



**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**

**PRIMER SEMESTRE
ENERO- JUNIO
VIGENCIA 2026**

**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 Primer Semestre 2026.



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

Fecha:

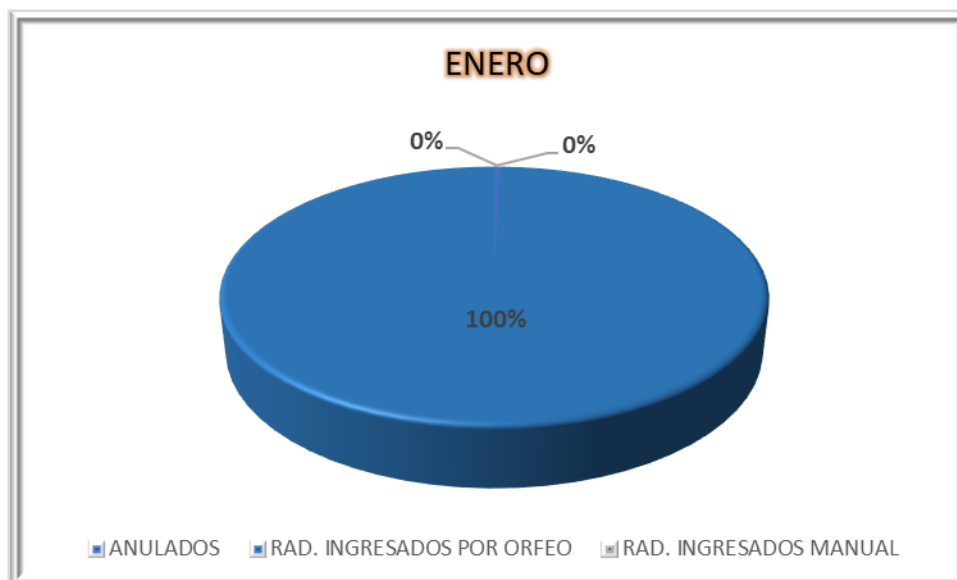
Versión:001

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 primer semestre de 2026, con el propósito de verificar su adecuada atención conforme a los lineamientos establecidos.

3.1 MES DE ENERO 2026



MES	TOTAL DE RAD. INGRESADOS POR MES	ANULADOS	RAD. INGRESADOS POR ORFEO	RAD. INGRESADOS MANUAL	TOTAL RAD. ASIGNADOS
ENERO	200	1	200	0	199

Que, durante el mes de enero del 2026, ingresaron 200 documentos, de los cuales se radicaron 200 a través del sistema Orfeo y un (1) documento debió ser anulado por diversos motivos.

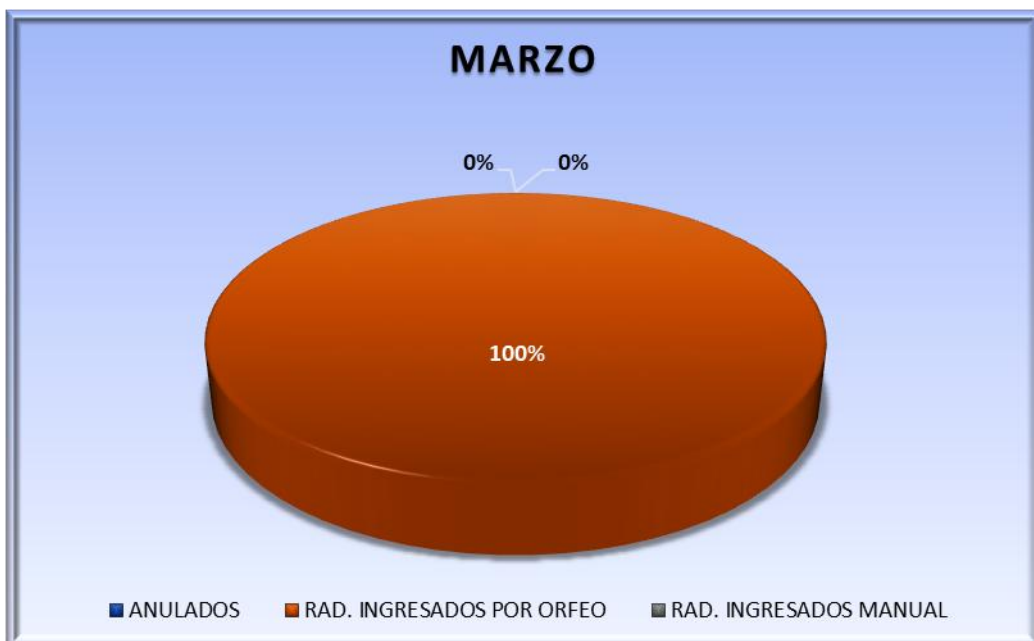
3.2 MES DE FEBERO 2026



MES	TOTAL DE RAD. INGRESADOS POR MES	ANULADOS	RAD. INGRESADOS POR ORFEO	RAD. INGRESADOS MANUAL	TOTAL RAD. ASIGNADOS
FEBRERO	272	1	272	0	271

Se evidencia que, durante el mes de febrero del 2026, ingresaron un total de 272 documentos a través del sistema Orfeo, de los cuales un (1) documento fue anulado.

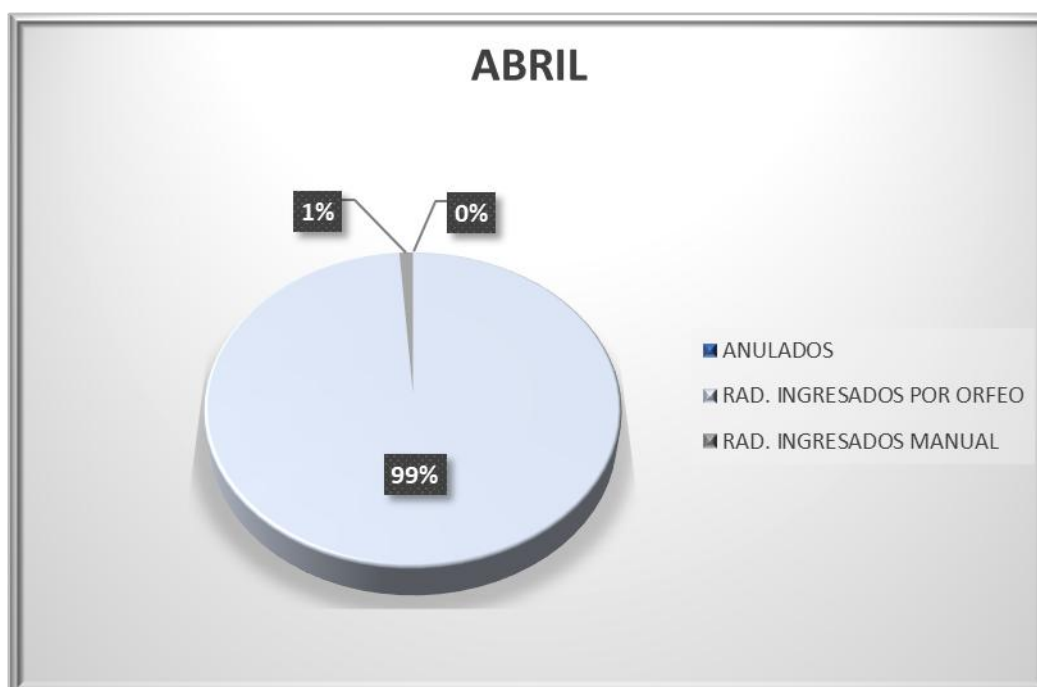
3.3 MES DE MARZO DE 2026



MES	TOTAL DE RAD. INGRESADOS POR MES	ANULADOS	RAD. INGRESADOS POR ORFEO	RAD. INGRESADOS MANUAL	TOTAL RAD. ASIGNADOS
MARZO	339	0	339	0	339

Se evidencia que, para el mes de marzo de 2026, ingresaron por sistema Orfeo un total de 339 documentos.

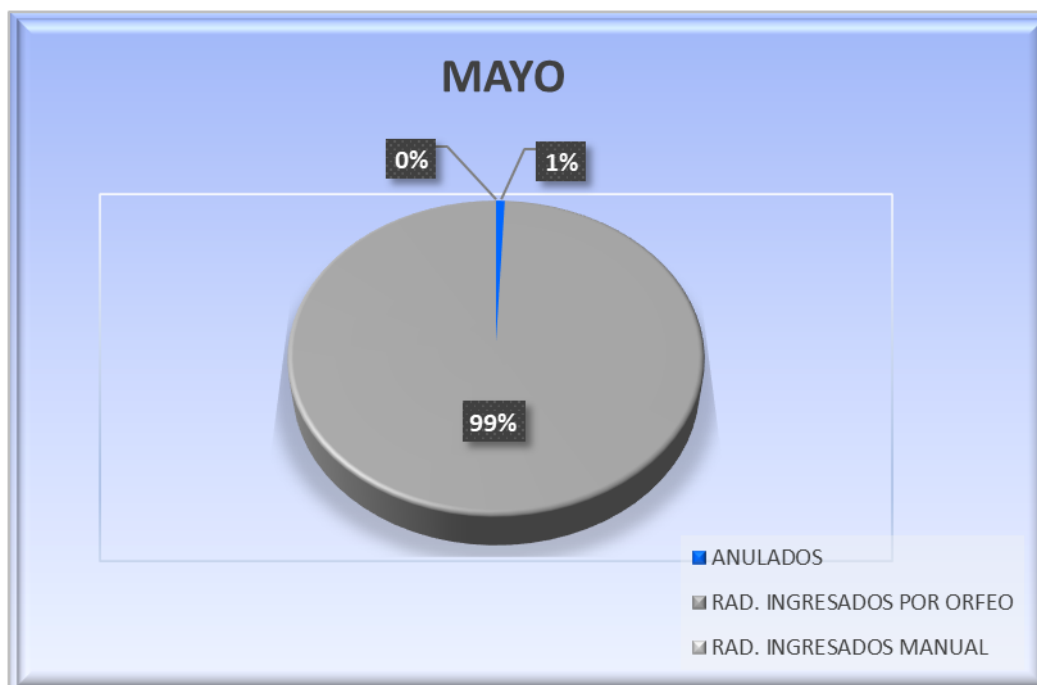
3.4 MES DE ABRIL 2026



MES	TOTAL DE RAD. INGRESADOS POR MES	ANULADOS	RAD. INGRESADOS POR ORFEO	RAD. INGRESADOS MANUAL	TOTAL RAD. ASIGNADOS
ABRIL	261	0	258	3	261

Se puede observar que, para el mes de abril de 2026, hubo un ingreso de 261 documentos, los cuales ingresaron al sistema Orfeo 258 y tres (3) documentos de forma manual.

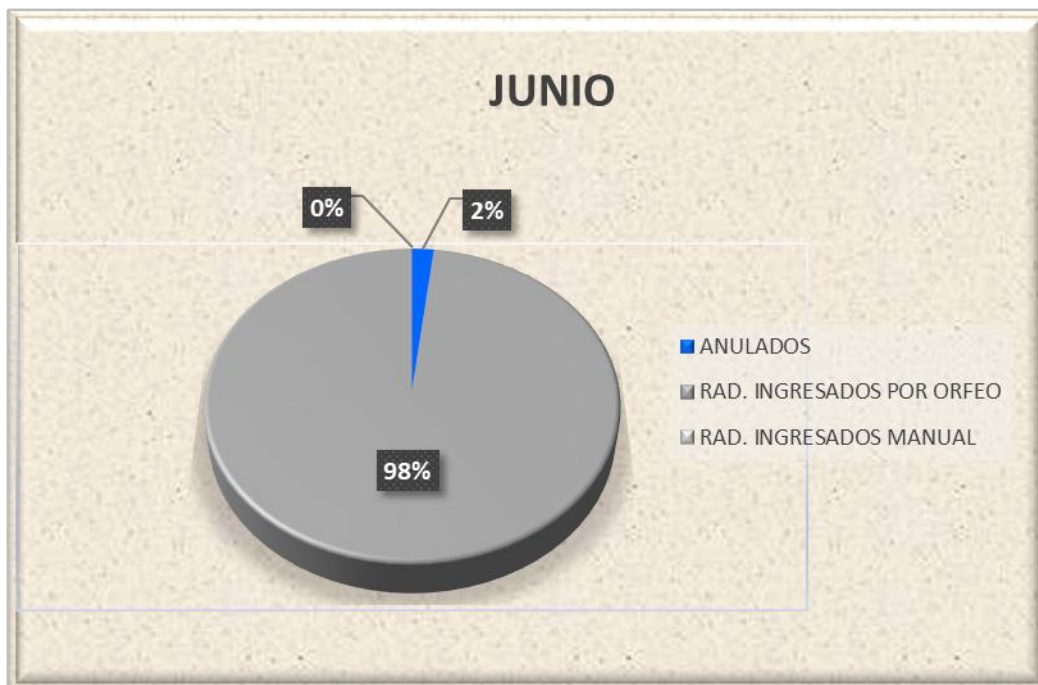
3.4 MES DE MAYO 2026



MES	TOTAL DE RAD. INGRESADOS POR MES	ANULADOS	RAD. INGRESADOS POR ORFEO	RAD. INGRESADOS MANUAL	TOTAL RAD. ASIGNADOS
MAYO	266	2	266	0	264

Con relación al mes de mayo de 2026, se evidencia que ingresaron 266 documentos, de los cuales 266 se radicaron a través del sistema Orfeo y 2 documentos debieron ser anulados.

3.6 MES DE JUNIO DE 2026



MES	TOTAL DE RAD. INGRESADOS POR MES	ANULADOS	RAD. INGRESADOS POR ORFEO	RAD. INGRESADOS MANUAL	TOTAL RAD. ASIGNADOS
JUNIO	264	5	264	0	259

Que durante el mes de junio ingresaron un total de 264 documentos, los cuales se radicaron en el sistema Orfeo de la entidad 264 y 5 se anularon.



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

ENERO A JUNIO DEL 2026

MES	TOTAL DE RAD. INGRESADOS POR MES	ANULADOS	RAD. INGRESADOS POR ORFEO	RAD. INGRESADOS MANUAL	TOTAL PARA ASIGNAR	DIRECCIÓN	SECRETARIA GENERAL	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL	CONTROL INTERNO	SUBDIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL	SUBDIRECCION DE EDUCACION E INVESTIGACION AMBIENTAL	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ASIGNADO A VARIAS DEPENDENCIAS	TOTAL RAD. ASIGNADOS
ENERO	200	1	200	0	199	15	1	13	4	1	114	37	1	13	0	199
FEBRERO	272	1	272	0	271	39	1	32	2	1	140	37	11	9	1	271
MARZO	339	0	339	0	339	36	4	32	0	1	227	15	15	9	0	339
ABRIL	261	0	258	3	261	19	0	36	2	0	151	30	15	7	0	261
MAYO	266	2	266	0	264	65	3	26	1	0	125	25	11	8	0	264
JUNIO	264	5	264	0	259	64	5	23	1	0	130	20	4	12	0	259
TOTAL POR MES	1602	9	1599	3	1593	238	14	162	10	3	887	164	57	58	1	1593

Fuente: secretaría General EPA

TOTAL DE RAD. INGRESADOS POR MES	1602
TOTAL RAD. PARA ASIGNAR	1593
ASIGNADO A VARIAS DEPENDENCIAS	1
ANULADOS	9
TOTAL ASIGNADOS A LAS DEPENDENCIAS	1593

Fuente: secretaría General EPA

El comportamiento de las solicitudes recibidas, durante el primer semestre de 2026 evidencia una mayor concentración de solicitudes en la Subdirección de Control y Vigilancia con un total de 887 registros, durante el primer semestre de 2026, en segundo lugar la Dirección General con un total de 238, en tercer lugar la Subdirección de Gestión Ambiental con un total de 164 , en cuarto lugar la Oficina Asesora Jurídica con un total de 162, en quinto lugar la Subdirección Administrativa y Financiera con un total de 58, en sexto lugar la Subdirección de Educación e Investigación Ambiental con un total de 57, en séptimo lugar la Secretaria General con un total de 14, en octavo lugar la Oficina Asesora de Planeación con un total de 10 radicados, y finalmente en el noveno lugar se encuentra la oficina de Control Interno con un total de 3 radicados.

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 primer semestre del 2026, así:



DEPENDENCIA	ATENDIDO	SIN RESPONDER	EN TRAMITES	INVITACION	INFORMATIVO	NO REQUIERE RESPUESTA	DESESTIMAR	TRASLADADO A OTRAS DEPENDENCIAS	TOTAL
TODAS LAS DEPENDENCIAS	988	81	26	197	173	31	1	96	1593

La grafica evidencia que el 62% de las PQRSD recibidas en la entidad, en el periodo comprendido entre enero a junio de 2026 se encuentran atendidas; que el 12% fueron invitaciones, que el 11% de carácter informativo, el 6% se trasladaron a otras dependencias, el 5% están sin responder, un 2% no requiere respuesta, otro 2% se encuentra en trámites, el 0% a desestimados.



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

Fecha:

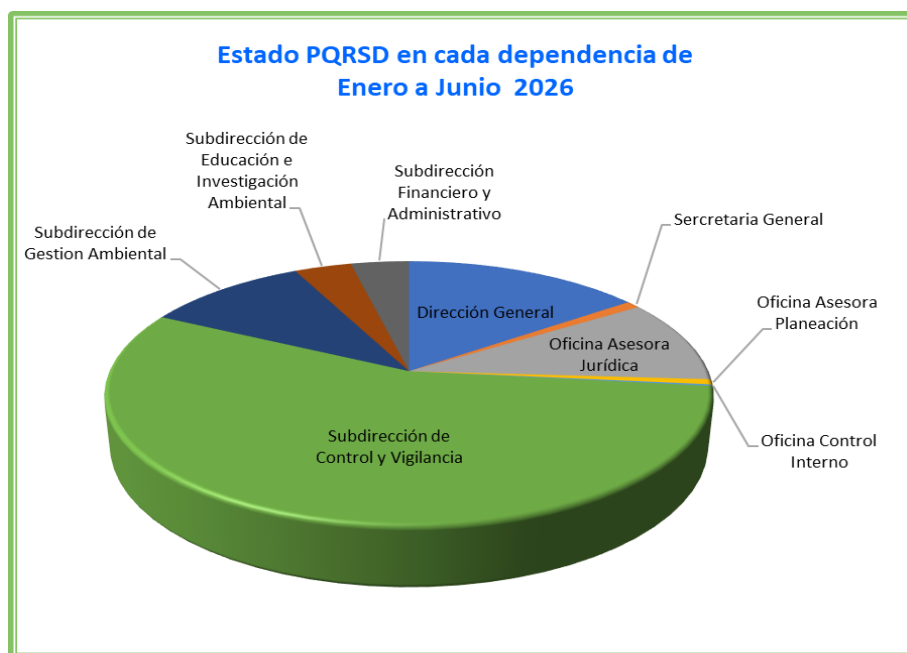
Versión:001

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	44	9	0	111	33	1	0	40	238
Secretaría General	6	1	2	2	2	0	0	1	14
Oficina Asesora Jurídica	78	17	6	0	49	10	0	2	162
Oficina Asesora Planeación	8	0	0	1	1	0	0	0	10
Oficina Control Interno	0	0	0	1	2	0	0	0	3
Subdirección de Control y Vigilancia	650	29	7	69	73	14	1	44	887
Subdirección de Gestion Ambiental	128	1	1	10	11	6	0	7	164
Subdirección de Educación e Investigación Ambiental	39	9	9	0	0	0	0	0	57
Subdirección Financiero y Administrativo	35	15	1	3	2	0	0	2	58
Total general	988	81	26	197	173	31	1	96	1593

Fuente: Secretaría General EPA



Fuente: Secretaría General EPA



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

Fecha:

Versión:001

Código:

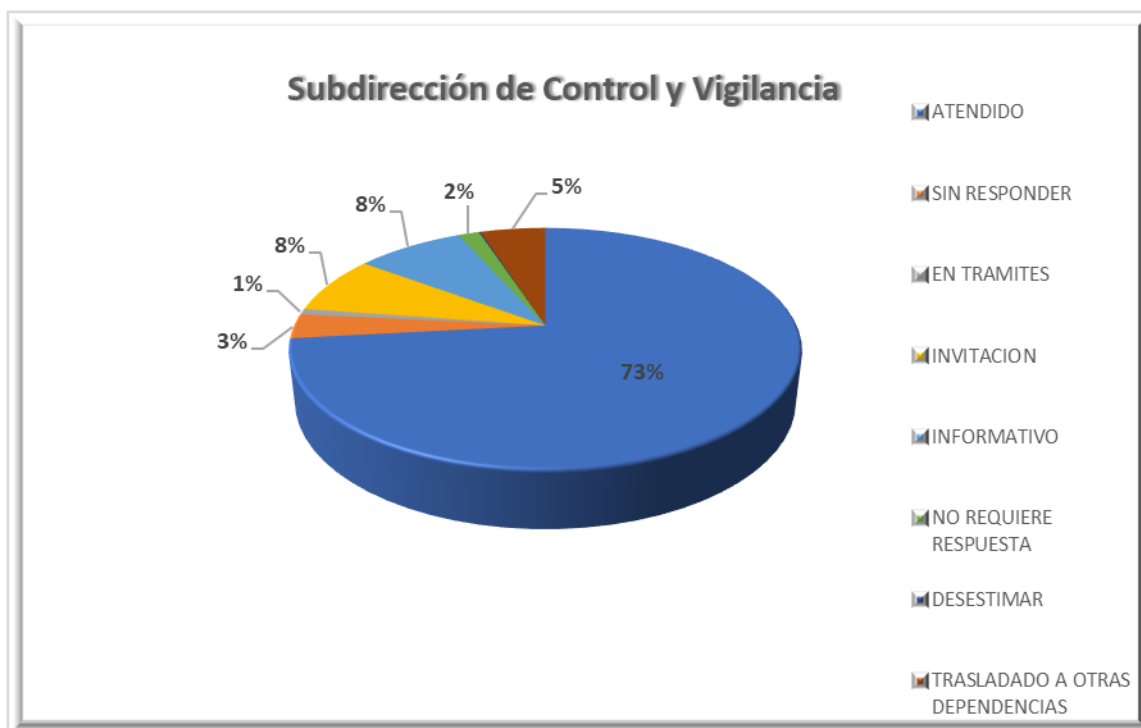
DIRECCIÓN GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO PÚBLICO AMBIENTAL



DEPENDENCIA	ATENDIDO	SIN RESPONDER	EN TRAMITES	INVITACION	INFORMATIVO	NO REQUIERE RESPUESTA	DESESTIMAR	TRASLADADO A OTRAS DEPENDENCIAS	TOTAL
Dirección General	44	9	0	111	33	1	0	40	238

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 238 PQRSD, de las cuales el 18% se registró como atendidos, el 14% informativo, el 17% trasladado a otras dependencias, 4% sin responder, 47% invitaciones.

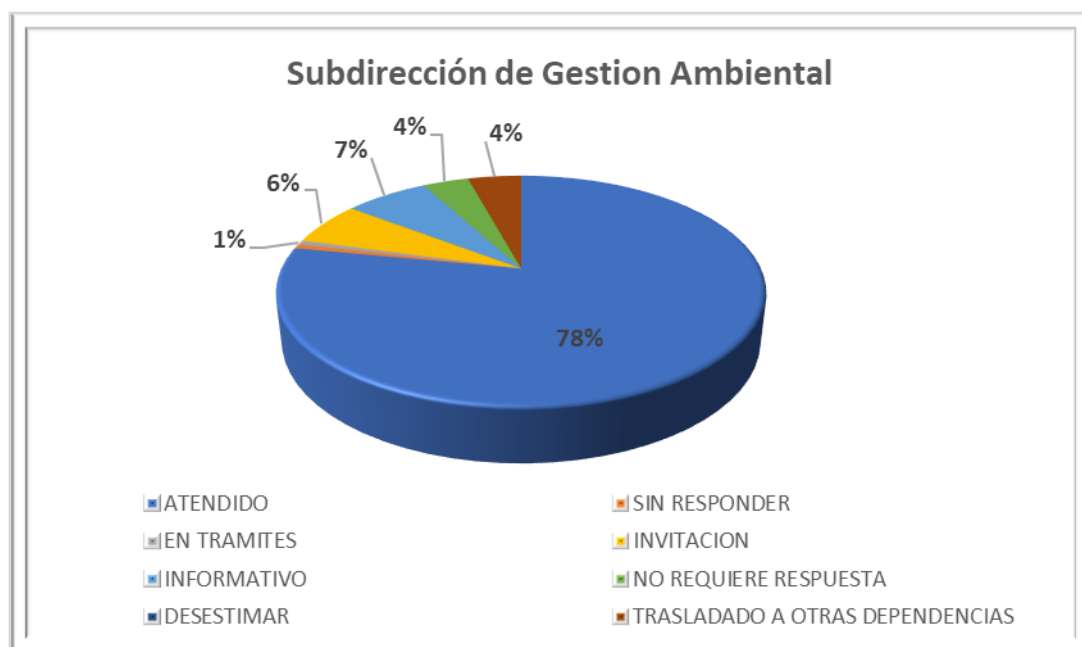
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA



DEPENDENCIA	ATENDIDO	SIN RESPONDER	EN TRAMITES	INVITACION	INFORMATIVO	NO REQUIERE RESPUESTA	DESESTIMAR	TRASLADADO A OTRAS DEPENDENCIAS	TOTAL
Subdirección de Control y Vigilancia	650	29	7	69	73	14	1	44	887

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 887 PQRSD, de las cuales el 73% se registró como atendidos, el 1% en trámites, el 8% informativo, el 8% invitaciones, el 3% sin responder, el 2% no requiere respuesta, el 5% trasladado a otras dependencias.

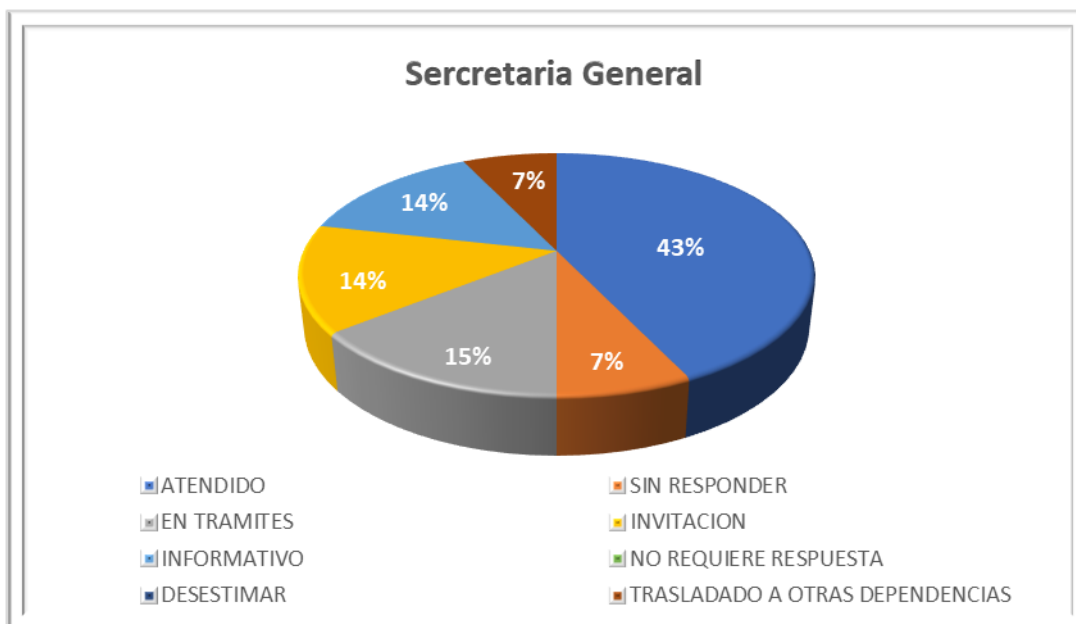
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL



DEPENDENCIA	ATENDIDO	SIN RESPONDER	EN TRAMITES	INVITACION	INFORMATIVO	NO REQUIERE RESPUESTA	DESESTIMAR	TRASLADADO A OTRAS DEPENDENCIAS	TOTAL
Subdirección de Gestion Ambiental	128	1	1	10	11	6	0	7	164

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 164 PQRSD, de las cuales el 78% se registró como atendidos, el 7% como informativo, el 6% invitación, el 1% tramites y el 4% trasladado a otras dependencias y el 4% no requiere respuesta.

SECRETARIA GENERAL



DEPENDENCIA	ATENDIDO	SIN RESPONDER	EN TRAMITES	INVITACION	INFORMATIVO	NO REQUIERE RESPUESTA	DESESTIMAR	TRASLADADO A OTRAS DEPENDENCIAS	TOTAL
Secretaría General	6	1	2	2	2	0	0	1	14

De conformidad con lo analizado en la información suministrada por el sistema Orfeo, la oficina de Secretaría General, registró un total de 14 PQRSD, de las cuales el 43% se registró como atendidas, el 15% en trámites y el 14% informativo, el 14% Invitación, el 7% corresponde al traslado a otras dependencias, 7% sin responder.



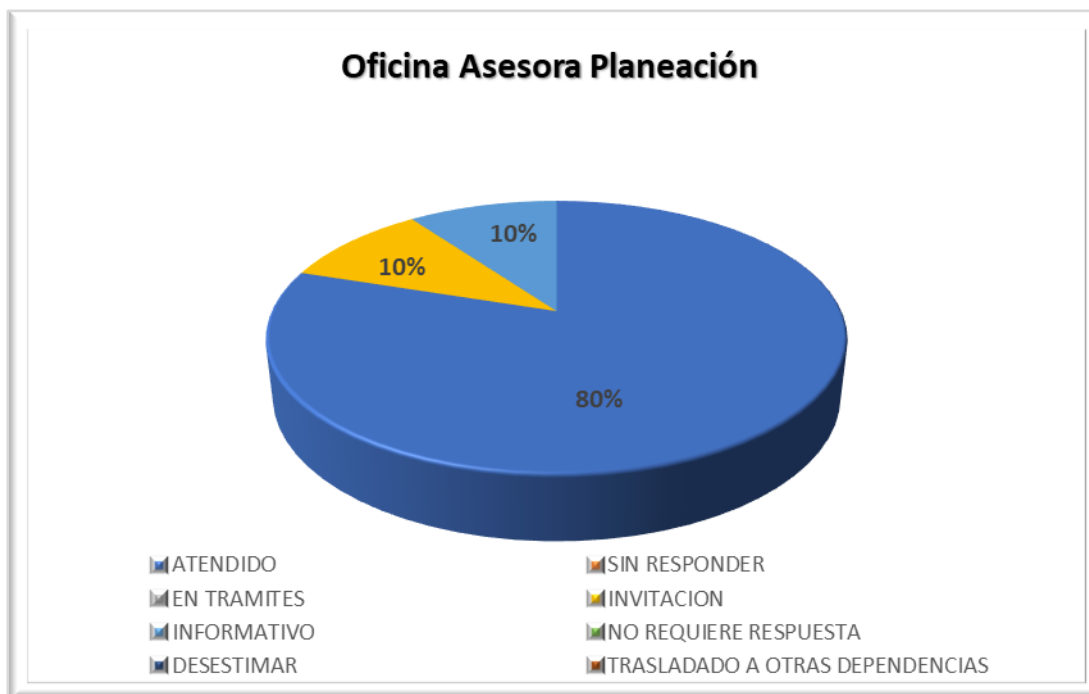
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Fecha:

Versión:001

Código:

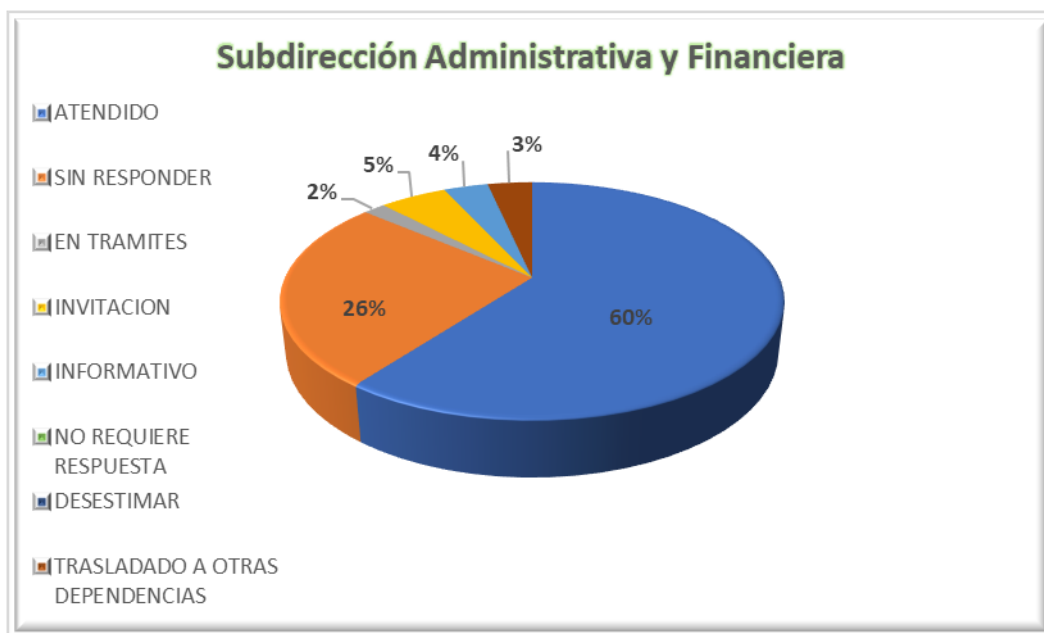
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN



DEPENDENCIA	ATENDIDO	SIN RESPONDER	EN TRAMITES	INVITACION	INFORMATIVO	NO REQUIERE RESPUESTA	DESESTIMAR	TRASLADADO A OTRAS DEPENDENCIAS	TOTAL
Oficina Asesora Planeación	8	0	0	1	1	0	0	0	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, registró un total de 10 PQRSD, de las cuales el 80% se evidencian como atendidas, seguido del 10% que son invitaciones y por último los 10% informativos.

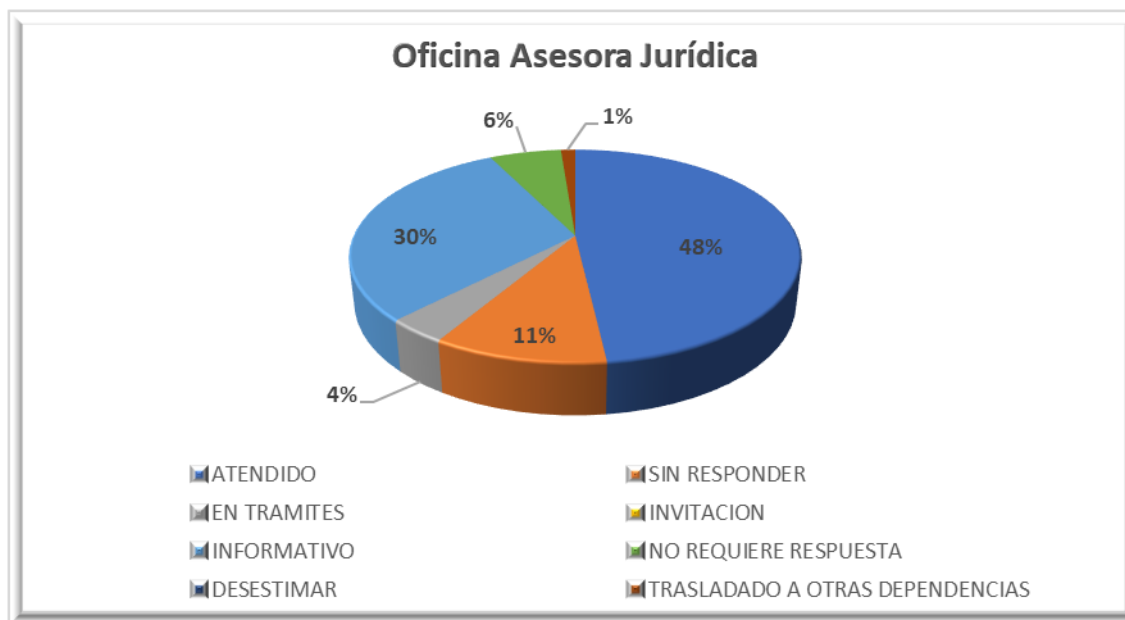
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



DEPENDENCIA	ATENDIDO	SIN RESPONDER	EN TRAMITES	INVITACION	INFORMATIVO	NO REQUIERE RESPUESTA	DESESTIMAR	TRASLADADO A OTRAS DEPENDENCIAS	TOTAL
Subdirección Administrativa y Financiera	35	15	1	3	2	0	0	2	58

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 58 PQRSD, de las cuales el 60% fueron atendidas, el 4% corresponden a documentos informativos, el 26% sin responder y 5% son invitaciones, el 3% traslado a otras dependencias y el 2% en trámites.

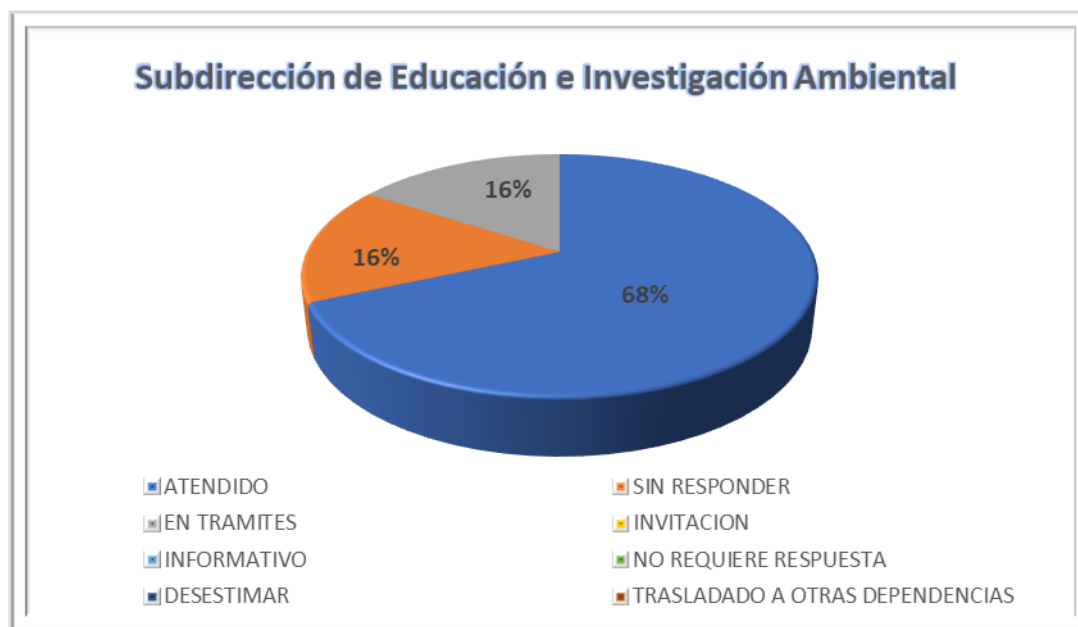
OFICINA ASESORA JURÍDICA



DEPENDENCIA	ATENDIDO	SIN RESPONDER	EN TRAMITES	INVITACION	INFORMATIVO	NO REQUIERE RESPUESTA	DESESTIMAR	TRASLADADO A OTRAS DEPENDENCIAS	TOTAL
Oficina Asesora Jurídica	78	17	6	0	49	10	0	2	162

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 162 PQRSD, de las cuales el 48% figuran como atendidas, el 11% se evidencian sin respuesta, el 4% se encuentran en trámite, el 30% son documentos informativos, el 6% no requieren respuesta y por último el 1% corresponde a traslado a otras dependencias.

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	39	9	9	0	0	0	0	0	57

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 57 PQRSD, de las cuales el 68% se evidencian como atendidas, el 16% sin responder y el 16%, en trámite.



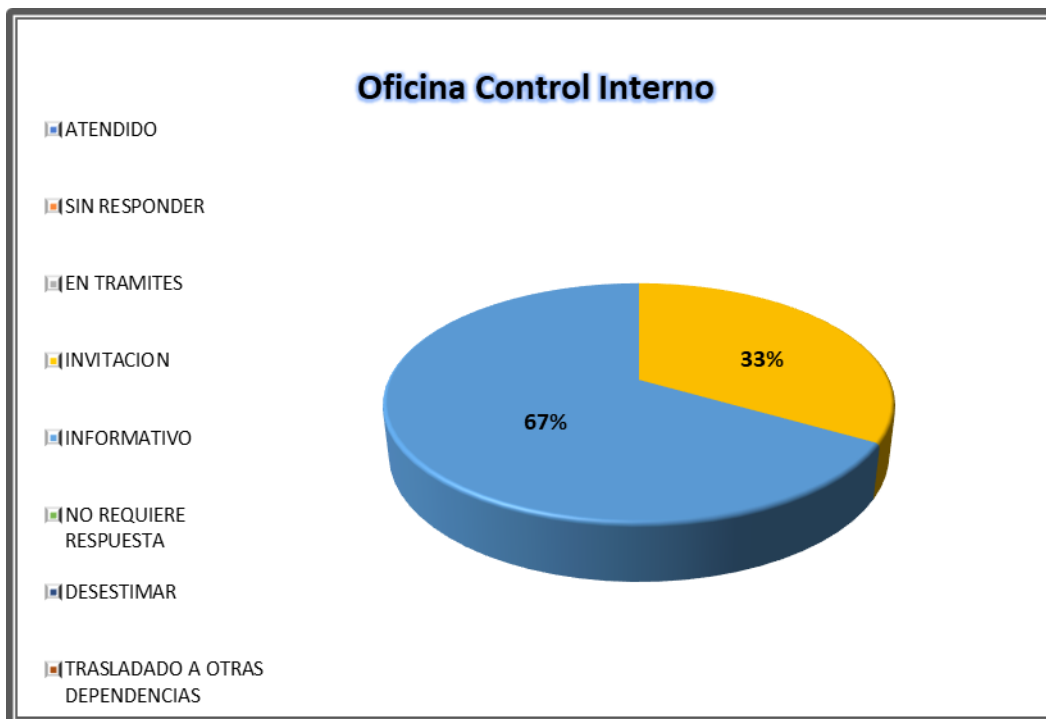
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

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	0	0	0	1	2	0	0	0	3

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 3 PQRSD, de las cuales el 67% es informativo y el 33% corresponde a invitación.

	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 de estimar y/o trasladados a otras dependencias.

DEPENDENCIA	SIN RESPONDER	EN TRAMITES	DESESTIMAR	TRASLADADO A OTRAS DEPENDENCIAS	TOTAL
Dirección General	9	0	0	40	49
Secretaría General	1	2	0	1	4
Oficina Asesora Jurídica	17	6	0	2	25
Oficina Asesora Planeación	0	0	0	0	0
Oficina Control Interno	0	0	0	0	0
Subdirección de Control y Vigilancia	29	7	1	44	81
Subdirección de Gestión Ambiental	1	1	0	7	9
Subdirección de Educación e Investigación Ambiental	9	9	0	0	18
Subdirección Financiero y Administrativo	9	1	0	2	12
Total general	75	26	1	96	198

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.
- 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

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

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 que en el redireccionamiento de las PQRSD presentan demoras, lo que genera vencimiento en los términos para darle respuesta a las mismas.
- Se evidencia que en algunas dependencias hay documentos a los cuales no se les dio respuesta dentro de los términos de ley.

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, 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.

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

- 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