



**INFORME A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS
SOLICITUDES, Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS
DE CORRUPCIÓN -PQRSD.**

Periodo: Julio-diciembre 2024 Versión: 01

Aprobado: de 2024 Página 1 de 7



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES Y DENUNCIAS EN EL
ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL – EPA
PERÍODO JULIO – DICIEMBRE 2024.**

Periodo julio – diciembre 2024
Evaluación Independiente

OFICINA CONTROL INTERNO



INFORME A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SOLICITUDES, Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN -PQRSD.

| | |
|-------------------------------|---------------|
| Periodo: Julio-diciembre 2024 | Versión: 01 |
| Aprobado: de 2024 | Página 2 de 7 |



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...).

Para dar cumplimiento a lo anterior, la Oficina de Control Interno presenta el informe de seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para el periodo julio – diciembre del 2024.

1. Entradas de las PQRSD
2. Salidas de las PQRSD
3. PQRSD sin respuesta
4. PQRSD que no necesitan respuestas
5. Conclusiones y Recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno.

Objetivo:

Evaluar la oportunidad y el cumplimiento en la atención de las PQRSD presentadas por los grupos de valor y partes interesadas, a través de los diversos canales de recepción de peticiones del EPA. Este análisis se presenta con el propósito de emitir recomendaciones dirigidas a los líderes de procesos. Estas recomendaciones buscan fortalecer la calidad y eficiencia en la gestión de estas solicitudes, garantizar el cumplimiento de los derechos constitucionales de los ciudadanos y contribuir a la mejora continua de los servicios ofrecidos por el EPA.

Alcance:

El presente informe se realiza teniendo en cuenta lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 y la información registrada en el sistema de gestión documental ORFEO, correspondiente a la recepción, radicación y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos desde julio a diciembre de 2024.



INFORME A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SOLICITUDES, Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN -PQRSD.

Periodo: Julio-diciembre 2024 Versión: 01

Aprobado: de 2024 Página 3 de 7



Normas que Respaldan este informe

El seguimiento y análisis del trámite de las PQRSD en la entidad se fundamenta en el marco normativo siguiente:

| NORMATIVIDAD | DETALLE |
|---|---|
| Constitución Política de Colombia de 1991, Capítulo 1º artículo 23. | Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (...) |
| Ley 1474 de 2011, artículo 76º | Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. |
| Ley 1712 de 2014, artículo 4º. | Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. |
| Ley 1755 de 2015, artículo 14º. | Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. |

Acceso a la información pública

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024 del Establecimiento Público y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web [/www.epabuenaventura.gov.co](http://www.epabuenaventura.gov.co), se cuenta con este acceso donde los grupos de valor podrán consultar los temas de su interés.

Desarrollo del Informe:

La metodología empleada para la elaboración del informe se basa en la recopilación, análisis y presentación de información clave sobre el seguimiento de las PQRSD y trámites en la entidad durante el segundo semestre de 2024. datos proporcionados por en el sistema de gestión documental ORFEO. seguida de un análisis que permitió evaluar el cumplimiento de los términos de respuesta y la eficiencia en la gestión.



INFORME A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SOLICITUDES, Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN -PQRSD.

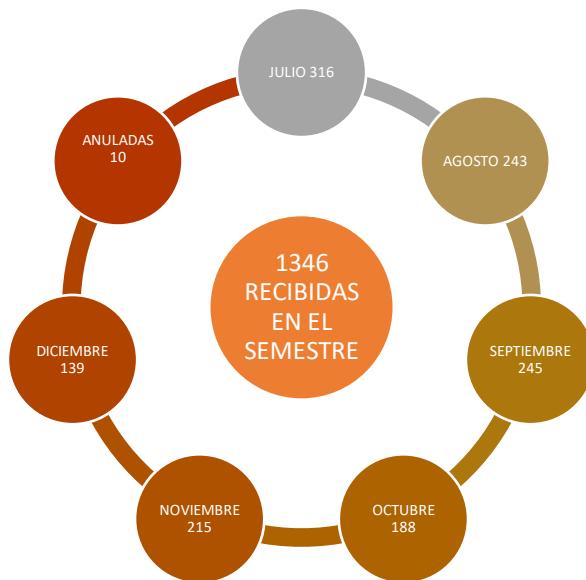
Periodo: Julio-diciembre 2024 Versión: 01

Aprobado: de 2024 Página 4 de 7



PQRSD recibidas en el Semestre.

De acuerdo con los datos consolidados de los diferentes canales de atención, durante el segundo semestre del 2024 se recibieron 1.346 PQRSD. solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad y teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas.



Atención a las peticiones a través del aplicativo ORFEO.

Entradas de las PQRSD

Mediante consulta realizada al aplicativo ORFEO para el periodo objeto de evaluación en el Establecimiento Público Ambiental Epa, el reporte por dependencias generó la entrada de 1122 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas por dependencias.

EL 83,35% de las PQRSD recibidas en la entidad, encuentran ingresadas por este sistema, atendida el 36,18%, informativo el 10,96%, se encuentra en trámites el 6.14%, sin responder el 29,32%, lo demás en invitaciones y documentos que no requieren respuestas.

Se evidencia que el mayor número de PQRSD fueron recibidas por la Subdirección de Control y Vigilancia 709 correspondiente al 63,19%, seguido por Dirección con 198 equivalente al 17,64%; así mismo, se observa un número importante de peticiones recibidas por la Subdirección de Gestión Ambiental, Subdirección y la Administrativa y Financiera Gestión, como se detalla a continuación:



INFORME A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SOLICITUDES, Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN -PQRSD.

Periodo: Julio-diciembre 2024 Versión: 01

Aprobado: de 2024 Página 5 de 7



JULIO A DICIEMBRE 2024

| DEPENDENCIA | ATENDIDO | SIN RESPONDER | EN TRAMITES | INVITACION | INFORMATIVO | NO REQUIERE RESPUESTA | DESESTIMAR | OTRAS DEPENDENCIAS | TOTAL |
|---|----------|---------------|-------------|------------|-------------|-----------------------|------------|--------------------|-------|
| Dirección General | 47 | 11 | 0 | 97 | 27 | 2 | 6 | 8 | 198 |
| Sercretaria General | 14 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | | 0 | 20 |
| Oficina Asesora Jurídica | 0 | 63 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 63 |
| Oficina Asesora Planeación | 12 | 1 | 0 | 3 | 2 | 1 | | 0 | 19 |
| Oficina Control Interno | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 3 |
| Subdirección de Control y Vigilancia | 344 | 182 | 63 | 26 | 69 | 1 | 0 | 24 | 709 |
| Subdirección de Gestión Ambiental | 86 | 69 | 6 | 7 | 5 | 1 | | 0 | 174 |
| Subdirección de Educación e Investigación Ambiental | 37 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 37 |
| Subdirección Financiero y Administrativo | 87 | 1 | 0 | 3 | 16 | 0 | | 1 | 108 |
| Total general | 630 | 329 | 69 | 136 | 123 | 5 | 6 | 33 | 1331 |

Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas:

No requieren respuesta los comunicados informativos, los agradecimientos por parte de los grupos de valor y las copias de respuesta emitidas por otras entidades.





INFORME A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SOLICITUDES, Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN -PQRSD.

Periodo: Julio-diciembre 2024 Versión: 01

Aprobado: de 2024 Página 6 de 7



Traslados por competencia

Durante el segundo semestre del año 2024, en el sistema de correspondencia Orfeo no hubo tipificación de «petición de no competencia del Establecimiento» y/o «traslados a otras entidades».

Conclusiones informes de PQRSD

- El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente semestre fue el escrito, con un total de 1346.
- De las peticiones registradas que requieren respuesta, el 36,18%, fueron respondidas
- Se da buen uso en este semestre de la herramienta Orfeo 83,35% fueron registradas
- y dependencias de la entidad, a excepción de secretaría general y Atención al Usuario.



INFORME A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SOLICITUDES, Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN -PQRSD.

Periodo: Julio-diciembre 2024 Versión: 01

Aprobado: de 2024 Página 7 de 7



Recomendaciones:

Teniendo en cuenta los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la Entidad, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que corresponde a peticiones, quejas y reclamos; se pudo evidenciar que:

- Se requiere de manera urgente dar prioridad a aquellas PQRS que aún están "Sin Responder" y los términos de cumplimiento, actividad que debe de ser liderada por cada subdirector o jefe de Oficina, o el encargado teniendo en cuenta los tiempos estipulados para dar respuesta a cada una las notificaciones.
- Se recomienda a la secretaría general de la entidad, que sensibilice sobre del manejo de ORFEO a toda el área administrativa.
- Realizar reuniones periódicas con todos los encargados del manejo del Sistema de Gestión ORFEO, así como con los encargados de atender los requerimientos externos recibidos por ciudadanos y/o entes de control, entre otros.
- Crear resolución interna de PQRS, donde estén estipulados los tiempos de respuesta de cada una de las solicitudes.
- Especificar de manera clara no tan generalizada, cada una de las solicitudes que ingresan a la entidad ejemplo: cuantas invitaciones, cuantas quejas etc. Recibidas durante el semestre.

JHON FREDY VILLEGAS
Original Firmado.