

### MEMORANDO

**PARA:** SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE, SUBSECRETARIO GENERAL, DIRECTORES, SUBDIRECTORES, JEFES DE OFICINA y ASESORA DEL DESPACHO

**DE:** HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA  
Jefe Oficina de Control Interno

**ASUNTO:** Informe del trabajo “Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSF” correspondiente al Segundo Semestre de 2021.

Estimados todos, reciban un respetuoso saludo.

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2022 y de acuerdo con lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno adjunta con este comunicado el informe final del trabajo “Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSF” correspondiente al segundo semestre de 2021, cuyo objetivo fue determinar el grado de cumplimiento de la Entidad con respecto a la normativa precitada, el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 y demás regulación aplicable.

Es necesario precisar que las recomendaciones propuestas en ningún caso son de obligatoria ejecución por parte de la Entidad, más se incentiva su consideración en el ejercicio del mejoramiento continuo.

Así mismo, la respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno es discrecional de la Administración de la Secretaría Distrital de Ambiente.

Atentamente,



**HECTOR FABIO RODRIGUEZ DEVIA**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Anexos: Informe Seguimiento PQRSF – Segundo Semestre de 2021  
Base de Datos - Muestra evaluada

**Elaboró:**

ANGELA ANDREA MILLAN GRIJALBA      CPS:      FUNCIONARIO      FECHA EJECUCION:      24/02/2022

**Revisó:**

ANGELA ANDREA MILLAN GRIJALBA      CPS:      FUNCIONARIO      FECHA EJECUCION:      25/02/2022

CARLOS EDUARDO BUITRAGO CANO      CPS:      CONTRATO SDA-CPS-  
20220452 DE 2022      FECHA EJECUCION:      24/02/2022

HECTOR FABIO RODRIGUEZ DEVIA      CPS:      JEFE OACI      FECHA EJECUCION:      24/02/2022

CARLOS EDUARDO BUITRAGO CANO      CPS:      CONTRATO SDA-CPS-  
20220452 DE 2022      FECHA EJECUCION:      25/02/2022

**Aprobó:**

**Firmó:**

HECTOR FABIO RODRIGUEZ DEVIA      CPS:      JEFE OACI      FECHA EJECUCION:      28/02/2022

**INFORME DE ATENCION A PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES  
EVALUACION SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2021**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**1. FUNDAMENTO LEGAL:**

Tabla No. 1 Marco Legal	
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 190 de 1995	"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa"
Decreto 2232 de 1995	"Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos"
Ley 1437 de 2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
Ley 1474 de 2011	"Por 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" Ordena a la Oficina de Control Interno vigilar 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 de la Secretaría Distrital de Ambiente.
Ley 1712 de 2014	"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
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"
Decreto 1081 de 2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República".
Decreto 1166 de 2016	"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
Circular Conjunta N° 006 de 2017	De la Secretaría General y Veeduría Distrital, tiene como asunto la implementación, Formato de Elaboración y Presentación de informes de Quejas y Reclamos
Resolución 385 de 2020	"Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID – 19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus"
Decreto 491 de 2020	"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica". <b>Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</b>
Ley 2080 de 2021	"Por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción".

Fuente: Elaboración Propia - Normatividad Vigente

**2. METODOLOGÍA:**

Para la realización de este informe, se tomaron como insumo, los siguientes documentos de referencia:

- Marco legal relacionado

Secretaría Distrital de Ambiente  
Av. Caracas N° 54-38  
PBX: 3778899  
www.ambientebogota.gov.co  
Bogotá D.C. Colombia

- Procedimiento PA09-PR03 - Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control
- Procedimiento PA09-PR04 - Canales de Atención
- Base de datos de PQRSF del segundo semestre de 2021 del Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Ambiente.
- Página web de la Secretaría Distrital de Ambiente - <https://ambientebogota.gov.co/es/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania>

### 3. CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS NORMATIVOS POR PARTE DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

Tabla N° 2 Criterios normativos de las PQRSF, adoptados por la Secretaría Distrital de Ambiente Segundo Semestre de 2021			
CRITERIO	VERIFICACIÓN OCI	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
Ley 1437 de 2011 - Art. 7. Numeral 5	La Secretaria Distrital de Ambiente expidió la Carta de Trato digno, de acuerdo a la normatividad vigente (ley 1437, 2011), publicada en la página Web a través del menú Atención y Servicios a la Ciudadanía – Tramites - Carta de trato digno. <a href="https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/tramites-y-servicios">https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/tramites-y-servicios</a>	X	
Ley 1437 de 2011 - Art. 7. Numeral 71  Ley 1474 de 2011 - Art. 76, Inc. 1	Desde la Subsecretaria General, se adoptó el Proceso de Servicio al Ciudadanía - PA09-CP, actualmente en su versión No. 5 del 22 de noviembre de 2021, con el objeto de: 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 Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. A su vez, se adoptaron por parte de la entidad, los procedimientos: PA09-PR03 - Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control PA09-PR04 - Canales de Atención <a href="http://190.27.245.106:8080/Isolucionesda/Administracion">http://190.27.245.106:8080/Isolucionesda/Administracion</a>	X	
Ley 1474 de 2011 - Art. 76, Inc. 2	La Oficina de Control Interno de la Secretaría Distrital de Ambiente, semestralmente realiza el informe acerca de la gestión realizada por la entidad sobre las PQRSF, radicadas en la entidad. <a href="https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/informes-de-la-oficina-de-control-interno">https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/informes-de-la-oficina-de-control-interno</a> .	X	
Ley 1474 de 2011 - Art. 76, Inc. 3	La SDA ha dispuesto en su página web el link de fácil acceso denominado: Atención y Servicios a la Ciudadanía, para que los ciudadanos realicen sus comentarios. <a href="https://ambientebogota.gov.co/es/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania">https://ambientebogota.gov.co/es/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania</a>	X	
Ley 1712 de 2014 - Art. 11, Literal H. Decreto 1081 de 2015 – Art. 2.1.1.6.2.	La Secretaria Distrital de Ambiente presenta los informes estadísticos sobre el comportamiento de las PQRSF, así como la verificación de tiempos de respuesta del sujeto obligado (Ley 1712, 2014). Para tal fin, se dispuso en la página Web de la SDA, la sección “Informe de Seguimiento a Quejas y Reclamos”. <a href="https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/informe-de-pqrs?">https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/informe-de-pqrs?</a> , mediante el cual se identifican los reportes mensuales de cada vigencia.	X	
Ley 1712 de 2014 - Art. 11 literal k.	La Secretaría Distrital de Ambiente, adoptó las medidas establecidas, mediante el cual se requiere la publicación de “Datos Abiertos” - Políticas de “Gobierno Abierto” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2021). <a href="https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/datos-abiertos">https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/datos-abiertos</a>	X	

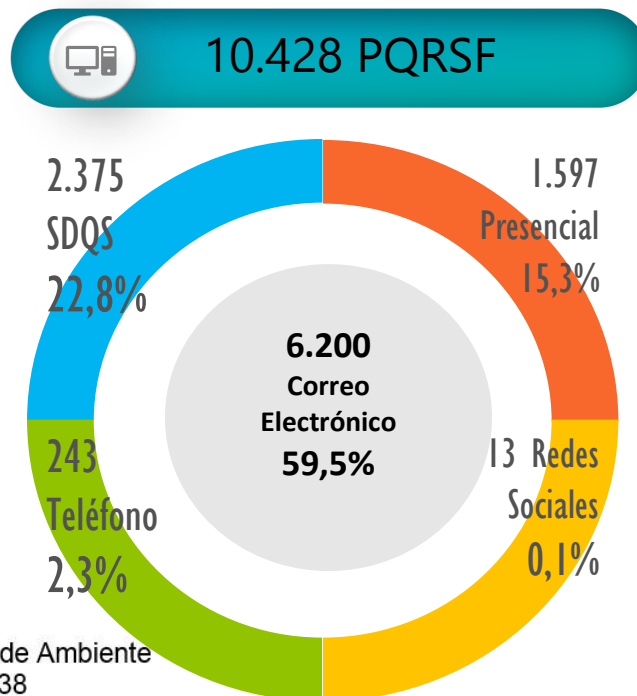
**Tabla N° 2**  
**Criteria normativos de las PQRSF, adoptados por la Secretaría Distrital de Ambiente**  
**Segundo Semestre de 2021**

CRITERIO	VERIFICACIÓN OCI	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
Ley 1755 de 2015 - Art. 22	La Secretaria Distrital de Ambiente, implemento herramientas para el trámite interno, sobre la decisión de peticiones y atención de quejas, para garantizar el funcionamiento de los servicios. <a href="https://ambientebogota.gov.co/es/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania">https://ambientebogota.gov.co/es/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania</a> Aplicación móvil SuperCADE virtual Correo electrónico: <a href="mailto:atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co">atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co</a> Webfile: <a href="https://www.secretariadeambiente.gov.co/ventanillavirtual/app">https://www.secretariadeambiente.gov.co/ventanillavirtual/app</a> Adicionalmente, mediante la plataforma "Bogotá te Escucha", se genera un código de proceso mediante el cual pueden consultar. Link <a href="https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/hojaRuta/">https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/hojaRuta/</a>	X	
Decreto 491 de 2020 - Art 3  Ley 2080 de 2021 - Art.1	Se han dispuesto los diferentes canales, oficiales (Ventanilla Virtual) y la página web de la entidad, con el fin de continuar con la prestación de los servicios de la Secretaría Distrital de Ambiente, empleando los mecanismos tecnológicos para el registro y respuesta de las peticiones (Decreto 491, 2020). <a href="https://www.secretariadeambiente.gov.co/ventanillavirtual/app">https://www.secretariadeambiente.gov.co/ventanillavirtual/app</a> <a href="mailto:atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co">atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co</a> <a href="mailto:defensordelciudadano@ambientebogota.gov.co">defensordelciudadano@ambientebogota.gov.co</a> <a href="http://www.bogota.gov.co/sdqs">www.bogota.gov.co/sdqs</a> #YoMeQuedoEnCasa	X	

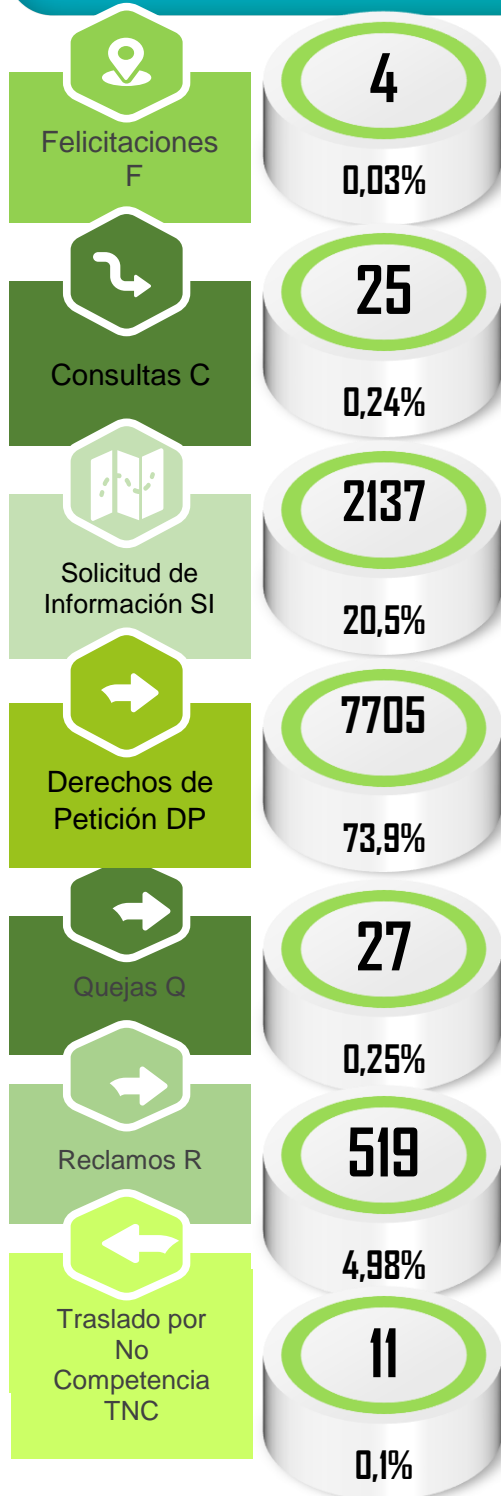
Fuente: Elaboración Propia Oficina Control Interno. Información Institucional

#### 4. COMPORTAMIENTO Y ATENCIÓN DE PQRSF

En atención a la información disponible, revisada y analizada, tanto en los informes mensuales, como en la Base de datos suministrada por la Subsecretaría General y de Control Disciplinario - SGCD, se observó que la Secretaría Distrital de Ambiente, a través de los canales oficiales de recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones durante el segundo semestre de 2021 recibió un total de 10.428 PQRSF, tal cómo se muestra en la imagen:



## Panorama PQRSF – Segundo Semestre 2021



**Tabla No. 3 Relación de Áreas Vs No de PQRSF por Tipo**

Área	F	C	SI	DP	Q	R	TNC	Total	%
DCA			214	381		39		634	4,98
DGA			22	29	1	5	1	58	0,6%
DGC			34	21	1	6		62	0,6%
DLA			32	39		2		73	0,7%
DPSIA		1	10	18		1		30	0,3%
DS	1		3	1				5	0,0%
OAC			11	5				16	0,2%
OCDI				1	5			6	0,1%
OCI				1				1	0,0%
OPEL			97	79	2	1		179	1,7%
SC		1	45	112	2	9		169	1,6%
SCAAV		9	325	2440	1	162	2	2939	28,2%
SCASP		3	214	581	2	41		841	8,1%
SEGAE	1		106	60		5		172	1,6%
SER		4	372	417		9	2	804	7,7%
SF			34	31		6		71	0,7%
SG			2	2	1			5	0,0%
SGCD	1		3	7	8	1	1	21	0,2%
SPCI			2					2	0,0%
SPPA			8	10				18	0,2%
SRHS		3	221	307		37	1	569	5,5%
SSFFS	1	4	382	3163	4	195	4	3753	36,0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>2137</b>	<b>7705</b>	<b>27</b>	<b>519</b>	<b>11</b>	<b>10428</b>	<b>100%</b>

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

La mayor concentración de **PQRSF**, se identifica en los **Derechos de Petición** con un porcentaje equivalente al **73,8%**, de los cuales el **36%** estuvo a cargo de la **Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre – SSFFS** y el **28,2%** a cargo de la **Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual – SCAAV**.



## Comportamiento Temáticas por Localidades

**Tabla No. 4 Relación de Localidades Vs No de PQRSF interpuestos por Temática**

Temáticas	Administrativo: AD		Ecurbanismo: ECB				Hídrico: HD			Sector Público: SP				
	Atmosférico: ATF		Fauna: F				Incidencia Disciplinaria: ID			Planeación Ambiental: PA				
	Ecosistemas: EC		Forestal: FR				Legal: L			Otros: OT				
<b>Información Desagregada</b>														
Localidad	AD	ATF	EC	ECB	F	FR	HD	ID	L	SP	PA	OT	Total	%
ANTONIO NARIÑO	11	85	4	1		35	8			8	2		154	1,5%
BARRIOS UNIDOS	19	122	12	1	1	139	15	1		26	3		339	3,3%
BOSA	27	140	26	2	11	84	12		4	19	7		332	3,2%
CANDELARIA	11	6	4			20			1	14			56	0,5%
CHAPINERO	35	226	47	5	7	304	21	1	3	56	6		711	6,8%
CIUDAD BOLIVAR	18	92	68	8	7	105	20			18	7	1	344	3,3%
<b>DISTRITO</b>	<b>487</b>	<b>405</b>	<b>150</b>	<b>92</b>	<b>154</b>	<b>339</b>	<b>209</b>	<b>17</b>	<b>31</b>	<b>239</b>	<b>130</b>	<b>2</b>	<b>2255</b>	<b>21,6%</b>
ENGATIVA	34	344	49	6	11	334	19			55	23		875	8,4%
FONTIBON	67	159	27	7	13	204	28		1	31	4	1	542	5,2%
KENNEDY	47	256	26	2	15	192	28		1	48	4	1	620	5,9%
LOS MARTIRES	16	51		5	2	34	8			17			133	1,3%
PUENTE ARANDA	25	94	4	5	6	117	23	1	1	20	2	1	299	2,9%
RAFAEL URIBE U	14	146	4	1	7	76	11			17	2		278	2,7%
SAN CRISTOBAL	6	37	61	4	4	126	13		2	19	5		277	2,7%
SANTA FE	12	58	24	3	2	52	2			12	6		171	1,6%
<b>SUBA</b>	<b>53</b>	<b>299</b>	<b>95</b>	<b>7</b>	<b>24</b>	<b>697</b>	<b>59</b>		<b>2</b>	<b>61</b>	<b>13</b>		<b>1310</b>	<b>12,6%</b>
SUMAPAZ			3								1		4	0,0%
TEUSAQUILLO	26	130	13	4	4	145	11		2	46	6		387	3,7%
TUNJUELITO	10	54	11	1	2	40	16			13			147	1,4%
<b>USAQUEN</b>	<b>39</b>	<b>236</b>	<b>115</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>393</b>	<b>36</b>		<b>3</b>	<b>85</b>	<b>9</b>		<b>934</b>	<b>9,0%</b>
USME	8	43	97	3	2	49	23		2	22	11		260	2,5%
<b>Total</b>	<b>965</b>	<b>2983</b>	<b>840</b>	<b>161</b>	<b>286</b>	<b>3485</b>	<b>562</b>	<b>20</b>	<b>53</b>	<b>826</b>	<b>241</b>	<b>6</b>	<b>10428</b>	<b>100%</b>
%	9,3%	28,6%	8,1%	1,5%	2,7%	33,4%	5,4%	0,2%	0,5%	7,9%	2,3%	0,1%	100%	

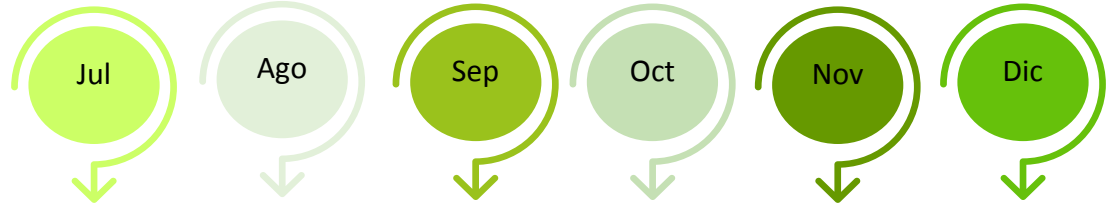
Fuente. Base de datos PQRSF aplicativo Forest y SDQS - Grupo de Atención al Ciudadano.

Bajo la designación de **Distrito**, se identifica un total de **2.255 PQRSF** equivalentes al **21,6%**; sin embargo, las localidades de **Suba** con **1.310 (12,6%)** y **Usaquén** con **934 (9,0%)**, se ubican en los primeros lugares de interposición de **PQRSF** ante la Secretaría Distrital de Ambiente -SDA; por otra parte, las temáticas de mayor relevancia corresponden a los temas **Forestales** con **3.485 (33,4%)** y **Atmosféricos** con **2.983 (28,6%) PQRSF**.

## Variación II Semestre 2021 Vs 2020



**Variación Semestral**  
13%  
1.203 PQRSF



**Tabla No. 5 Relación de PQRSF recibidas durante el Segundo Semestre 2021 Vs Segundo Semestre 2020**

2020	1466		1294		1735		1735		1582		1413	
2021	1628	11,1%	1861	43,8%	1945	12,1%	1748	0,7%	1727	9,2%	1519	7,5%

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

El Porcentaje de variación de PQRSF entre el Segundo semestre de **2020 Vs 2021**, es equivalente al **13%**, con **1.203 PQRSF**. Se identifica un incremento dada las condiciones de emergencia sanitaria.

A partir de la información contenida en la Base de Datos suministrada por la SGCD - Grupo de Atención al Ciudadano, correspondiente al segundo semestre de 2021, se identifican a continuación los parámetros de la muestra evaluada y los resultados obtenidos:

**Tabla No. 6 Esquema de Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población**

Tamaño de la Población (N)	Error Muestral €	Proporción de Exito (P)	Nivel de Confianza	Nivel de Confianza (Z) (1)	Fórmula	Muestra Óptima
10.428	5,2%	30%	90%	1,6	210	206

**Tabla No. 7 Relación de la muestra verificada, que incluye el número de PQRSF revisadas por Área, dentro y fuera de términos, así como con verificación de evidencia respecto a la entrega al peticionario**

Área	Dentro Términos	%	Fuera Términos	%	No fue posible evidenciar fecha de entrega al Peticionario	%
DCA*	8	3,9%	2	1,0%	8	3,9%
DGA	2	1,0%	-	0,0%	1	0,5%
DGC	1	0,5%	-	0,0%	1	0,5%
OPEL	3	1,5%	-	0,0%	1	0,5%
SC	5	2,4%	-	0,0%	35	17,0%
SCAAV	51	24,8%	7	3,4%	9	4,4%
SCASP	17	8,3%	-	0,0%	6	2,9%
SEGAE	6	2,9%	-	0,0%	10	4,9%
SER	13	6,3%	-	0,0%	2	1,0%
SF	1	0,5%	-	0,0%	9	4,4%
SGCD	1	0,5%	-	0,0%	55	26,7%
SPPA	2	1,0%	-	0,0%	8	3,9%
SRHS	11	5,3%	1	0,5%	1	0,5%
SSFFS	57	27,7%	17	8,3%	1	0,5%
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>86,4%</b>	<b>27</b>	<b>13,1%</b>	<b>137</b>	<b>66,5%</b>

\*Se identificó de manera adicional una entrada a la cual se le asocio un radicado de fecha anterior.

En un total de 137 PQRSF (66,5%), no se evidenció el registro documental en el aplicativo Forest, que acredite la fecha de entrega y/o recepción del peticionario que interpuso la PQRSF.



A continuación, se desagrega la información correspondiente a los radicados identificados fuera de términos dentro de la muestra seleccionada:

**Tabla No. 8 Información de Radicados respondidos fuera de Términos e identificados en la muestra seleccionada**

Id	Radicado	Fecha de Radicación	Vencimiento en días	Fecha de Vencimiento	Fecha Emisión Respuesta	No. Días desde Radicado hasta Rta Final
1	2021ER136117	6/07/2021	30	19/08/2021	19/08/2021	31
2	2021ER138436	8/07/2021	30	23/08/2021	23/08/2021	31
3	2021ER168843	12/08/2021	30	24/09/2021	24/09/2021	31
4	2021ER182950	30/08/2021	30	11/10/2021	11/10/2021	31
5	2021ER187794	6/09/2021	30	19/10/2021	19/10/2021	31
6	2021ER203975	23/09/2021	30	08/11/2021	08/11/2021	31
7	2021ER207972	28/09/2021	30	11/11/2021	11/11/2021	31
8	2021ER209853	30/09/2021	30	16/11/2021	16/11/2021	31
9	2021ER219642	11/10/2021	30	25/11/2021	25/11/2021	31
10	2021ER221629	13/10/2021	30	29/11/2021	29/11/2021	31
11	2021ER225674	19/10/2021	30	02/12/2021	02/12/2021	31
12	2021ER227406	20/10/2021	30	03/12/2021	03/12/2021	31
13	2021ER230770	25/10/2021	30	09/12/2021	09/12/2021	31
14	2021ER231983	26/10/2021	30	10/12/2021	10/12/2021	31
15	2021ER231895	26/10/2021	30	10/12/2021	10/12/2021	31
16	2021ER234441	28/10/2021	30	14/12/2021	14/12/2021	31
17	2021ER247006	12/11/2021	30	28/12/2021	28/12/2021	31
18	2021ER256241	24/11/2021	30	06/01/2022	06/01/2022	31
19	2021ER266270	5/12/2021	30	17/01/2022	19/01/2022	32
20	2021ER271120	10/12/2021	30	21/01/2022	21/01/2022	31
21	2021ER273068	13/12/2021	30	24/01/2022	01/02/2022	37
22	2021ER274719	14/12/2021	30	25/01/2022	11/02/2022	44
23	2021ER273817	14/12/2021	30	25/01/2022	08/02/2022	41
24	2021ER276013	15/12/2021	30	26/01/2022	07/02/2022	39
25	2021ER282635	21/12/2021	30	01/02/2022	9/02/2022	37
26	2021ER287368	27/12/2021	30	07/02/2022	08/02/2021	31
27	2021ER287301	27/12/2021	30	07/02/2022	8/02/2022	32

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

Se identificó un total de 179 PQRSF (86,89%), que incluyen una respuesta catalogada como “definitiva” para el Peticionario y 27 (13,11%) “parciales” que se muestran a continuación:

**Tabla No. 9 Información de Radicados con Respuesta Parcial, identificados en la muestra seleccionada**

No.	Área	Radicado	Fecha Radicado	Situación evidenciada
1	DCA	2021ER210608	30/09/2021	El peticionario reclama que se reconozca como tercero interviniente en un proceso Exp. SDA-06-2007-2348. Se encuentra a la espera de Auto que resuelva de fondo la petición. De otra parte, aunque la petición está asignada a la DCA quien firma respuesta es el Subdirector de Recurso Hídrico y del Suelo.
2	SCAAV	2021ER132596	1/07/2021	Se solicita de manera urgente revisión y apoyo con establecimiento comercial que no respeta horarios de cierre, además mencionan la presencia de hurtos y exceso de ruido para lo cual la SDA responde que en el 3 Trimestre de 2021 realizará la respectiva visita, sobre la cual, a la fecha no se evidencia seguimiento.

No.	Área	Radicado	Fecha Radicado	Situación evidenciada
3		2021ER135934	6/07/2021	Se solicita revisión en establecimiento comercial en cuanto al cumplimiento de permisos del ámbito ambiental, donde la SDA da respuesta parcial a fin de que, en los próximos días se realizaran las respectivas visitas; sin embargo, a la fecha no se evidencia la respectiva visita.
4		2021ER147014	19/07/2021	Solicitud de visita a varios restaurantes por emisiones. Se realizó visita de inspección a los establecimientos y se procederá a emitir los respectivos conceptos técnicos, según lo evidenciado en la visita. La respuesta fue remitida vía correo electrónico; sin embargo, no se evidencian los Conceptos Técnicos.
5		2021ER164721	9/08/2021	El peticionario solicita revisión de un local donde funciona una herrería por el ruido que produce y adicionalmente prende un horno que afecta la salud de los vecinos. La SCAAV responde que será registrado en el plan de trabajo del Grupo para efectuar visita y verificar el cumplimiento de normatividad en el sitio; sin embargo, a la fecha no se evidencia registro de dicha visita.
6		2021ER164938	9/08/2021	Solicitud de visita técnica en establecimiento comercial (intensidad auditiva) del establecimiento denominado "FUEGO Y RESCATE" no obstante al realizar la visita no se encuentra nadie en el lugar para lo cual se reprogramará; sin embargo, a la fecha no se ha realizado la visita.
7		2021ER184465	1/09/2021	Derecho de Petición por ruido de una taberna, el cual es asignado al grupo trabajo ruido, quien contesta que la visita será atendida durante el quinto bimestre de 2021; sin embargo, a la fecha no se evidencia el registro de la visita.
8		2021ER188026	6/09/2021	Se solicita visita en 3 bares por exceso de ruido durante cuarentena; sin embargo, a la fecha no se evidencia registro de visitas
9		2021ER188048	6/09/2021	Se reporta establecimiento público (bar) que presenta afectaciones por ruido, ya que este mantiene hasta altas horas su funcionamiento y por tal motivo las vibraciones han presentado grietas a las viviendas y afectación de salud a las personas que viven en esta zona. Al respecto, la SDA responde que se ha encargado la dependencia SCAAV para validar el tema y realizar la visita aproximadamente el quinto bimestre de 2021; sin embargo, a la fecha no se evidencia registro de la visita.
10		2021ER206430	27/09/2021	Solicitud de visita a establecimiento comercial con altos niveles de ruido y afectación de salud a ciudadana que tiene sordera súbita; sin embargo, a la fecha no se evidencia registro de la visita.
11		2021ER207556	28/09/2021	Se dio respuesta a Queja anónima por ruido, indicando que se registrará la solicitud en el plan de trabajo de la dependencia para efectuar visita y generar concepto técnico; sin embargo, a la fecha no se evidencia registro de la visita.
12		2021ER219240	11/10/2021	Se dio respuesta al peticionario indicando que se realizará visita al sitio para verificar cumplimiento normativo, en el sexto bimestre de 2021 de lo cual se le informará; sin embargo, a la fecha no se evidencia registro de la visita.
13		2021ER219369	11/10/2021	Queja por ruido en un establecimiento clandestino. Se informa al Peticionario que se adelantará visita para verificar; sin embargo, a la fecha no se evidencia registro de la visita.
14		2021ER219599	11/10/2021	Traslado de queja para visita técnica por posible contaminación ambiental auditiva de establecimiento de comercio. La SDA informa que fue asignado al área técnica de ruido y registrado en el plan de trabajo con el fin de realizar la respectiva visita técnica; sin embargo, a la fecha no se evidencia el registro de la visita.
15		2021ER220433	12/10/2021	Queja sobre problemáticas generadas por el funcionamiento del establecimiento "SANTOS FRIJOLE" ubicado en la CL 53 No. 73 A – 10 de la localidad de Engativá. La SDA informa que fue asignado al área técnica de ruido y registrado en el plan de trabajo con el fin de realizar la respectiva visita técnica; sin embargo, a la fecha no se evidencia el registro de la visita.

No.	Área	Radicado	Fecha Radicado	Situación evidenciada
16		2021ER221679	13/10/2021	Solicitud de visita por problemáticas generadas por el funcionamiento del establecimiento de comercio denominado "GOYA" ubicado en la CR 8 No. 163 – 43 de la localidad de Usaquén. La SDA responde, que, de acuerdo con las competencias otorgadas a la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual de la Secretaría de Ambiente, la visita se llevará a cabo en el sexto bimestre del 2021; sin embargo, a la fecha no se evidencia el registro de la visita.
17		2021ER224251	14/10/2021	Solicitud de visita por problemáticas generadas por el funcionamiento del "BAR" ubicado en la KR 87 BIS No. 51 – 56 SUR. La SDA responde, que el caso será asignado a la dependencia SCAAV y que aproximadamente el sexto bimestre de 2021 se realizará la respectiva visita; sin embargo, a la fecha no se evidencia el registro de la visita.
18		2021ER230543	25/10/2021	Sociedad PPC S.A solicita información sobre estado del trámite de Registro de PEV desde 2020. Respuesta de la SCAAV que se encuentra en evaluación técnica y jurídica a requerimiento, se notificará oportunamente; sin embargo, no se evidencia soporte de la notificación.
19		2021ER230837	25/10/2021	Solicitud de visita a "Bar la cantina y cigarrería" por exceso de ruido teniendo como respuesta que dentro del primer bimestre de 2022 se realizará la respectiva visita. Se encuentra pendiente la visita.
20		2021ER247034	12/11/2021	Situación Bar localidad de Engativá, "BAR" ubicado en la CL 64 No. 105 D – 15 de la localidad de Engativá por música muy alta. Petición asignada al grupo Ruido para realizar visita en el primer trimestre de 2022. Se encuentra pendiente la visita.
21		2021ER254122	22/11/2021	Solicitud de visita en establecimiento tipo comercial dirigido por extranjeros donde menciona hay exceso de ruido. La SDA da respuesta mediante Aviso. No se evidencia soporte de seguimiento
22		2021ER266270	5/12/2021	Queja por ruido en establecimiento. La SDA informa que fue asignada al área de ruido y será atendida en el primer trimestre de 2022. Se encuentra pendiente la visita.
23		2021ER273068	13/12/2021	Solicitud sobre problemáticas generadas por el funcionamiento del "BAR DON DESPENSA" ubicado en la DG 48 SUR No. 53 – 43 P1 de la localidad de Tunjuelito. La SDA responde, que será atendida durante el primer trimestre de 2022. Se encuentra pendiente la visita.
24		2021ER287368	27/12/2021	Solicitud de visita a bares que laboran en horarios no permitidos con exceso de ruido. La SDA responde que realizará la respectiva visita y se da respuesta por aviso; sin embargo, a la fecha no se evidencia registro de la visita.
25	SCASP	2021ER248783	16/11/2021	Solicitud cierre de PIN 15097. La SCASP solicita realizar ajustes por parte del peticionario para proceder al cierre y concede 8 días hábiles para dicha actividad. No se evidencia recepción de dichos ajustes ni soporte de seguimiento.
26		2021ER167531	11/08/2021	Solicitud de visita por invasión de espacio público con el parqueo de vehículos sobre andén y revisión de árboles por excremento. Se evidencia respuesta a una de dos solicitudes. Se encuentra pendiente revisar el tema de la invasión de espacio público.
27	SSFFS	2021ER214087	5/10/2021	Se recibe denuncia por tenencia ilegal de un tigrillo, evidenciada a través de red social Tik Tok. Se responde al peticionario y se solicita enviar documentos y publicaciones en redes sociales del posible infractor, a la fecha, no se identifica remisión de pruebas ni soportes de seguimiento.

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

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En los resultados de la muestra revisada se identificaron varios aspectos susceptibles de mejora que pueden incidir en el ejercicio de atención, seguimiento y trazabilidad de PQRSF.

A continuación, se resume el resultado:

Conclusión	Recomendación
<p>1. De los 206 registros revisados, el 86,4% (178) PQRSF cuentan con respuesta proyectada dentro de los términos de ley; sin embargo, el 13,1% restante (27), presentaron plazos superiores al tiempo establecido para dar respuesta.</p>	<p>En virtud de que el Grupo de Atención al Ciudadano maneja una Base de Datos donde registra la gestión respecto a la oportunidad de radicación de las respuestas, se recomienda, que el área diseñe alertas tempranas sobre aquellos PQRS a las cuales se les está acercando el límite de vencimiento, para poder evitar la extemporaneidad. Se debería contemplar, los tiempos internos de trámite para realizar la planeación de la labor.</p>
<p>2. Se identificó el radicado No. 2021ER183339 de fecha <b>31 de agosto de 2021</b>, remitido por <b>ISLENA TORRES ACOSTA</b> - Líder PIC - Subred Integrada de Servicios de Salud Integral Sur Occidente E.S.E, al cual <b>se le asocia la respuesta</b> con Radicado No. 2021EE129332 de <b>fecha 28 de junio de 2021</b>, dirigida a <b>WALTER EMILIO RAIGOZA MARTINEZ</b> - Representante del Comité Ambiental de los propietarios y arrendatarios; por lo cual se concluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No se le dio respuesta directa al remitente</li> <li>▪ El radicado se encuentra asociado a otras entradas: 2021ER86214 y 2021ER86155 del 7 de mayo de 2021, y radicado 2021ER101049 del 24 de mayo de 2021; sin embargo, no a todas las entradas se le asoció una respuesta.</li> <li>▪ No se evidenció soporte documental de las actas de visita del 9 de enero de 2019, 15 de abril y 10 de junio de 2021, ni del Concepto Técnico No. 01746 (2019IE45015 del 2019-02-23).</li> </ul>	<p>Se recomienda fortalecer los controles de revisión de las respuestas, garantizando su calidad en los términos que la ley prevé y cerciorándose como mínimo en los siguientes campos: Remitente, Dirección, Entidad, y profundidad en el contenido de la respuesta, asegurando términos de oportunidad, trazabilidad y la calidad de información.</p>
<p>3. En un total de 137 PQRSF (66,5%), no se evidenció el registro documental en el aplicativo Forest que acredite la fecha de entrega y/o recepción del peticionario que interpuso la PQRSF.</p>	<p>Se recomienda implementar medidas de control para asegurar el cargue de los soportes documentales que evidencien la entrega de la respuesta del PQRSF al peticionario, generando acciones de validación en la base de seguimiento, que incluya los datos de envío y entrega del documento (guías de mensajería), o confirmación de recepción de lectura o de forma telefónica, cuando la entrega ocurre por medio de correo electrónico.</p>
<p>4. Se pudo evidenciar que el 86,89% (179) respuestas corresponden a respuestas definitivas y que el 13,11% (27) respuestas, corresponden a respuestas parciales.</p>	<p>Se recomienda implementar medidas de mejora en relación a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisión y control de casos reiterativos, para estudiar la causa raíz de diferentes problemáticas de tal manera que se pueda gestionar su solución y dar respuesta de fondo al peticionario.</li> <li>▪ Revisión de tiempos de visitas y seguimiento sobre su cumplimiento, para asegurar razonablemente el desarrollo de acciones frente a los requerimientos y necesidades de los peticionarios.</li> <li>▪ Establecer lineamientos que permitan catalogar las respuestas como definitivas o parciales, y su respectiva gestión, evitando de esta manera que las respuestas se hagan según el criterio de los funcionarios encargados de responder a los peticionarios.</li> </ul>
<p>5. Se identificó el Radicado 2021ER166714 del 11 de agosto de 2021, el cual se encuentra asociado a siete (7) procesos diferentes; cabe anotar, que la temática del requerimiento obedece a "Contaminación Auditiva"; sin embargo, a este radicado se le asocian otras entradas con requerimientos del mismo tipo, pero correspondientes a diferentes puntos en varias localidades.</p> <p>Esta situación genera confusión al momento de revisar los documentos, dadas las condiciones de visualización de la información.</p>	<p>Teniendo en cuenta la estructura de visualización que actualmente maneja el aplicativo Forest, en relación a los radicados vinculados, se recomienda implementar acciones de mejora direccionadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Generar expedientes por temática, para concentrar la información de los radicados que deban intervenir en dicha temática.</li> <li>▪ Definir controles sobre el ejercicio de vinculación de radicados, delimitando la vinculación a las áreas que no tengan competencia en la temática de los requerimientos y validando la asignación por expediente.</li> <li>▪ Definir lineamientos de gestión de información que optimicen la estructura, organización y trazabilidad de la información registrada en el aplicativo.</li> </ul>

---

### Notas

*La naturaleza de la labor de auditoría interna ejecutada por la Oficina de Control Interno, al estar supeditada al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.*

*La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministrada por la Entidad a través de solicitudes realizadas por la Oficina de Control Interno. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.*

Cordialmente,



**HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA**  
**JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Anexo: Base de Datos.

Elaboró: Ángela Millán Grijalba - Contratista / Johana Bonilla González - Contratista / Luz Marina Estupiñán - Funcionaria

Revisó y aprobó: Héctor Fabio Rodríguez Devia - Jefe Oficina de Control Interno.

Proyectó: Ángela Andrea Millán Grijalba