



EPA

NIT.: 900.816.913-7



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN - PQRSFD



Periodo julio
diciembre 2019

a Versión: 01

Página: 1 de 12

ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL
DISTRITO DE BUENAVENTURA



EPA

NIT.: 900.816.913-7



TABLA DE CONTENIDO

Pág.

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. ACTIVIDADES REALIZADAS	3
4. MARCO LEGAL	4
5. IDENTIFICACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON QUE CUENTA LA EL EPA.....	5
5.1 Canales Físicos	5
5.2 Canales Telefónico y Virtuales	5
6. ENTRADAS DE LAS PQRSFD.....	6
7. SALIDAS DE LAS PQRSFD.....	7
8. PQRSFD SIN RESPUESTA	8
9. PQRSFD QUE NO NECESITAN RESPUESTAS.....	9
10. TEMAS MAS CONSULTADO	10
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	11 Y 12



NIT.: 900.816.913-7



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO

A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN – PQRSFD

PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2019

1. OBJETIVO

Verificar que las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y denuncias por posibles actos de corrupción - PQRSFD que recibió el Establecimiento Público Ambiental – EPA, durante el periodo julio a diciembre de 2019, se atendieron de acuerdo con las normas legales vigentes y, en caso de ser necesario, emitir las recomendaciones a que haya lugar.

2. ALCANCE

El presente informe resume las actividades realizadas para verificar el trámite de las PQRSFD recibidas en el Establecimiento Público Ambiental –EPA, durante el periodo julio a diciembre de 2019, incluyendo la identificación de las dependencias a cargo de tramitarlas.

3. ACTIVIDADES REALIZADAS

Para la elaboración de este informe se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Identificación de los canales de atención al ciudadano: descripción de los puntos de recepción físicos, virtuales, telefónicos y de centralización de PQRSFD.
- Identificación de las dependencias encargadas del trámite y hacer seguimiento a las respuestas de las PQRSFD.
- Revisión de los informes presentados por la Secretaría General - SG de la entidad, al seguimiento de PQRSFD, de acuerdo a lo establecido en la normatividad.

ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL
DISTRITO DE BUENAVENTURA



EPA

NIT.: 900.816.913-7



- Análisis de los resultados de la información consolidada por la Oficina de Control Interno - OCI a partir de la información suministrada por la Oficina de Secretaria General.
- Seguimiento a las recomendaciones emitidas por la OCI en el primer Informe de PQRSFD, enero a junio de 2019.

4. MARCO LEGAL

El marco legal vigente sobre el cual se fundamenta este informe se resume en la tabla 1.

TABLA 1. MARCO LEGAL VIGENTE PARA ATENCIÓN DE PQRSFD

NORMA	EPIGRAFE
Constitución Política de Colombia de 1991, Capítulo 1° 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 76°.	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 4°.	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 14°.	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.

ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL
DISTRITO DE BUENAVENTURA



EPA

NIT.: 900.816.913-7



5. IDENTIFICACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON QUE CUENTA EL ESTABLECIMIENTO PUBLICO AMBIENTAL EPA.

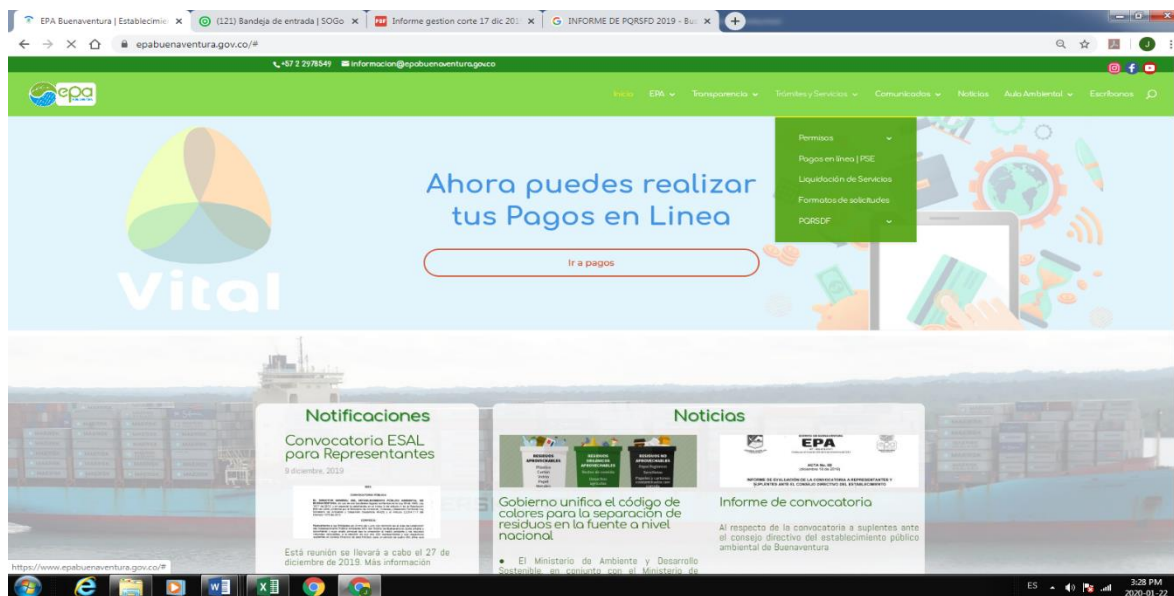
5.1 CANALES FÍSICOS

El Establecimiento Publico Ambiental –EPA cuenta con un punto de atención personalizada para la recepción de PQRSFD de peticiones escritas en el horario de 8:00 A.M a 12:00 PM y 2:00 PM a 6:00 PM, en su sede administrativa - Calle. 1ª N° 2 39 Edificio Radio Buenaventura piso 2

5.2 CANALES TELEFÓNICO Y VIRTUALES

Así mismo, la ciudadanía puede contactar y consultar en la entidad cualquier tipo de requerimiento a través de los otros canales habilitados para ello:

- La línea telefónica 2400932.
- Página web <https://www.epabuenaventura.gov.co/#>



Fuente <https://www.epabuenaventura.gov.co/#>



NIT.: 900.816.913-7

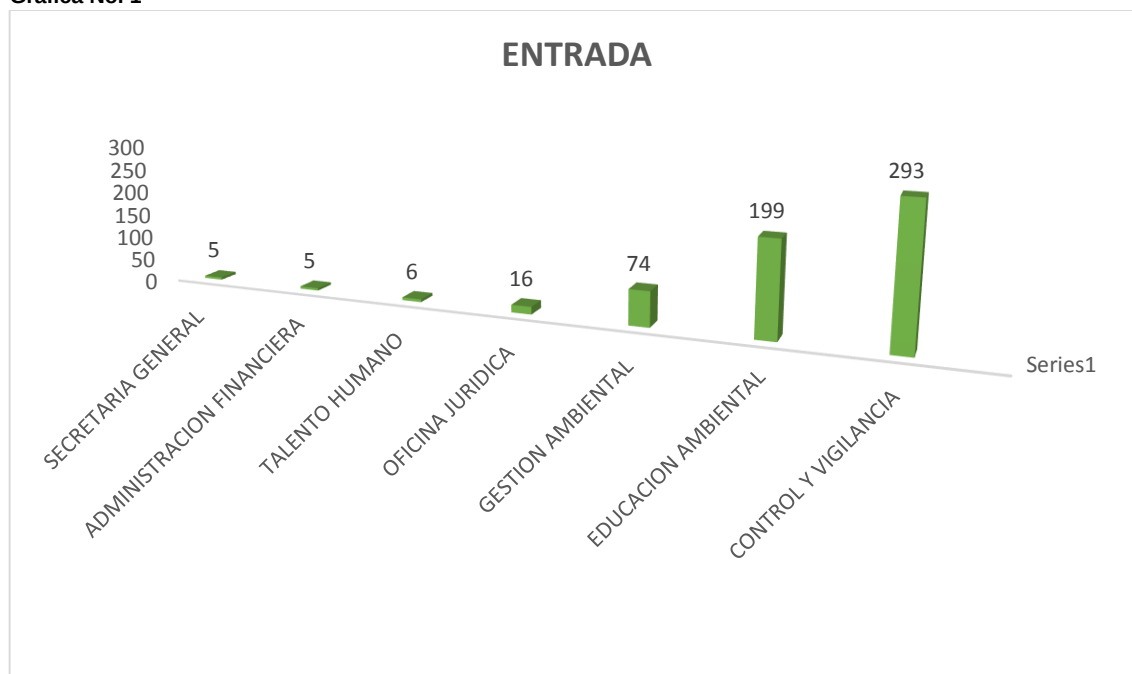


6. ATENCIÓN A LAS PQRSFD RECEPCIONADAS DURANTE EL PERÍODO DE SEGUIMIENTO

De acuerdo con la información contenida por medio de la Oficina de Secretaria General, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (julio – diciembre de 2019), El Establecimiento Publico Ambienta-EPA presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las PQRSFD:

Entradas de las PQRSFD: Mediante consulta realizada al sistema ORFEO, el reporte por dependencias generó la entrada de 598 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

Gráfica No. 1



Fuente: Secretaria General 13/01/2020

Es de anotar que no todas las entradas requieren respuesta, debido a que algunas de ellas obedecen a solicitudes repetidas, invitaciones, comunicaciones informativas, entre otros.

ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL
DISTRITO DE BUENAVENTURA



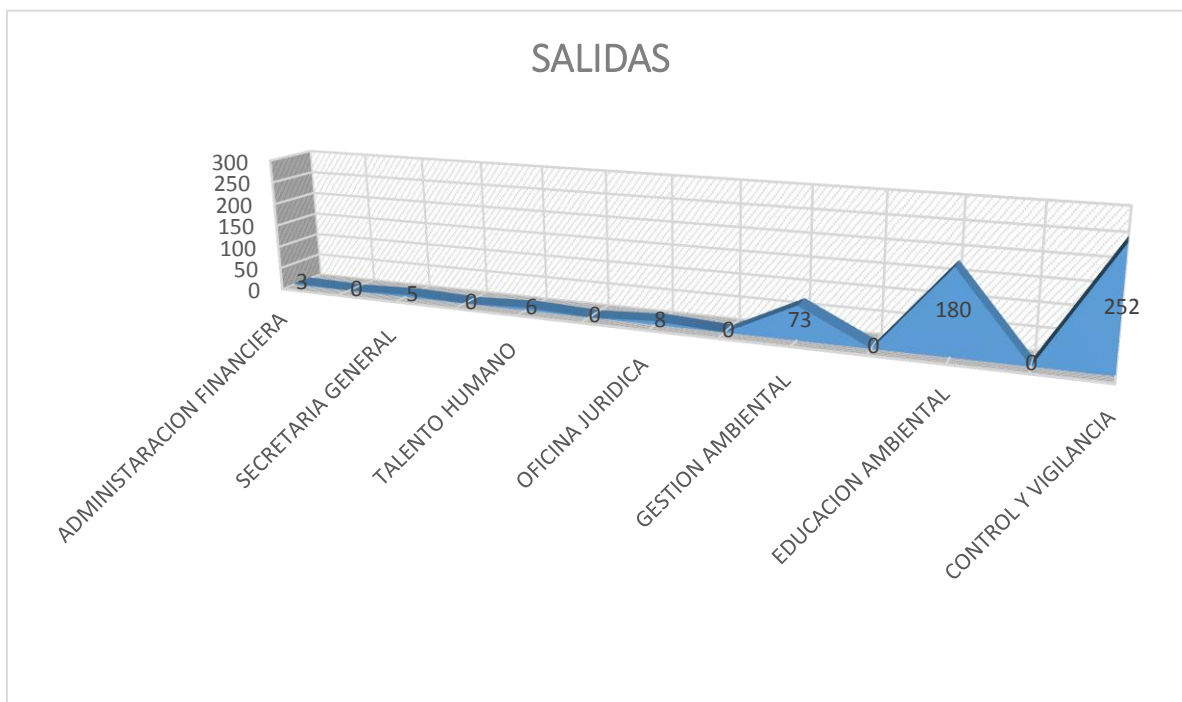
EPA

NIT.: 900.816.913-7



7. **Salidas de las PQRSFD:** Conforme con los registros en el sistema ORFEO, en el periodo objeto del presente seguimiento se dió trámite a un total de 527 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias así:

Gráfica No. 2



Fuente: Secretaria General 13/01/2020

La gráfica anterior muestra la totalidad de las salidas, incluidas las respuestas a radicados del periodo anterior que se encontraban en términos. Es de anotar que una vez llevado a cabo el seguimiento por parte de ésta Oficina, se observa que de los 598 radicados de entrada, se dio respuesta a 516 peticiones (96.8%)

ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL
DISTRITO DE BUENAVENTURA



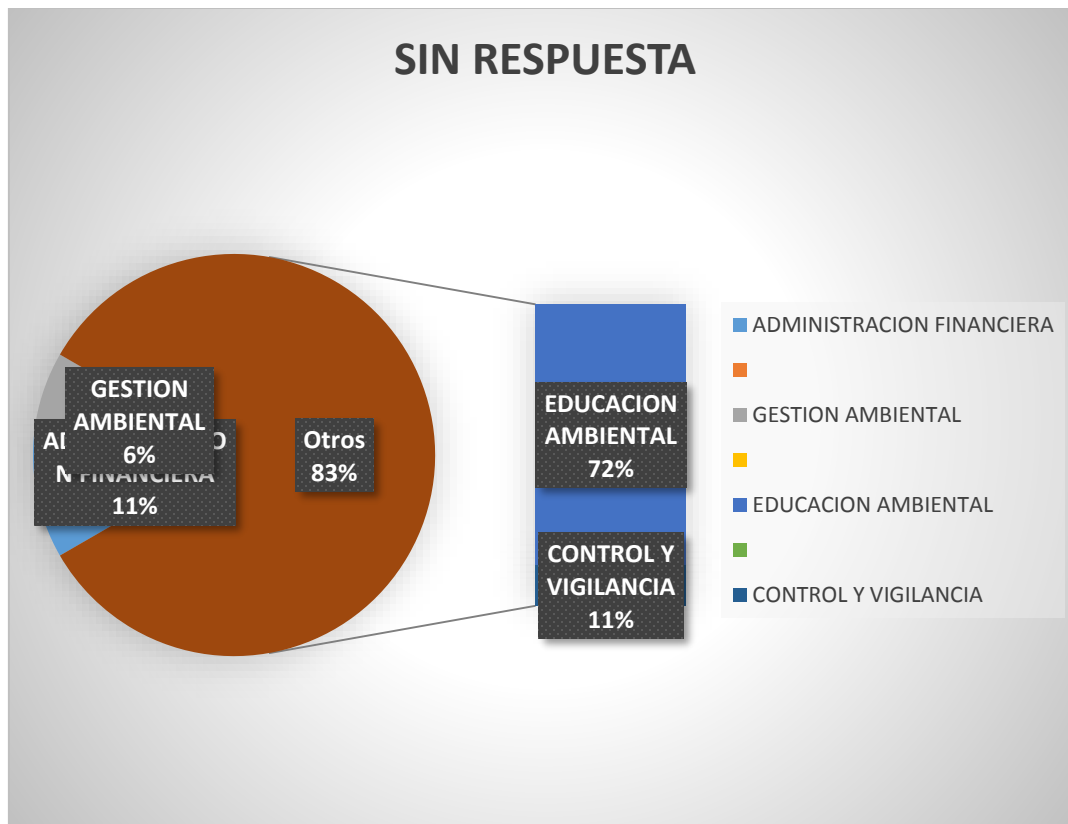
EPA

NIT.: 900.816.913-7



8. **PQRSD sin Respuesta:** con forme a la información suministrada por Secretaria General, arroja un registro de (18) radicados sin respuesta, como se refleja a continuación.

Gráfica No. 2

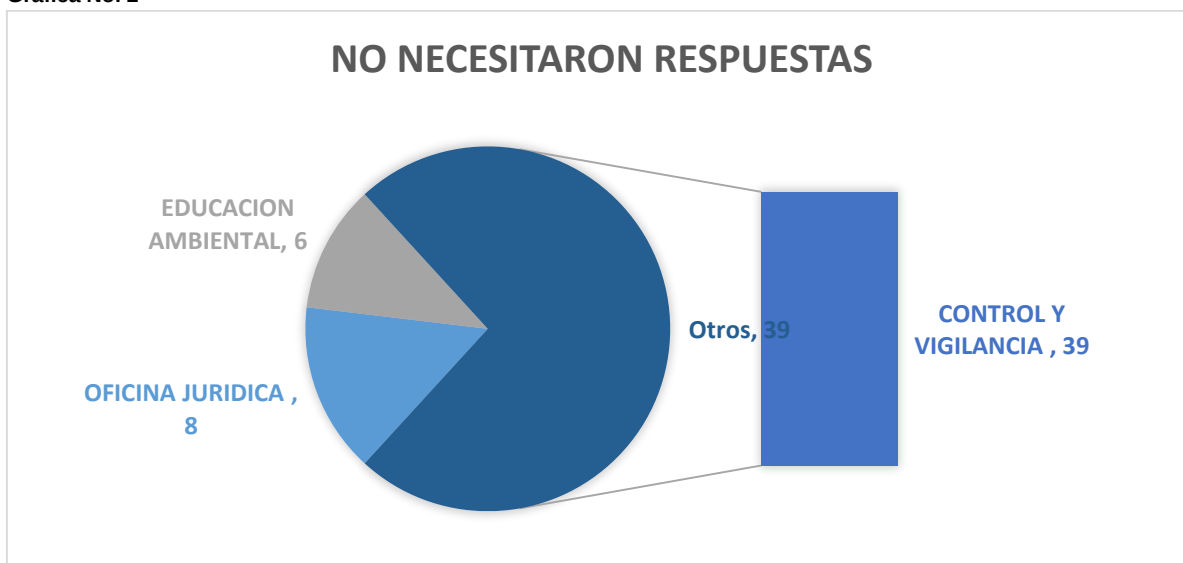


Fuente: Secretaria General 13/01/2020



9.PQRSD que no nesecitaron respuestas: De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el Sistema y la Oficina de Secretaria General, se recibieron 53 soliocitudes que no requirieron de respuestas.

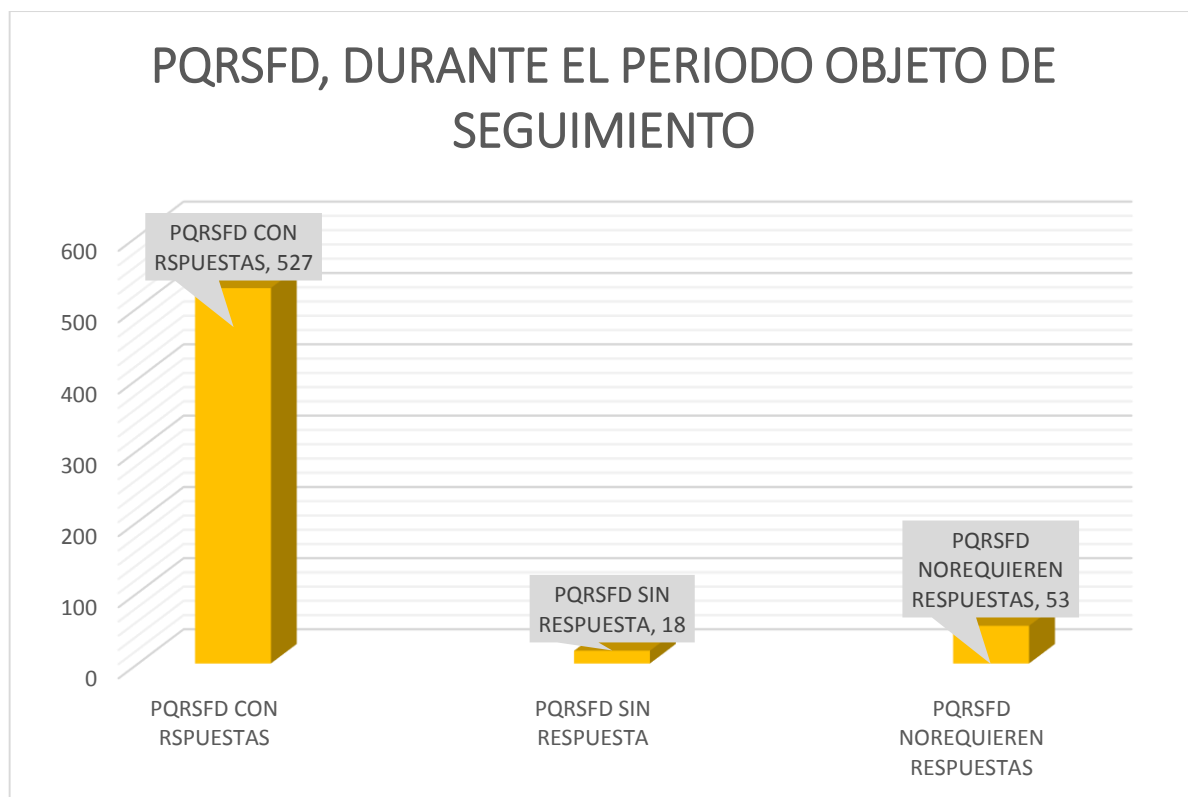
Gráfica No. 2



Fuente: Secretaría General 13/01/2020



De esta manera para el periodo objeto de seguimiento, se recibieron 598 PQRSF, las cuales se les dio el el siguiente trato como lo muestra la grafica acontinuacion.



Fuente: Secretaría General 13/01/2020

10. TEMAS MÁS CONSULTADOS.

Se revisó el “Reporte por temas” arrojado en el Sistema, evidenciando que los cuatro (4) temas – más consultados en las Subdirecciones Técnicas, fueron:
RECIDUOS, RUIDO, PODA Y TALA DE ARBOLES



NIT.: 900.816.913-7



11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. La entidad no tuvo en cuenta las observaciones y recomendaciones realizadas en el primer informe de seguimiento de la vigencia 2019 (Informe de seguimiento a las PQRSFD periodo enero a junio 2019) por parte de la OCI
2. Una vez más se recomienda Realizar una mesa técnica entre los responsables de la radicación y tipificación de las PQRSFD y líderes de proceso en cada dependencia y con base en el reporte estadístico de PQRSFD logren realizar un diagnóstico con la identificación de las causas- raíz reales que están generando el incumplimiento en los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente, para implementar planes de mejoramiento con acciones correctivas y preventivas efectivas que permitan cerrar las brechas existentes y mejorar los resultados del proceso, ya que el fin de la administración es dar contestación y trámite oportuno a los requerimientos establecidos por el Ciudadano de acuerdo a lo regulado por la Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015.
3. Establecer estrategias para fortalecer los procesos de orientación al ciudadano utilizando los canales virtuales, teniendo en cuenta los principios de Transparencia, participación y racionalización de trámites permitiéndonos generar una mejora del servicio y la relación entidad-ciudadano
4. Control Interno, solicita a la Entidad que, ante la situación de incumplimientos a la prestación oportuna de las comunicaciones ciudadanas, según lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015, la cual regula el tema, se tomen las acciones de tipo administrativo conducentes a establecer las responsabilidades sobre las situaciones evidenciadas en el presente Informe de Control Interno.
1. Se reitera, la necesidad de fortalecer el seguimiento a la oportunidad en las respuestas; teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 8 del art. 35 de la Ley 734 de 2002, el cual cita las prohibiciones del servidor público:

“Omitir, retardar, o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.
5. Implementar el Proceso de Atención, Tramites y Seguimientos las PQRSFD en el Establecimiento Publico Ambiental

ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL
DISTRITO DE BUENAVENTURA



EPA

NIT.: 900.816.913-7



-
6. En el Informe de Seguimiento se logró identificar una reducción de las PQRSFD en un 41% con relación al informe anterior, esto debido a las irregularidades que presenta el proceso.
 7. Con base en lo anterior, se reitera la importancia, con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, se revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo transversal denominado "Incumplimiento legal", definido en el Mapa de Riesgos Institucional.

Original firmado

JHON FREDDY VILLEGAS GARCES
Profesional Universitario
Oficina de Control Interno