

**INFORME DE PQR
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL-DADSA**

PRIMER SEMESTRE 2023

**Oficina de Control Interno
CEYETH CABALLERO CAMARGO
Jefe de Control Interno**

| SEGUIMIENTO A LA ATENCION DE PQRS - LEY 1474 DE 2011 | | |
|--|---------------------------------------|---|
| DIRECTOR GENERAL | JAIME ENRIQUE AVENDAÑO CAMACHO | Periodo Evaluado: 01 de Enero 2023 a 30 de Junio de 2023 |

INTRODUCCIÓN

Conforme a lo previsto en el Artículo 209 y 269 de la Constitución política, Ley 87 de 1993, Ley 190 artículos 54 y 55, Ley 617 de 2000 artículo 96, Decreto 2232 de 1995 artículo 8, normas que fueron complementadas mediante los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), Ley 1775 de 2015 y Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, le compete a la Oficina de Control Interno del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL-DADSA, realizar seguimiento al proceso de recepción y trámite de las Quejas, Reclamos, Solicitudes y Derechos de petición presentados por los usuarios ante dicha Entidad.

El Estatuto Anticorrupción, ley 1474 de 2011, es una normativa integral que incluye medidas novedosas producto del conocimiento sobre el fenómeno de la corrupción en Colombia, que sigue recomendaciones internacionales y que debe generar un nuevo clima para los negocios entre los particulares y la gestión pública. Esta ley establece medidas pedagógicas y de formación que hacen que la política anticorrupción sea permanente y promueve la construcción de una cultura de la legalidad. De esta manera, se fortalece la participación de la ciudadanía a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en su artículo 76.

Así mismo, la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL da orientaciones a los organismos de la administración pública del orden nacional y territorial para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición especialmente en sus numerales 1 y 3:

“1.Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema,

y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

3. Las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.

OBJETIVO DEL INFORME

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se estipula lo siguiente: “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”. Con la presentación del informe se busca determinar si la entidad viene dando cumplimiento a las disposiciones legales establecidas en la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1474 de 2011, por medio de 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.

ALCANCE

Con base en inspecciones hechas al archivo de la autoridad ambiental donde se reciben y direccionan los derechos de peticiones hacia la Oficina Jurídica y Ambiental u otras según su competencia; (líder del proceso) las que se reciben por la página web las Peticiones, Quejas y Reclamos.

METODOLOGIA

Para evidenciar el cumplimiento se tendrá en cuenta las técnicas de auditoria generalmente aceptadas; tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación.

EVALUACION

- Seguimiento al correcto funcionamiento de los mecanismos creados para la recepción de las PQRS. Se encuentran establecidos, tres mecanismos para la recepción de los PQRS como son, correspondencia, página web, correo electrónico. No obstante, se requiere implementar un radicado electrónico para

que se emita la alerta al momento de presentada la solicitud, cualquier sea el mecanismo utilizado, incluso telefónicos, teniendo en cuenta que la ley lo exige.

- Seguimiento a los puntos de control del procedimiento adoptado.

Existe estandarizado el procedimiento trámite a derechos de petición por ley, el cual establece puntos de control los siguientes:

- a) Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones.
- b) Diez (10) días para contestar peticiones de información.
- c) Treinta (30) días para contestar consultas.

INFORME DE LA OFICINA DE SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL

PRONUNCIAMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL

En la tabla No. 1 se evidencia la cantidad de pronunciamientos elaborados mes a mes por la oficina de subdirección de gestión ambiental; de esta manera se observa que durante el primer semestre del 2023 se efectuaron un total de 2.359 requerimientos asignados, a los cuales se les dio respuesta a través de 689 Conceptos Técnicos, 1.118 Comunicados Internos y 552 Oficios, tal como se puede observar en la tabla 1 y en la Figura 1.

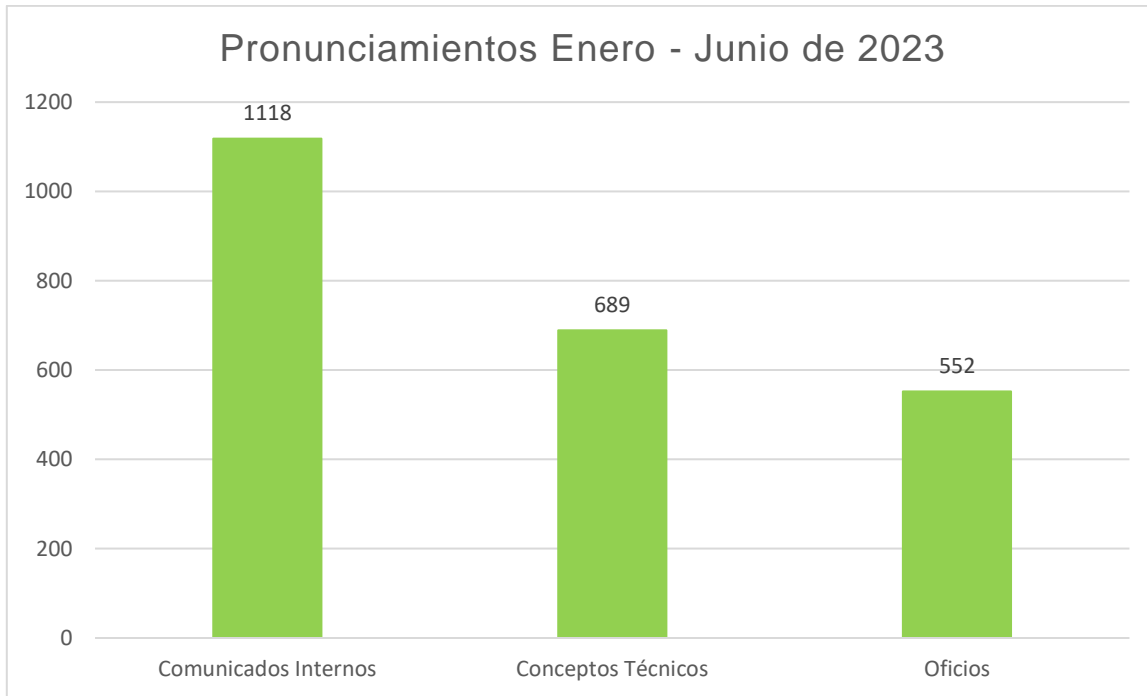
Tabla No.1 *Pronunciamientos de la Subdirección de Gestión Ambiental enero a junio del 2023.*

Fuente DADSA 2023.

| Tipo de pronunciamiento | Cantidad mensual | | | | | | |
|-----------------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Total |
| Comunicados Internos | 23 | 154 | 282 | 256 | 191 | 212 | 1118 |
| Conceptos Técnicos | 3 | 39 | 114 | 177 | 177 | 179 | 689 |
| Oficios | 8 | 21 | 66 | 219 | 140 | 98 | 552 |
| Total | 34 | 214 | 462 | 652 | 508 | 489 | 2359 |

Figura No.1 *Pronunciamientos de la Subdirección de Gestión Ambiental enero a junio del 2023.*

Fuente DADSA 2023.



ANÁLISIS DE CONCEPTOS TÉCNICOS

Durante el primer semestre del 2023, se elaboraron un total de 689 conceptos técnicos, de los cuales 482 corresponden a trámites y servicios ambientales de la autoridad ambiental (permisos, autorizaciones, entre otros), 146 acciones de seguimiento ambiental y 61 acciones de operativos de vigilancia y control, como se observa en la tabla No.2.

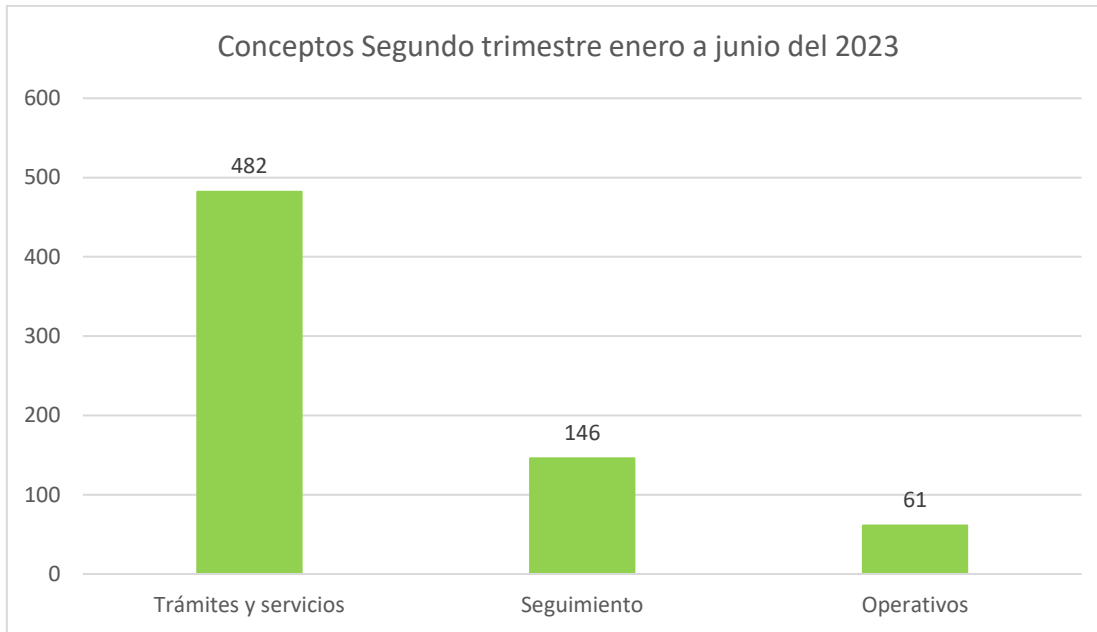
Tabla No.2 Conceptos técnicos de Subdirección de Gestión Ambiental enero a junio del 2023.

Fuente DADSA 2023.

| Tipo de concepto Técnico | Cantidad mensual | | | | | | |
|--------------------------|------------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Total |
| Trámites y servicios | 1 | 25 | 77 | 118 | 120 | 141 | 482 |
| Seguimiento | 0 | 3 | 30 | 47 | 35 | 31 | 146 |
| Operativos | 2 | 11 | 7 | 11 | 22 | 8 | 61 |
| Total | 3 | 39 | 114 | 177 | 177 | 179 | 689 |

Figura No.2 Conceptos técnicos de Subdirección de Gestión Ambiental enero a junio del 2023.

Fuente DADSA 2023.



ANÁLISIS DE CONCEPTOS TÉCNICOS GENERADOS POR TRÁMITES Y SERVICIOS AMBIENTALES

De acuerdo con los conceptos técnicos por Trámites y Servicios Ambientales, se elaboraron un total de 482, entre los tipos de conceptos con mayor recurrencia se encuentran: Publicidad Exterior Visual (P.E.V) con un total de 371 tramites, seguido de los trámites de Viabilidad Ambiental con 24 conceptos, Tala y poda de árboles con 22 tramites, Transporte y Disposición Final de Escombros 17 y medidas de manejo ambiental con 14 trámites, como se puede observar en el Figura 3 y en la tabla 3, identificándose un consolidado general.

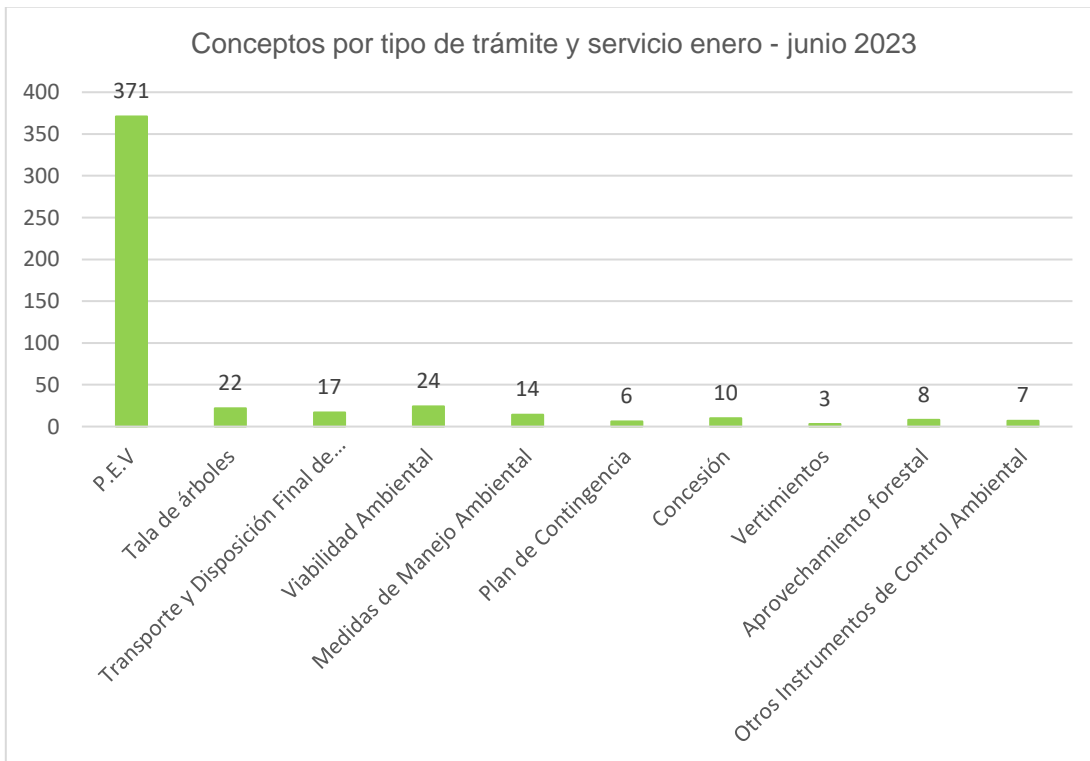
Tabla No.3 *Conceptos técnicos por tipo de trámite y servicio – enero a junio del 2023.*

Fuente DADSA 2023.

| Tipo de concepto | Cantidad de conceptos | | | | | | |
|--|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Total |
| P.E.V | 0 | 19 | 62 | 95 | 94 | 101 | 371 |
| Tala de árboles | 0 | 1 | 1 | 5 | 3 | 12 | 22 |
| Transporte y Disposición Final de Escombros | 0 | 0 | 4 | 2 | 4 | 7 | 17 |
| Viabilidad Ambiental | 0 | 3 | 3 | 7 | 7 | 4 | 24 |

| | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|------------|
| Medidas de Manejo Ambiental | 0 | 1 | 0 | 3 | 5 | 5 | 14 |
| Plan de Contingencia | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 6 |
| Concesión | 0 | 0 | 0 | 3 | 5 | 2 | 10 |
| Vertimientos | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Aprovechamiento forestal | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 7 | 8 |
| Otros Instrumentos de Control Ambiental | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 1 | 7 |
| TOTAL | | | | | | | 482 |

Figura No.3 *Conceptos técnicos por tipo de trámite y servicio enero a junio del 2023.*
Fuente *DADSA 2023.*



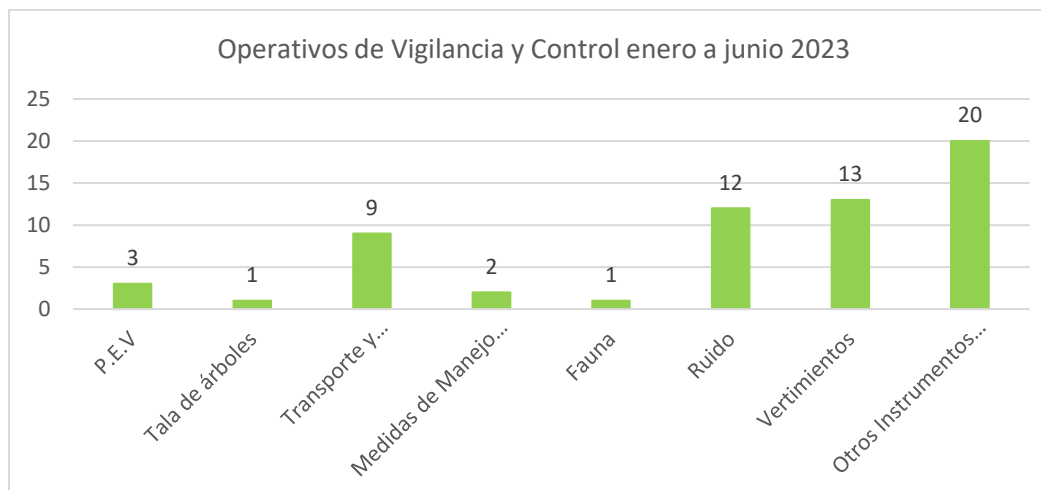
ANÁLISIS DE OPERATIVOS DE VIGILANCIA Y CONTROL

Con relación a los operativos de vigilancia y control, se realizaron 61 conceptos técnicos, dichos operativos se clasificaron según el tipo de trámite o problemática ambiental asociada (Tabla 4 y Figura 4).

Tabla No.4 *Conceptos técnicos por Operativos de Vigilancia y Control - enero a junio del 2023.*
Fuente DADSA 2023.

| Tipo | Cantidad | | | | | | |
|---|----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Total |
| P.E.V | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 |
| Tala de árboles | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Transporte y Disposición Final de Escombros | 0 | 1 | 0 | 1 | 5 | 2 | 9 |
| Medidas de Manejo Ambiental | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Fauna | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Ruido | 0 | 0 | 2 | 0 | 9 | 1 | 12 |
| Vertimientos | 1 | 7 | 1 | 2 | 1 | 1 | 13 |
| Otros Instrumentos de Control Ambiental (sector constructivo) | 1 | 3 | 2 | 6 | 5 | 3 | 20 |
| SUBTOTAL | 2 | 11 | 7 | 11 | 22 | 8 | 61 |

Figura No.4 *Conceptos técnicos por Operativos de Vigilancia y Control - enero a junio del 2023.*
Fuente DADSA 2023.



ANÁLISIS DEL TIPO DE QUEJA

Durante el transcurso del año 2023 en los meses de enero a junio, se atendieron un total de 188 quejas, las cuales fueron discriminadas por el tipo de temática, como lo son emisiones atmosféricas, vertimiento, ruido, tala, poda, construcción, vertimiento, residuos, fauna, entre otras, siendo el de mayor ingreso a la oficina las quejas por ruido con un total de 80, tal como se observa en la tabla 5 y en la gráfica 5.

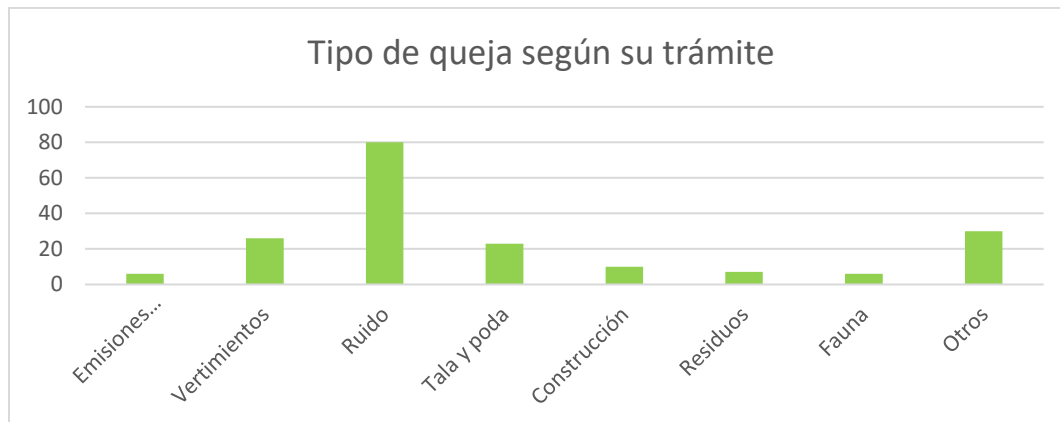
Tabla No.5 *Tipos de quejas enero a junio del 2023*

Fuente DADSA 2023.

| Tipo de queja | Cantidad de quejas por mes | | | | | | |
|------------------------|----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | TOTAL |
| Emisiones atmosféricas | 1 | 0 | 0 | 3 | 1 | 1 | 6 |
| Vertimientos | 0 | 3 | 1 | 8 | 8 | 6 | 26 |
| Ruido | 0 | 27 | 11 | 13 | 17 | 12 | 80 |
| Tala y poda | 0 | 3 | 3 | 7 | 6 | 4 | 23 |
| Construcción | 0 | 5 | 0 | 1 | 2 | 2 | 10 |
| Residuos | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 2 | 7 |
| Fauna | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 6 |
| Otros | 1 | 11 | 3 | 6 | 4 | 2 | 30 |
| SUBTOTAL | 2 | 50 | 18 | 42 | 42 | 32 | 188 |

Figura No.5 Tipos que quejas enero a junio del 2023.

Fuente DADSA 2023.



RECOMENDACIONES

- Se recomienda tener en cuenta el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano en su última versión, en lo relacionado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, Versión 5, Función Pública marzo de 2023. Así como lo señalado en la Guía de Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación - Departamento Administrativo de la Función Pública del 2020 y el COMPEs 3785 de 2013.
- Es de resaltar que el DADSA a través de sus diferentes dependencias, ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRSD, en especial las Direcciones Jurídica y de la Subdirección de Gestión Ambiental quienes en este seguimiento no reportaron ninguna petición sin resolver o con respuesta extemporánea.
- Generar estrategias de comunicación que permitan establecer alertas, seguimientos y controles a los riesgos de incumplimiento, desde la primera línea según lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Así mismo fortalecer la cultura del autocontrol en los funcionarios y contratistas, en temas relacionados con: trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, quejas, sugerencias y reclamos, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables, con el propósito de evitar reprocesos en todo el proceso.
- Instaurar en la autoridad ambiental Implementar un Software e incorporar las alertas tempranas al vencimiento de la respuesta, y que todas las peticiones

quejas y reclamos estén centralizadas y distinguidas por área para una mayor recepción, destinación, respuesta y control a estas.

- Establecer dentro de la entidad un sistema de radicación electrónica la cual permita que se gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.
- Realizar seguimiento al manejo operativo con relación a los términos de respuesta de los PQR.
- Fortalecer los procesos de capacitación del grupo de funcionarios y contratistas del DADSA encargados del proceso de radicación y clasificación de las diferentes peticiones, con el propósito de evitar, errores en todo el procedimiento documental.
- Continuar fortaleciendo la cultura del autocontrol en funcionarios y contratistas, a través de capacitaciones en temas relacionados con: trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, quejas, sugerencias y reclamos, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables
- Comunicar las buenas prácticas que hayan generado buenos resultados en la gestión de las PQRS para que se puedan tomar de referencia y aplicar por las demás dependencias, con el fin establecer / ajustar los controles que permitan el aumento en el nivel de cumplimiento.
- Dar especial atención a las peticiones presentadas por los organismos de Control y vigilancia, y responder de fondo y de manera oportuna dado que el incumplimiento de esto puede llevar a sanciones disciplinarias.

Atentamente

CEYETH CABALLERO CAMARGO
JEFE CONTROL INTERNO