



ALCALDÍA DE SANTA MARTA

Distrito Jurídico, Cultural e Histórico

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SOSTENIBILIDAD
AMBIENTAL - DADSA

Dadsa

INFORME DE PQRS DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL-DADSA

SEGUNDO 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	PAOLA MILENA GOMEZ BOLAÑO	Periodo Evaluado: 01 de julio 2023 a 31 de Diciembre 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, observándose que durante el 2023 se efectuaron un total de 5204 requerimientos asignados, a los cuales se les dio respuesta a través de 1241 Conceptos Técnicos, 2676 Comunicados Internos y 821 Oficios, tal como se puede observar en la tabla 1 y en la Figura 1, teniendo en cuenta que un pronunciamiento puede abarcar o resolver más de un trámite o requerimiento.

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

Fuente DADSA 2023.

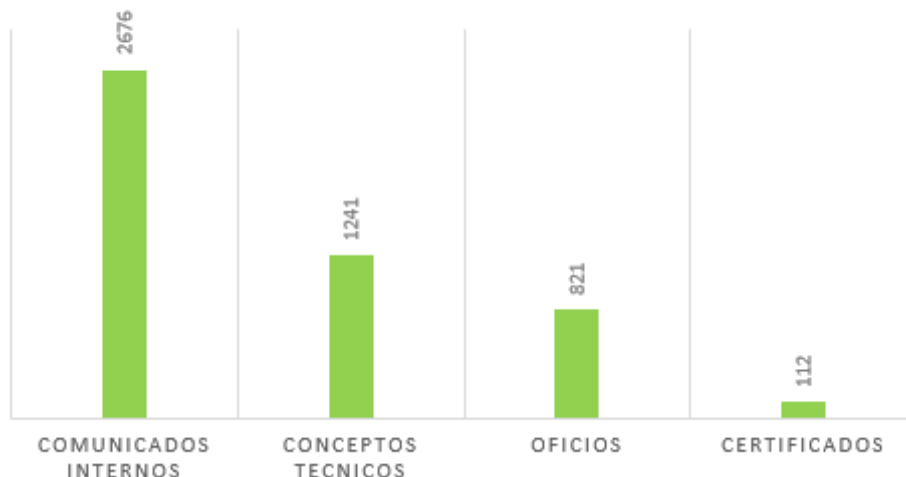
Tipo de pronunciamiento	Cantidad mensual												Total
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Comunicados Internos	23	154	282	256	191	212	222	321	207	195	295	318	2676
Conceptos Técnicos	3	39	114	177	177	179	51	117	66	75	93	150	1241
Oficios	8	21	66	219	140	98	49	76	84	2	36	22	821
Certificados RCD	0	11	16	5	9	19	7	13	10	13	9	0	112
Total	34	225	478	657	517	508	329	527	367	285	433	490	4850

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

Fuente DADSA 2023.



PRONUNCIAMIENTOS SGA 2023



ANÁLISIS DE CONCEPTOS TÉCNICOS

Durante el 2023, se elaboraron un total de 1241 conceptos técnicos, de los cuales 963 corresponden a trámites y servicios ambientales de la autoridad ambiental (permisos, autorizaciones, entre otros), 189 acciones de seguimiento ambiental y 89 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 del 2023.

Fuente DADSA 2023.

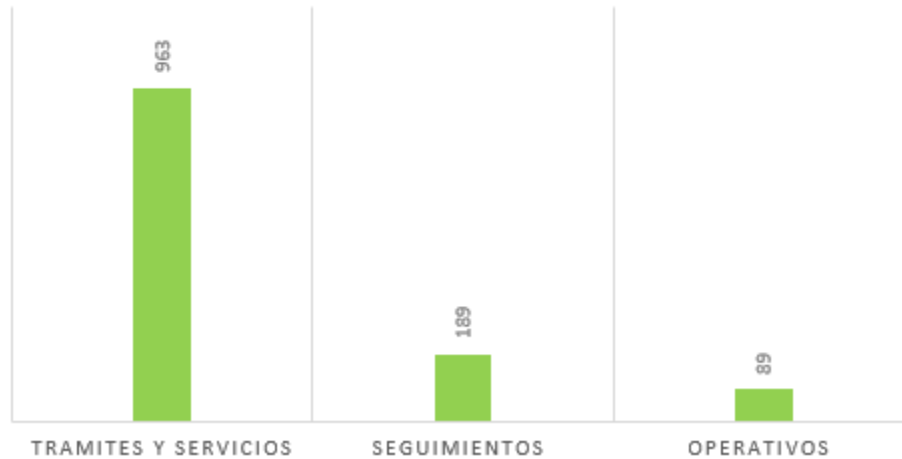
Tipo de concepto Técnico	Cantidad mensual												Total
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Trámites y servicios	1	25	77	118	120	141	38	101	62	66	80	134	963
Seguimiento	0	3	30	47	35	31	3	11	3	6	11	9	189
Operativos	2	11	7	11	22	8	10	5	2	3	2	6	89
Total	3	39	114	176	177	180	51	117	67	75	93	149	1241

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

Fuente DADSA 2023.



CONCEPTOS TÉCNICOS SGA 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 963, entre los tipos de conceptos con mayor recurrencia se encuentran: Publicidad Exterior Visual (P.E.V) con un total de 727 tramites, seguido de los trámites de Tala y poda de árboles con 43 tramites, Viabilidad Ambiental con 39 conceptos, , Transporte y Disposición Final de Escombros y medidas de manejo ambiental con 33 trámites cada una, 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 del 2023.

Fuente

DADSA 2023.





Tipo de concepto	Cantidad de conceptos												Total
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
P.E.V	0	19	62	95	94	101	22	75	45	52	60	102	727
Tala de árboles	0	1	1	5	3	12	3	8	4	1	3	2	43
Transporte y Disposición Final de Escombros	0	0	4	2	4	7	3	2	2	4	1	4	33
Viabilidad Ambiental	0	3	3	7	7	4	4	4	0	0	4	3	39
Medidas de Manejo Ambiental	0	1	0	3	5	5	3	2	1	2	5	6	33
Plan de Contingencia	1	1	0	2	1	1	1	4	3	3	3	1	21
Concesión	0	0	0	3	5	2	0	3	2	0	1	1	17
Vertimientos	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	5
Aprovechamiento forestal	0	0	1	0	0	7	0	0	1	1	2	7	19
Ocupación de cauce	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Otros Instrumentos de Control Ambiental	0	0	6	0	0	1	1	1	4	3	0	8	24
Sub-Total	1	25	77	118	120	141	38	101	62	66	80	134	963
TOTAL													963

Figura No.3 Conceptos técnicos por tipo de trámite y servicio del 2023.

Fuente

DADSA 2023.



ANÁLISIS DE OPERATIVOS DE VIGILANCIA Y CONTROL



Con relación a los operativos de vigilancia y control, se realizaron 89 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 del 2023.

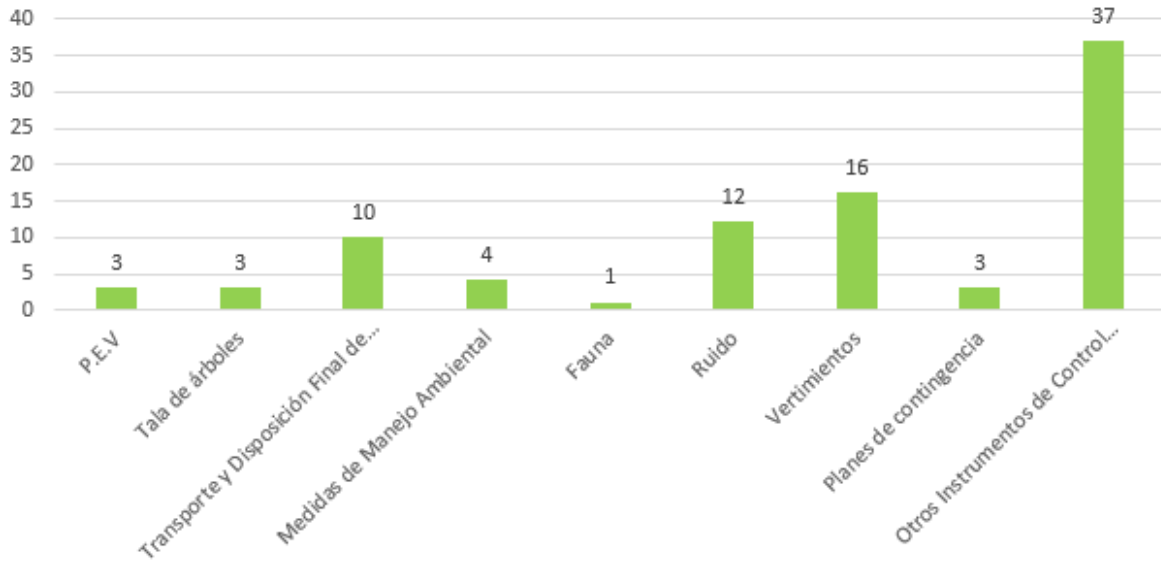
Fuente		DADSA 2023.											
Tipo	Cantidad												
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
P.E.V	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	3
Tala de árboles	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	3
Transporte y Disposición Final de Escombros	0	1	0	1	5	2	0	1	0	0	0	0	10
Medidas de Manejo Ambiental	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	4
Fauna	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Ruido	0	0	2	0	9	1	0	0	0	0	0	0	12
Vertimientos	1	7	1	2	1	1	2	0	0	0	1	0	16
Planes de contingencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3
Otros Instrumentos de Control Ambiental (sector constructivo)	1	3	2	6	5	3	6	3	2	1	0	5	37
SUBTOTAL	2	11	7	11	22	8	10	5	2	3	2	6	89

Figura No.4 Conceptos técnicos por Operativos de Vigilancia y Control del 2023.

Fuente	DADSA 2023.
---------------	--------------------



Operativos 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 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 2023

Fuente		DADSA 2023.									
Tipo de queja	Cantidad de quejas por mes										TOTAL
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct-Dic	
Emisiones atmosféricas	1	0	0	3	1	1	0	0	0	0	6
Vertimientos	0	3	1	8	8	6	0	0	1	9	36
Ruido	0	27	11	13	17	12	0	0	0	32	112
Tala y poda	0	3	3	7	6	4	3	4	3	10	43
Construcción	0	5	0	1	2	2	0	0	0	0	10
Residuos	0	0	0	3	2	2	0	0	0	2	9
Fauna	0	1	0	1	2	2	0	0	0	1	7
Ocupación de cauce	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
Concesión	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Otros	1	11	3	6	4	2	16	16	11	23	93
SUBTOTAL	2	50	18	42	42	31	20	22	16	77	320

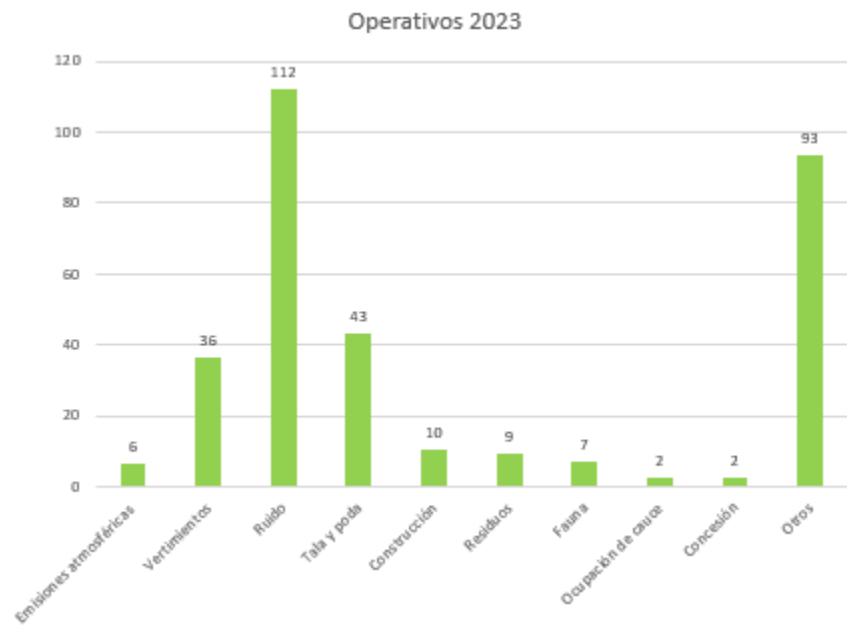


Figura No.5

Tipos que quejas del 2023.

Fuente

DADSA 2023.



RECOMENDACIONES

1. **Cumplimiento de lineamientos:** Es fundamental seguir los lineamientos establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano en su última versión, particularmente en lo relacionado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, Versión 5 de la Función Pública de marzo de 2023, así como lo indicado 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.
2. **Refuerzo de estrategias de respuesta a PQRSD:** Las dependencias del DADSA han reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRSD. Se destaca la eficacia de la Dirección Jurídica y de la Subdirección de Gestión Ambiental en este aspecto. Sin embargo, se entregan las siguientes recomendaciones por parte de la oficina de control interno:
 - Implementar un Software que permita la incorporación de alertas tempranas



al vencimiento de la respuesta.

- Centralizar y distinguir todas las peticiones, quejas y reclamos por área para una mejor recepción, destinación, respuesta y control.
3. **Sistema de radicación electrónica:** Establecer un sistema de radicación electrónica centralizado y normalizado para gestionar los servicios de recepción, radicación y distribución de comunicaciones. Esto contribuirá al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos en los archivos de gestión, centrales e históricos.
 4. **Seguimiento a términos de respuesta:** Realizar seguimiento al manejo operativo con relación a los términos de respuesta de los PQR.
 5. **Fortalecimiento de capacitación:** 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.
 6. **Cultura del autocontrol:** Continuar fortaleciendo la cultura del autocontrol en funcionarios y contratistas a través de capacitaciones en temas relacionados con el trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, quejas, sugerencias y reclamos, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables.
 7. **Comunicación de buenas prácticas:** 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. Esto permitirá establecer o ajustar los controles que permitan el aumento en el nivel de cumplimiento.
 8. **Atención a organismos de Control y vigilancia:** 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