

## MEMORANDO

**PARA:** **CAROLINA URRUTIA VÁSQUEZ**  
Secretaria Distrital de Ambiente  
**JULIO CESAR PULIDO**  
Subsecretario General y de Control Disciplinario  
**DIRECTORES, SUBDIRECTORES Y JEFES DE OFICINA**

**DE:** **SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ**  
Jefe oficina de Control Interno

**ASUNTO:** Envío Informe Atención a las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Felicitaciones – Artículo 76, Ley 1474 Evaluación Segundo semestre del 2019.

Reciban un respetuoso saludo.

En cumplimiento de lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, remito el Informe resultante de la evaluación a la Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas por la Secretaría Distrital de Ambiente durante el primer semestre de 2019.

### 1. FUNDAMENTO LEGAL:

**El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011**, expresa que la Oficina de Control Interno vigilará el recibo, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos PQRS, que los ciudadanos formulen a la Entidad, debiendo presentar un informe semestral sobre el particular a la administración.

**Ley 87 de 1993** “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, Ley que en su artículo 12, literal i) determina entre otras funciones para la Oficina de Control Interno la de: “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

**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”.

## 2. METODOLOGIA:

Para la realización de este informe, se tomó como insumo los informes estadísticos mensuales de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2019,

## 3. OBJETIVO:

Evaluar la oportunidad y calidad de la respuesta dada por la entidad a las PQRSF radicadas para verificar que se esté dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y generar las recomendaciones para mejorar el desempeño de la entidad en la comunicación con sus grupos de interés, como una de las herramientas de participación ciudadana.

## 4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Se realizó la revisión de las actividades del procedimiento PA09-PR03 “Procedimiento Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones” Versión 2. El insumo principal fue generado por el sistema FOREST (Base de datos SDQS) y los informes del grupo de atención al ciudadano de la Secretaría Distrital de Ambiente.

De acuerdo a la información consolidada, revisada y analizada de los informes mensuales y la base de datos suministrada por el grupo de Atención al Ciudadano, se observa que la Secretaría de Distrital de Ambiente, a través de los canales oficiales de recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones durante el segundo semestre de 2019, recibió un total de 9.706 PQRSF.

En la tabla No. 1 se detalla lo recibido mes a mes, por tipología y participación porcentual de cada uno de los ítems, los cuales se clasifican como se muestra a continuación:

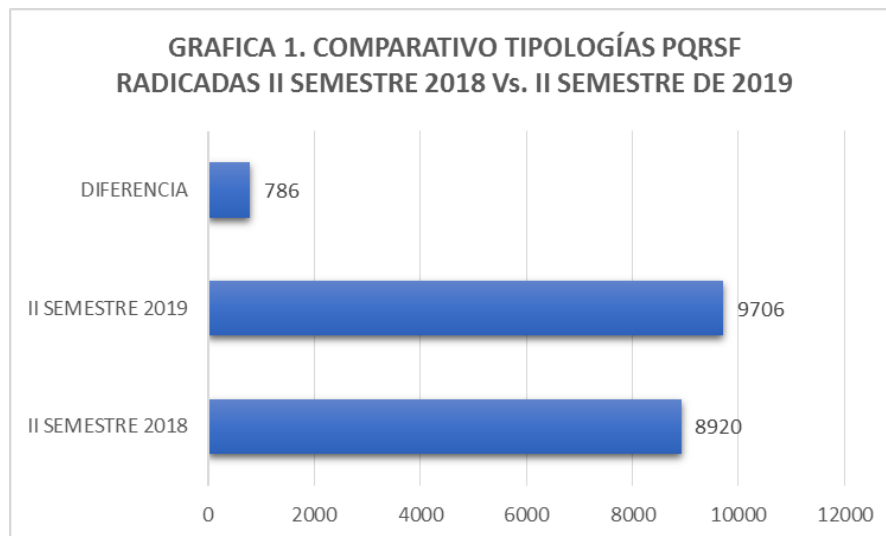
Tabla 1. TIPOLOGÍA Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2019 -SEGÚN BASE DE DATOS GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SDA								
mes	CONSULTAS	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Traslado por no competencia	TOTAL
JULIO	5	1721		2	96	122	3	1949
AGOSTO	7	1329	3	11	88	154	4	1596
SEPTIEMBRE	14	1529	1	10	111	188	6	1859
OCTUBRE	3	1374		4	111	195	12	1699
NOVIEMBRE	5	1156	1	4	87	144	14	1411
DICIEMBRE	8	994	1		74	109	6	1192
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>8103</b>	<b>6</b>	<b>31</b>	<b>567</b>	<b>912</b>	<b>45</b>	<b>9706</b>

Fuente. Base de datos PQRSF aplicativo Forest y SDQS - Grupo de Atención al Ciudadano

## COMPARATIVO DE PQRS RADICADOS ENTRE EL II SEMESTRE 2018 Y II SEMESTRE DE 2019.

Una vez revisado el análisis y efectuado el comparativo entre el II semestre de la vigencia 2018 y el II semestre de 2019, se evidenció una variación del 8,81%, en el segundo semestre de 2019, que corresponde a 786 PQRSF que ingresaron a la Secretaría Distrital de Ambiente, como se observa en la gráfica N°1 y la Tabla 2.

Gráfica 1



Fuente. Base de datos PQRSF aplicativo Forest y SDQS - Grupo de Atención al Ciudadano.

**Tabla 2. COMPARATIVO TIPOLOGÍAS PQRSF RADICADAS II SEMESTRE 2018 Vs. II SEMESTRE DE 2019**

MES	CONSULTAS	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Traslado por no competencia	TOTAL
II SEMESTRE 2018	38	6966	9	42	447	1361	57	8920
II SEMESTRE 2019	42	8103	6	31	567	912	45	9706
DIFERENCIA	4	1137	-3	-11	120	-449	-12	786
COMPORTAMIENTO	10,53	16,32	-33,33	-26,19	26,85	-32,99	-21,05	8,81

Fuente. Base de datos PQRSF aplicativo Forest y SDQS - Grupo de Atención al Ciudadano.

Del análisis de la información podemos resaltar para el segundo semestre de 2019, el incremento en reclamos en un 26,85%, igualmente los derechos de petición con un 16,32%, seguido por las consultas en un 10,53%.

En cuanto a la disminución notable que se presenta en el II semestre de 2019, se dio en las felicitaciones 33,33%, solicitud de información con un 32,99%, quejas con un 26,85% y traslado por competencia con un 21,05%.

### CANALES OFICIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

Para el segundo semestre de 2019, los canales oficiales más utilizados en su orden fueron los virtuales con un 44%, los presenciales con un 51%, mientras que el canal con menos registró es el telefónico con un 5%. Ver tabla 3.

Tabla 3. CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS POR PARTE DE LOS CIUDADANOS SEGUNDO SEMESTRE 2019						
TIPO DE DOCUMENTO	TOTAL GENERAL	CORREO ELECTRONICO	SDQS	TOTAL VIRTUAL	PRESENCIAL	TELÉFONICO
CONSULTAS	42	11	14	25	17	
DERECHO DE PETICIÓN	8103	1304	2014	3318	4325	460
FELICITACIONES	6	1	1	2	4	
QUEJAS	31	3	17	20	11	
RECLAMOS	567	200	118	318	247	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	912	471	162	633	279	
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	45	3		3	42	
<b>TOTAL</b>	<b>9706</b>	1993	2326	<b>4319</b>	4925	462
<b>INGRESO</b>		44%			51%	5%

Fuente. Base de datos PQRSF aplicativo Forest y SDQS - Grupo de Atención al Ciudadano.

### TEMÁTICAS DE LAS SOLICITUDES POR LOCALIDADES

Respecto a las peticiones ciudadanas por localidad y afectación, es importante resaltar que la clasificación que aparece como "DISTRITO" son solicitudes que no tienen ubicación específica y tratan un tema de manera general.

Las localidades que muestran mayor número de solicitudes realizadas por la ciudadanía son Suba, chapinero, Engativá, Usaquén y Kennedy; con temas de mayor afectación como son los atmosféricos (aire, auditiva y visual) y los forestales (poda/tala). Ver tabla 4.

Tabla 4. Afectación por Localidades según información Base de datos grupo de Atención al Ciudadano de la SDA

LOCALIDAD	ADMINISTRATIVO	ATMOSFÉRICO	ECOSISTEMAS	ECOURBANISMO	FAUNA	FORESTAL	HIDRICO	INCIDENCIA DISCIPLINARIA	LEGAL	PLANEACIÓN AMBIENTAL	SECTOR PUBLICO	TOTAL
ANTONIO NARIÑO	8	75	3	3	7	26	9				7	138
BARRIOS UNIDOS	13	122	8	2	3	118	9		1		14	290
BOSA	47	278	17	4	2	80	15			4	11	458
CANDELARIA	4	24	1		1	26	1		2		1	60
CHAPINERO	107	261	21	10	11	343	31	5	3	60	49	901
CIUDAD BOLIVAR	15	63	19	3	2	79	12		1	1	13	208
DISTRITO	275	586	111	72	100	267	236	9	13	77	189	1935
ENGATIVA	40	385	25	6	13	322	33		2	5	44	875
FONTIBÓN	51	197	17	4	11	152	28			2	21	483
KENNEDY	39	356	20	2	16	267	49		1	2	45	797
LOS MARTIRES	3	71	7	1	2	33	7			1	8	133
PUENTE ARANDA	21	101	3	4	7	100	33			1	23	293
RAFAEL URIBE URIBE	4	66	7	4		87	10				2	180
SAN CRISTOBAL	8	51	29	1		71	8		1	4	10	183
SANTA FE	8	52	4	2	5	72	9				4	156
SUBA	29	281	47	6	15	558	46	1	3	2	43	1031
SUMAPAZ			2									2
TEUSAQUILLO	19	142	6	2	4	162	17		1	1	25	379
TUNJUELITO	13	49	10	3	1	15	45				11	147
USAQUEN	43	169	35	6	5	522	41		1	1	42	865
USME	17	49	48	2	5	42	16	1		4	8	192
<b>TOTAL</b>	<b>764</b>	<b>3378</b>	<b>440</b>	<b>137</b>	<b>210</b>	<b>3342</b>	<b>655</b>	<b>16</b>	<b>29</b>	<b>165</b>	<b>570</b>	<b>9706</b>

Fuente. Base de datos PQRSF aplicativo Forest y SDQS - Grupo de Atención al Ciudadano.

En la tabla No.5 se presenta la información de PQRSF por dependencia, las cuales se clasificaron como: radicados con respuestas en términos, radicados con respuestas fuera de términos, radicados sin respuesta dentro de términos y radicados sin respuesta fuera de términos.

Tabla 5. Radicados por dependencia y nivel de cumplimiento II semestre vigencia 2019 corte de seguimiento 23 de Enero de 2020

DEPENDENCIAS	Total general	RADICADOS CON RESPUESTAS EN TÉRMINOS II SEMESTRE 2019	RADICADOS CON RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINOS II SEMESTRE 2019	RADICADOS SIN RESPUESTAS EN TÉRMINOS II SEMESTRE 2019	RADICADOS SIN RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINOS II SEMESTRE 2019	% RADICADOS CON RESPUESTA EN TÉRMINOS II SEMESTRE 2019	%RADICADOS CON RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINOS II SEMESTRE 2019	%RADICADOS SIN RESPUESTAS EN TÉRMINOS II SEMESTRE 2019	% RADICADOS SIN RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS II SEMESTRE 2019
DCA	281	233	47	0	1	83%	17%	0%	0%
DGA	50	45	5	0	0	90%	10%	0%	0%
DGC	104	92	12	0	0	88%	12%	0%	0%
DLA	55	49	6	0	0	89%	11%	0%	0%
DPSIA	189	189	0	0	0	100%	0%	0%	0%
OAC	18	18	0	0	0	100%	0%	0%	0%
OCI	2	2	0	0	0	100%	0%	0%	0%
OPEL	36	36	0	0	0	100%	0%	0%	0%
SC	40	33	4	0	3	83%	10%	0%	0%
SCAAV	3392	3226	166	0	0	95%	5%	0%	0%
SCASP	592	467	123	0	2	79%	21%	0%	0%
SEGAE	153	142	11	0	0	93%	7%	0%	0%
SER	444	263	178	1	2	59%	40%	0,2	0,2
SF	50	49	0	0	1	98%	0%	0%	0%
SGCD	86	82	4	0	0	95%	5%	0%	0%
SPCI	1	1	0	0	0	100%	0%	0%	0%
SPPA	11	11	0	0	0	100%	0%	0%	0%
SRHS	653	520	129	0	4	80%	20%	0%	0%
SSFFS	3549	3540	9	0	0	100%	0%	0%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9706</b>	<b>8998</b>	<b>694</b>	<b>1</b>	<b>13</b>				
% RESPUESTA EN TÉRMINOS		93%							
% RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS		7%							
% RADICADO SIN RESPUESTA EN TÉRMINOS		0,01%							
% RADICADO SIN RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS		0,2%							

Fuente. Base de datos PQRSF aplicativo Forest y SDQS - Grupo de Atención al Ciudadano.

Se evidencia en la tabla anterior, que las PQRSF recibidas por la Secretaría Distrital de Ambiente con corte a 31 de Diciembre de 2019, tienen un nivel de atención o respuesta en términos la Entidad de un 93%, respuestas fuera de términos 7%, quedando un 0,01% radicados sin respuesta dentro de términos y un 0,2% de radicados sin respuesta fuera de términos en el II semestre de 2019.

En la tabla No.5 se tienen las columnas de “**Radicados con respuesta fuera de términos II semestre 2019**” y “**Porcentaje de radicados con respuestas fuera de términos II semestre 2019**”, y de ello podemos observar, entre otras, que las dependencias con mayor porcentaje de incumplimiento a los términos de Ley de las

solicitudes realizadas por los ciudadanos ante la SDA a la fecha de seguimiento son:

Subdirección de Ecosistemas y ruralidad 40%, Subdirección de Control Ambiental al Sector Público 21%, la Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo incumple en un 20%, seguida por la Dirección de Control Ambiental 17%, Dirección de Gestión Corporativa 12%, la Dirección Legal 11%, en séptimo lugar la Dirección de Gestión Ambiental y la Subdirección Contractual cada una con un 10% y por último con un 5% de incumplimiento la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual y con este mismo porcentaje la Subsecretaría General y de Control Disciplinario.

Producto del análisis se observó que las dependencias a las que le ingresaron mayor número de solicitudes en el II semestre de 2019 fueron a la Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre con 3549 PQRSF que corresponden a un 37% del total de la entidad y la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual con 3392, que equivale al 35%.

No obstante lo anterior, es importante resaltar que en la auditoría interna la proceso Evaluación, Control y Seguimiento realizada en la vigencia 2019 se encontró, que con corte 31 de mayo de 2019 habían 17.853 registros de trámites con estados en revisión y reparto, vencidos, pendientes de finalizar o sin trámite, que datan de la vigencia 2009 a la fecha, con días de vencimiento que van entre 15 y 3.670 de acuerdo con la siguiente distribución por dependencias: 7.550 Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual 4.224 Subdirección del Recurso Hídrico y del Suelo 3.367 Subdirección de Control Ambiental al Sector Público 2.117 Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre 595 Dirección de Control Ambiental.

## **5. CONCLUSIONES**

De acuerdo con lo expuesto a lo largo del presente informe, la Oficina de Control Interno concluye que respecto del II semestre de la vigencia 2018 hubo una mejora en la oportunidad de respuesta en el segundo semestre de 2019, a las PQRSF.

Aunque el porcentaje de incumplimiento es bajo, puede generar un riesgo de imagen y legal para la entidad por el incumplimiento a la Ley 1755 de 2015, artículo 14.

A pesar de los esfuerzos de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario por medio del grupo de Atención al Ciudadano, para lograr la atención oportuna de las PQRSF, continúa el incumplimiento en los términos de respuesta de las PQRSF, situación que evidencia fallas en la aplicación de los controles establecidos por cada área.

Se recomienda implementar nuevos mecanismos de control en cada dependencia, y de ser posible en el aplicativo Forest, que permitan garantizar la atención oportuna de las mismas, dentro de los plazos señalados en la norma.

## **6. RECOMENDACIONES**

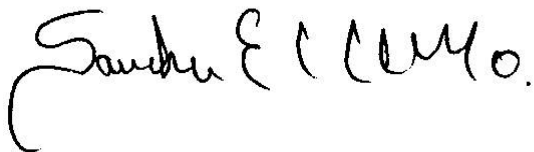
1. Se reitera, la importancia de Implementar un control en el aplicativo FOREST, que permita identificar fácilmente en la base de datos, si las respuestas dadas por las dependencias fueron parciales o definitivas, con el fin de facilitar la trazabilidad del proceso y evitar que las solicitudes queden incompletas.
2. Generar un informe de PQRSF sin responder desde el 2009 a la fecha y con los resultados se formule un plan de choque para dar respuesta a los requerimientos pendientes.
3. Crear un control para asegurar que se dé respuestas a todas las peticiones dentro de los términos legales.
4. Implementar en el aplicativo FOREST una alerta o semáforo para las PQRSF que llegan a cada una de las dependencias de la SDA, de modo que se alerte a los responsables previo al vencimiento de los términos y se asegure la oportunidad.
5. Realizar un análisis de las PQRSF radicados por tipología y localidad y generar planes de trabajo para atacar la causa y reducir el volumen de solicitudes, lo que reducirá la carga laboral, reprocesos y mejorará el desempeño de la entidad.
6. Es fundamental que como control para asegurar el término de la respuesta, las dependencias solo puedan finalizar con el cargue en el Forest del documento que contiene el recibido a quien se le está dando respuesta, ya que está es la fecha real de cumplimiento por parte de la Entidad.
7. Es necesario capacitar a los operadores del proceso sobre el manejo del Sistema de Información Documental Forest, para asegurar que todas las



PQRSF se atiendan o se descarguen en debida forma con las anotaciones sobre la gestión realizada.

8. Realizar un seguimiento mensual por parte de cada líder de dependencia del estado de trámite de las asignaciones de PQRSF y comunicaciones internas cursadas a los funcionarios y contratistas.
9. Para garantizar la continuidad en el trámite de las PQRSF, de manera que se cumplan con los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente, implementar un control para asegurar que se dé respuesta cuando hay cambios de personal o situaciones administrativas, por ejemplo para periodos de vacaciones, incapacidades, licencias o permisos y en caso de que el responsable sea un contratista se tenga en cuenta un plan de contingencia en el momento de terminación de contrato.
10. Se recomienda al grupo de Atención al Ciudadano, seguir con las reuniones mensuales realizadas con los enlaces en cada una de las dependencias de la entidad con el fin de seguir fortaleciendo el seguimiento al cumplimiento de las respuestas dadas a las PQRSF.
11. Seguir divulgando los canales oficiales de la Secretaría de Ambiente dispuestos para el recibo de las PQRSF, con el fin de que se pueda incrementar el canal telefónico y disminuir el presencial.
12. Adelantar los procesos disciplinarios cuando a ello haya lugar.

Cordialmente,



**SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

*Revisó y aprobó:*

*Proyectó: DIANA MARCELA CHINCHILLA TORRES*