



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SOSTENIBILIDAD
AMBIENTAL - DADSA



INFORME DE PQRS DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL-DADSA

PRIMER SEMESTRE 2024

**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 enero 2024 a 30 de Junio 2024

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 está cumpliendo con las disposiciones legales establecidas en la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1474 de 2011, a través 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.

METODOLOGÍA

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

EVALUACIÓN

- 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 que se emita una alerta al momento de presentarse una solicitud, cualquier sea el mecanismo utilizado, incluso telefónicos, considerando lo 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

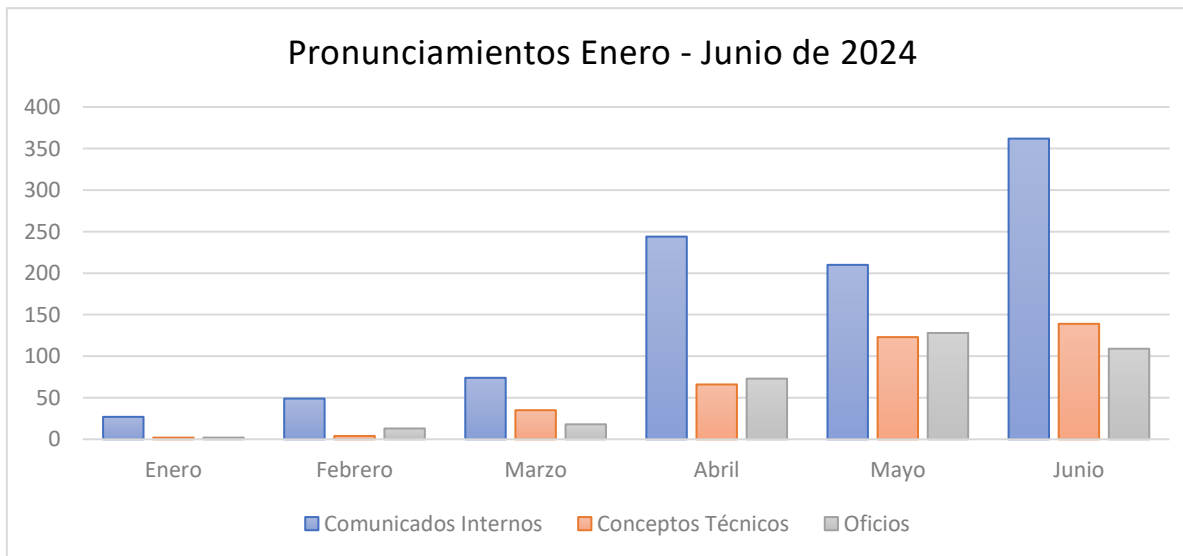
En la tabla No. 1 se evidencia la cantidad de pronunciamientos elaborados mes a mes por la oficina de subdirección de gestión ambiental, observándose que durante el 2023 se efectuaron un total de 5204 requerimientos asignados, a los cuales se les dio respuesta a través de 1241 Conceptos Técnicos, 2676 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 2024.
Fuente	DADSA 2024.

Tipo de pronunciamiento	Cantidad mensual						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Comunicados Internos	27	49	74	244	210	362	966
Conceptos Técnicos	2	4	35	66	123	139	369
Oficios	2	13	18	73	128	109	343
Total	31	66	127	383	461	610	1678

Figura No.2	Pronunciamientos de la Subdirección de Gestión Ambiental enero - junio del 2024.
Fuente	DADSA 2024.





Análisis de Quejas Recibidas

Durante el periodo comprendido entre enero hasta junio del año 2024, se realizaron un total de 143 quejas a la entidad las cuales se subdividen de la siguiente manera: 3 quejas por aprovechamiento forestal, 14 quejas por medio de derecho de petición, 1 queja por emisiones atmosféricas, 2 referentes a fauna silvestre, 49 referentes a otros instrumentos de registro y control ambiental, 58 quejas por ruido, 5 por tala y poda, 1 por acción de tutela y 10 por vertimientos, para un total de 143 quejas de las cuales fueron respondidas 122 lo que corresponde a un 85% de las quejas recibidas, como se observa en la tabla No.2.

Tabla No.2	Quejas de Subdirección de Gestión Ambiental enero a junio del 2024.
Fuente	DADSA 2024.

Tipo de Queja	Cantidad mensual						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Aprovechamiento forestal	0	3	0	0	0	0	3
Derecho de petición	0	0	1	10	1	2	14
Emisiones atmosféricas	0	0	0	1	0	0	1
Fauna silvestre	0	0	0	2	0	0	2
Otros instrumentos de registro y control	1	2	7	16	16	7	49
Ruido	0	0	0	30	17	11	58
Tala y poda	0	1	0	1	1	2	5
Acción de tutela	0	1	0	0	0	0	1
Vertimiento	0	0	0	3	5	2	10
Total	1	7	8	63	40	24	143



Tabla No.3 *Quejas realizadas y resueltas de Subdirección de Gestión Ambiental enero a junio del 2024.*

Fuente DADSA 2024.

Tipo de Queja	Realizadas	Respondidas
	Total	Total
Aprovechamiento forestal	3	3
Derecho de petición	14	11
Emisiones atmosféricas	1	1
Fauna silvestre	2	0
Otros instrumentos de registro y control	49	44
Ruido	58	53
Tala y poda	5	3
Acción de tutela	1	1
Vertimiento	10	6
Total	143	122

Análisis de Conceptos Técnicos

Durante el periodo comprendido entre enero hasta junio del año 2024, se elaboraron un total de 369 conceptos técnicos, de los cuales 344 corresponden a trámites y servicios ambientales de la autoridad ambiental (permisos, autorizaciones, entre otros), 18 acciones de seguimiento ambiental y 7 acciones de operativos y medidas preventivas, como se observa en la tabla No.4.

Tabla No.4 *Conceptos técnicos de Subdirección de Gestión Ambiental enero a junio del 2024.*

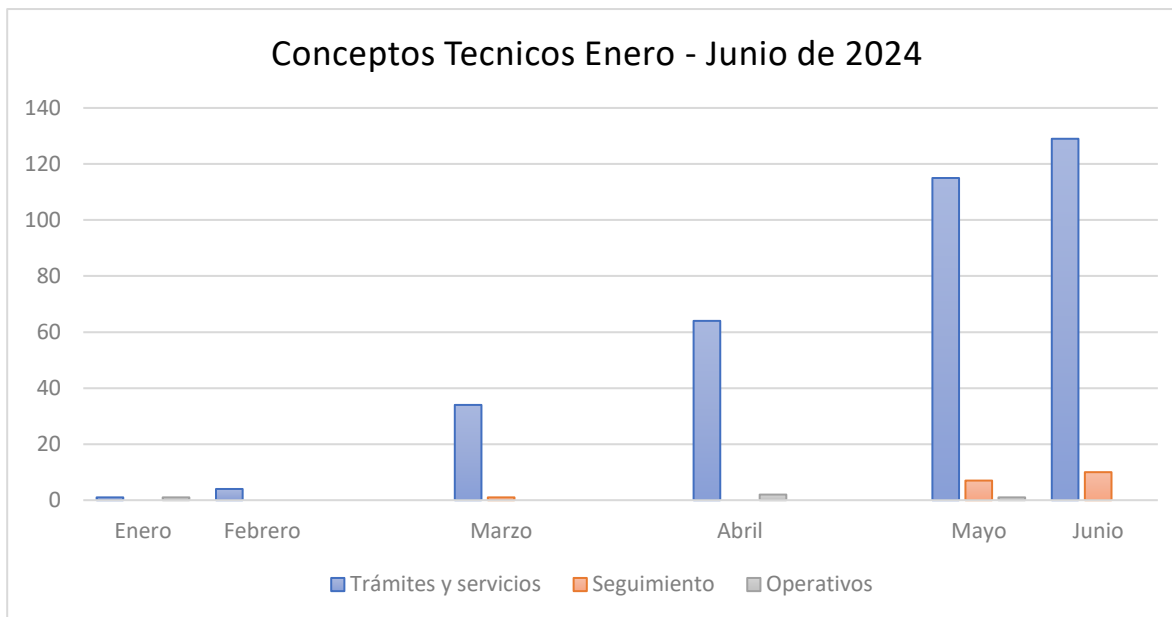
Fuente DADSA 2024.

Tipo de concepto Técnico	de	Cantidad mensual						
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Trámites y servicios	y	1	4	32	64	114	129	344
Seguimiento		0	0	1	0	7	10	18
Operativos y medidas preventivas	y	1	0	2	2	2	0	7



Total	2	4	35	66	123	139	369
-------	---	---	----	----	-----	-----	-----

Figura No.3	<i>Conceptos técnicos de Subdirección de Gestión Ambiental enero a junio del 2024.</i>
Fuente	DADSA 2024.



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 369, entre los tipos de conceptos con mayor recurrencia se encuentran: Publicidad Exterior Visual (P.E.V) con un total de 286 tramites, seguido de los trámites de Viabilidad Ambiental con 33 conceptos, en tercer lugar se encuentra otros instrumentos de control ambiental con 20 conceptos, seguido está tala y poda de árboles con 6 conceptos, Transporte y Disposición Final de Escombros 5, medidas de manejo ambiental con 6 conceptos, aprovechamiento forestal con 5 conceptos, Plan de Contingencia con un total de 4, como se puede observar en la tabla No.5, identificándose un consolidado general.



Tabla No.5	Conceptos técnicos por tipo de trámite y servicio - enero a junio del 2024.
Fuente	DADSA 2024.

Tipo de concepto	Cantidad de conceptos						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
P.E.V	0	0	21	43	102	120	286
Tala y poda de árboles	0	0	0	3	1	2	6
Transporte y Disposición Final de Escombros	0	0	0	5	0	0	5
Viabilidad Ambiental	1	3	9	13	5	2	33
Medidas de Manejo Ambiental	0	0	1	0	3	2	6
Plan de Contingencia	0	0	0	0	2	2	4
Prospección	0	0	0	0	0	0	0
Concesión	0	0	0	0	0	1	1
Vertimientos	0	0	0	0	0	0	0
Aprovechamiento forestal	0	0	1	0	3	2	6
Emisiones Atmosféricas	0	0	0	0	0	0	0
Licencia Ambiental	0	0	0	0	0	0	0
Ruido	0	0	0	0	2	0	2
Ocupación de Cauce	0	0	0	0	0	0	0
Otros Instrumentos de Control Ambiental	1	1	3	2	5	8	20
			TOTAL				369



Análisis de Operativos de Vigilancia y Control

Con relación a los operativos de vigilancia y control, se realizaron 4 conceptos técnicos y 3 de medidas preventivas. Dichos operativos se clasificaron según el tipo de trámite o problemática ambiental asociada (Tabla 6).

Tabla No.6	Conceptos técnicos por Operativos y Medidas Preventivas enero - junio del 2024.
Fuente	DADSA 2024.

Tipo	Cantidad						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
P.E.V	0	0	0	0	0	0	0
Tala de árboles	0	0	0	1	0	0	1
Transporte y Disposición Final de Escombros	0	0	0	1		0	1
Medidas de Manejo Ambiental	0	0	0	0	0	0	0
Concesión	0	0	0	0	0	0	0
Fauna	0	0	0	0	0	0	0
Aprovechamiento de Recursos Naturales	0	0	0	0	0	0	0
Aprovechamiento forestal	0	0	0	0	0	0	0
Emisiones Atmosféricas	0	0	0	0	0	0	0
Viabilidad	0	0	0	0	0	0	0
Ruido	0	0	0	0	1	0	1
Intervención Cerros	0	0	2	0	0	0	2
Vertimientos	0	0	0	0	0	0	0
Plan de contingencia	0	0	0	0	0	0	0
Otros Instrumentos de Control Ambiental	1	0	0	0	1	0	2
SUBTOTAL	1	0	2	2	2	0	7



Análisis de Comunicados Internos

Durante el periodo comprendido entre el mes de enero hasta el mes de junio del año 2024, se elaboraron un total de 966 comunicados internos, de los cuales 247 corresponden a anexar al expediente, seguido a ellos, en cuanto a cantidad se encuentran otras medidas de control ambiental con 246 comunicados, le sigue los comunicados que corresponden a liquidaciones con 127 pronunciamientos, viabilidades ambientales con 137 comunicados, respuestas a quejas con 61 comunicados, informes de cumplimiento con 52 pronunciamientos y los demás que son minorías entre 16 y 1 comunicado, como se observa en la tabla No.7 y la figura No. 4.

Tabla No.7 *Comunicados internos por tipo de pronunciamiento enero - junio del 2024.*

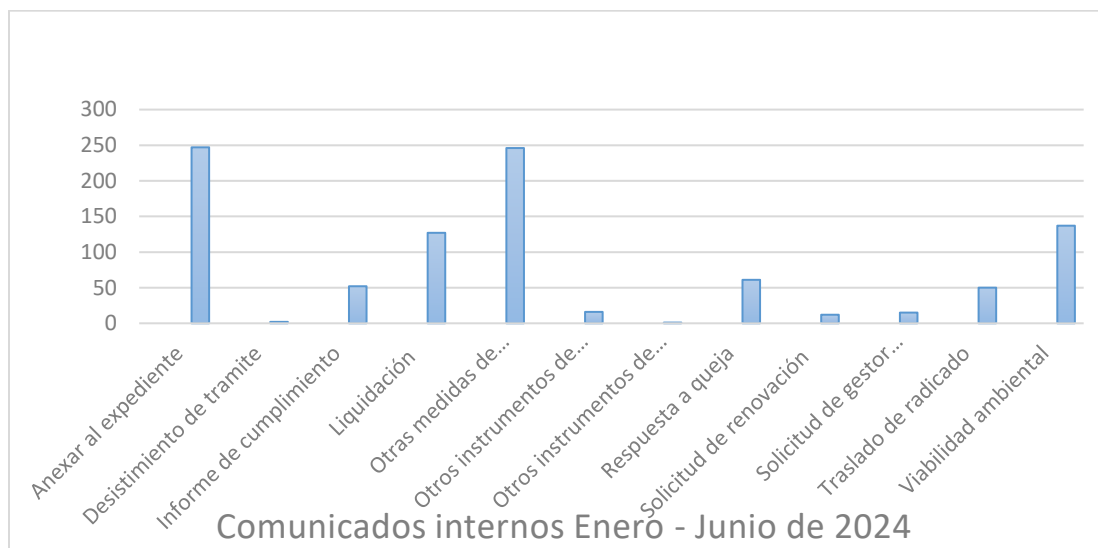
Fuente DADSA 2024.

Tipo de comunicado interno	Cantidad de comunicados						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Anexar al expediente	0	0	0	56	83	108	247
Desistimiento de tramite	0	0	0	0	1	1	2
Informe de cumplimiento	0	0	3	4	8	37	52
Liquidación	6	12	14	55	21	19	127
Otras medidas de control ambiental	0	17	25	59	51	94	246
Otros instrumentos de control ambiental	0	0	4	12	0	0	16
Otros instrumentos de manejo y control	0	0	0	0	0	1	1
Respuesta a queja	0	3	0	15	9	34	61



Solicitud de renovación	0	0	1	2	3	6	12
Solicitud de gestor autorizado	0	0	3	3	2	7	15
Traslado de radicado	0	0	0	11	8	31	50
Viabilidad ambiental	21	17	24	27	24	24	137
TOTAL							966

Figura No.4	Total comunicados internos por tipo de pronunciamiento enero - junio del 2024.
Fuente	DADSA 2024.



Análisis de Oficios

Durante el periodo comprendido entre enero y junio del año 2024, se elaboraron un total de 343 oficios, a continuación, se muestra los pronunciamientos por oficios mes a mes, durante el periodo del segundo trimestre del 2024. (tabla No. 8).



Tabla No.8 *Oficios abril - junio del 2024.*

Fuente DADSA 2024.

Oficios	Cantidad mensual						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
	2	13	18	73	129	108	343

RECOMENDACIONES

- 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.
- Refuerzo de estrategias de respuesta a PQRS:** Las dependencias del DADSA han reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRS. 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.
- 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.
- 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 organizacional que valore las PQRS:** Promover una cultura de mejora continua que vea las PQRS como oportunidades de aprendizaje y progreso. Realizar un estudio que analice las fortalezas y debilidades dentro de la organización, así como sus posibles soluciones, con el objetivo de cambiar y mejorar la atención y satisfacción del cliente.
Capacitar a los funcionarios y contratistas 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

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Gina Camila Atunes Mendivil	Contratista de Control Interno	



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SOSTENIBILIDAD
AMBIENTAL - DADSA

