



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

Periodo: Enero - junio 2025

Versión: 01

Aprobado: julio de 2025

Página 1 de 10



**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES Y DENUNCIAS EN EL
ESTABLECIMIENTO PUBLICO AMBIENTAL – EPA
PERIODO ENERO – JUNIO 2025.**

Periodo Enero – junio 2025
Evaluación Independiente

OFICINA CONTROL INTERNO

	INFORME A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SOLICITUDES, Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION - PQRSD.		
Periodo: Enero - junio 2025	Versión: 01		
Aprobado: julio de 2025	Página 2 de 10		

INTRODUCCION

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 Enero – Junio del 2025.

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 repuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos desde enero a junio de 2025.

	INFORME A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SOLICITUDES, Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION - PQRSD.		
Periodo: Enero - junio 2025	Versión: 01		
Aprobado: julio de 2025	Página 3 de 10		

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 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.

Definiciones

A continuación, se presentan las definiciones de los diferentes tipos de manifestaciones ciudadanas que hacen parte del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Solicitudes de Información, conforme a la normativa vigente:

- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento, ante una autoridad competente, de una conducta posiblemente irregular, con el fin de que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional. Es deber de toda persona denunciar ante las autoridades competentes las conductas punibles de las que tenga conocimiento. En el caso de los servidores públicos, la omisión de este deber constituye una infracción, de conformidad con el artículo 6 de la Constitución Política.
- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades, ya sea por motivos de interés general o particular, y a obtener una respuesta oportuna y de fondo. Este derecho está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, inconformidad o descontento presentada por una persona respecto a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.

	INFORME A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SOLICITUDES, Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION - PQRS.		
Periodo: Enero - junio 2025	Versión: 01		
Aprobado: julio de 2025	Página 4 de 10		

- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona a exigir, reivindicar o demandar una solución frente a una situación relacionada con la prestación indebida de un servicio o la falta de atención a una solicitud previamente realizada, ya sea por interés general o particular.
- **Solicitud de Acceso a la Información Pública:** De acuerdo con el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública), se entiende como aquella petición, ya sea oral, escrita o mediante medios electrónicos, que puede realizar cualquier persona para acceder a información pública en poder de las autoridades u organismos obligados.
- **Sugerencia:** Es la manifestación mediante la cual un ciudadano propone ideas o recomendaciones orientadas al mejoramiento de los servicios, procesos o gestión de la entidad.

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 PQRS y trámites en la entidad durante el primer semestre de 2025, datos proporcionados por 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.

Acceso a los Canales de Recepción:

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025 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; Con el fin de facilitar la participación ciudadana, el Epa ha habilitado varios medios de comunicación para la recepción de PQRSF, entre los cuales se destacan:

Correo electrónico: informacion@epabuenaventura.gov.co

Teléfonos: 3168344883 [602-2978549](tel:602-2978549)

Además, en la página principal de la entidad se ha dispuesto un enlace visible y de fácil acceso para que los ciudadanos puedan registrar sus comentarios o manifestaciones de forma ágil y segura **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.



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

Periodo: Enero - junio 2025

Versión: 01

Aprobado: julio de 2025

Página 5 de 10



Trámite Interno de las PQRSD.

Una vez radicadas las solicitudes, se inicia el proceso de atención interno, el cual está distribuido de la siguiente manera: La oficina Correspondencia es la encargada de recibir, clasificar, luego pasa a la secretaria general quien registrar y dar trámite inicial a las PQRSD relacionadas con el cumplimiento de la misión, las cuales son enviada a cada una de las secretarías para su respectiva respuesta.

Consideraciones Generales:

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho. que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver son:

CLASE	TERMINO
Peticiones en interés general y Particular	Dentro de los (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos información e	Dentro de los (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los (30) siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los (10) días siguientes a su recepción

INFORME DE GESTION PQRSD 1 SEMESTRE 2025.

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidos por el Epa, por todos los medios, como son la Pagina Web, E-mail, vía telefónica y los recibidos directamente en la oficina durante el periodo 01 de enero al 30 de junio del 2025.



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

Periodo: Enero - junio 2025

Versión: 01

Aprobado: julio de 2025

Página 6 de 10

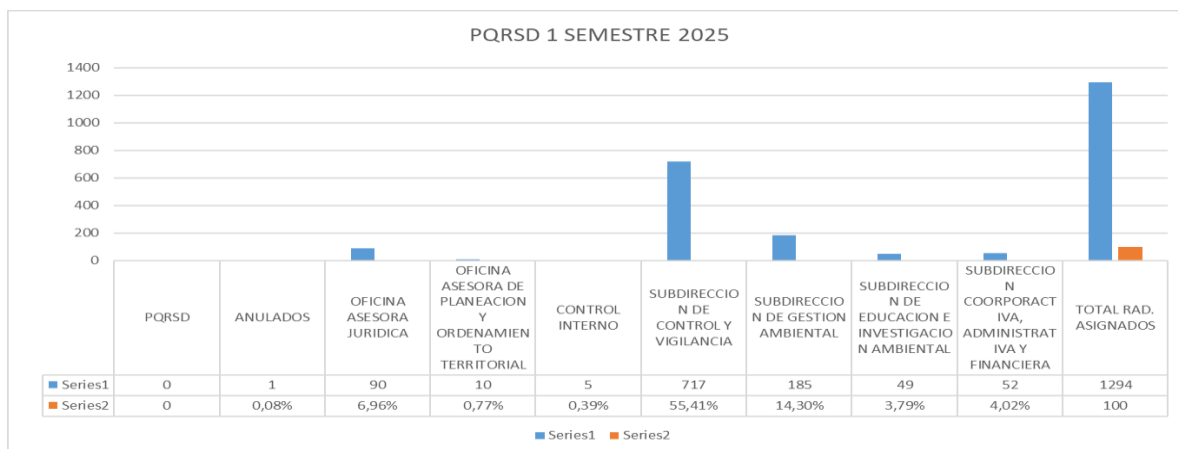


CLASIFICACION DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIA:

De acuerdo con los datos consolidados de los diferentes canales de atención, durante el periodo evaluado se recibieron 1294.

PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
ANULADOS	1	0,08%
OFICINA ASESORA JURIDICA	90	6,96%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL	10	0,77%
CONTROL INTERNO	5	0,39%
SUBDIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	717	55,41%
SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL	185	14,30%
SUBDIRECCION DE EDUCACION E INVESTIGACION AMBIENTAL	49	3,79%
SUBDIRECCION COORPORATIVA, ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	52	4,02%
TOTAL RAD. ASIGNADOS	1294	100

Del total de PQRS recibidas durante la vigencia del 01 de enero al 30 de junio de 2025, el 55,41% control y vigilancia, el 14,30% de gestión ambiental, 6,96% oficina asesora jurídica, 4,02% administrativa, 3,79% educación, oficina de planeación 0,77% y 0,39% control interno. corresponde y un 0,08% anulados.





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

Periodo: Enero - junio 2025

Versión: 01

Aprobado: julio de 2025

Página 7 de 10



ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO ORFEO

Resultados de las PQRSD

De acuerdo a la información contenida en el aplicativo "ORFEO", se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación 1 de enero al 30 de junio de 2025, el Epa presentó el siguiente comportamiento por dependencia en cuanto al trámite de las PQRSD:

ENERO A JUNIO 2025

DEPENDENCIA	ATENDIDO	SIN RESPONDER	EN TRAMITES	INVITACION	INFORMATIVO	NO REQUIERE RESPUESTA	DESESTIMAR	NO FUE ATENDIDO POR OTRAS ACTIVIDADES	TRASLADADO A OTRAS DEPENDENCIAS	TOTAL
Dirección General	49	65	0	24	9	0	0	0	20	167
Sercretaria General	16	0	1	0	0	2	0	0	0	19
Oficina Asesora Jurídica	9	20	3	0	0	58	0	0	0	90
Oficina Asesora Planeación	7	0	0	0	3	0		0	0	10
Oficina Control Interno	2	1	0	0	2	0		0	0	5
Subdirección de Control y Vigilancia	545	17	18	34	57	0	1	0	45	717
Subdirección de Gestión Ambiental	135	36	8	2	3	0	0	0	1	185
Subdirección de Educación e Investigación Ambiental	49	0	0	0	0	0		0	0	49
Subdirección Financiero y Administrativo	21	22	0	0	8	0	1	0	0	52
Total general	833	161	30	60	82	60	2	0	66	1294

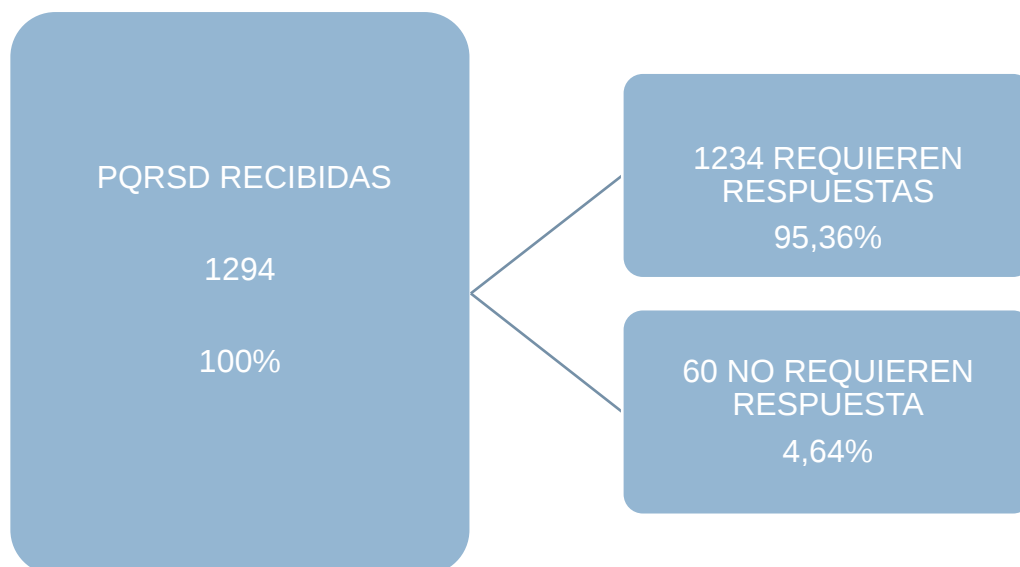
Mediante consulta realizada al aplicativo ORFEO para el periodo objeto de evaluación en el Establecimiento Público Ambiental Epa, el reporte por dependencias generó la entrada de 1294 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas por dependencias.

Se evidencia que el mayor número de PQRSD fueron recibidas por la Subdirección de Control y Vigilancia 717 correspondiente al 55,41% seguido por Gestión Ambiental con 185 equivalente al 14,30%; así mismo, se observa un número importante de peticiones recibidas por la, Subdirección y la Administrativa y Financiera.

	INFORME A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SOLICITUDES, Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION - PQRSD.		
Periodo: Enero - junio 2025	Versión: 01		
Aprobado: julio de 2025	Página 8 de 10		

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.



TRASLADOS POR COMPETENCIA:

Durante el primer trimestre del año 2025 hubo 66 traslados a otras dependencias siendo que corresponde a un 5,10%, en el sistema de correspondencia Orfeo no hubo tipificación de «petición de no competencia del Establecimiento» y/o «traslados a otras entidades».



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

Periodo: Enero - junio 2025

Versión: 01

Aprobado: julio de 2025

Página 9 de 10



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 1294.
- Alta tasa de resolución de peticiones: De las peticiones registradas que requieren respuesta, el 64,37%, fueron respondidas
- No se dio mucho uso en este semestre de la herramienta Orfeo solo un 56,34% para registro de las PQRSD.

 Establecimiento Público Ambiental Distrito de Buenaventura	INFORME A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SOLICITUDES, Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION - PQRSD.		 NUESTRA RIQUEZA ES EL MAR
Periodo: Enero - junio 2025	Versión: 01		
Aprobado: julio de 2025	Página 10 de 10		

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 PQRSD 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 secretaria 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.
- Especificar en la resolución interna de PQRS, los tiempos exactos de respuesta estipulados para cada tipo de solicitud.
- 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.