



INFORME DE PQRS
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DISTRITAL DE SOSTENIBILIDAD
AMBIENTAL-DADSA

SEGUNDO 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: 30 de junio 2024 a 31 de diciembre de 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

Pronunciamentos de la Subdirección de Gestión Ambiental

En cumplimiento de las obligaciones de la Subdirección de Gestión Ambiental, me permito presentar el informe sobre el estado de las peticiones y solicitudes recibidas en el área ambiental durante el segundo semestre del 2024.





- Durante este periodo, se recibieron un total de **198 quejas**, relacionadas con diversas temáticas ambientales, tales como: derechos de petición, ruido, tala y poda de árboles, vertimientos, residuos peligrosos (RESPEL), medidas de manejo ambiental, emisiones atmosféricas, fauna silvestre, planes de contingencia, concesión de aguas subterráneas, aprovechamiento forestal, registro único de publicidad exterior visual y otros instrumentos de control y manejo ambiental.

| Tipo de queja | Cantidad mensual | | | | | | |
|--|------------------|--------|------------|---------|-----------|-----------|------------|
| | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total |
| Derecho de petición | | 1 | 5 | | | | 6 |
| Fauna | | | | | 1 | 1 | 2 |
| MMA | | 2 | 1 | | | | 3 |
| Tala y poda | | | 2 | 3 | | | 5 |
| Ruido | 18 | 8 | 21 | 8 | 7 | 5 | 67 |
| PEV | | | | | 3 | | 3 |
| Emisiones atmosféricas | | | 1 | | | | 1 |
| Vertimientos | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 23 |
| Respel | | 3 | | | | 4 | 7 |
| Aprovechamiento forestal | | | | | 1 | | 1 |
| Otros instrumentos de control y manejo ambiental | 12 | 16 | 24 | 7 | 14 | 5 | 78 |
| Tutela | | | 1 | | | | 1 |
| Concesion de aguas subterráneas | | | | | 1 | | 1 |
| TOTAL | | | | | | | 198 |

Tabla 1. Seguimiento tipos de quejas presentadas durante el segundo semestre del 2024.

Durante el segundo semestre del 2024, los asuntos que registraron el mayor número de quejas fueron aquellos relacionados con instrumentos de control y manejo ambiental, los cuales acumularon un total de 78 reportes, representando la categoría con mayor incidencia. En segundo lugar, las quejas por ruido alcanzaron un total de 67 registros, evidenciando una preocupación recurrente por la contaminación auditiva en la comunidad. Por su parte, los vertimientos ocuparon el tercer puesto con 23 solicitudes, lo que refleja la necesidad de mayor control y seguimiento en este aspecto. Además de estos temas principales, se recibieron otras quejas relacionadas con tala y poda de árboles, emisiones atmosféricas, residuos peligrosos (RESPEL), concesión de aguas subterráneas, aprovechamiento forestal,





entre otros, los cuales también forman parte del seguimiento ambiental realizado por la Subdirección.

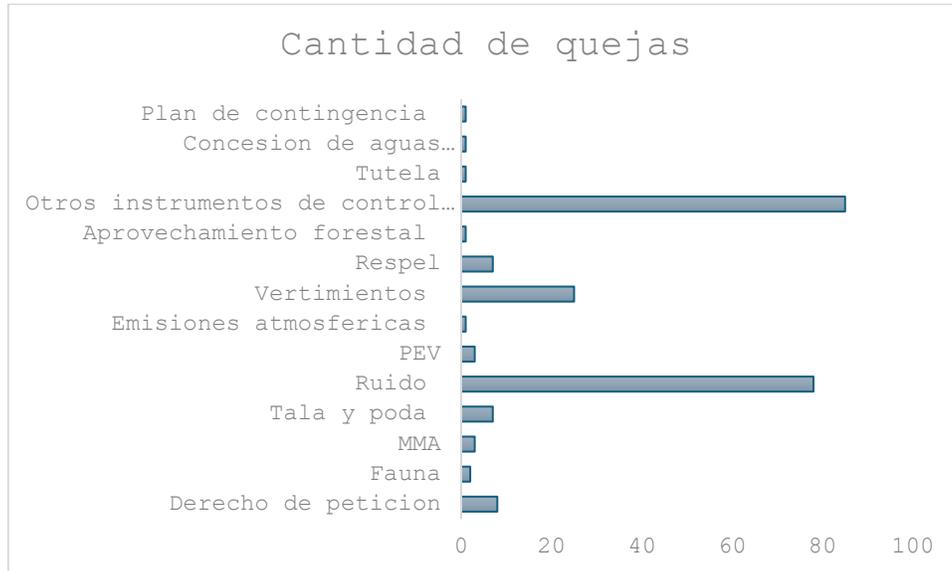


Figura 1. Cantidad de quejas según el tipo o asunto, durante el segundo semestre del 2024.

En cuanto a la gestión de las solicitudes tipo queja recibidas en la Subdirección de Gestión Ambiental durante el segundo semestre del 2024, se dio respuesta a un total de 179 peticiones, lo que equivale al 90% del total de quejas registradas. Esto refleja un alto nivel de atención y respuesta a las inquietudes y problemáticas ambientales planteadas por la ciudadanía.

Por otro lado, el 10% restante, correspondiente a 19 quejas, no recibió respuesta dentro del periodo evaluado. Es importante señalar que estas solicitudes no atendidas obedecen a diversos factores, como la complejidad de los casos, la necesidad de estudios adicionales y terminación de contratos en el último mes del año.





No obstante, con el fin de garantizar la atención integral a todas las solicitudes presentadas, aquellas que quedaron pendientes serán priorizadas para su revisión y gestión a partir de los primeros meses del año 2025. De esta manera, se busca asegurar que todas las inquietudes ciudadanas reciban una respuesta oportuna, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión ambiental y al cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Subdirección de Gestión Ambiental en el marco de sus funciones.

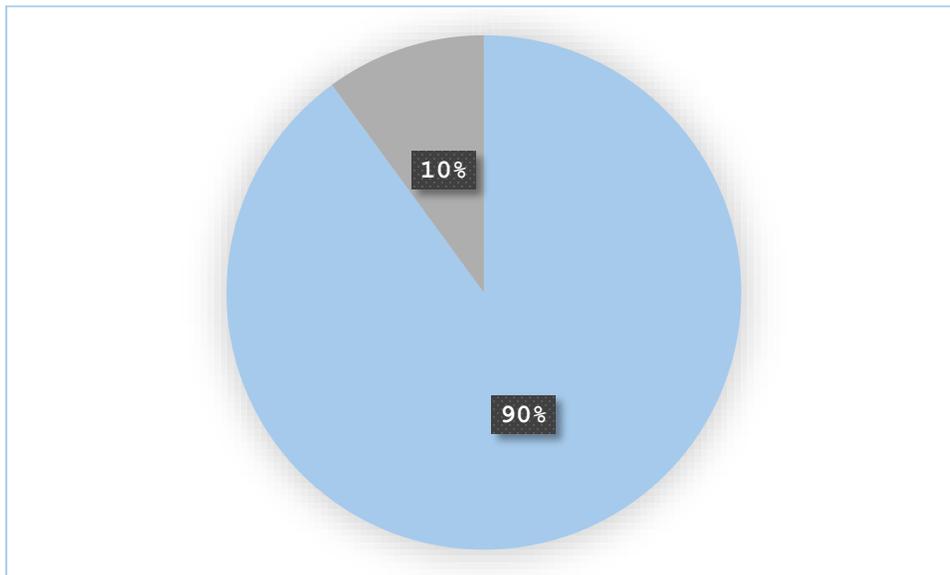


Figura 2. Proporción de quejas con respuesta y sin respuesta durante el segundo semestre del 2024.

RECOMENDACIONES

1. Fortalecimiento de los instrumentos de control y manejo ambiental: Dado que esta categoría concentró el mayor número de quejas (78 reportes), se recomienda revisar y actualizar los mecanismos de vigilancia,





seguimiento y sanción. Asimismo, es clave desarrollar estrategias de capacitación y sensibilización para los actores involucrados (empresas, comunidad, autoridades locales) con el fin de mejorar el cumplimiento normativo.

2. Implementación de una estrategia de control del ruido ambiental: Las 67 quejas registradas por contaminación auditiva indican una problemática persistente. Se sugiere fortalecer el monitoreo de ruido en zonas críticas, actualizar los mapas de ruido y promover campañas de concientización ciudadana sobre los efectos negativos del ruido en la salud pública.

3. Mayor seguimiento a vertimientos y disposición inadecuada de residuos: Con 23 quejas, los vertimientos representan un riesgo ambiental relevante. Se recomienda aumentar las visitas técnicas de inspección y control, especialmente en sectores con alta actividad industrial o comercial, así como mejorar la articulación con entidades de acueducto y alcantarillado para mitigar impactos.

4. Optimización del tiempo de respuesta a PQR: Aunque se logró una tasa de respuesta del 90%, es fundamental continuar trabajando para alcanzar el 100%. Para ello, se propone establecer protocolos diferenciados para casos complejos, priorización de solicitudes por impacto ambiental y reforzar el equipo técnico durante los meses de mayor carga operativa.

5. Consolidación de un sistema de trazabilidad de solicitudes: Para mejorar la eficiencia en la atención de quejas, se recomienda implementar o mejorar una plataforma digital que permita realizar seguimiento en tiempo real al estado de cada solicitud, facilitando la transparencia y la participación ciudadana.

6. Articulación interinstitucional: En varios casos, la gestión ambiental requiere coordinación con otras entidades distritales y nacionales.





sugiere fortalecer los canales de comunicación y establecer mesas técnicas interinstitucionales que permitan una atención integral a las problemáticas ambientales reportadas por la comunidad.

7. **Socialización de resultados con la ciudadanía:** Es importante fortalecer la comunicación institucional con la comunidad, informando de manera clara y periódica sobre las acciones tomadas en respuesta a las PQR. Esto puede realizarse mediante boletines, redes sociales, encuentros ciudadanos o informes de gestión públicos.

8. **Planeación preventiva y educación ambiental:** Se recomienda reforzar las campañas de educación ambiental en barrios y comunidades con alta incidencia de quejas, con el fin de fomentar el sentido de corresponsabilidad ambiental y prevenir futuras afectaciones.

Atentamente,

CEYETH CABALLERO CAMARGO
JEFE CONTROL INTERNO

