



**INFORME PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
(PQRSD)**

Fecha:

Versión:001

Código:

ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL DISTRITO DE BUENAVENTURA

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS
PQRSD**

**SEGUNDO SEMESTRE
JULIO- DICIEMBRE
VIGENCIA 2025**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL**

**Distrito de Buenaventura – Valle del Cauca
Carrera 5ª No. 1-31 Centro**

	INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)	Fecha:
		Versión:001
		Código:

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 20122, la Oficina de Control Interno presenta a continuación, el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), en el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2025.

El presente documento detalla el número de PQRSD recibidas en la entidad y registradas en el sistema de gestión documental ORFEO, la dependencia responsable, así como, principalmente el estado de la respuesta y el tipo de petición, evidencia en el Sistema de Información, una vez revisada la consolidación suministrada por dicho Sistema.

Finalmente, es importante que cada subdirector y jefes de Oficina, evalúen los resultados generados en el presente informe e implementen las medidas necesarias y efectivas que garanticen que la atención en la respuesta de las PQRSD se efectúe de acuerdo con las normas legales vigentes, garantizando la eficiencia, eficacia y efectividad, y de manera apropiada en la herramienta utilizada en la Entidad.

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, artículo 76, Ley 1437 de 2011 artículo 13 y demás normas reglamentarias, en relación con la atención al Ciudadano, a través del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos.

2. ALCANCE Y NORMATIVIDAD

El presente informe se realiza teniendo en cuenta lo siguiente:

- Constitución Política de Colombia de 1991, “*Artículos 23 Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales*”.
- Ley 1474 de 2011 “**ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** *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.*”, “*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios*”.

	INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)	Fecha:
		Versión:001
		Código:

- Ley 1437 de 2011 *“ARTÍCULO 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.”*
- *“ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción (...).”*
- Ley 1755 de 2015 *“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”*
- Resolución 373 del 2024 de la ANCP-CCE *“Por la cual se adopta el “Manual para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD” y se derogan las Resoluciones 1707 de 2018, 318 de 2021 y 297 de 2022, las Circulares 018 y 024 de 2023 mediante las cuales se reglamentó el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, presentadas ante la Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente-”*

En cumplimiento de lo anterior, se realizó el presente seguimiento al cumplimiento de trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) – Tutelas del Segundo semestre 2025.



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Fecha:

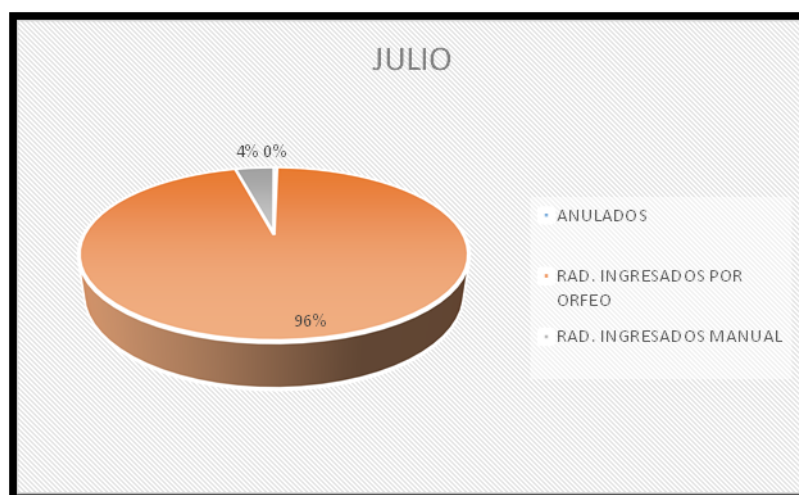
Versión:001

Código:

3. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

La oficina de Control Interno, a partir de la información remitida por la Secretaría General del Establecimiento Público Ambiental de Buenaventura, efectuó la revisión de la gestión desarrollada en relación con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), presentadas por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2025, con el propósito de verificar su adecuada atención conforme a los lineamientos establecidos.

3.1 MES DE JULIO 2025



MES	TOTAL DE RAD. INGRESADOS POR MES	ANULADOS	RAD. INGRESADOS POR ORFEO	RAD. INGRESADOS MANUAL	TOTAL PARA ASIGNAR
JULIO	299	1	287	12	298

Que durante el mes de julio del 2025, ingresaron 299 documentos, de los cuales se radicaron 287 a través del sistema Orfeo y 12 se realizaron de forma manual; así mismo, un (1) documento debió ser anulado por diversos motivos..



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Fecha:

Versión:001

Código:

3.2 MES DE AGOSTO 2025



MES	TOTAL DE RAD. INGRESADOS POR MES	ANULADOS	RAD. INGRESADOS POR ORFEO	RAD. INGRESADOS MANUAL	TOTAL PARA ASIGNAR
AGOSTO	229	1	229	0	228

Se evidencia que, durante el mes de agosto del 2025, ingresaron un total de 229 documentos a través del sistema Orfeo, de los cuales un (1) documento fue anulado.



**INFORME PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
(PQRSD)**

Fecha:

Versión:001

Código:

3.3 MES DE SEPTIEMBRE DE 2025



MES	TOTAL DE RAD. INGRESADOS POR MES	ANULADOS	RAD. INGRESADOS POR ORFEO	RAD. INGRESADOS MANUAL	TOTAL PARA ASIGNAR
SEPTIEMBRE	304	0	304	0	304

Se evidencia que para el mes de septiembre, ingresaron por sistema ORFEO un total de 304 documentos.



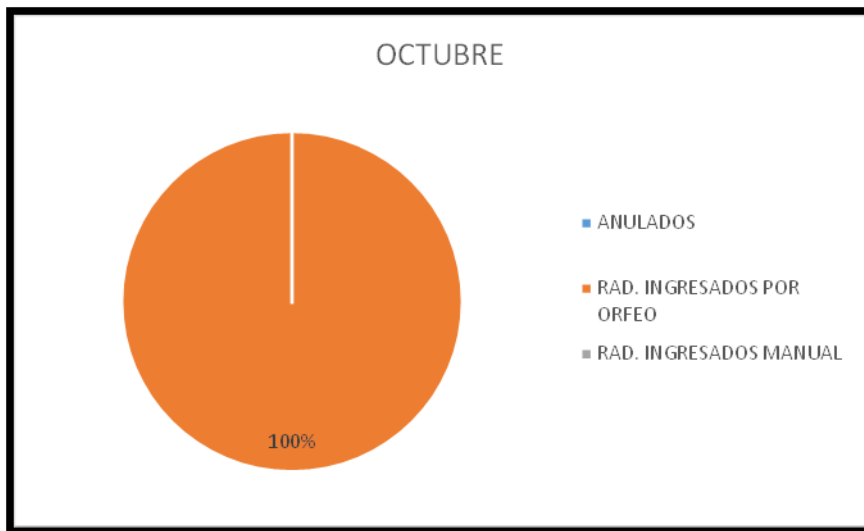
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Fecha:

Versión:001

Código:

3.4 MES DE OCTUBRE 2025



MES	TOTAL DE RAD. INGRESADOS POR MES	ANULADOS	RAD. INGRESADOS POR ORFEO	RAD. INGRESADOS MANUAL	TOTAL PARA ASIGNAR
OCTUBRE	241	0	241	0	241

Se puede observar que para el mes de octubre, hubo un ingreso de 241 documentos, los cuales ingresaron al sistema ORFEO.



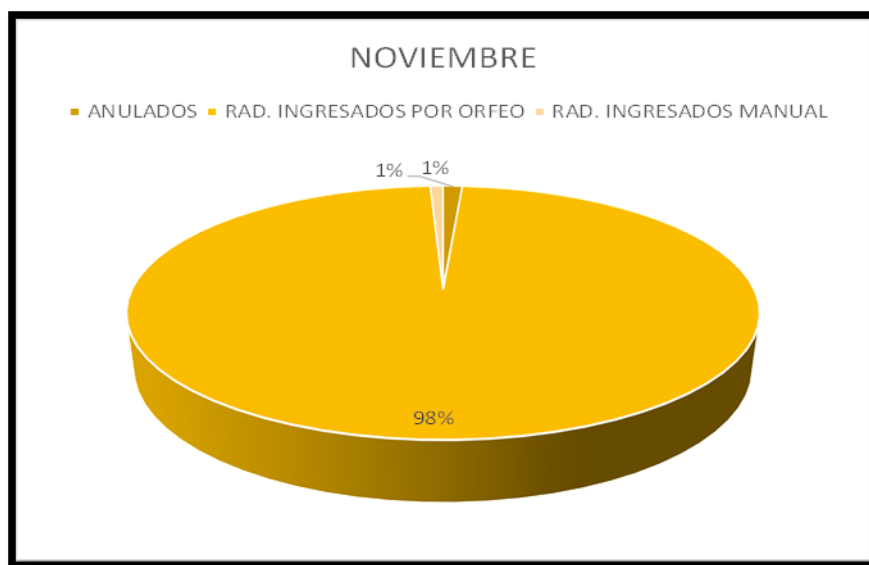
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Fecha:

Versión:001

Código:

3.5 MES DE NOVIEMBRE 2025



MES	TOTAL DE RAD. INGRESADOS POR MES	ANULADOS	RAD. INGRESADOS POR ORFEO	RAD. INGRESADOS MANUAL	TOTAL PARA ASIGNAR
NOVIEMBRE	254	3	252	2	251

Con relación al mes de noviembre, se evidencia que ingresaron 251 radicados, de los cuales 252 se radicaron a través del sistema Orfeo, 2 se realizaron manual, y 3 documentos debieron ser anulados.



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Fecha:

Versión:001

Código:

3.6 MES DE DICIEMBRE DE 2025



MES	TOTAL DE RAD. INGRESADOS POR MES	ANULADOS	RAD. INGRESADOS POR ORFEO	RAD. INGRESADOS MANUAL	TOTAL PARA ASIGNAR
DICIEMBRE	205	0	205	0	205

Que durante el mes de diciembre ingresaron un total de 205 documentos, los cuales se radicaron en el sistema ORFEO de la entidad.



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Fecha:

Versión:001

Código:

4. RELACIÓN PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS DEL EPA

A continuación, se detalla el total de PQRSD radicadas y asignadas a las diversas dependencias del Establecimiento Público Ambiental

JULIO A DICIEMBRE DEL 2025

MES	TOTAL DE RAD. INGRESADOS POR MES	ANULADOS	RAD. INGRESADOS POR ORFEO	RAD. INGRESADOS MANUAL	TOTAL PARA ASIGNAR	DIRECCIÓN	SECRETARÍA GENERAL	OFICINA ASESORA JURÍDICA	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL	CONTROL INTERNO	SUBDIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN AMBIENTAL	SUBDIRECCIÓN COOPERATIVA, ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ASIGNADO A VARIAS DEPENDENCIAS	TOTAL RAD. ASIGNADOS
JULIO	299	1	287	12	298	54	1	22	0	1	143	60	7	10	0	298
AGOSTO	229	1	229	0	228	27	4	19	3	0	137	19	14	7	2	230
SEPTIEMBRE	304	0	304	0	304	34	2	27	1	0	178	34	21	8	1	305
OCTUBRE	241	0	239	0	241	47	3	13	1	0	141	17	8	11		241
NOVIEMBRE	254	3	252	2	251	50	2	15	1	1	152	11	12	9	2	253
DICIEMBRE	205	0	205	0	205	35	3	20	4	0	106	18	2	17	0	205
TOTAL POR MES	1532	5	1516	14	1527	247	15	116	10	2	857	159	64	62	5	1532

Fuente: secretaría General EPA

TOTAL DE RAD. INGRESADOS POR MES	1532
TOTAL RAD. PARA ASIGNAR	1527
ASIGNADO A VARIAS DEPENDENCIAS	5
ANULADOS	5
TOTAL ASIGNADOS A LAS DEPENDENCIAS	1532

Fuente: secretaría General EPA

El comportamiento de las solicitudes recibidas, durante el segundo semestre de 2025 evidencia una mayor concentración de solicitudes en la Subdirección de Control y Vigilancia con un total de 857 registros, durante el segundo semestre de 2025, en segundo lugar la Dirección General con un total de 247, en tercer lugar la Subdirección de gestión ambiental con un total de 159, en cuarto lugar la Oficina Asesora Jurídica con un total de 110, en quinto lugar la subdirección de Educación e Investigación Ambiental con un total de 64, en sexto lugar la Subdirección Administrativa y Financiera con un total de 62, en séptimo lugar la Secretaria General con un total de 15, en octavo lugar la Oficina Asesora de Planeación con un total de 10 radicados, y finalmente la oficina de Control Interno con un total de 2 radicados.



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Fecha:

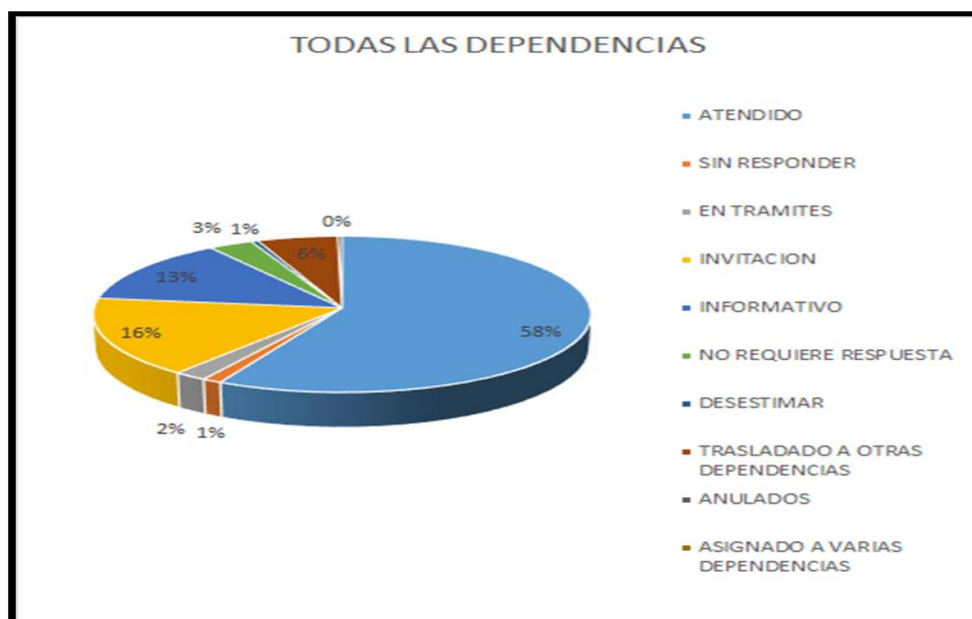
Versión:001

Código:

Los resultados obtenidos permiten reconocer con mayor claridad cuáles dependencias concentran una mayor carga operativa en la atención de los requerimientos, solicitudes, peticiones de los ciudadanos. Este análisis se convierte en un insumo relevante para orientar la toma de decisiones, en la medida en que facilita la definición de acciones enfocadas en la mejora de los procesos, la optimización en el uso de los recursos disponibles y el fortalecimiento de las capacidades institucionales de aquellas áreas que presentan mayores niveles de demanda.

5. SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

En la siguiente tabla se detalla la información de las PQRSD respondidas en cada una de las dependencias durante el segundo semestre del 2025, así:



DEPENDENCIA	ATENDIDO	SIN RESPONDER	EN TRAMITES	INVITACION	INFORMATIVO	NO REQUIERE RESPUESTA	DESESTIMAR	TRASLADADO A OTRAS DEPENDENCIAS	ANULADOS	ASIGNADO A VARIAS DEPENDENCIAS	TOTAL
TODAS LAS DEPENDENCIAS	941	19	32	268	220	51	8	92	5		1636

La grafica evidencia que el 58% de las PQRSD recibidas en la entidad, en el periodo comprendido entre julio a diciembre de 2025 se encuentran atendidas; que el 13% fue de carácter informativo, el 2% se encuentra en trámites, el 1% se encuentra sin responder, el 16% fueron invitaciones, 6% trasladada a otras dependencias, 1% anulados, 1% desestimados y el 2% restante corresponde a documentos que no requieren respuestas.



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Fecha:

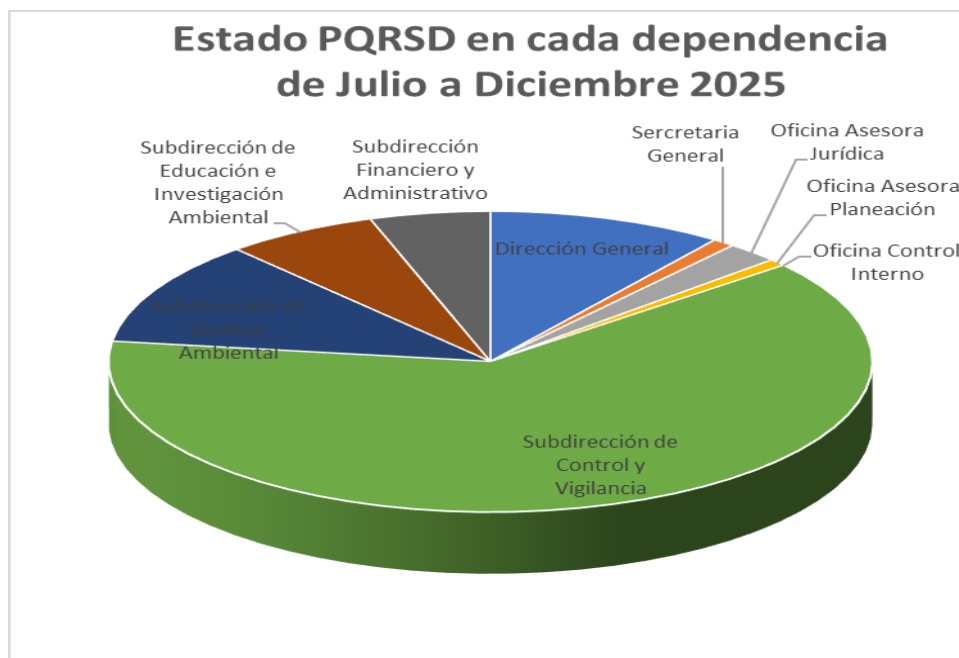
Versión:001

Código:

A continuación, se detalla el estado de cada PQRSD en cada una de las dependencias de la Entidad.

DEPENDENCIA	ATENDIDO	SIN RESPONDER	EN TRAMITES	INVITACION	INFORMATIVO	NO REQUIERE RESPUESTA	DESESTIMAR	TRASLADADO A OTRAS DEPENDENCIAS	TOTAL
Dirección General	94	7	0	102	31	3	0	10	247
Secretaría General	9	0	1	0	5	0	0	0	15
Oficina Asesora Jurídica	21	6	8	1	45	35	0	0	116
Oficina Asesora Planeación	7	0	0	2	1	0	0	0	10
Oficina Control Interno	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Subdirección de Control y Vigilancia	595	0	20	80	85	9	2	66	857
Subdirección de Gestión Ambiental	106	0	2	12	26	4	6	3	159
Subdirección de Educación e Investigación Ambiental	61	2	1	0	0	0	0	0	64
Subdirección Financiero y Administrativo	48	2	0	2	10	0	0	0	62
Total general	941	17	32	199	203	53	8	79	1532

Fuente: secretaría General EPA



Fuente: secretaría General EPA



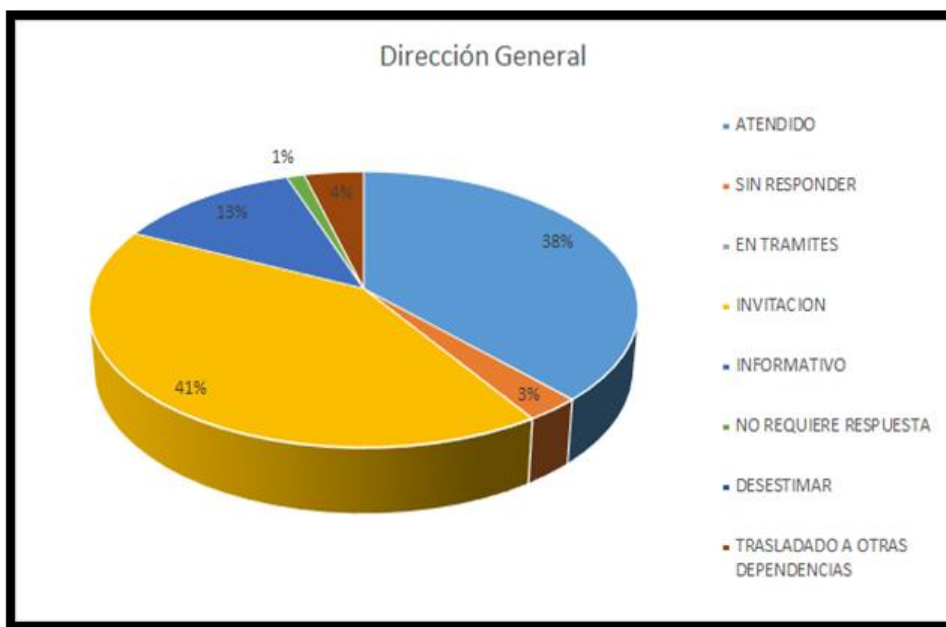
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Fecha:

Versión:001

Código:

DIRECCIÓN GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL



DEPENDENCIA	ATENDIDO	SIN RESPONDER	EN TRAMITES	INVITACION	INFORMATIVO	NO REQUIERE RESPUESTA	DESESTIMAR	TRASLADADO A OTRAS DEPENDENCIAS	TOTAL
Dirección General	94	7		102	31	3		10	247

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por la Oficina de la secretaría general y extraída del sistema ORFEO; la oficina de Dirección General registró un total de 247 PQRSD, de las cuales el 38% se registró como atendidos, el 13% informativo, el 4% trasladado a otras dependencias, 3% sin responder, 41% invitaciones, 1% no requiere respuesta.



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Fecha:

Versión:001

Código:

SUBDIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA



DEPENDENCIA	ATENDIDO	SIN RESPONDER	EN TRAMITES	INVITACION	INFORMATIVO	NO REQUIERE RESPUESTA	DESESTIMAR	TRASLADADO A OTRAS DEPENDENCIAS	TOTAL
Subdirección de Control y Vigilancia	595		20	80	85	9	2	66	857

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por la Oficina de la secretaría general y extraída del sistema ORFEO; la oficina de Control y Vigilancia, registró un total de 857 PQRSD, de las cuales el 70% se registró como atendidos, el 2% en trámites, el 10% informativo, el 9% invitaciones, el 1% no requiere respuesta, el 8% trasladado a otras dependencias y por ultimo 0% desestimar.



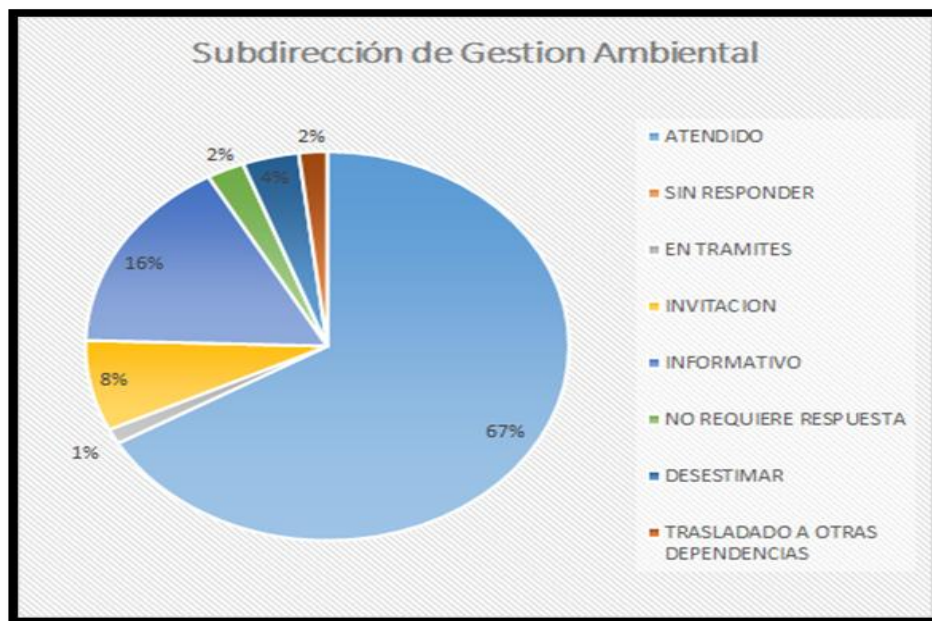
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Fecha:

Versión:001

Código:

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL



DEPENDENCIA	ATENDIDO	SIN RESPONDER	EN TRAMITES	INVITACION	INFORMATIVO	NO REQUIERE RESPUESTA	DESESTIMAR	TRASLADADO A OTRAS DEPENDENCIAS	TOTAL
Subdirección de Gestion Ambiental	106		2	12	26	4	6	3	159

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por la Oficina de la secretaría general y extraída del sistema ORFEO, la Subdirección de Gestión Ambiental, registró un total de 159 PQRSD, de las cuales el 67% se registró como atendidos, el 16% como informativo, el 8% invitación, el 10% sin responder, el 3% tramites y el 2% trasladado a otras dependencias, el 4% desestimar y el 2% no requiere respuesta.



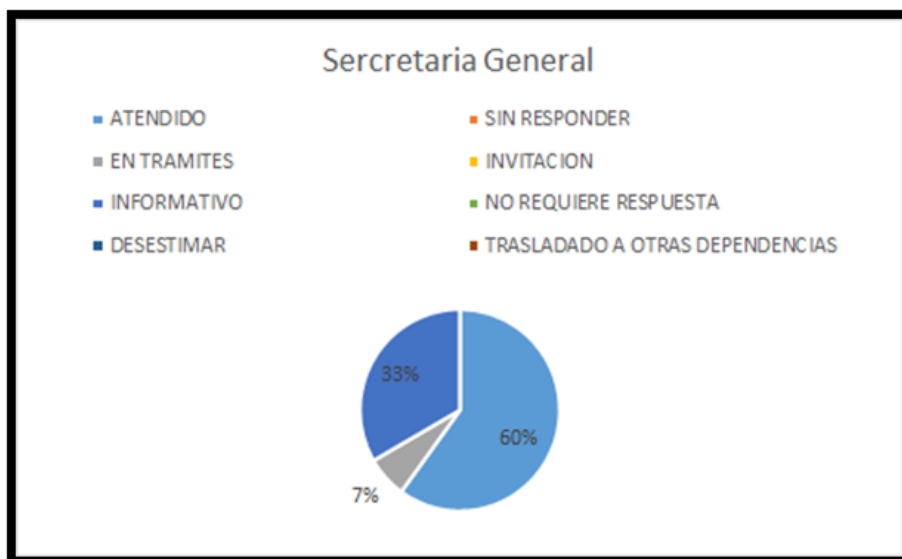
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Fecha:

Versión:001

Código:

SECRETARIA GENERAL



DEPENDENCIA	ATENDIDO	SIN RESPONDER	EN TRAMITES	INVITACION	INFORMATIVO	NO REQUIERE RESPUESTA	DESESTIMAR	TRASLADADO A OTRAS DEPENDENCIAS	TOTAL
Secretaria General	9		1		5				15

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por el sistema ORFEO, la oficina de Secretaria General, registró un total de 15 PQRSD, de las cuales el 60% se registró como atendidas, el 7% en trámites y el 33% informativo.



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS)

Fecha:

Versión:001

Código:

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN



DEPENDENCIA	ATENDIDO	SIN RESPONDER	EN TRAMITES	INVITACION	INFORMATIVO	NO REQUIERE RESPUESTA	DESESTIMAR	TRASLADADO A OTRAS DEPENDENCIAS	TOTAL
Oficina Asesora Planeación	7			2	1				10

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por la Oficina de la secretaría general y extraída del sistema ORFEO, la oficina Asesora de Planeación, registro un total de 10 PQRS, de las cuales el 70% se evidencian como atendidas, seguido del 20% que son invitaciones y por último los 10% informativos.



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Fecha:

Versión:001

Código:

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



DEPENDENCIA	ATENDIDO	SIN RESPONDER	EN TRAMITES	INVITACION	INFORMATIVO	NO REQUIERE RESPUESTA	DESESTIMAR	TRASLADADO A OTRAS DEPENDENCIAS	TOTAL
Subdirección Financiero y Administrativo	48	2		2	10				62

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por la Oficina de la secretaría general y extraída del sistema ORFEO, la subdirección Administrativa y Financiera, registró un total de 62 PQRSD, de las cuales el 78% fueron atendidas, el 16% corresponden a documentos informativos, el 2% sin responder y 2% son invitaciones.



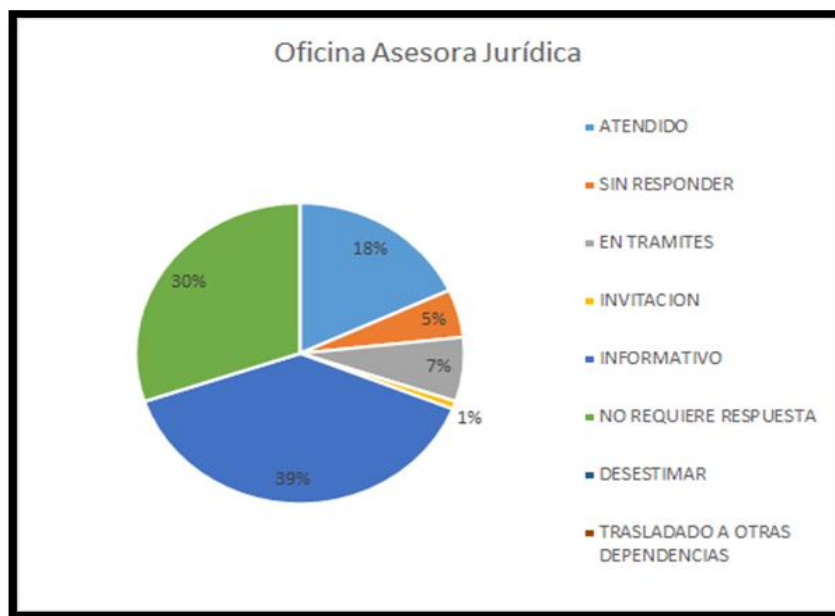
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Fecha:

Versión:001

Código:

OFICINA ASESORA JURÍDICA



DEPENDENCIA	ATENDIDO	SIN RESPONDER	EN TRAMITES	INVITACION	INFORMATIVO	NO REQUIERE RESPUESTA	DESESTIMAR	TRASLADADO A OTRAS DEPENDENCIAS	TOTAL
Oficina Asesora Juridica	21	6	8	1	45	35			116

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por la Oficina de la secretaría general y extraída del sistema ORFEO, la Oficina Asesora Jurídica, registró un total de 116 PQRSD, de las cuales el 18% figuran como atendidas, el 5% se evidencian sin respuesta, el 7% se encuentran en trámite, el 39% son documentos informativos y por último el 1% corresponde a una invitación.



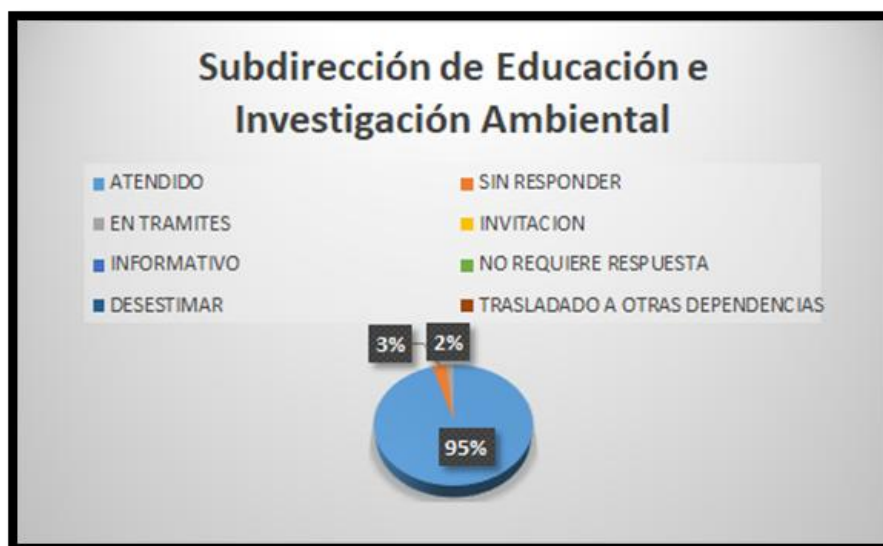
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Fecha:

Versión:001

Código:

SUBDIRECCIÓN DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN AMBIENTAL



DEPENDENCIA	ATENDIDO	SIN RESPONDER	EN TRAMITES	INVITACION	INFORMATIVO	NO REQUIERE RESPUESTA	DESESTIMAR	TRASLADADO A OTRAS DEPENDENCIAS	TOTAL
Subdirección de Educación e Investigación Ambiental	61	2	1						64

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por la Oficina de la secretaría general y extraída del sistema ORFEO, la Subdirección de Educación e Investigación Ambiental, registró un total de 64 PQRSD, de las cuales el 95% se evidencian como atendidas, el 3% "sin responder y el 2%, en tramite.



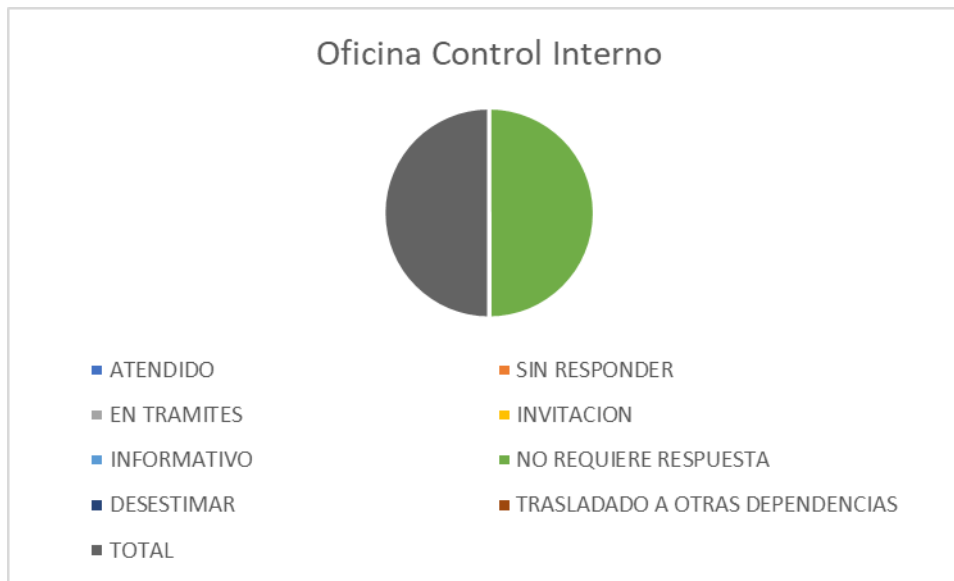
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Fecha:

Versión:001

Código:

CONTROL INTERNO.



DEPENDENCIA	ATENDIDO	SIN RESPONDER	EN TRAMITES	INVITACION	INFORMATIVO	NO REQUIERE RESPUESTA	DESESTIMAR	TRASLADADO A OTRAS DEPENDENCIAS	TOTAL
Oficina Control Interno						2			2

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por la Oficina de la secretaría general y extraída del sistema ORFEO, la Oficina de Control Interno, registro un total de 2 PQRSD, de las cuales el 100% es informativo.



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Fecha:

Versión:001

Código:

PQRSD EN GESTIÓN POR DEPENDENCIAS

A continuación, se relacionan las peticiones que se encuentran en “Correspondencia Externa en Gestión” por las diferentes Dependencias u Oficinas, es decir, su estado es: sin responder, en trámite, pendiente desestimar y/o trasladados a otras dependencias.

DEPENDENCIA	SIN RESPONDE R	EN TRAMITES	DESESTIMA R	TRASLADAD O A OTRAS DEPENDENC IAS	TOTAL
Dirección General	7	0	0	23	30
Secretaría General	0	1	0	0	1
Oficina Asesora Jurídica	6	8	0	0	14
Oficina Asesora Planeación	0	0	0	0	0
Oficina Control Interno	0	0	0	0	0
Subdirección de Control y Vigilancia	0	20	2	66	88
Subdirección de Gestion Ambiental	0	2	6	3	11
Subdirección de Educación e Investigación Ambiental	2	1		0	3
Subdirección Financiero y Administrativo	2	0		0	2
Total general	17	32	8	92	149

	INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)	Fecha:
		Versión:001
		Código:

6. OBSERVACIONES

Teniendo en cuenta los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de PQRSD de la Entidad, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes, se pudo evidenciar que:

- En relación con la recepción de las PQRSD, se evidencia la existencia de un registro y número de radicado único para cada uno de los documentos; lo que facilita el control y el seguimiento de los mismos. El número es asignado a través del Sistema de Gestión ORFEO.
- Se evidencia la poca salida de respuestas a través del programa ORFEO
- Con relación a la recepción PQRSD, se evidencia que al momento que no funciona el Sistema de Gestión ORFEO o la RED de internet de la entidad presenta fallas técnicas, se procede a realizar la recepción de las mismas con el mecanismo manual a través de un sello autorizado por la entidad el cual no tiene codificación, y se deja constancia por parte de la secretaria general de las razones por las cuales se usa este mecanismo.
- Se evidencia faltas en el uso del Sistema de Gestión ORFEO, por parte de las áreas y dependencias de la entidad, lo que permitiría tener un control más acertado en relación con los documentos que ya se tramitaron o se les dio respuesta.
- Se evidencia que en el redireccionamiento de las PQRSD presentan demoras, lo que genera vencimiento en los términos para darle respuesta a las mismas.

7. RECOMENDACIONES

- Cumplir con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, relacionado con los términos para el cumplimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos.
- Se recomienda la alta Dirección, exigir a las áreas involucradas en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, fortalecer una gestión más anticipada de los requerimientos ciudadanos, evitando concentrar el suministro de la información, por lo mismo la elaboración y emisión de las respuestas en los últimos días de los términos legales, de manera que se garantice no solo el cumplimiento de los plazos establecidos, sino también respuestas claras, precisas, completas e íntegras, que permitan un adecuado análisis de cada caso, la articulación interna cuando sea necesario y una mejora en la calidad del servicio y la percepción del ciudadano frente a la gestión de la agencia.
- Se recomienda incluir en sistema de Información Orfeo, en tipo de PQRSD, discriminar los micro motivos como: Permisos de vertimientos, Licencias Ambientales, Ocupación de Cauce, Plan de Contingencia,



**INFORME PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
(PQRSD)**

Fecha:

Versión:001

Código:

Aprovechamiento Forestal, Elementos de Construcción y Demolición, entre otros, por lo tanto es importante solicitar a quien corresponda, que se incluya este tipo de actuaciones específicas en ORFEO, a fin de tener información de base para el análisis de la eficacia, eficiencia y efectividad, en la atención y/o prestación de trámite o servicio solicitado.

- Se recomienda a las diferentes áreas de la entidad que cuando ingrese una PQRSD y no sea de su competencia, se redirija en el menor término posible para dar cumplimiento.
- Se recomienda que un experto en el sistema de gestión ORFEO, revise el estado actual del programa, realice los ajustes que sean pertinentes para mejorar el funcionamiento y capacitar a los funcionarios indicando la importancia del uso de este sistema.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

ANDREA LISETH BARRERA HEYNE

Jefa de la Oficina de Control Interno

Establecimiento Público Ambiental

Distrito de Buenaventura