SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE **Folios**: 26. **Anexos**: No.
Radicación #: 2020IE222767 **Proc** 4959919 **Fecha**: 2020-12-09 21:46
Tercero: 899999061-9 126 - SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE
Dep Radicadora: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNOClase Doc:
Interno **Tipo Doc**: Memorando **Consec**:

MEMORANDO

PARA: **JULIO CÉSAR PULIDO PUERTO**
Subsecretario General y de Control Disciplinario

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

ASUNTO: Informe definitivo del Trabajo de Auditoria Interna al Proceso Servicio a la Ciudadanía.

Respetado doctor Julio César:

De conformidad con el Plan Anual de Auditorías aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2020, atentamente se allega el Informe definitivo del Trabajo de Auditoría Interna realizado al proceso de Servicio a la Ciudadanía, teniendo en cuenta las objeciones presentadas por el proceso a través de memorando radicado No. 2020IE214745 y la respuesta de la Oficina de Control Interno mediante radicados 2020IE220578 y 2020IE221539, cuyos resultados generales y detallados se describen a continuación:

TIPO DE HALLAZGO	CANTIDAD
Conformidad	8
Oportunidad de Mejora	7

INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN

Marque con un X según corresponda: **PRELIMINAR ( )** **DEFINITIVO (__X_)**

Proceso, Proyecto, Contrato(s) o tema Auditado(s):

Fecha de elaboración del Informe: Del 4 al 6 de noviembre de 2020.

1. INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de reunión de apertura o inicio de informe: 8 de octubre de 2020.

Fecha de reunión de cierre o terminación de informe: 9 de diciembre de 2020

Auditor Líder: Silveria Asprilla Lara- Contratista Oficina de Control Interno

Equipo Auditor:

Diana Marcela Chinchilla Torres - Funcionaria - Oficina de Control Interno - Auditor Acompañante.
Johann Camilo Maldonado Peña – Contratista - Oficina de Control Interno – Auditor Acompañante.
Ana María Páez Quiroga – Contratista - Oficina de Control - Auditora en Formación

2. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA EVALUACION Y AUDITORIA

2.1 OBJETIVO

Evaluar la gestión del proceso servicio a la ciudadanía, los servicios y trámites, así como los procesos de participación ciudadana, en el marco de la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, Modelo Estándar de Control Interno-MECI, y el cumplimiento de sus funciones, objetivos, procedimientos y la normatividad vigente y aplicable al proceso y a la SDA en estos temas.

2.2 ALCANCE

Evaluación de la gestión del proceso de Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana en los servicios ofrecidos por la Secretaria Distrital de Ambiente, en el marco de la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Decreto 371 de 2010, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, sistemas de gestión de riesgos, los sistemas de información establecidos por la entidad para el proceso del 1° de agosto de 2019 al 30 septiembre del 2020.

2.3 CRITERIOS

Plan de acción proyecto de inversión, mapa de riesgos, plan de mejoramiento, indicadores de gestión, Caracterización del proceso, procedimientos: Peticiones

Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, código PA09-PR03, canales de atención, código PA09-PR04, Correspondencia, código PA09-PR05, , Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía(PPDSC)-Documento CONPES D.C_03_servicio_a_la_ciudadania, Decreto 371 de 2010, *"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital",* Lineamientos arquitectónicos y de accesibilidad al medio físico en puntos de servicio al ciudadano emitidos por la Veeduría Distrital, Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019, *"Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones",* Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital emitido por la Alcaldía Mayor de Bogotá Secretaria General, Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Anexos) Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional, versión 3 diciembre de 2019, Manual Único de Rendición de Cuentas, del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP y de más normatividad aplica cable al proceso y a la SDA

2.4 METODOLOGÌA

Durante la ejecución de esta auditoría se realizaron entrevistas, indagación, revisión documental, observación directa en punto de atención de la SDA, inspección, revisión de documentos y comprobantes, rastreo de información, revisión de procedimientos, confirmación, consulta de información en los aplicativos Forest e Isolucion .

2.5. RIESGOS

Los principales riesgos identificados para este trabajo de auditoría son:

- Inoportunidad en la entrega del informe
- Errores en los resultados de la evaluación.
- Inobservancia de los términos establecidos en el plan de trabajo por las partes.
- Extensión del plazo de ejecución de la auditoria debido a la atención de requerimientos

3. FICHA TECNICA

3.1 HERRAMIENTAS UTILIZADAS:

Las herramientas utilizadas durante el trabajo de auditoria fueron: Recursos físicos, humanos, tecnológicos, bases de datos, lista de verificación, papeles de trabajo, Sistemas de información de la entidad; FOREST, ISOLUCION, PAGINA WEB, SECOP

3.2 MUESTREO

Para la ejecución del trabajo de auditoria se llevaron a cabo las siguientes pruebas: revisión, cumplimento, verificación, análisis, comprobación, confirmación. Así mismo, el trabajo de auditoria fue realizado con muestras aleatorias seleccionadas tomando como referencia el plan de adquisiciones de la entidad de la vigencia 2020 y base de datos de procesos contractuales de Servicio a la Ciudadanía.

4. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

4.1. RESUMEN DE HALLAZGOS

TIPO DE HALLAZGO	No.	REPETITIVO
Conformidad	8	NO
Oportunidad de Mejora	7	NO

4.2. RESUMEN EJECUTIVO

Una vez culminado el trabajo de auditoria se tienen los siguientes resultados:

7. CONFORMIDADES, relacionadas con:

- Canales de atención a la ciudadanía

- Liderazgo y compromiso proceso servicio a la ciudadanía.

- Esquema operativo y de comunicación interna del proceso, políticas de operación y ejercicio de la autoridad

- Ejecución meta proyecto de inversión sin retraso

- Publicación de documentos de los contratos del proceso en SECOP.

- Ejecución de las acciones del plan de mejoramiento del proceso Servicio a la Ciudadanía, sin retrasos.

- Ejecución de las acciones del plan de mejoramiento suscrito ante la Contraloría de Bogotá, sin retrasos.

- Cumplimiento Decreto 371 De 2010, *por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del distrito capital"*

7 oportunidades de mejora. relacionadas con:

- Actualizar la caracterización del proceso para incluir en el objetivo, alcance y ciclo PHVA, los aspectos de la política racionalización de tramites

- Para mejorar el procedimiento de atención a PQRS.

- Presentación de los informes de la gestión realizada a las PQRSF por todos los procesos de la entidad fuera del plazo establecido en el procedimiento de PQRS.

- Formulación de indicadores para realizar seguimiento a la implementación de las Políticas Institucionales de: Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites y Política de Participación Ciudadana en La Gestión Pública del Modelo Integrado De Planeación y Gestión – MIPG

- Recomendaciones del FURAG - Proceso Servicio a la Ciudadanía por ejecutar y autodiagnóstico de gestión de la política de servicio al ciudadano

- Socialización manual y Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

- Debilidades en la caracterización del proceso.

4.3 RESULTADO DETALLADO

CONFORMIDAD No. 1: CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN FUNCIONAMIENTO Y ESPACIO AMPLIO PARA CORRESPONDENCIA

Se cuenta con diferentes canales de atención a la ciudadanía (Presencial, virtual por página web, atención telefónica) para atender las diferentes solicitudes de la ciudadanía. Así mismo, son utilizados para la evaluación de la percepción y satisfacción del servicio prestado por la SDA a los ciudadanos, documentando estas evaluaciones y el análisis realizado a partir de los resultados obtenidos en los informes mensuales de percepción y satisfacción del servicio, como se evidencia en los informes revisados de los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2020.

CONFORMIDAD No. 2: LIDERAZGO Y COMPROMISO PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

En el proceso de Servicio a la Ciudadanía, se evidenció liderazgo y compromiso en el apoyo a las personas y el suministro de los recursos para la ejecución de las actividades del proceso; Igualmente, en las entrevistas realizadas a los colaboradores que ejecutan los procedimientos, se observó que tienen habilidad y aptitud para el desarrollo de las actividades de los mismos, durante la ejecución del trabajo de auditoria fueron atentos y estuvieron dispuestos para atender las entrevistas, aclarar inquietudes y dar respuestas a las preguntas realizadas en la en las reuniones presenciales y virtuales de revisión y análisis de registros y documentos; contribuyendo al logro de objetivos y alcance de la auditoria.

Igualmente, se resalta el gran compromiso que tiene el Grupo de Atención al Ciudadano, y la disposición para atender cualquier requerimiento.

CONFORMIDA No. 3 ESQUEMA OPERATIVO Y DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL PROCESO, POLÍTICAS DE OPERACIÓN Y EJERCICIO DE LA AUTORIDAD

Esquema operativo del proceso.

Se considera adecuado el esquema operativo del proceso Servicio a la Ciudadanía Se evidenció, que los procedimientos tienen definidos, los requerimientos de entrada para lograr las salidas como son: Canales de atención, correspondencia, y gestión del defensor del ciudadano; así mismo, se observó control en el flujo de información para las principales actividades de los procedimientos.

Esquema de comunicación interna

La comunicación interna es adecuada, se evidencio que el responsable del proceso imparten instrucciones, las cuales son comunicadas por medio del Sistema de Información Ambiental – FOREST y acogidas tanto por los otros procesos de la SDA como al interior del proceso; en relación con 1) La comunicación al interior del proceso, se realizan capacitaciones y entrenamientos a los integrantes del grupo de atención al ciudadano sobre el protocolo de servicio al ciudadano y temáticas relacionadas con tramites y servicios, como se evidencio en actas del proceso de los meses de mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2020, estas actividades han permitido la rotación de las personas en los 8 puntos de atención y los distintos canales virtuales y telefónicos (actualmente se tienen 8 líneas de teléfonos celulares) de la SDA, contribuyendo a garantizar en forma continua la prestación de los servicios y tramites, porque en caso de presentarse ausencia de un servidor encargado de un punto o canal de atención, otra persona del proceso puede asumir el reemplazo porque está capacitada y cuenta con conocimientos destrezas y habilidades para brindar atención a los ciudadanos y/o usuarios sobre los trámites, servicios, liquidaciones, peticiones quejas, reclamos o solicitudes, en cualquiera de los canales y puntos de atención habitados por la SDA, de acuerdo con el protocolo de atención establecido para el proceso de atención a los ciudadanos. 2) la Comunicación interna con los otros proceso de la SDA, con el propósito que circule la información de manera oportuna, veraz y organizada y haciendo uso de los medios y canales para transmitir información, el proceso de Servicio a la Ciudadanía, trabaja articuladamente con el proceso de comunicaciones, se evidenció que tienen implementado los siguientes mecanismos de comunicación interna con los enlaces de los procesos: a) Cuenta con un grupo de Whatsapp, para mantener comunicación inmediata con los enlaces de los procesos, con el fin de solucionar cualquier inquietud al momento de radicación o asignación de las PQRS y

hacer más eficaz la comunicación entre los enlaces de los procesos y b) Se realizan mesas de trabajo de PQRSF y SDQS lideradas por profesionales del grupo de atención al ciudadano, con la participación de los enlaces de los procesos, en donde se aclaran dudas e inquietudes sobre las asignaciones en Forest de las peticiones, además, revisan los lineamientos del procedimiento Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones código PA09-PR03, versión 2, con el fin que lo apliquen en la gestión de las PQRS, como se observa en memorando radicado No. 2020IE94743 con listado de asistencia a reunión del 9 de junio del 2020 y actas del 16 de enero , 17 de julio y 28 septiembre del 2020.

Políticas de operación, ejercicio de la responsabilidad y autoridad:

Se identificó que el proceso de Servicio a la Ciudadanía cuenta con procedimientos documentados, los cuales incluyen políticas de operación y directrices específicas que se deben considerar en la ejecución, igualmente, tienen definidas las actividades, área responsable y cargo, registros y controles inherentes, que son requeridos para su cumplimiento efectivo.

CONFORMIDAD No.4: EJECUCIÓN META PROYECTO DE INVERSIÓN SIN RETRASO

Revisada la meta "*Lograr 600.000 atenciones a través de los diferentes canales habilitados por la Secretaría Distrital de Ambiente"* del proyecto de inversión: *7699 - Implementación de acciones para la obtención de mejores resultados de gestión y desempeño institucional de la Secretaría Distrital de Ambiente. Bogotá"*, se evidenció que el proceso, ha venido ejecutando la meta programada para la vigencia 2020 sin retrasos, alcanzando un cumplimiento del 100,3% durante el tercer trimestre del 2020 de la meta programada 30.428 atenciones se realizaron 30.533 atenciones, distribuidas así: Canal presencial 645 atenciones, canal telefónico 4.831 atenciones y en el canal virtual 25.057, como se evidencia en los siguientes documentos soporte: 1. Matriz de gestión de los puntos de atención - Gestión consolidada, 2. Informes de seguimiento a la gestión., 3. Informes de percepción y satisfacción ciudadana mes de agosto, 4. Guía de Trámites y Servicios – GTYS y 5. Actas de entrenamientos a servidores.

CONFORMIDAD No. 5: PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE LOS CONTRATOS DEL PROCESO EN SECOP

De la base de datos de los contratos de prestación de servicios suministrada por el proceso, con fecha de corte 30 de septiembre de 2020, tomamos una muestra de 7 contratos, cuyo plazo de plazo de ejecución es de 4 meses y se realizó la revisión en SECOP en el módulo de ejecución presupuestal del contrato en donde se encuentra cargados los documentos de la cuenta del mes de agosto de 2020, evidenciándose que los documentos de esta cuenta fueron cargados oportunamente, como evidencia en el siguiente cuadro:

CONTRATO No.	FECHA DE SUSCRIPCIÓN CONTRATO	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	OBJETO	VALOR	RESULTADO REVISIÓN
20201823	19/08/2020	20/08/2020	19/12/2020	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN EL MARCO DEL PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA, DANDO CUMPLIMIENTO A LA POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y AL MODELO INEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG, EN LOS PUNTOS Y CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS POR LA SDA.	$ 11.528.000	Efectuada la revisión en SECOP II , se observó en la ejecución presupuestal del contrato que se encuentran cargados los documentos de la cuenta del mes de agosto de 2020,
20201707	15/08/2020	19/08/2020	18/12/2020	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN EL MARCO DEL PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA, DANDO CUMPLIMIENTO A LA POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y AL MODELO INEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG, EN LOS PUNTOS Y CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS POR LA SDA.	$ 11.528.000	Efectuada la revisión en SECOP II , se observó en la ejecución presupuestal del contrato que se encuentran cargados los documentos de la cuenta del mes de agosto de 2020,
20201536	12/08/2020	13/08/2020	12/08/2020	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN EL MARCO DEL PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA, DANDO CUMPLIMIENTO A LA POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y AL MODELO INEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG, EN LOS PUNTOS Y CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS POR LA SDA.	$ 11.528.000	Efectuada la revisión en SECOP II , se observó en la ejecución presupuestal del contrato que se encuentran cargados los documentos de la cuenta del mes de agosto de 2020,
20202147	22/08/2020	24/08/2020	23/12/2020	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN LA CLASIFICACIÓN, RADICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRSF ALLEGADAS A LA SDA, EN EL MARCO DEL PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA DANDO CUMPLIMIENTO A LA POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y AL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	$ 11.528.000	Efectuada la revisión en SECOP II , se observó en la ejecución presupuestal del contrato que se encuentran cargados los documentos de la cuenta del mes de agosto de 2020,
20202002	21/08/2020	24/08/2020	23/12/2020	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN EL MARCO DEL PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA, DANDO CUMPLIMIENTO A LA POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y AL MODELO INEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG, EN LOS PUNTOS Y CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS POR LA SDA.	$ 11.528.000	Efectuada la revisión en SECOP II , se observó en la ejecución presupuestal del contrato que se encuentran cargados los documentos de la cuenta del mes de agosto de 2020,
20201822	19/08/2020	20/08/2020	19/12/2020	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO TÉCNICO EN EL MARCO DEL PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA, DANDO CUMPLIMIENTO A LA POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y AL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG, EN LOS PUNTOS Y CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS POR LA SDA.	$ 8.360.000	Efectuada la revisión en SECOP II , se observó en la ejecución presupuestal del contrato que se encuentran cargados los documentos de la cuenta del mes de agosto de 2020,
20202252	23/08/2020	25/08/2020	24/12/2020	PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN EL MARCO DEL PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA, DANDO CUMPLIMIENTO A LA POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y AL MODELO INEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG, EN LOS PUNTOS Y CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS POR LA SDA.	$ 9.868.000	Efectuada la revisión en SECOP II , se observó en la ejecución presupuestal del contrato que se encuentran cargados los documentos de la cuenta del mes de agosto de 2020,

Dando cumplimiento al artículo 2.2.1.1.1.1.7.1 *del Decreto 1082 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional" Que dice: "Publicidad en el SECOP. La Entidad Estatal está obligada a publicar en el SECOP los Documentos del Proceso y los actos administrativos del Proceso de Contratación, dentro de los tres (3) días siguientes a su expedición. La oferta que debe ser publicada es la del adjudicatario del Proceso de Contratación. Los documentos de las operaciones que se realicen en bolsa de productos no tienen que ser publicados en el SECOP"*.

CONFORMIDAD 6: EJECUCIÓN LAS ACCIONES DEL PLAN DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANIA SIN RETRASOS

El proceso realiza seguimiento periódico a las 2 acciones del plan de mejoramiento:

No. "894 Incluir en los diferentes procesos de la entidad la observación y/o indicadores de gestión para el cumplimiento en las respuestas oportunas de las PQRSF, las cuales les deberá realizar seguimiento Control Interno y el proceso de Servicio a la Ciudadanía"

No. Proyectar dentro del plan de adquisiciones para el año 2020 la señalización de la sala para personas con discapacidad, la compra de sillas para la atención preferencial y para la adecuación de los baños para personas con discapacidad.

El último seguimiento realizado fue el 6 de octubre de 2020, como se evidencia en los registros publicado en el aplicativo ISOLUCIÓN y, en donde, se tiene los siguientes avances en el cumplimiento de las acciones. Así:

***Acción No. "894:** El proceso está tramitando la* actualización del procedimiento de PQRSF, para incluir una política de autoevaluación por parte de cada uno de los procesos como primera línea de defensa, para que se califiquen y se midan en cuanto a las respuestas oportunas de las PQRSF, con el fin de minimizar las respuestas fuera de los términos de ley.

Acción No. 462: Se realizó la descripción de la necesidad y la justificación técnica de las locaciones necesarias para el acceso a la población en condición de discapacidad en la Sala de Atención Principal de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaria Distrital de Ambiente, teniendo en cuenta que la Dirección Corporativa, es la dependencia encargada de liderar lo que se refiere a infraestructura el líder del proceso, realizó dicha solicitud mediante radicado No. 2020IE147624 del 1° de

septiembre del 2020, sobre la adecuación de los baños de la sala de atención al ciudadano que incluyan los espacios suficientes para personas en condición de discapacidad física, y la adecuación de la sala principal de atención al ciudadano con especio señalizado para sillas de rueda, y así mismo, la señalización de sillas azules especiales para usuarios de atención preferencial.

CONFORMIDAD 7: EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES DEL PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO ANTE LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, SIN RETRASOS

Se observa que el proceso inició la ejecución de 2 de las 3 acciones del hallazgo 3.1.1.1 del Plan de mejoramiento correspondiente de la auditoria de regularidad, código 60, PAD 2020 suscrito ante la Contraloría de Bogotá D.C, con fecha de corte 10 de junio del 2020, las cuales tienen fecha de inicio 23 de junio de 2020 y fecha de terminación 30 de enero del 2021.

1) Realizar capacitaciones trimestrales PQRS al 6 de octubre del 2020 se han realizado 2 socializaciones: 17 de julio y 28 septiembre 2020.

2). Actualización del procedimiento de la atención de las PQRS para incluir controles que aseguren las respuestas oportunas a la ciudadanía: Al 6 de octubre de 2020 se actualizó está pendiente su formalización.

3). Socializar el procedimiento de PQRS para asegurar su correcta implementación, al formalizar la actualización del procedimiento, se inicia su socialización, la cual está programada para realizarla entre los meses de diciembre de 2020 y enero del 2021.

CONFORMIDAD No. 8: CUMPLIMIENTO DECRETO 371 DE 2010, *POR EL CUAL SE ESTABLECEN LINEAMIENTOS PARA PRESERVAR Y FORTALECER LA TRANSPARENCIA Y PARA LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN EN LAS ENTIDADES Y ORGANISMOS DEL DISTRITO CAPITAL"*

1. El apoyo del defensor del ciudadano verifica a través de formatos de monitoreo de gestión que la atención que se brinda por porte de los colaboradores del grupo de servicio a la Ciudadanía sea respetuosa, oportuna y efectiva, realizando evaluación y calificación de cada uno de los servidores con el fin de velar por la satisfacción del ciudadano, como se

evidencia en los formatos de monitoreo de gestión revisados de los meses de abril, mayo, junio, agosto, septiembre del 2019.

2. La entidad cuenta con un apoyo del defensor del Ciudadano y tiene obligaciones específicas con base en las funciones establecidas en la Resolución 00144 del 21 de enero del 2020.

3. Los informes sobre PQRS, son cargados mensualmente en la página web de la entidad en el link:

   http://www.ambientebogota.gov.co/es/web/sda/seguimiento-a-quejas-y-soluciones Se efectúa el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibe la entidad a través de cualquiera de los canales de atención y está es asignada al proceso competente, a partir de esto se realiza la elaboración de un informe estadístico mensual de estos.

4. Se carga información relacionada con los canales de atención de la SDA con el fin de que toda la ciudadanía tenga conocimiento y pueda realizar sus radicaciones, asesorías y liquidaciones por cualquiera de éstos, esta información se encuentra publicada en la página Web en los links:

   http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/historial-de-noticias/-/asset_publisher/1RkX/content/habilitados-cuatro-nuevos-puntos-de-atencion-presencial-para-radicar-tramites-y-servicios-ambientales,

   en la parte inferior de la página web y en http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/puntos-de-atencion,

5. Se cuenta con el portafolio de trámites y servicios que se pueden realizar en la entidad, los cuales se pueden consultar en el siguiente link:

   https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/secretaria_distrital_de_ambiente/

OPORTUNIDAD DE MEJORA NO. 1. ACTUALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO PARA INCLUIR EN EL OBJETIVO, ALCANCE Y CICLO PHVA, ASPECTOS DE LA POLÍTICA RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

En la revisión de la caracterización de proceso, Código: PA09, se identificó la siguiente oportunidad de mejora: Actualizar la caracterización del proceso para incluir en el objetivo, alcance y ciclo PHVA, los aspectos de la política racionalización de tramites, así como el Plan de trabajo para la estrategia de racionalización de trámites, instrumentos que hacen parte del proceso de servicio a la Ciudadanía teniendo en cuenta que la Resolución SDA No.02163 de 2020, por medio de la cual se conforma el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, artículo 23, designó como Líder o responsable de la implementación de la Política de esta política a la Subsecretaría General y de Control Disciplinario; para la actualización, se recomienda tener en cuenta lo establecido en la Guía para el diseño de Procesos en el marco de MIPG, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 2: PARA MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRS

Evaluado el Procedimiento Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones Código: PA09-PR03, Se sugiere implementar mejoras en la clasificación y asignación de PQRS, por ejemplo: Implementar una ayuda de memoria para que cada uno de los encargados de recepcionar las peticiones sepan los aspectos claves que hace cada dependencia y facilite la asignación, establecer responsabilidades para la primera línea defensa de modo que presente semanalmente un reporte a la segunda línea defensa del estado de las respuestas que tiene asignadas, que la segunda línea defensa realice monitoreos quincenales o mensuales para verificar si las respuestas que se registran como definitivas si cumplen con los criterios de una respuesta definitiva, si las respuestas que se dieron parciales fueron respondidas de fondo dentro de los términos y establecer un lineamiento sobre el plazo que tienen las dependencias para hacer entrega de la correspondencia al grupo de atención al ciudadano y poder suministrarle la respuesta al ciudadano dentro de términos de acuerdo a los plazos establecidos en **el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015** “, que se fije como directriz cuál es el procedimiento para dar respuesta vía correo electrónico y asegurar su validez, así como para la entrega de la respuesta a atención al ciudadano para la notificación al usuario solicitante. Fortalecer el sistema de información generando un semáforo con alertas tempranas para que cada servidor responsable de proyectar la respuesta y para los jefes de cada dependencia tengan un control adicional que los ayude a asegurar oportunidad.

OPORTUNIDAD DE MEJORA No.3 PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS INFORMES DE LA GESTIÓN REALIZADA A LAS PQRSF POR TODOS LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD EN EL PLAZO ESTABLECIDO EN EL PROCEDIMIENTO DE PQRS.

Al revisar las fechas de presentación de los informes de la gestión realizada a las PQRSF por todos los procesos de la entidad y compararlas con el plazo establecido en el numeral 8 del procedimiento Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones Código: PA09-PR03, se evidenció que en el periodo agosto-diciembre vigencia 2020, solo los informes correspondientes a los meses de febrero y junio del 2020, se presentaron oportunamente, como observa en los siguientes cuadros:

INFORMES MENSUALES PQRSF VIGENCIA 2019				
MES	RADICADO	FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME	FECHA A PRESENTAR INFORME SEGÚN PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
AGOSTO	2019IE217900	18/09/2019	13/09/2019	Se entrego fuera de los términos establecidos en el procedimiento.
SEPTIEMBRE	2019IE245120	18/10/2019	15/10/2019	Se entrego fuera de los términos establecidos en el procedimiento.
OCTUBRE	2019IE274873	26/11/2019	18/11/2019	Se entrego fuera de los términos establecidos en el procedimiento.
NOVIEMBRE	2019IE296413	19/12/2019	13/12/2019	Se entrego fuera de los términos establecidos en el procedimiento.
DICIEMBRE	2020IE18486	28/01/2020	16/01/2020	Se entrego fuera de los términos establecidos en el procedimiento.
Fuente: Informe PQRSF agosto a diciembre de 2020 – Grupo Atención al Ciudadano.				

INFORMES MENSUALES PQRSF VIGENCIA 2020				
MES	**RADICADO**	**FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME**	**FECHA A PRESENTAR INFORME SEGÚN PROCEDIMIENTO**	**OBSERVACIONES**
ENERO	2020IE37369	17/02/2020	14/02/2020	Se entrego fuera de los términos establecidos en el procedimiento.
FEBRERO	2020IE57767	13/03/2020	13/03/2020	EN TÉRMINOS
MARZO	2020IE74212	23/04/2020	16/04/2020	Se entrego fuera de los términos establecidos en el procedimiento.
ABRIL	2020IE88569	27/05/2020	15/05/2020	Se entrego fuera de los términos establecidos en el procedimiento.
MAYO	2020IE110412	3/07/2020	12/06/2020	Se entrego fuera de los términos establecidos en el procedimiento.
JUNIO	2020IE118681	16/07/2020	14/07/2020	EN TÉRMINOS
JULIO	2020IE147623	1/09/2020	18/08/2020	Se entrego fuera de los términos establecidos en el procedimiento.
AGOSTO	2020IE159245	17/09/2020	14/09/2020	Se entrego fuera de los términos establecidos en el procedimiento.
SEPTIEMBRE	2020IE191535	29/10/2020	15/10/2020	Se entrego fuera de los términos establecidos en el procedimiento.

Fuente: Informe PQRSF enero a septiembre de 2020 – Grupo Atención al Ciudadano.

Teniendo en cuenta que el propósito del lineamiento establecido en el numeral 8 del procedimiento Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones Código: PA09-PR03 es *"presentar y socializar la gestión realizada a las PQRSF por todos los procesos de la Entidad a través de un informe mensual "Seguimiento a la Oportunidad", el cual deberá realizarse durante los 10 primeros días del mes siguiente*" es importante diseñar un mecanismo de control en el procedimiento que permita alertar sobre el plazo que tiene el proceso para la presentación de los informes de la gestión realizada a las PQRSF de tal manera, que los resultados de esta gestión contribuya a la oportuna toma de decisiones.

OPORTUNIDAD DE MEJORA No.4: FORMULACIÓN DE INDICADORES PARA REALIZAR SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE: SERVICIO AL CIUDADANO, RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG-

Revisados los indicadores: *"1208 Percepción ciudadana frente al servicio prestado", "1209 Percepción ciudadana frente al servicio prestado*",, *"1210 Seguimiento a las atenciones realizadas a través de los canales habilitados por la SDA"* que actualmente cuenta el proceso, se evidenció que las metas establecidas para estos indicadores son coherentes y pertinentes con la meta proyecto de inversión: *7699 - Implementación de acciones para la obtención de mejores resultados de gestión y desempeño institucional de la Secretaría Distrital de Ambiente. Bogotá" las cuales* se cumplieron al 100%, durante el tercer trimestre de la vigencia 2020, como se evidencia en los Informes de "Gestión atención al ciudadano 2020" y "matriz consolidada de gestión, encuestas de percepción y satisfacción del servicio prestado por la SDA, y los seguimiento a peticiones quejas y reclamos del tercer trimestre publicados en la página web en el siguiente link: ambientebogota.gov.co/web/sda/seguimiento-a-quejas-y-soluciones, así mismo, los resultados del análisis son registrados oportunamente y están disponibles con sus respectivos soportes de seguimiento en los archivos de gestión de la SGCD-Grupo Servicio al Ciudadano.

Sin embargo, es importante que se formulen indicadores para hacerle seguimiento a las políticas institucionales de: servicio al ciudadano, racionalización de trámites y política participación ciudadana en la gestión pública del Modelo Integrado De Planeación Y Gestión – MIPG y se evalúen los resultados consolidados con el fin que contribuya a monitorear el desempeño en la ejecución de las políticas y fortalezca la mejora continua, en relación a elevar los niveles de satisfacción y participación de la ciudadanía y facilitar el acceso a sus derechos con ocasión de la prestación del servicio, y el acceso a información o trámite.

OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 5: RECOMENDACIONES DEL FURAG - PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA POR EJECUTAR Y AUTODIAGNÓSTICO DE GESTIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

RECOMENDACIONES DEL FURAG:

De conformidad con la medición del desempeño institucional para SDA de la vigencia 2019 publicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP-, como consecuencia de la aplicación Formulario Único de Reporte de avance a la Gestión -FURAG-, que mide la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG –MECI, cuyo informe fue socializado por la Oficina de Control Interno, mediante radicado No 2020IE89042 del 28 de mayo del 2020, de este informe, se tomaron y revisaron 37 recomendaciones del FURAG para el proceso Servicio a la Ciudadanía, con fecha corte 30 de octubre de 2020, el resultado de la evaluación se presenta en la siguiente tabla, así: 22 recomendaciones ejecutadas que corresponden al 59% de las recomendaciones evaluadas, 8 en ejecución equivalente al 22 %, y 7 por ejecutar correspondiente al 19%:

Estado de las recomendaciones FURAG - Servicio a la Ciudadanía al 30 de octubre de 2020		
Estado recomendaciones	Cantidad recomendaciones	Porcentaje de avance implementación recomendaciones
Ejecutadas	22	59%
En ejecución	8	22%
Por ejecutar	7	19%
TOTAL RECOMENDACIONES	**37**	100%

Como oportunidad de mejora, es importante que se implementen las recomendaciones por ejecutar, las cuales se detallan a continuación, con el fin de continuar fortaleciendo la política de Servicio al Ciudadano que contribuya a una mejor prestación de los servicios y trámites que ofrece la entidad de en cumplimento de su misionalidad.

1. Contar con un menú interactivo con opciones para la atención de personas con discapacidad en la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador en la entidad.

2. Contar con un procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua en la entidad.

3. Disponer de una herramienta de software que actúe como asistente automatizado para la atención y asesoría a grupos de valor a través de canales virtuales y permita el escalamiento de peticiones a personal especializado, de acuerdo con sus niveles de complejidad (eje Chatbot) en la entidad.

4. Generar o apropiar políticas, planes, programas y/o proyectos que garanticen el ejercicio total y efectivo de los derechos de las personas que hablen otras lenguas o dialectos en Colombia (indígena, afro y ROM) en la entidad.

5. Implementar, en la medida de las capacidades de la entidad, que la infraestructura física, cuente con las condiciones de acceso que se requieren en los baños públicos, baterías sanitarias-baños acondicionados para personas en condición de discapacidad.

6. Instalar señalización en otras lenguas o idiomas como tipo de señalización inclusiva en la entidad.

7. Tener capacidad para grabar llamadas de etnias y otros grupos de valor que hablen en otras lenguas o idiomas diferentes al castellano para su posterior traducción en la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador en la entidad.

AUTODIAGNÓSTICO DE GESTIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO:

En la revisión del autodiagnóstico de gestión de la política de Servicio al Ciudadano, realizado por el proceso, se evidenció que en las categorías del autodiagnóstico relacionas con: buenas prácticas (puntaje de 0-100: calificación: 66, 7), gestión de PQRSD (puntaje de: 0-100: calificación: 98.2), formalidad de la dependencia o área de servicio al ciudadano(puntaje de: 0-100: calificación: 87.5), disminuyó la calificación debido a los bajos puntajes obtenidos en los siguientes aspectos:

1. Atención en horarios adicionales.

2. Ofrecer la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles.

3. Cumplir con los términos legales para responder las peticiones y consultas

4. Inclusión de la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.

Como oportunidad de mejora es fundamental tener en cuenta estas recomendaciones, las cuales contribuyen a fortalecer la adopción e implementación de la política servicio al ciudadano, y dar cumplimento al Decreto 847 del 30 de diciembre del *2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones",*

OPORTUNIDAD DE MEJORA No 6 SOCIALIZACIÓN MANUAL Y MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA SDA

El proceso de servicio a la Ciudadanía, periódicamente al interior del Grupo de Atención al Ciudadano, capacita y entrena sobre el protocolo de atención al ciudadano y en temas relacionado con trámites y servicios, como se evidencia en actas de reunión de mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2020; sin embargo, no se evidenció acta donde se haya socializado a todos los colaboradores de la entidad el manual y el modelo de servicio al ciudadano de la SDA.

Como oportunidad de mejora, es importante que se socialicen los mencionados instrumentos a todos los funcionarios y contratistas de la SDA, con el propósito de contribuir a fortalecer la transversalidad del proceso, la cual implica que el proceso de servicio al ciudadano continúe trabajando articuladamente con los colaboradores de todas las dependencias.

A manera de ejemplo se propone como estrategia articular los atributos del servicio (accesibilidad y disponibilidad, servicio centrado en el respeto, transparencia, atención integral por parte de la entidad, calidad, oportunidad, participación, innovación enfocada mejoramiento continuo, acceso a derechos, equidad en el acceso, confiabilidad y seguridad, inclusión y calidez) establecidos en el manual de servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, con el Código de Integridad, en donde el proceso de Servicio a la Ciudadanía y los gestores de integridad, durante la semana de integridad que viene realizado anualmente, incorporen acciones para la comunicación e interiorización de esta estrategia para el mejoramiento en la cultural del servicio en la entidad y en beneficio que la ciudadanía reciba siempre de la SDA un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual, de conformidad con lo establecido en la política pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Documento CONPES D.C - Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital, de la política pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía Publicado en el Registro Distrital No. 6643 de fecha 26 de septiembre de 2019 y Decreto 847 del 30 de diciembre del *2019 "Por medio del cual se*

establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones",

OPORTUNIDAD DE MEJORA No.7: DEBILIDADES EN CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

En la evaluación de la caracterización del proceso se encontraron debilidades en relación con los siguientes aspectos:

- Falto identificar entradas, resultados y productos generados por el proceso en la etapa del "*PLANEAR*", tales como: Procedimientos, Manual de servicio a la ciudadanía, instructivos, formatos, protocolo de servicio al ciudadano, resultados de análisis del contexto interno y externo del proceso.

- Todas las salidas de la etapa PLANEAR, no están contenidos en las entradas de la etapa HACER, las cuales son: Actividades programadas Plan de Acción (SEGPLAN), correspondientes a las metas proyecto de inversión, actividades programadas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC, Solicitudes de información, derechos de petición, quejas y/o reclamos y correspondencia por medio de los canales de atención virtual, presencial y/o telefónico y solicitudes reiteradas.

- Dentro de las salidas de la etapa PLANEAR, falto incluir el plan de acción del proceso, el cual debe contener todas las actividades que realiza el proceso, y como proveedores en las entradas, al Comité institucional de Gestión y Desempeño y el Comité institucional de Coordinación de control Interno.

- En la etapa del "*VERIFICAR,* No se identifica las siguientes actividades las entradas: Respuesta a solicitudes reiterativas, monitoreo de la sala, respuesta formal con radicado de salida de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones propias del proceso.

- En la etapa del "*HACER*", no se identifica la totalidad de las entradas del proceso, por ejemplo, los lineamientos para la aplicación del Modelo de Servicio en la SDA, y las actividades: Proponer acciones para la formulación del plan de acción Institucional, las necesidades del proceso como insumo para el plan anual de adquisiciones y el anteproyecto de

presupuesto de gastos de inversión, son salidas de la etapa del PLANEAR que no se incluyeron en el HACER.

Estas debilidades presentadas en la caracterización del proceso pueden ser generados por:

Posible causa: Desconocimiento del procedimiento: "Elaboración, actualización y control de la documentación del Sistema Integrado de Gestión", con código: PE03-PR05, versión 16 y los linimentos contenidos en la dimensión "*Direccionamiento Estratégico y Planeación*" del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en donde se identifica:

Posible riesgo: Incumplimiento de lineamientos y/ o requisitos establecidos por el proceso Sistema Integrado de Gestión, que puede afectar la operatividad y mejora en el desempeño del proceso.

5. CONCLUSIÓN

Se determino la conformidad del proceso Servicio a la Ciudanía para el facilitar el acceso a los servicios y trámites, así como la existencia y ejecución de los procesos de participación ciudadana, en el marco de la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, Modelo Estándar de Control Interno-MECI, y el cumplimiento de sus funciones, objetivo, procedimientos y la normatividad vigente y aplicable al proceso, y se identificaron oportunidades de mejora para fortalecer el control interno del proceso.

6. RECOMENDACIONES

1. Con el propósito de facilitar y mejorar la caracterización del proceso, Revisar y ajustar la caracterización del proceso teniendo en cuenta que las actividades con tenidas en la etapa del planear son las que se ejecutan en la etapa del hacer y estas a su vez, son las que se verifican (etapa verificar) y mejoran (etapa del actuar). Así mismo, las entradas y salidas en el ciclo PHVA deben centrarse el objetivo del proceso: *"Garantizar el acceso a los diferentes grupos de interés a un servicio oportuno y de calidad a través de los canales de atención habilitados para los tramites y/o servicios ofrecidos por la entidad dando cumplimiento a la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía" y* las funciones de la dependencia de acuerdo con el Decreto 109 de 2009, y el contexto del proceso que se elaboró para la identificación

de los riesgos del proceso, así mismo, se sugiere que en la actualización de la caracterización del proceso se revisen los lineamientos especialmente los establecidos en los numerales "*3.5 Ciclo de procesos" y* 3.6. "*Identificar las entradas"* de la *"Guía de gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)" versión 1 de julio del 2020" emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública".*

El numeral 3.6 de esta guía, entre otros aspectos establece:

*"**3.6. Identificar las entradas:** Cada proceso cuenta con una serie de entradas que pueden ser internas o externas a la entidad. Por esta razón, el responsable del proceso, o a quién competa la labor, debe identificar cuáles son las entradas del proceso y cuál es el rol que desempeña dentro del proceso de transformación que se lleva a cabo al interior del proceso, debe preguntarse: * ¿Qué insumos requiero para realizar mi proceso? * ¿Cuáles de estos insumos, son internos a la entidad y cuáles son los externos?"*

***"3.6.1. Identificar proveedores:** Una vez se tiene claridad en relación con las entradas, se debe identificar el proveedor o posibles proveedores de cada una de las entradas identificadas, debe preguntarse: * ¿Quiénes son los posibles proveedores? * ¿Cuáles son las características deseables en el proveedor?"*

***3.6.2. Identificar salidas:** Las salidas de un proceso son el resultado del proceso de transformación que se lleva a cabo en su interior, debe preguntarse: * ¿Cuáles son las salidas del proceso? * ¿Las salidas esperadas del proceso son consistentes con las necesidades y requerimientos esperados por el usuario? * ¿Las salidas cumplen con el objetivo con el cual se lleva a cabo el proceso?...*

2. Establecer indicadores que permitan hacer seguimiento a los avances en la implementación de las políticas de: Servicio al ciudadano, racionalización de trámites y política participación ciudadana en la gestión pública del Modelo Integrado De Planeación Y Gestión – MIPG e incluirlos en cada proceso de la SDA, con el propósito de verificar en las reuniones mensuales de autocontrol que realizan los procesos como primera línea de defensa, los avances en el logro y ejecución de la política y los resultados obtenidos en la implementación, y documentar el resultado de este seguimiento en actas de autocontrol y reportarlo a la Subsecretaría General y Control Disciplinario, como segunda línea de defensa a través del aplicativo ISOLUCIÓN para

consolidación y monitoreo de los avances en la implementación de la política de servicio al ciudadano.

3. Teniendo en cuenta que la identificación y análisis del riesgo debe ser un proceso permanente, se recomienda gestionar el posible riesgo de corrupción asociado a los trámites: "*Recibir beneficios por realizar trámites sin el cumplimiento de los requisitos establecidos por la SDA"* identificado durante la auditoría, el cual puede afectar en el logro del objetivo estratégico de la entidad "*Mejorar los canales de servicio a la ciudadanía buscando prestar un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar su calidad de vida"*

4. Revisar el diseño y funcionalidad del control establecido para el riesgo R3: "Posibilidad de que las respuestas emitidas por los diferentes procesos de la Entidad a las PQRSF no cumplan con los criterios de oportunidad claridad calidez y coherencia", de tal manera que se seleccionen actividades de control que ayuden a la mitigación de las causas identificadas por el proceso (1*. Debilidad en la comunicación entre las áreas para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía y la participación ciudadana, 2. Falta de continuidad en la gestión por la fluctuación frecuente en los estilos de dirección ocasionados por los cambios administrativos del Distrito e implementación de Planes de Desarrollo*). Así mismo, realizar nuevamente análisis de causas, teniendo en cuenta los factores internos y externos identificados en el análisis del contexto del proceso que pueden estar incidiendo en la materialización del riesgo, por ejemplo la organización de las dependencias para la atención de la PQRS y fortalecer la definición de las acciones para el tratamiento del riesgo residual que permita prevenir su ocurrencia y mitigar los efectos ocasionados por la materialización del riesgo.

5. Ejecutar las acciones del plan de mejoramiento suscrito ante la Contraloría para asegurar el cumplimiento del artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 y autoevaluar la efectividad para asegurar que se cumpla con el propósito de las acciones.

6. Es importante implementar nuevos mecanismos de control en cada dependencia, y de ser posible en el aplicativo Forest, que permitan garantizar la atención oportuna de las PQRSF, dentro de los plazos señalados en la norma tales como: 1) La creación de un instructivo para el registro y

radicación de respuestas de PQRSF, desde el radicado de solicitud hasta la respuesta final al ciudadano y 2) Elaborar y poner en marcha campañas de difusión sobre la importancia y obligación de la atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos a todos los niveles de la Entidad. Así mismo, sobre la obligatoriedad de dar aplicabilidad del procedimiento de PQRSF

7. Con el propósito que el proceso de Servicio a la Ciudadanía mejore continuamente su procedimiento de PQRS, y el modelo de servicio al ciudadano de la SDA, se proponen las siguientes estrategias:

- Reglamentar el trámite interno de las PQRS: Establecer el trámite interno que deben tener en cuenta los funcionarios y contratistas, para atender en forma eficaz, eficiente y efectiva las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, PQRS relacionadas con temas de competencia del SDA, que se formulan por los ciudadanos en los diferentes canales de atención dispuesto en la entidad.

- Actualizar y socializar el modelo de servicio al ciudadano de la Secretaria Distrital de Ambiente, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el Documento CONPES D.C - Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital, sobre la política pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Decreto 847 del 30 de diciembre del *2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones",* y la política de servicio al ciudadano de la dimensión 3 gestión con valores para resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.

- Difusión de mensajes por medio del correo electrónico institucional para los funcionarios y contratistas sobre la gestión que realiza el proceso para prestar un buen servicio al ciudadano y los resultados de los Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicitaciones-PQRSF que realiza el grupo de servicio a la ciudadanía mensualmente.

- Capacitación sobre el protocolo de servicio establecido en la SDA, con el fin que todos los funcionarios y contratista incluyendo a las personas que prestan el servicio de aseo, cafetería y vigilancia de la entidad, conozcan y apliquen los lineamientos de la entidad en la prestación del servicio a los ciudadanos, contribuyendo a mejorar la interacción entre los colaboradores de la entidad y los ciudadanos.

7. ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Los responsables de los procesos involucrados en el ejercicio auditor deben elaborar un plan de mejoramiento con base en el análisis de causas realizado y documentado, que contenga las acciones correctivas para subsanar las observaciones y no conformidades detectadas, de acuerdo con el procedimiento 126PE01-PR05 Plan de Mejoramiento por procesos. El tiempo estimado para su formulación será de cinco días hábiles y se contará a partir de la fecha de radicación de informe de auditoría definitivo. La entrega del Plan de Mejoramiento deberá surtirse ante la Oficina de Control Interno para la revisión correspondiente y la creación de los códigos en el aplicativo ISOLUCION.

8. DECLARACIÓN DEL AUDITOR

La auditoría realizó con base en un muestreo aleatorio que no implica la detección de la totalidad de las situaciones de conformidad o no conformidad u observaciones. La auditoría cumple con los estándares, procedimiento y principios generalmente aceptados. El ejercicio auditor se realizó en concordancia con el rol de evaluación y seguimiento contenido en el artículo 13 del Decreto Nacional No. 648 de 2017 y con las competencias y facultades otorgadas por la legislación colombiana. Los hallazgos no conformes detectados pueden involucrar a otros procesos, dada la naturaleza de integralidad de la auditoria. Durante el ejercicio de auditoria, en la reunión de cierre y con la entrega del informe preliminar de auditoria se aseguró el derecho del auditado a explicar, justificar, defender o contradecir los resultados allegando las evidencias y soportes correspondientes para su valoración y eventual corrección, ajuste, modificación, confirmación, rectificación o eliminación de hallazgos u observaciones del informe preliminar, cuando ello fue procedente. No se presentaron impedimentos o conflictos de intereses que afectaran la independencia y objetividad de la auditoría.

9. SALVEDADES:

Frente a las opiniones, conceptos y resultados obtenidos en el trabajo de auditoría es necesario declarar la siguiente salvedad:

9.1 No se evaluó el nivel de efectividad de las acciones del plan de mejoramiento del Proceso, las cuales revisarán de conformidad con la programación establecida en el Plan Anual de Auditorias.

9.2 Debido a que fue modificado el plazo de adopción e implementación del Decreto 847 del 30 de diciembre del *2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones",* a dieciocho (18) meses siguientes a su publicación, no se evalúa.

Dicha modificación está contenida el *artículo* 1° del Decreto 217 del 30 de septiembre del 2020*, "Por el cual se modifica el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019* "*Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de*

Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones", Así: *"Artículo 32. Adopción e implementación. Las entidades distritales deberán implementar las disposiciones contenidas en el presente decreto dentro de los dieciocho (18) meses siguientes a su publicación salvo lo contenido en el parágrafo del artículo 15 y en el parágrafo del artículo 24 del decreto".*

Versión	Descripción de la Modificación	No. Acto Administrativo y fecha
1	Adopción	Radicado 2020IE143770 del 25 de agosto de 2020

De manera atenta, le solicitamos el envío de la encuesta de percepción de la auditoría debidamente diligenciada, a más tardar el 14 de diciembre de 2020.

Atentamente,

SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Copia: Dra. Carolina Urrutía Vásquez –Secretaria Distrital de Ambiente-
Revisó y aprobó: Sandra Esperanza Villamil Muñoz
Revisó Ana Lucia Bacares Toledo,
Elaboro: Diana Marcela Chinchilla Torres
Ana María Páez Quiroga
Johann Camilo Maldonado Peña
Silveria Asprilla Lara

Proyectó: SILVERIA ASPRILLA LARA