



MEMORANDO

PARA: JULIO CESAR PULIDO PUERTO
Subsecretario General y de Control Disciplinario

DE: LILIAN RODRIGUEZ CARVAJAL
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Respuesta a objeciones y/o comentarios de rad. 2014IE046534 del 2014.03.18 a informe preliminar y comunicación informe definitivo de auditoría interna a “Procesos De Atención Al Ciudadano, Sistemas De Información Y Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias De Los Ciudadanos”.

De manera atenta, remito la respuesta a objeciones y/o comentarios realizados, mediante el radicado del asunto al informe preliminar de auditoría interna a “Procesos De Atención Al Ciudadano, Sistemas De Información Y Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias De Los Ciudadanos”, oficializado mediante la radicación 2014IE041105 del 2014.03.10. De igual forma comunico el informe definitivo de la mencionada auditoría, que es el mismo preliminar, por cuanto las objeciones y/o comentarios no desvirtúan las observaciones o recomendaciones del informe preliminar y las acciones de mejora se realizaron con posterioridad a la realización de la auditoría, tal como consta en el escrito de objeciones y se corrobora más adelante; razón por la cual en el plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo, deben proceder al análisis de causas y definición de las acciones a llevar a cabo respecto de las observaciones e incluirlas en el Plan de Mejoramiento en el aplicativo ISOLUCIÓN, conforme al procedimiento 126PE01-PR05.

Respecto a las objeciones y/o comentarios presentados a las recomendaciones contenidas en el informe de auditoría, es importante tener en cuenta el compilado de conceptos sobre control interno del Departamento Administrativo de la Función Pública, que señala, al respecto lo siguiente:

“Conforme al artículo 6º de la ley 87 de 1993, el establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del Control Interno, también será de responsabilidad de los Jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos.

Por su parte el artículo 12 de la misma ley asigna al asesor, coordinador, auditor interno o quien haga sus veces, entre otras, las funciones de verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad y

recomendar los correctivos que sean necesarios; mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno dentro de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento, así como verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas.

Con base en lo anterior, se puede concluir, en primer lugar, que las Oficinas de Control Interno deben concretar los resultados de su accionar, entre otras cosas, en la formulación de recomendaciones para el mejoramiento del sistema de control interno en aquellos aspectos en los cuales haya encontrado debilidades o irregularidades, y en segundo lugar, que estas recomendaciones, en principio, no son obligatorias para el jefe del organismo, responsable del sistema de control interno, salvo que las mismas sean de tal magnitud que, de no tomarse en cuenta, se afectaría gravemente el funcionamiento del sistema de control interno o de unos de sus componentes.”(Subrayado fuera de texto).

Por lo anterior, a continuación se presenta un resumen de las objeciones y/o comentarios de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario- SGCD y la respuesta de esta Oficina de Control Interno- OCI, así:

1. **Objeción y/o comentario.** La auditoría no fue de forma presencial y pudo haberse omitido verificar todas las evidencias.

Respuesta OCI. Existen muchas técnicas de auditoría y la presencial no es la única. No obstante, la auditoría del asunto se realizó en forma presencial a los puntos objeto de auditoría que lo requirieron.

Es importante resaltar que esta Oficina solicitó a su dependencia la información pertinente, necesaria y conducente para realizar la auditoría del asunto, mediante el radicado 2013IE169312 del 2013.12.11, en el que se resaltó remitirla con todos los soportes correspondientes, debidamente foliados, en calidad de préstamo o por Forest y su dependencia entregó la información que tenía, mediante el radicado 2013IE174714 del 2013.12.19.

Es de tener en cuenta al respecto el compilado de conceptos sobre control interno del Departamento Administrativo de la Función Pública, que señala, lo siguiente:

“De todo lo anterior se puede concluir que las funciones de verificación y evaluación propias de las oficinas de control interno se entienden, dentro de un concepto moderno de auditoría, que deben realizarse mediante estrategias generales y no mediante acciones tales que asfixien al área, unidad o funcionario objeto de auditoría. Es decir, después de poner de presente las normas, políticas y directrices a seguir y de haber solicitado se comunique a la Oficina de Control Interno las acciones realizadas como producto de las recomendaciones impartidas, no le corresponde a esta oficina comprobar personalmente el cumplimiento de las funciones y responsabilidades encomendadas a las dependencias, pues como se deduce de las normas citadas, cada



jefe de dependencia y cada funcionario, especialmente los que tienen responsabilidad de mando (jefes) son los responsables de implementar los mecanismos necesarios para que su actividad se ajuste a criterios de eficiencia, eficacia y oportunidad en el cumplimiento de las normas legales y técnicas y en el desarrollo de las políticas y objetivos institucionales.

El alcance de la garantía que se le encomienda a las Oficinas de Control Interno en relación con la implementación y desarrollo del sistema de control interno, se concreta en el cumplimiento de las macrotareas a ellas encomendadas, dentro del concepto moderno de auditoría implícito en la normatividad vigente; esto es, asesorando y acompañando más que supervisando, y efectuando seguimiento selectivo y recomendando acciones de mejoramiento más que inspeccionando. (Subrayados fuera de texto).

2. **Capítulo I:** sobre no evidencias de capacitación o actualización de servidores de atención al usuario

Objeción y/o comentario a la observación. Se adjuntaron las actas en el radicado 2013IE174714.

Respuesta OCI. Las actas no se adjuntaron en el radicado 2013IE174714 como puede verificarse en Forest y en el CD anexo al mismo, que fue entregado personalmente a esta Oficina.

3. **Capítulo II:** sobre no evidencia de encuestas diligenciadas y tabuladas que midan la percepción ciudadana respecto de amabilidad y buen trato-

Objeción y/o comentario a la observación. Se realizan **informes mensuales de percepción**. El formato actual no mide la percepción, que se incluirá en el plan de mejora.

Respuesta OCI. Los informes de percepción no son encuestas de percepción, que fue el punto objeto de la auditoría dentro de este capítulo.

4. **Capítulo III:** sobre no evidencia de reconocimientos del buen trato y amabilidad.

Objeciones y/o comentarios. Se presentó objeción a la observación y a la recomendación, así:

- **Observación:** Los resultados aportados corresponden a evaluación del 2012, para el año 2013 la DDSC no realizó esta evaluación en el periodo comprendido de enero-diciembre de 2013.

- **Recomendación:** Es difícil documentar los reconocimientos del buen trato.

Respuesta OCI. Respecto a la:

- **Observación.** La auditoría del asunto corresponde al segundo semestre de 2013 y no al año 2012.
- **Recomendación.** Le informamos que este punto será objeto de verificación por parte de la Veeduría Distrital. Igualmente, esta Oficina realizará seguimiento al plan de mejoramiento producto de este informe, en el segundo semestre del presente año, conforme al plan de acción. Razón por la cual si es difícil la consolidación de los reconocimientos por escrito, se recomienda tener un formato, a la mano, en las oficinas de atención al ciudadano, que incluya como mínimo: título “*Reconocimientos del buen trato y amabilidad y/o calidad de gestión de servidores de atención al usuario*”, el nombre e identificación de la persona que realizó el reconocimiento, teléfono y/o dirección de contacto, un resumen del reconocimiento y su firma.

5. **Capítulos:** IV (numerales 1, 2, 3, 4, 7 literal a), V, IX (numeral 3), XI (numeral 1), XII (numerales 1 a 4), XIII (numerales 2, 3, 4, 5 y 6), XV (Numeral 1), XIX (numeral 1):

Objeción y/o comentario a la recomendación. Se adoptaran las recomendaciones.

Respuesta OCI. No es necesario escribir en las objeciones lo afirmado, sino únicamente realizar el plan de mejoramiento, teniendo en cuenta que las recomendaciones formuladas son en pro del mejoramiento continuo de la entidad.

6. **Capítulo IV** (numeral 5): sobre remisión de radicados de organismos de control directamente a Oficina de Control interno, en original.

Objeción y/o comentario a la recomendación. Se incluyeron en el procedimiento los lineamientos dados por la anterior Jefe de Control Interno.

Respuesta OCI. La norma prevalece y conforme a ella se deben realizar los lineamientos del procedimiento, razón por la cual, se reitera la recomendación: “*Remitir los radicados de los Organismos de Control recibidos en esta entidad, directamente al responsable de su respuesta y copia a la Oficina de Control Interno. Solo remitir en original a la mencionada Oficina, las solicitudes de su competencia. Lo anterior, para evitar incurrir en una posible falta disciplinaria, de dirigir la correspondencia a quien no es el competente, de conformidad con lo señalado en el artículo 35 numeral 8 de la ley 734 de 2002 o Código Único Disciplinario*” y esta Oficina continuará realizando el seguimiento correspondiente.

7. **Capítulo IV** (numeral 6): sobre listado de temas y responsables en el área de reparto a las dependencias, de los radicados recibidos en la entidad.

Objeción y/o comentario a la recomendación. El listado de temas se realizó de conformidad con el radicado 2013ER181226 del 2013.12.31, como consta en el radicado 2014EE002140 del 2014.01.08

Respuesta OCI. La respuesta contenida en el rad. 2014EE002140 del 2014.01.08 es del 2014 y contiene únicamente los temas de las Subdirecciones de la Subdirección de Control Ambiental y no de las demás dependencias de la entidad y; la auditoría corresponde a lo realizado en el 2013. Por lo anterior, se recomienda, completar el mencionado radicado y tenerlo a la mano, por parte del responsable de asignar los radicados recibidos en la entidad, tal como se recomendó.

8. **Capítulo IV** (numeral 7 literales “b” y “f”): sobre incluir en informes mensuales de seguimiento a PQRS los servicios sobre los que se presta el mayor número de quejas, reclamos y recomendaciones y las recomendaciones más representativas de la ciudadanía

Objeción y/o comentario a la recomendación. Es competencia directa de las áreas en coordinación con la Oficina de Control Interno.

Respuesta OCI. La Oficina de Control Interno no coordina ninguna actividad contenida en el informe del asunto, ya que no puede coordinar y auditar al mismo un mismo tema, teniendo en cuenta que se convertiría en juez y parte de una misma actividad, con fundamento en la siguiente normatividad, que obliga a esta oficina a realizar la auditoría del asunto: Decreto 371 de 2010 art. 3, Circular 03 de 2011, Ley 1474 de 2011 art. 76 y Circular 001 de 2011, todas señaladas en el asunto del radicado 2014IE041105 por medio de la cual se comunicó el informe preliminar de esta auditoría. Adicional, no existe ninguna norma que obligue a esta Oficina a coordinar el mencionado tema. En cambio, el Decreto 109 de 2009 *"Por el cual se modifica la estructura de la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones"*, señala, en su Artículo 12, literales d, f i, K, que es función de la **Subsecretaría General y de Control Disciplinario**, coordinar el tema, como se observa a continuación (*Subrayados fuera de texto*):

"Artículo 12°. Subsecretaría General y de Control Disciplinario. La Subsecretaría General y de Control Disciplinario tiene por objeto asesorar, asistir y acompañar al Secretario en el cumplimiento de las funciones de dirección, coordinación y control de la Secretaría Distrital de Ambiente, apoyando la gestión y coordinación interna de las diferentes dependencias de la misma.

Son funciones de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario:

***d.** Coordinar el cumplimiento de las funciones a cargo de las dependencias misionales y de las dependencias de apoyo de la Secretaría, con el objeto de mantener la unidad de propósitos, al igual que la eficiencia, eficacia y economía de la gestión.*

***f.** Dirigir y coordinar el diseño, implementación y mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad, administrativo y de control de la entidad.*

***i.** Administrar el sistema de atención al ciudadano de acuerdo con las directrices impartidas por la Secretaría General de la Administración del Distrito, aplicando, los correctivos necesarios para garantizar con eficacia la atención oportuna y el debido proceso.*

***k.** Coordinar la recepción, registro, clasificación y distribución oportuna de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición que en forma verbal o escrita presenten los ciudadanos y realizar el control efectivo para que sean resueltas en los plazos establecidos”.*

- 9. Capítulo IV** (numeral 7 literales “c”, “d” y “e”): sobre incluir en informes mensuales de seguimiento a PQRS un comparativo de quejas tramitadas contra resueltas, sin respuesta y con respuesta definitiva y estado actual de radicados, respecto a informe anterior.

Objeción y/o comentario a la recomendación. Fue incluida en el informe del mes de enero de 2014, en el radicado 2014IE034221 del 2014.02.27.

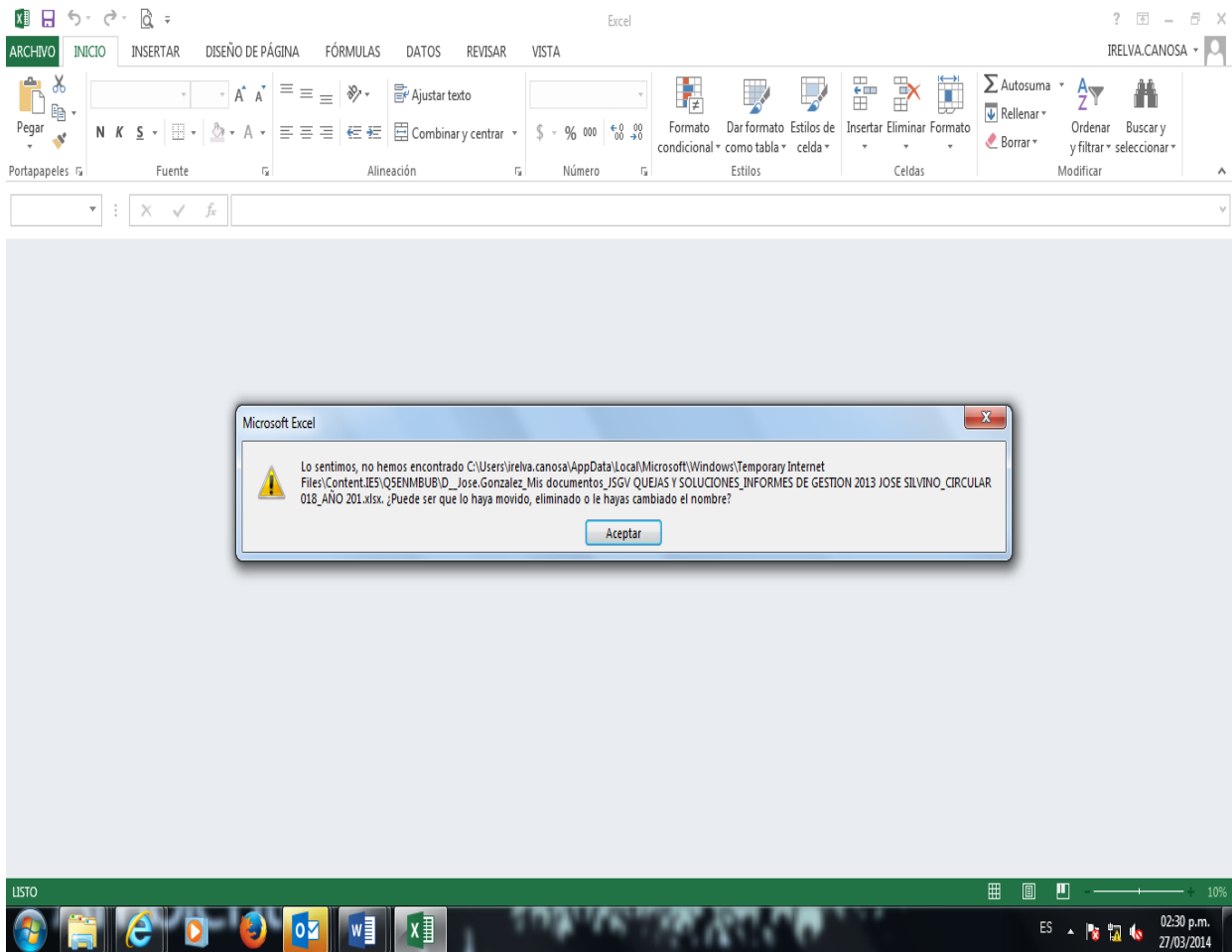
Respuesta OCl. El mencionado radicado es del 2014 y fue realizado el mismo e inmediatamente después que la auditora presentó el borrador del informe preliminar de la auditoría a la SGCD. Además, la auditoría corresponde a lo realizado en el 2013. Lo realizado con posterioridad al periodo auditado, se verificará en el seguimiento que esta Oficina realizará en el segundo semestre de la presente vigencia.

- 10. Capítulo IV** (numeral 7 literal “g”): sobre incluir en informes mensuales de seguimiento a PQRS estadísticas por queja, reclamos y derecho de petición

Objeción y/o comentario a la recomendación. Actualmente la estadística es registrada en el informe mensual de quejas, reclamos y soluciones, que se envía a la Secretaría General de la Alcaldía y señala unos radicados donde constan

Respuesta OCl. Los anexos a los radicados señalados en la objeción no fueron remitidos con el radicado 2013IE174714 del 2013.12.19, respuesta a la solicitud de información solicitada por esta Oficina ni anexos a la objeción. Al consultarlos para

contestar las objeciones y /o comentarios, por esta Oficina no se puede abrir, ya que sale, en todos, el siguiente texto:



11. Capítulo VII (numerales 1 y 2): sobre socializar los nombres y fotografías de actuales encargados de procedimiento de PQR y del Defensor del ciudadano.

Objeción y/o comentario a la recomendación. En la página web se encuentra socializada la información del defensor del ciudadano con su respectiva foto. La publicación de las fotografías del líder del proceso de quejas y soluciones no ha sido incluida porque no se conoce una norma que lo obligue. El Defensor del ciudadano es vocero de los derechos de los usuarios de la SDA. Igualmente, señala memorandos del 2014 por medio de la cual se socializó el nombre de la actual defensora del ciudadano

Respuesta OCI. La socialización fue realizada después de la auditoría, tal como consta en los anexos que están al final del informe preliminar de esta auditoría. Esta

Oficina tampoco conoce norma que obligue a publicar la foto del líder del proceso de quejas y por eso no mencionó ninguna norma en la recomendación, pero se recomendó por los principios de igualdad, imparcialidad, publicidad, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, y por ser las actividades de ambos (defensor del ciudadano y responsable del líder del proceso de quejas y soluciones) complementarias para mejorar la atención al ciudadano. Además es la mejor forma de socializar el encargado de este tema. La función de la figura del defensor del ciudadano de atender las reclamaciones que presenten los ciudadanos y ciudadanas de las entidades distritales, es conforme a la Circular 051 de 2007 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y así consta en la recomendación. La auditoría fue de la gestión del 2013, tal como consta en el informe preliminar de la auditoria del asunto. Lo correspondiente al 2014 será objeto de revisión en el seguimiento que realizará esta Oficina en el segundo semestre del presente año.

12. Capítulo IX (numeral 1): sobre interrelacionar aplicativo Forest con SDQS para evitar duplicidad de registros.

Objeción y/o comentario a la recomendación. Se están realizando las labores previas para la interoperabilidad entre Forest y SDQS. Que actualmente se registra en ambos aplicativos en la misma fecha, salvo intermitencia del servicio, etc.

Respuesta OCI. La observación y la recomendación se realizaron con fundamento en los informes de seguimiento a SDQRS, que realiza su despacho. En la observación se señalaron los radicados soportes, en los cuales no constan las justificaciones señaladas en su objeción.

13. Capítulo XII (numerales 1 a 4): sobre mecanismos de socialización de procedimientos de quejas y reclamos y de defensor del ciudadano

Objeción y/o comentario a la recomendación. Señala que algunas recomendaciones se adoptarán, que la figura del defensor del ciudadano fue socializada en el 2013 y que se han realizado socializaciones en el 2014.

Respuesta OCI. No se encontró evidencia de la socialización de la figura del defensor del ciudadano durante el 2013, y la misma, no se remitió en el radicado 2013IE174714, ni en las objeciones. Lo realizado en el presente año se verificará en el segundo semestre del presente año como se señaló.

14. Capítulo XIII (numeral 1): sobre revisar y/o actualizar procedimientos formalmente establecidos para atención al ciudadano y solución de acuerdo con los cambios de la normatividad vigente, señalados en el informe del asunto.

Objeción y/o comentario a la recomendación. No es posible dar cumplimiento al parágrafo del art. 14 de la ley 1437 de 2011, en especial, para el grupo de ruido de la entidad, por aspectos que detalla en el radicado del asunto.

Respuesta OCI. Estudiar la posibilidad de establecer un trámite para las solicitudes del tema de ruido, que incluya un término máximo de respuesta conforme a las especificaciones del mismo y cuando se reciba una petición o solicitud sobre este tema, se le indicará al peticionario o solicitante, que éste tiene un tratamiento especial (Con esto termina la petición o solicitud) y se dará respuesta en el término señalado en el trámite. Todo lo anterior, previamente someterlo a consideración del Departamento Administrativo de la Función Pública, de conformidad con el procedimiento señalado en el artículo 39 del Decreto 19 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*.

- 15. Capítulo XVII** (numeral 1): sobre evidencia de comunicación informando a Veeduría Distrital del designado para asistir a las reuniones de la red.

Objeción y/o comentario a la recomendación. La evidencia de la comunicación informando a la Veeduría Distrital es el rad. 2013EE033511 del 2013.04.01, como respuesta al rad. 2013ER031790.

Respuesta OCI. En el radicado 2013IE174714 no se informó esta situación, pese a que se solicitó puntualmente mediante el radicado 2013IE169312, sólo se aportó la evidencia con la objeción del asunto y la cual corresponde al primer semestre de 2013.

- 16. Capítulo XX** (numeral 1): sobre faltantes en la publicidad en la página web de información para mejorar la atención al ciudadano sobre el tema de contratación.

Objeción y/o comentario a la observación. Esta observación debe ser trasladada a la Subdirección Contractual, quienes tienen esa información.

Respuesta OCI. La SGCD de conformidad con el Decreto 109 de 2009 es la competente del tema, tal como se señaló en el punto 7 de estas respuestas, teniendo en cuenta que tiene, especialmente, la labor de coordinación y control de la Secretaría Distrital de Ambiente, apoyando la gestión y coordinación interna de las diferentes dependencias de la misma y de coordinar el cumplimiento de las funciones a cargo de las dependencias misionales y de las dependencias de apoyo de la Secretaría, y de Administrar el sistema de atención al ciudadano de acuerdo con las directrices impartidas por la Secretaría General de la Administración del Distrito, aplicando, los correctivos necesarios para garantizar con eficacia la atención oportuna y el debido proceso. Lógicamente, para este tema, en conjunto con la Subdirección Contractual.

17. Capítulo XX (numeral 2): sobre faltantes en la publicidad en la página web de información para mejorar la atención al ciudadano sobre misión, preguntas frecuentes, defensor del ciudadano, etc.

Objeción y/o comentario a la recomendación. Una vez verificada la información publicada en la página web, se encuentra actualizada.

Respuesta OCI. No estaba actualizada al momento de la auditoría, como se puede verificar en el anexo que consta al final del informe preliminar de la auditoría del asunto.

18. Recomendaciones generales: sobre tener en cuenta las recomendaciones incluidas en Manual del Servicio al Ciudadano y en la Cartilla del Servicio al Ciudadano” de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Circular 01 de 2011 de la Veeduría Distrital:

Objeción y/o comentario a la recomendación. Esos documentos son el material inicial y obligatorio de la inducción a quien ingresa al grupo de servicio al ciudadano.

Respuesta OCI. Corroboración la recomendación.

19. Anexo II. sobre pruebas (imágenes) de faltantes de información en procedimientos publicados en página web.

Objeción y/o comentario. Las imágenes anexas no concuerdan con la fecha de estas (15.01.2014) y el periodo auditado (27 de enero al 28 de febrero de 2014).

Respuesta OCI. Efectivamente existe un error en la digitalización del periodo auditado (07 de enero al 28 de febrero de 2014), la cual se realizó en el primer bimestre de 2014, como consta en el plan de acción de la Oficina de Control Interno y en el plan de auditorías, para la vigencia de 2014. Las imágenes del anexo II del informe de auditoría del asunto, se realizaron dentro del periodo de la auditoría, es decir, el (15.01.2014). Todo fue verificado por la auditora antes de entregar el borrador del informe preliminar de la auditoría, a la suscrita, es decir, el 28.02.2014. Por lo anterior, en el informe final se corregirá este error.

20. Anexo III. sobre faltantes en publicidad de información de página web para mejorar atención al ciudadano

Objeción y/o comentario. Al realizar la visita a los link se encuentra la información divulgada.

Respuesta OCI. La divulgación se realizó después del informe preliminar de la auditoría. Todo fue verificado por la auditora antes de entregar el borrador del informe preliminar de la auditoría, a la suscrita, es decir, el 28.02.2014.

Por todo lo anterior, el informe preliminar de la auditoría del asunto, es el mismo definitivo, tal como se detalla a continuación, con excepción del periodo auditado 07 de enero al 28 de febrero de 2014 y no 27 de enero al 28 de febrero de 2014, como consta en el informe preliminar y a continuación:

ANEXO 4: INFORME PRELIMINAR Y/O DEFINITIVO DE LA AUDITORIA INTERNA

Dependencia o proceso auditado: “Procesos de Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos” (Decreto 371 de 2010, Circular 03 de 2011 y Ley 1474 de 2011 art. 76).

Responsable del proceso o dependencia: Doctor: Julio Cesar Pulido Puerto. Subsecretario General y de Control Disciplinario.

Auditor: Irelva Canosa Suárez. Profesional Especializado Código 222 Grado 24.

Fecha de realización de la auditoría: Desde el 07 de enero al 28 de febrero de 2014.

1. OBJETO DE LA AUDITORIA.

Se realizó auditoría interna a los Procesos de Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos en la Secretaría Distrital de Ambiente, para verificar el cumplimiento de cada uno de los ítems señalados en el artículo 3 del 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*”, en la Circular 3 de 2011 de la Veeduría Distrital, con asunto “*Auditorías Internas ordenadas en el decreto 371 de 2010*”, en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en la Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial y en los demás ítems señalados en el aplicativo de la Veeduría Distrital.

2. ALCANCE DE LA AUDITORIA.



La auditoría cubrió la gestión realizada en el año 2013, se realizó una muestra aleatoria de la documentación del tema objeto de la auditoría y se verificó cada uno de los ítems de: Decreto 371 de 2010 artículo 3, Ley 1474 de 2011 artículo 76, Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y, Circular 3 de 2011 e ítems del aplicativo, ambos de la Veeduría Distrital.

3. DOCUMENTOS DE REVISADOS.

Respuesta de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario a la solicitud de información de esta entidad, radicados y respuesta publicados en el Sistema de Correspondencia de esta entidad "Forest" y procedimientos del tema publicados en Isolución.

4. VERIFICACION DE LA EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES PLANTEADAS EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS DEL AUDITADO

Se realizará en junio de 2014, conforme a lo programado en el Plan de Auditorías de la Oficina de Control Interno de la presente vigencia.

5. DESARROLLO DE LA AUDITORIA (observaciones y justificaciones)*

I. CAPACITACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE SERVIDORES DE ATENCIÓN AL USUARIO.

La Subsecretaría General y de Control Disciplinario mediante el radicado 2013IE174714 del 2013.12.19 informó en resumen, que *"al ingreso de cada servidor público a la entidad se realiza capacitación e inducción sobre los diferentes trámites y/o servicios que realiza la entidad, socialización del protocolo de servicio al ciudadano, manejo de correspondencia. Igualmente, que a través del correo electrónico se socializa la información que envían desde las diferentes Subdirecciones de la SDA"*.

OBSERVACIÓN:

1. No se encontró evidencia de la capacitación o actualización de los servidores de atención al ciudadano.

RECOMENDACIONES:

1. Documentar las capacitaciones o actualizaciones realizadas a los servidores de atención al ciudadano, que incluya los temas tratados, lugar, fechas y asistentes a la reunión.

2. Socializar al personal de atención al ciudadano la “*Cartilla de Servicio al Ciudadano en el Distrito Capital*” y el “*Manual del Servicio al Ciudadano*”, elaborados por la Alcaldía Mayor de Bogotá- Secretaría General, que servirá para mejorar la atención al ciudadano de esta entidad.

II. ENCUESTAS DILIGENCIADAS Y TABULADAS QUE MIDAN LA PERCEPCIÓN CIUDADANA RESPECTO DE AMABILIDAD Y BUEN TRATO DE SERVIDORES DE ATENCIÓN AL USUARIO.

La Subsecretaria General y de Control Disciplinario con el radicado 2013IE174714 del 2013.12.19 informó en resumen, que “*realiza informes mensuales de la percepción de atención a la ciudadanía, los cuales se pueden consultar en el siguiente link: <http://190.27.245.106/isolucionesda/FrameSetGeneral.asp?Pagina=BancoConocimiento/m/meci/meci.asp&IdModulo=16>”.*

OBSERVACIÓN:

1. No se encontró evidencia de las encuestas que midan la percepción ciudadana respecto a la amabilidad y el buen trato de los servidores de atención al usuario.

RECOMENDACIÓN:

1. Realizar encuestas de percepción y satisfacción ciudadana sobre la amabilidad y el buen trato de los servidores de atención al usuario, que incluya la fecha de su realización, el nombre los usuarios y los datos de contacto y tabularlas con el fin de presentar un informe de resultados que presente observaciones y recomendaciones para mejorar la atención a los ciudadanos.

III. RECONOCIMIENTOS DEL BUEN TRATO, AMABILIDAD Y/O CALIDAD DE GESTIÓN DE SERVIDORES DE ATENCIÓN AL USUARIO

La Subsecretaria General y de Control Disciplinario mediante el radicado No. 2013IE174714 del 2013.12.19 informó en resumen, que “*existen evidencias de los resultados de la encuesta distrital 2012 que midió y evaluó la satisfacción, percepción y expectativas ciudadana frente a los servicios que presta la administración distrital en los puntos de interacción ciudadana, la cual fue realizada por el Centro Nacional de Consultoría, bajo la coordinación de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el año 2012, quien comunicó los resultados de la máxima calificación a nivel distrital en la calidad de servicio prestado, en abril del 2013 y que a su vez esta entidad socializó los mismos a todos sus servidores y anexó la información correspondiente*”. Ver **Anexo No. I** de este informe, en el cual también consta la comunicación interna de la Oficina Asesora de Comunicaciones de esta entidad, al respecto.

OBSERVACIÓN:

1. No existe evidencia de reconocimientos del buen trato, amabilidad y/o calidad de gestión de los servidores de atención al usuario del segundo semestre de 2013.

RECOMENDACIÓN:

1. Ir documentando o clasificando los reconocimientos verbales o escritos, del buen trato, amabilidad y/o calidad de gestión de los servidores de atención al usuario, que incluya la fecha del reconocimiento, nombre del usuario y los datos de contacto. Dejando constancia que la auditoría advierte que no siempre es factible documentar estas situaciones.

IV. MECANISMOS Y/O HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO PARA DETERMINAR COHERENCIA, OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE RESPUESTAS A REQUERIMIENTOS CIUDADANOS Y PARA CONTESTAR TOTALIDAD DE SOLICITUDES.

Mediante el radicado 2013IE174714 del 2013.12.19 la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, informó en resumen que *“a través del grupo de Quejas y Soluciones se viene realizando desde el mes de junio de 2013, un informe mensual, denominado “Evaluación y seguimiento a claridad o calidad, calidez, oportunidad y coherencia de las respuestas dadas a los requerimientos ciudadanos”, como herramienta o metodología para el análisis de calidad, calidez y oportunidad de las respuestas dadas a los requerimientos ciudadanos elevadas ante las diferentes dependencias de las Secretaría Distrital de Ambiente con el objetivo de optimizar las mismas y tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle a los ciudadanos una atención oportuna y eficaz....”* y que *“...se elaboran informes de seguimiento con base en la información que se encuentra en el aplicativo de correspondencia Forest de la entidad, el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS y la base de datos en Excel, esta última es gestionada por el área de Quejas y Soluciones. Dichos seguimientos se realizan en forma mensual, y han sido radicados a Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y servidores encargados de asignación y seguimiento de PQR’s al interior de las áreas. Mediante los siguientes números de radicación, así: Enero: Rad. 2013IE018694, febrero: Rad. 2013IE030722, marzo: Rad. 2013IE041882, abril: Rad. 2013IE057971, mayo: Rad. 2013IE074992, junio: Rad. 2013IE090877, julio: Rad. 2013IE109233, agosto: Rad. 2013IE123962, septiembre: Rad. 2013IE143055, octubre: Rad. 2013IE160334, noviembre: Proceso 2710804”*.

En los mencionados informes, que corresponden todos al segundo semestre de 2013, se incluye información sobre oportunidad, claridad, calidez y coherencia de las respuestas dadas a los requerimientos ciudadanos y se detalla el total y el porcentaje, de los siguientes conceptos: Peticiones, quejas, reclamos y soluciones (PQRS) recibidas en el mes anterior con respuesta y sin respuesta o en trámite; PQRS con respuesta dentro y fuera del término legal y; PQRS que cumplen con los criterios de calidad, calidez y coherencia. Igualmente, se incluye información sobre el seguimiento a las PQRS por dependencia, con respuesta definitiva y parcial y sin respuesta y; el número del radicado

que se encuentra sin respuesta. Desde julio, se incluyen además sugerencias en relación, con la respuesta y con la operatividad del aplicativo SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones).

Se efectuó un control y seguimiento selectivo de los radicados contenidos en este informe, de competencia de las diferentes dependencias de la entidad responsables de atender los derechos de petición, según la Circular 001 de 2011 DAFP y se encontró que existe coherencia de las respuestas dadas frente a los radicados o información primaria contenido en el Modelo Estándar de Control Interno –MECI.

En la página web de la entidad se encuentran publicados los informes de seguimiento de las quejas, reclamos y derechos de petición recibidos en esta entidad, durante las vigencias 2012 y 2013, incluido el de diciembre de 2013, como se demuestra a continuación:

Informes de seguimiento a quejas y reclamos durante 2013			
<u>Enero</u>	<u>Abril</u>	<u>Julio</u>	<u>Octubre</u>
<u>Febrero</u>	<u>Mayo</u>	<u>Agosto</u>	<u>Noviembre</u>
<u>Marzo</u>	<u>Junio</u>	<u>Septiembre</u>	<u>Diciembre</u>
<u>Base de datos consolidada de quejas recibidas durante el 2013 (con corte a noviembre 30)</u>			
Informes de seguimiento a quejas y reclamos durante 2012			
<u>Enero</u>	<u>Abril</u>	<u>Julio</u>	<u>Octubre</u>
<u>Febrero</u>	<u>Mayo</u>	<u>Agosto</u>	<u>Noviembre</u>
<u>Marzo</u>	<u>Junio</u>	<u>Septiembre</u>	<u>Diciembre</u>
<u>Base de datos consolidada de quejas recibidas durante el 2012</u>			

Esta Oficina de Control interno permanentemente realiza seguimiento a los radicados de los organismos de Control interno con el fin de lograr que se dé una respuesta definitiva dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente o en los señalados en el Oficio radicado en esta entidad.

OBSERVACIONES:

1. En los informes de seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas a los requerimientos ciudadanos realizados por la Oficina de SDQS de esta entidad **son reiterativas algunas observaciones**, como las siguientes:
 - **Se registran las peticiones en el SDQS con fecha superior a la fecha de radicación en FOREST, o al contrario**, como por ejemplo en los siguientes radicados: 2013ER075799, 2013ER078492, 2013ER084163, 2013ER085902, 2013ER086106, 2013ER086164, 2013ER086214, 2013ER086461, 2013ER118019.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

- **Registro extemporáneo de la respuesta en el aplicativo SDQS contra FOREST**, por ejemplo, radicados: 2013ER078382, 2013ER084013, 2013ER086959, 2013ER083278, 2013ER084982, 2013ER118019, 2013ER121288, 2013ER130597, 2013ER131434, 2013ER131210.
 - **La respuesta no fue oportuna:** Ejemplo, radicados: 2013ER085812, 2013ER085902, 2013ER085906, 2013ER086106, 2013ER083889, 2013ER084967, 2013ER086198, 2013ER085777, 2013ER087426, 2013ER104043, 2013ER105944, 2013ER107856, 2013ER121356, 2013ER139182, 2013ER139689, 2013ER141897.
2. Los radicados recibidos en esta entidad, algunas veces, se asignan y resignan a varias personas de una misma dependencia o de otras dependencias de la entidad, por falta de claridad del responsable del tema, con la consecuente demora en la respuesta definitiva, por ejemplo rad. 2013ER143012 y 2013ER153069, 2013ER055734, 2013ER064956, 2013ER059861, 2013ER062809.
3. Las solicitudes de los organismos de Control externo, son remitidas a la Oficina de Control Interno en original, para que de allí se remitan a la dependencia competente de la respuesta, lo que puede ocasionar posibles demoras, pese a que no ha ocurrido a la fecha.

RECOMENDACIONES:

1. Incluir dentro de las reuniones del Comité Directivo el tema sobre el estado de las solicitudes y peticiones de la entidad, por dependencia, que se encuentran en trámite y vencido su término. Cada directivo presentará en este Comité un informe del estado de las PQR a cargo de su dependencia (el cual servirá de insumo para los informes mensuales de seguimiento) e incluirán las justificaciones o motivaciones de esta situación y los compromisos y acciones correctivas del caso. Situación a la cual se realizará seguimiento en la próxima reunión y quedará constancia en las actas correspondientes. Igualmente, presentar en este Comité un resumen de los resultados del informe denominado *“Evaluación y seguimiento a claridad o calidad, calidez, oportunidad y coherencia de la respuestas dadas a los requerimientos ciudadanos”* con el fin de adoptar las recomendaciones y realizar acciones correctivas frente a las observaciones.
2. Socializar las sugerencias que incluyen los mencionados informes mensuales, a todo el personal de la entidad, con el fin de mejorar las respuestas a las PQRS presentadas por la ciudadanía en ésta entidad y fomentar la cultura del control en su trámite.
3. Recomendar a los directivos y responsables de las respuestas de los radicados de la entidad, de la importancia de verificar antes de firmar, la coherencia de respuestas brindadas a usuarios frente a requerimientos y verificación que se haya contestado la totalidad de solicitudes de cada usuario.
4. Verificar los radicados que se encuentran vencidos, según los informes mensuales de

gestión y requerir su respuesta, recordando la normatividad y las posibles responsabilidades disciplinarias.

5. Remitir los radicados de los Organismos de Control recibidos en esta entidad, directamente al responsable de su respuesta y copia a la Oficina de Control Interno. Solo remitir en original a la mencionada Oficina, las solicitudes de su competencia. Lo anterior, para evitar incurrir en una posible falta disciplinaria, de dirigir la correspondencia a quien no es el competente, de conformidad con lo señalado en el artículo 35 numeral 8 de la ley 734 de 2002 o Código Único Disciplinario.

6. Realizar por parte del área de atención al ciudadano un listado de los temas de los derechos de petición y/o solicitudes que se radican en esta entidad y la dependencia competente de su trámite, con el fin de asignar los radicados recibidos en la entidad directamente al área responsable según los temas de su competencia, quien los resignará al responsable de su trámite, con el fin de evitar tramitología interna, desgaste administrativo, demora en el trámite y posibles sanciones a la entidad y al responsable.

7. Incluir en los informes de seguimiento, la siguiente información, a fin que se determinen las causas que originan las reclamaciones de la ciudadanía y permitirá la toma de decisiones y/o acciones correctivas y de mejoramiento a que haya lugar:

a. Una relación y análisis de la cantidad y porcentaje de las Quejas, Reclamos y Derechos de Petición recibidos en la entidad por tipología o tema: Flora, Aire, Ruido, Escombros, Canteras, Fauna, Humedales, Vallas, etc, de acuerdo a cada Localidad, para que en los casos reiterativos se tomen urgentes medidas de solución y para establecer los de mayor impacto por localidad, por ejemplo incluir que el resultado obtenido es que el tema más reiterativo en la ciudad fue el tema de ruido y en mayor proporción en la Localidad de Engativá.

b. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública, de conformidad con lo señalado en el art. 54 de la Ley 190 de 1995 Estatuto Anticorrupción “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”.

c. Un comparativo respecto del informe anterior (Quejas tramitadas contra quejas resueltas), lo cual constituiría un gran elemento de control de gestión, ya que permitirá medir cómo evoluciona la gestión del trámite de respuestas a Quejosos, Reclamantes y Peticionarios.

d. Información sobre el total acumulado de quejas, reclamos y derechos de petición, recibidas, sin respuesta y con respuesta definitiva y su porcentaje.

- e. El estado actual de los radicados que según informe anterior, se encontraban sin respuesta, para verificar si ya tienen respuesta definitiva y así lograr que no queden radicados de meses anteriores, sin respuesta.
- f. Incluir las recomendaciones más representativas de la ciudadanía para mejorar la gestión de la entidad
- g. Separar las estadísticas, por quejas, reclamos y sugerencias.

V. TIEMPOS DE RESPUESTA SEGÚN PLAZOS LEGALES ESTABLECIDOS.

En el radicado 2013IE174714 del 2013.12.19 de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, se informó en resumen que *“a través del grupo de Quejas y Soluciones, en su último informe de seguimiento con número 2013IE160334, informó que “dentro del seguimiento de las respuestas dadas a los Ciudadanos se obtiene que el 15% de ellas están fuera de los términos de ley, versus un 85% dentro de los términos, para lo cual se recomienda enviar las respuestas dentro de los plazos estipulados dentro de la “Ley 1437 de 2011 Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; de otra parte se deben generar los cierres de los requerimientos asignados en el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS simultáneamente con el aplicativo para el manejo de Correspondencia Forest. Lo anterior teniendo en cuenta los seguimientos realizados desde la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, en los cuales se hace esta recomendación.”*

OBSERVACIONES:

1. Al realizar una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la entidad a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia, de manera consecuente, se encontró que algunas respuestas a los derechos de petición no se realizaron dentro del término establecido en la normatividad vigente, como consta a continuación:

Petición No. Radicado	Respuesta No. Radicado
2013ER055734 del 16.05.2013	2013EE083302 del 11.07.2013
2013ER064956 del 04.06.2013	2013EE087237 del 17.07.2013
2013ER059861 del 23.05.2013	2013EE080088 del 04.07.2013
2013ER066127 del 06.06.2013	2013EE082208 del 09.07.2013
2013ER062809 del 30.05.2013	2013EE080033 del 04.07.2013
2013ER060289 del 24.05.2013	2013EE074929 del 24.06.2013
2013ER063257 del 30.05.2013	2013EE088601 del 18.07.0213
2013ER060442 del 24.05.2013	2013EE078283 del 02.07.2013
2013ER061458 del 23.05.2013	2013EE096021 del 30.07.2013
2013ER066177 del 06.06.2013	2013EE101252 del 09.08.2013



2013ER060768 del 27.05.2013	2013EE100330 del 07.08.2013
2013ER062715 del 30.05.2013	2013EE078489 del 02.07.2013
2013ER2658656 del 27.09.2013	2013EE143645 del 24.10.2013
2013ER143012 del 23.10.2013	2013EE156911 del 20.11.2013
2013ER153069 del 13.11.2013	2014EE006477 del 16.01.2014

2. Algunos derechos de petición se encuentran finalizados en el Sistema de Correspondencia –Forest de esta entidad y no se encontró la respuesta definitiva, ej. Radicados 2013ER062773 del 30.05.2013 y 2013ER063263 del 30.05.2013, 2013ER061746 del 20.05.2013.

3. En algunas respuestas a los derechos de petición se señala erradamente el Código Contencioso Administrativo- ley 1437 de 2011, siendo realmente el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por ejemplo, rad. 2013EE080088, 2013EE077262, 2013EE080064, 2013EE083554.

4. La respuesta (2013EE066627 del 06.06.2013) se dirigió al funcionario de esta entidad a quien el peticionario dirigió la petición, pero no se encontró su envío al peticionario, ej. Rad. 2013ER059818 del 23.05.2013.

RECOMENDACIONES:

1. Capacitar y concientizar al personal de la entidad sobre la obligatoriedad de dar respuesta a las solicitudes y derechos de petición y radicados de los entes de control dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente y que en caso que no fuere posible resolver la petición dentro de los mencionados términos, se debe informar al peticionario o solicitante de inmediato o antes del vencimiento del plazo, expresando los motivos de la demora y el plazo razonable en que se resolverá, que no puede exceder del doble de inicial previsto, ya que su incumplimiento puede ocasionar perjuicios a la entidad y a los funcionarios responsable de su trámite y el consecuente deterioro de la imagen de la entidad.

2. Controlar permanentemente por parte del directivo de cada dependencia que se dé respuesta oportuna de fondo, dentro de los términos de ley, a todas y cada una de las quejas, reclamos, solicitudes y derechos de petición que se reciben en su dependencia. Lo anterior, teniendo en cuenta que la Ley 87 de 1993 (29 de noviembre) “*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*”, señala en su **artículo 3 literal “c”** “*En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad*” y en su **artículo 6** “*Responsabilidad del control interno. El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será de responsabilidad de los jefes de cada*”

una de las distintas dependencias de las entidades y organismos” (Subrayado y resaltado fuera de texto).

3. Ajustar el aplicativo Forest, para evitar que se cierren los trámites de los radicados con una respuesta provisional que no es definitiva

4. Realizar seguimiento a los radicados a cargo de los funcionarios y contratistas que piden paz y salvo en Forest, para evitar que se queden trámites sin respuesta de fondo y así lograr que la información registrada en el Sistema de Correspondencia, sea la real de la entidad.

5. Tener en cuenta el radicado 2014IE018346 del 2014.02.04 de esta Oficina de Control Interno, denominado “**Recordatorio normatividad vigente para el trámite de derechos de petición y solicitudes en la entidad**”, en el cual, por su importancia, se incluyó lo señalado a continuación:

a. Tramitar como derecho de petición todas las solicitudes que se radiquen en esta entidad, que no tengan trámite administrativo especial; debido a que **no se requiere invocar o señalar expresamente que sea derecho de petición** (inc. 2 del art. 13 de Ley 1437 de 2011).

b. Las **respuestas a los derechos de petición deben cumplir con los siguientes requisitos**, para no vulnerar el derecho constitucional fundamental de petición (Sentencias T-171 de 2010, T-523 de 2010, T-511 de 2010 de la Corte Constitucional):

- Ser oportuna.
- Resolver de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.
- Ser puesta en conocimiento del peticionario.

c. Tramitar el **derecho de petición, dentro del término establecido, según los lineamientos de la Ley 1437 de 2011**, así:

- **15 días hábiles**: Para:
 - **Peticiones en general** (Salvo norma especial). (Artículo 14).
 - **Solicitud de copias y certificaciones en expedientes** (Inc. final, art. 36).
- **10 días hábiles**: Para:
 - **Petición de documentos**. Si no se da respuesta en este término, se entiende que la solicitud fue aceptada. Vencido el término se deben entregar en los 3 días siguientes (Numeral 1, artículo 14).
 - **Traslado de peticiones**: Los términos para la autoridad competente empezarán a correr a partir del día siguiente a la recepción (Art. 21).
 - **Peticiones entre autoridades**: De información (Art. 30).

- **30 días hábiles:** Consultas (Numeral 2, artículo 14).
- **Atención prioritaria o urgente de peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental,** cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien debe probar la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado (Art. 20).
- **Por excepción: Si no es posible resolver la petición dentro de los mencionados términos,** se debe informar de inmediato o antes del vencimiento del plazo, expresando los motivos de la demora y el plazo razonable en que se resolverá, **que no puede exceder del doble de inicial previsto** (párrafo del Art. 14). (Límite o término máximo de respuesta).
- **Si esta entidad no es la competente:** Informará de **inmediato** al interesado si éste actúa **verbalmente**, o **dentro de los 10 días** siguientes, si fue por **escrito** (Art. 21).

Nota: Los términos pertinentes se cuentan en días hábiles (Artículo 62 de la Ley 4 de 1913 “Régimen Político y Municipal”) y empezarán a contarse a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

d. Tramitar el derecho de petición, según su contenido, así:

- **Peticiones incompletas:**
- En el acto de recibo se indicarán al peticionario los documentos y/o requisitos faltantes. Si éste insiste en que se radique, se dejará constancia de lo que falte (Art. 17 Ley 1437 de 2011).
- Requerir al peticionario **dentro de los 10 días siguientes**, para que **complete** la información o documentos **en el término de 1 mes**. El/la peticionario/a, antes de vencer el plazo puede pedir prórroga hasta por un mes, para cumplir lo requerido (Art. 17 Ley 1437 de 2011).
- **Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Sólo se devolverá la petición si no se comprende su objeto y finalidad, para que se corrija o aclare **en el término de 10 días. Se puede remitir a las respuestas anteriores, en casos de peticiones reiterativas ya resueltas** (Art. 19 Ley 1437 de 2011).
- **Información y documentos reservados.** Solo tienen el carácter de reservado los expresamente sometidos a reserva y señalados en la Constitución y en la ley, según procedimiento para el rechazo, que debe ser motivado y notificarse al peticionario (Arts. 24, 25, 26 y 27 Ley 1437 de 2011 y art. 74 Constitución Política).
- **Peticiones análogas por más de 10 ciudadanos.** Se podrá dar una única

respuesta y publicarla en un diario de amplia circulación y en la página web y entregar copia a quienes las soliciten (Inc. 2 del art.22 Ley 1437 de 2011).

e. Responder oportunamente las **solicitudes de informes presentadas por los Congresistas**, es decir, dentro **5 días siguientes a su radicación** (Artículo 258 Ley 5 de 1992 *"Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes"*).

f. Responder oportunamente las **solicitudes que se presenten en el curso de la ejecución del contrato. Si la entidad estatal no se pronuncia dentro del término de 3 meses siguientes, se entenderá que la decisión es favorable a las pretensiones del solicitante en virtud del silencio administrativo positivo** (Art 25 numeral 16 Ley 80 de 1993 *"Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública"*).

6. Recordar al personal de la entidad que la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, constituirán falta gravísima para el servidor público y dará lugar a las sanciones de ley (Art. 31 Ley 1437 de 2011). Los artículos 23, 24, 35 y 48 del Código Disciplinario Único o Ley 734 de 2002, señalan lo siguiente:

Artículo 23. La falta disciplinaria. *"Constituye falta disciplinaria, y por lo tanto da lugar a la acción e imposición de la sanción correspondiente, la incursión en cualquiera de las conductas o comportamientos previstos en este código que conlleve incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses, sin estar amparado por cualquiera de las causales de exclusión de responsabilidad contempladas en el artículo 28 del presente ordenamiento"*.

Artículo 34. Deberes. Son deberes de todo servidor público y del particular: Numerales 1, 2, 5, 7, 19, 21, 34 y 38:

1. *"Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente. Los deberes consignados en la ley 190 de 1995 se integrarán a este código". **

2. *"Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función"*.

5. *"Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos". **



7. “Cumplir las disposiciones que sus superiores jerárquicos adopten en ejercicio de sus atribuciones, siempre que no sean contradictorias a la Constitución Nacional y a las leyes vigentes, y atender los requerimientos y citaciones de las autoridades competentes”. *

19. “Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición”.

21. “Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, de conformidad con los fines a que han sido destinados”. *

34. “Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado”. *

38. “Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley”.

Artículo 35 Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido: Numerales 1, 7 y 8:

1. “Incumplir los deberes o abusar de los derechos o extralimitar las funciones contenidas en la Constitución, los tratados internacionales ratificados por el congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas y los contratos de trabajo”. *

7. “Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que está obligado”.

8. “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

Artículo 48 Faltas gravísimas. Son faltas gravísimas las siguientes: Numerales 43 y 49:

43. Causar daño a los equipos estatales de informática, alterar, falsificar, introducir, borrar, ocultar o desaparecer información en cualquiera de los sistemas de información oficial contenida en ellos o en los que se almacene o guarde la misma, o permitir el acceso a ella a personas no autorizadas”. *

49. “Las demás conductas que en la Constitución o en la ley hayan sido previstas con sanción de remoción o destitución, o como causales de mala conducta”.

VI. FIGURA DEL DEFENSOR CIUDADANO

La figura del Defensor del Ciudadano de la entidad fue designada mediante la Resolución 3095 de 2011 (mayo 27) “*Por la cual se designa el (la) Defensor(a) del Ciudadano(a) de la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones*”, y fue modificado su artículo 1 por la Resolución 1226 de 2012 en el sentido de designar como Defensor (a) del Ciudadano en esta entidad a quien ostente el cargo de Profesional Especializado Código 222 Grado 20 de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario en calidad de Principal; razón por la cual mediante el memorando interno 2013IE166375 día 06 de diciembre de 2013 se designó en el mencionado cargo a la Profesional Especializada Código 222 Grado 20 de la Subsecretaria General y de Control Disciplinario: Adriana del Pilar Rodríguez Amador”.

VII. DOCUMENTACIÓN SOBRE SOCIALIZACIÓN DE ENCARGADOS DEL PROCEDIMIENTO DE PQR Y DEL DEFENSOR CIUDADANO

OBSERVACIÓN:

1. No existe evidencia sobre la socialización de los actuales encargados del proceso de PQR y del Defensor del Ciudadano.

RECOMENDACIONES:

1. Socializar por el correo electrónico a todos los servidores y en la página web a todos los ciudadanos, los nombres y fotografía, de los actuales encargados de los procedimientos de PQR y del Defensor del Ciudadano, sus funciones e importancia en la entidad, teniendo en cuenta que la figura del Defensor del Ciudadano implica básicamente: ser vocero de los ciudadanos o usuarios ante la entidad, atender las reclamaciones que les presenten los ciudadanos y ciudadanas de las entidades distritales por posible incumplimiento de normas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos, o su calidad y hacer recomendaciones o sugerencias tendientes a facilitar y mejorar las relaciones entre la entidad y los ciudadanos o usuarios, de conformidad con lo establecido en la Circular 051 de 2007 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

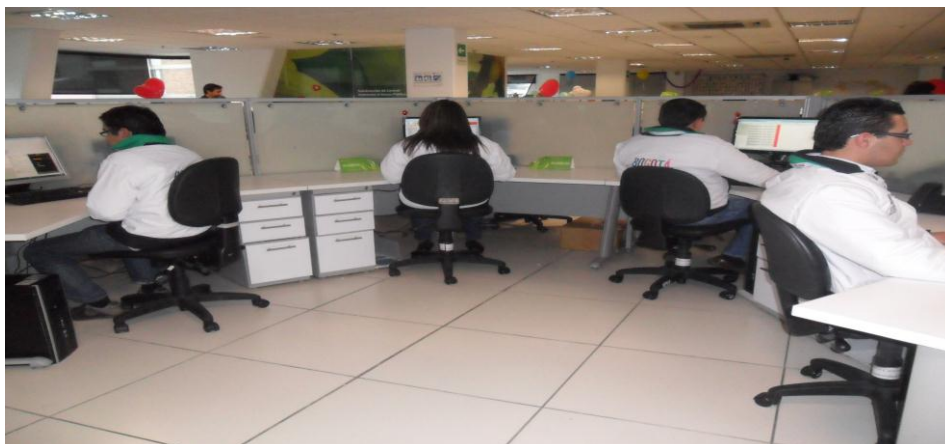
2. Estudiar la posibilidad que un mismo servidor público pueda asumir dos funciones, una como jefe de servicio al ciudadano o coordinador de la oficina de quejas y soluciones y otra como Defensor del Ciudadano, quienes deben incorporar y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, velar por que los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan sus quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios; conforme a la Circular 51 de 2007, al Concepto 05 de 2008 de la Directora Jurídica Distrital y a la Directiva [3](#) de 2007 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor

de Bogotá D.C, que en resumen señalan su viabilidad por lo siguiente: a. Los Jefes de Servicio al Ciudadano o Coordinadores de Quejas y Soluciones de las entidades cuentan con la información necesaria y de primera mano del comportamiento de los servicios y de los trámites ciudadanos, lo que les permite por experiencia y conocimiento proponer soluciones viables e inmediatas para resolver problemas e inquietudes. b. La Directiva 02 de 2005 establece el marco general en el que se deben prestar servicios a los ciudadanos (as) y define que deben consultar los atributos de Confiabilidad, Amabilidad, Dignidad y Eficiencia. El Defensor del Ciudadano es el garante de la solución oportuna en los casos prácticos que se presenten. 3. En la práctica los Jefes de Servicio al Ciudadano o los Jefes de Quejas y Soluciones vienen adelantando funciones de defensa de los intereses ciudadanos en el marco de sus competencias.

VIII. EXISTENCIA FORMAL Y FÍSICA DE OFICINA O FUNCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

En esta entidad según el Decreto Distrital 109 de 2009 (Marzo 16) "*Por el cual se modifica la estructura de la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones*", existe la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, cuya función es: "*Coordinar la recepción, registro, clasificación y distribución oportuna de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición que en forma verbal o escrita presenten los ciudadanos y realizar el control efectivos para que sean resueltas en los plazos establecidos*" (Artículo 12 Literal "k") y cada dependencia según el tema de la queja, reclamo y derecho de petición, es la encargada de su respuesta

La ubicación actual del Grupo de Quejas y Soluciones de la SDA es en la parte central del tercer piso de la sede principal de la Secretaría Distrital de Ambiente, el cual consta de 4 puestos de trabajo, como se observa en la fotografía anexa al radicado 2013IE174714 del 2013.12.19 de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario:



IX. REGISTROS EN SDQS DE TOTALIDAD DE REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS POR DIFERENTES CANALES, SIMULTÁNEAMENTE CON FOREST

En el radicado 2013IE174714 del 2013.12.19 de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, se informó en resumen que *“para el período 01 de Enero al 30 de Noviembre de 2013, se han recepcionado, asignado y clasificado a las áreas o dependencias de acuerdo con su competencia un total de nueve mil veintiún (9021) requerimientos, los cuales cuentan con número SDQS”*.

De estas 4.658 corresponden al segundo semestre de 2013.

Al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se puede acceder desde la Intranet o a través de la página web www.bogota.gov.co, link "Quejas y Soluciones", a través de la Línea 195 o presencialmente en cualquiera de los CADE y SuperCADE de la ciudad.

OBSERVACIONES:

1. Se registran las peticiones en el SDQS con fecha superior a la fecha de radicación en FOREST, o al contrario, tal como consta en los informes de seguimiento a SDQS, realizados por la Oficina de SDQS como por ejemplo en los siguientes radicados: 2013ER075799, 2013ER078492, 2013ER084163, 2013ER085902, 2013ER086106, 2013ER086164, 2013ER086214, 2013ER086461, 2013ER118019.

2. Existe duplicidad de actividades al registrar una misma información de las CPQR en dos aplicativos diferentes, el aplicativo de correspondencia Forest de esta Entidad y el aplicativo SDQS administrado por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

RECOMENDACIONES:

1. Estudiar la posibilidad de interrelacionar el aplicativo de correspondencia Forest de esta Entidad, con el aplicativo SDQS administrado por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, con el fin de evitar la duplicidad de registros de una misma información en ambos aplicativos, con el consecuente desgaste administrativo y así generar valor agregado a la gestión de la entidad. Mientras tanto, registrar las peticiones en el SDQS en la misma fecha a la fecha de radicación en FOREST, o al contrario.

2. Socializar las instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, contenidas en la Circular 109 de 2011 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., teniendo en cuenta que es una herramienta gerencial y de control que permite conocer las inquietudes de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados por las diferentes entidades y organismos distritales:

a. Realizar el registro del requerimiento ciudadano en el aplicativo SDQS dentro del término establecido en la parametrización de cada entidad.

b. Realizar el traslado de las solicitudes ciudadanas que no se encuentren enmarcadas en las competencias legales y funcionales de la entidad.

c. Realizar cierres definitivos en el Sistema únicamente cuando se registre una respuesta de fondo a las solicitudes. Por ello, no procederá dicho cierre en los casos que para atender la petición ciudadana se requiera complementar la información suministrada, a través del módulo ampliación.

d. Abstenerse de remitir a esta Secretaría copias de las respuestas a los requerimientos ciudadanos, toda vez que éstas deben ser publicadas en el aplicativo SDQS por la entidad que generó la respectiva respuesta al requerimiento ciudadano.

e. En el caso que las respuestas enviadas con copia a esta Secretaría no se hayan registrado en el SDQS, se solicita efectuar la publicación en el citado Sistema con miras a que las mismas puedan ser visualizadas por el ciudadano requirente”.

3. Incluir dentro del procedimiento de trámite de quejas, reclamos y derechos de petición, la fecha máxima para realizar el registro del requerimiento ciudadano en el aplicativo SDQS, con el fin de dar cumplimiento al literal C de la mencionada Circular 109 de 2011 que señala “... dentro del término establecido en la parametrización de cada entidad”.

X. ENVIO DE INFORMES A SECRETARÍA GENERAL CON COPIA A VEEDURÍA DISTRITAL

En el radicado 2013IE174714 del 2013.12.19 de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, se informó en resumen que “se han enviado a la Veeduría Distrital y a la Subdirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, los informes mensuales de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información Entidades Distritales de la vigencia 2013, según la Circular 018-2009, por parte de la Secretaría Distrital de Ambiente”.

Los informes del segundo semestre de 2013, se remitieron por correo electrónico a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá con copia a la Veeduría Distrital, así: Informes de los meses de Julio (envío 26 de agosto de 2013), agosto (envío 20 de septiembre de 2013), septiembre (envío 25 de octubre), octubre (envío 28 de noviembre), noviembre (envío 30 dic), y diciembre (envío 23 de enero).

XI. MECANISMOS DE COORDINACIÓN OPORTUNA Y EFECTIVA PARA DAR RESPUESTA A REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

La Subsecretaría General y de Control Disciplinario, mediante el radicado 2013IE174714 del 2013.12.19 informó en resumen, que “..se elaboran informes de seguimiento con base en la información que se encuentra en el aplicativo de correspondencia FOREST de la entidad, el aplicativo Sistema Distrital de quejas y soluciones SDQS y la base de datos



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

en Excel; a su vez se realizan reuniones mensuales con los encargados de quejas y reclamos de diferentes áreas de la SDA, en las cuales se revisa y generan compromisos tendientes a cumplir con respuestas en términos de Calidad, Calidez, Coherencia y Oportunidad; se adjuntan en forma magnética las actas y listados de asistencia correspondientes...”

RECOMENDACIONES:

1. Realizar reuniones permanentes en las dependencias de la entidad con el fin de realizar seguimiento a las solicitudes y peticiones recibidas, tramitadas y pendientes de solución, con el fin de presentar observaciones y recomendaciones de mejora y, comunicar a las demás dependencias las acciones de mejora que se han realizado para mantener al día las solicitudes, lo cual servirá de modelo para la gestión de la PQR recibidas en todas las dependencias de la entidad.

XII. MECANISMOS DE SOCIALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS Y RECLAMOS Y DE DEFENSOR DEL CIUDADANO

Mediante el radicado 2013IE174714 del 2013.12.19 la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, informó en resumen que *“la Secretaría Distrital de Ambiente, en la actualidad cuenta con el procedimiento 126PG02-PR09 “Quejas y reclamos”, y 126PG-PR10 “Gestión del Defensor del Ciudadano” los cuales son socializados por medio del aplicativo Isolución de esta entidad”*.

OBSERVACIÓN:

1. Los procedimientos de **“Quejas y reclamos”**, Código 126PG02-PR09 y de **“Gestión del Defensor del Ciudadano”**, Código 126PG02-PR10, **se han socializado únicamente por el aplicativo Isolución**. Aunque personalmente se informó que en las reuniones que realiza la Subsecretaria General y de Control Disciplinario, se socializan estos procedimientos, en las actas de reunión, no consta, pero sí que se habló de la oportunidad coherencia, calidad oportunidad y calidez de la respuesta a PQRS.

RECOMENDACIONES:

1. Diseñar y aplicar una estrategia comunicativa, interna y externa, que contribuya al conocimiento público de la actualización del procedimiento para el trámite del derecho de petición, y de los mecanismos y canales por medio de los cuales las personas pueden hacer uso de este derecho constitucional y legal, conforme a la Circular 064 de 2012, de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

2. Realizar jornada de capacitación y/o de socialización de los procedimientos de “Quejas y Reclamos y de “Gestión del Defensor del Ciudadano”, por ejemplo, cuando se realice las inducciones o reinducciones al personal de la entidad y, documentar su realización

mediante la elaboración de actas y listados de asistencia.

3. Publicar en la página web y en las carteleras de acceso al público de la entidad, los procedimientos de Quejas y Reclamos y del Defensor del Ciudadano, para conocimiento de la ciudadanía en general.

4. Incluir en las actas de reunión un resumen de la totalidad de los temas tratados en las reuniones de trabajo y/o de capacitación.

XIII. PROCEDIMIENTOS FORMALMENTE ESTABLECIDOS Y DIVULGADOS PARA ATENCIÓN DE CIUDADANOS Y SOLUCIÓN DE SUS REQUERIMIENTOS

La Subsecretaría General y de Control Disciplinario, mediante el radicado 2013IE174714 del 2013.12.19 informó en resumen, que *“La Secretaría Distrital de Ambiente, en la actualidad cuenta con el procedimiento 126PG02-PR04 Administración y servicio de los puntos de atención al ciudadano, el cual se encuentra actualizado en su versión 4.0”. El cual cambió en su nombre por el que se señala a continuación.*

En esta entidad existen los siguientes procedimientos para atención de ciudadanos y solución de sus requerimientos:

- **“Quejas y Reclamos”**. Código 126PG02-PR09, cuyo objetivo es *“Establecer las actividades para recibir, radicar, clasificar, asignar, dar trámite y realizar el seguimiento de los Derechos de petición (quejas y/o reclamos, derecho de petición, consulta, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental) que se presenten por parte de los ciudadanos”*. (Versión 05, adoptada por Resolución 1365 de 2012 del 1 de noviembre).
- **“Gestión del Defensor del Ciudadano”**. Código 126PG02-PR10, cuyo objetivo es *“Establecer las actividades necesarias para desarrollar las actividades del Defensor del Ciudadano de la SDA, de acuerdo a las normas que lo regulan”*. (Versión 2, adoptada por Resolución 228 de 2014 del 24 de enero).
- **“Para el manejo de las relaciones y la gestión de las solicitudes del Concejo de Bogotá y el Congreso”**. Código 126PG02-PR06, cuyo objetivo es: *“Establecer las actividades y lineamientos para el manejo de las relaciones con el Concejo de Bogotá y el Congreso de la República, así como responder oportunamente a las solicitudes y requerimientos que estas presentan a la SDA”* (Versión 2, adoptada por Resolución 6788 de Octubre 8 de 2010).
- **“Atención a la ciudadanía”**. Código 126PG02-PR04 cuyo objetivo es *“cuyo objetivo es Coordinar y facilitar la prestación de los servicios de información, orientación, y atención de los trámites y servicios prestados por la SDA, desde los diferentes canales”*

de interacción (Presencial, Virtual y telefónica), que faciliten la atención a la ciudadanía, optimizando la percepción y la satisfacción por los servicios prestados” (Versión 5, adoptada por Resolución 85 del 08 de enero de 2014).

OBSERVACIONES:

1. En el procedimiento 126PG02-PR10 “Gestión del Defensor del Ciudadano”, se encontró lo siguiente, como se observa en el **Anexo II**, de este informe:

a. En el link 6 sobre definiciones no hay definiciones para las siguientes palabras: Atención personalizada, correo físico, defensor del ciudadano, puntos de atención, servidor público.

b. La definición de usuario está limitada a temas de flora y agua y no los demás recursos naturales, debido a que consta: “Es toda persona natural o jurídica, pública o privada que aprovecha los recursos forestales o productos de la flora silvestre, conforme a las normas vigentes, toda persona natural o jurídica de derecho público o privado, que utilice agua tomada directamente del recurso o de un acueducto, o cuya actividad pueda producir vertimiento directo o indirecto al recurso”.

c. En la actividad No. 9 de la descripción del procedimiento consta que “...cursando copia a la Oficina de Control Interno. Quienes optaran por dar solución al peticionario”, lo cual es en contra de la normatividad vigente aplicable a esta Oficina, debido a que esta Oficina no puede ser juez y parte de un mismo proceso y no puede dar respuesta a solicitudes que no son de su competencia sino de otras dependencias.

2. En el procedimiento de “Quejas y Reclamos”, en el numeral 8 sobre lineamientos o políticas de operación” consta que “En caso de no poder dar cumplimiento al plazo previsto de 15 días hábiles se debe dar respuesta parcial debidamente sustentada y justificada, en la que se debe registrar como mínimo una fecha en la cual se emitirá una respuesta definitiva”, lo cual está en contra de lo establecido en parágrafo del Art. 14 de la Ley 1437 de 2011), que señala un caso excepcional, que **si no es posible resolver la petición dentro de los mencionados términos**, se debe informar de inmediato o antes del vencimiento del plazo, expresando los motivos de la demora y el plazo razonable en que se resolverá, **que no puede exceder del doble de inicial previsto** (Límite o término máximo de respuesta).

RECOMENDACIONES:

1. Revisar y/o actualizar o ajustar los procedimientos relacionados con el trámite del derecho de petición de acuerdo con los cambios señalados en la normatividad vigente y señalados en este informe.

2. Cambiar la denominación del procedimiento de quejas y reclamos por atención de peticiones, quejas y reclamos.



3. Incluir dentro de la relación de la normatividad aplicable al tema, un link al régimen legal de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., que permita consultar la norma la norma actualmente vigente para cada tema y evitar que se incluya normatividad desactualizada
4. Revisar los procedimientos de atención al ciudadano y solución de sus requerimientos, que son transversales a toda la entidad, antes de su aprobación, por parte de un equipo multidisciplinario con un representante por cada dependencia de la entidad, con el fin de establecer si está incluidas todas las eventualidades que se pueden presentar y tener en cuenta las observaciones presentadas en este informe.
5. Verificar que en isolución se ajusten las observaciones presentadas en este informe.
6. No asignar en los procedimientos funciones a la Oficina de Control Interno funciones, en contra de su competencia, teniendo en cuenta que el artículo 230 del Decreto 019 de 2012 “*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*”, señala:

ARTÍCULO 230. FUNCIONES DE LAS OFICINAS DE CONTROL INTERNO.

Las funciones, competencias o responsabilidades de las Oficinas de Control Interno y de los Jefes de Control Interno o quienes hagan sus veces son las definidas en la Ley 87 de 1993, o las leyes que las sustituyan o modifiquen.

Los Jefes de Control Interno solo estarán obligados a presentar los informes y realizar los seguimientos previstos en la Ley, normas con fuerza de Ley y las que le asigne el Presidente de la República para los Jefes de Control Interno de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional, y los solicitados por los organismos de control, la Contaduría General de la Nación y el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno. (Subrayado y resaltado fuera de texto).

XIV. SEÑALIZACIÓN VISIBLE

La Subsecretaría General y de Control Disciplinario, mediante el radicado 2013IE174714 del 2013.12.19 informó en resumen, que “*La Secretaria Distrital de Ambiente cuenta con toda la señalización adecuada para direccionar a los ciudadanos a las diferentes ventanillas y anexó las siguientes fotografías:*”



La señalización que se evidencia en las fotografías, evidencian una visible y adecuada señalización y una ubicación estratégica, que facilita la mejora en las condiciones de la atención de los ciudadanos.

XV. ACCESO PARA PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD

La Subsecretaría General y de Control Disciplinario, mediante el radicado 2013IE174714 del 2013.12.19 informó en resumen que “La Secretaria Distrital de Ambiente cuenta con rampas para el adecuado acceso de la ciudadanía en condiciones de discapacidad. Así mismo se encuentra señalizada la ventanilla de Atención Preferencial adoptando y dando cumplimiento a la Ley 1437 de 2011 en su capítulo II artículo 5, numeral 6 el cual dice: 6. *Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de*

discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política, como lo evidenció la mencionada dependencia, en los registros fotográficos siguientes:



Adicional esta entidad ha implementado mecanismos de prelación de turno, que permite atender a los ciudadanos en orden de llegada y según el tema de la solicitud.

RECOMENDACIONES:

1. Incluir en el aviso de atención preferencial la presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de niños, niñas, adolescentes y mujeres gestantes y veteranos de la fuerza pública, de conformidad con lo establecido en el Decreto Presidencial 019 de 2012

“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” de conformidad con lo señalado en los artículos 12 y 13 y en el numeral 5 de la Circular 16 de 2012 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

XVI. DEPENDENCIAS DE ATENCIÓN AL USUARIO CUENTAN CON CRITERIOS DE COMODIDAD

La Subsecretaría General y de Control Disciplinario, mediante el radicado 2013IE174714 del 2013.12.19 informó en resumen que *“la Secretaria Distrital de Ambiente cuenta con una sala de espera adecuadamente acondicionada para la prestación del servicio a la ciudadanía y adjuntó el registro fotográfico.”*



La dependencia de atención al usuario ubicada en la sede principal cuenta con criterios de comodidad (ventilación, amplia, iluminada, exclusiva para la atención al usuario, está ubicada al lado izquierdo del primer piso de la entidad).

Para comodidad de la ciudadanía existen doce (12) puntos de atención al usuario, de conformidad con la información, publicada en la página web, así:

Punto de Atención	Dirección de Bogotá y (teléfono)	Horario de Atención
1. Sede Principal	Avenida Caracas # 54 – 38. (Teléfono: 377 88 99)	lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada Continua
2. SuperCADE Bosa	Avenida Calle 57 R sur # 72 D – 12. (Línea 195).	lunes a viernes: 8:00 a.m. a 12:00 m. y 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
3. SuperCADE CAD	Carrera 30 # 25 – 90. (Línea 195).	lunes a viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Jornada Continua



4. SuperCADE Suba	Avenida Calle 145 # 103B - 90. (Línea 195).	lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
5. SuperCADE 20 de Julio	Carrera 5A # 30D - 20 Sur. . (Línea 195).	lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
6. SuperCADE Américas	Avenida Carrera 86 # 43 - 55 Sur. (Línea 195).	lunes a Viernes: 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
7. CADE Fontibón	Diagonal 16 # 104 - 51 Centro Comercial Portal de la Sabana (Zona Franca). (Línea 195).	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
8. CADE Kennedy	Calle 36 BIS Sur # 78K - 40. (Línea 195).	lunes a viernes: 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
9. CADE Muzú	Carrera 51F (Autopista Sur) # 43 - 50 Sur. (Línea 195).	lunes a viernes: 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
10. CADE Toberín	Carrera 21 # 169 - 62 Centro Comercial Stuttgart. Local 118. (Línea 195).	lunes a viernes: 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
11. CADE Tunal	Calle 47B SUR No 24B - 33 Centro Comercial Ciudad Tunal Entrada 1. (Línea 195).	lunes a viernes: 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
12. CADE Chicó:	Carrera 16 # 90 - 06. (Línea 195).	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

XVII. DESIGNADO FORMALMENTE PARA ASISTIR A REUNIONES DE LA RED QUE PERTENEZCA AL ALTO NIVEL DE ENTIDAD O DEL MÁS ALTO DE NIVEL EN LA OFICINA DE QUEJAS

El 7 de febrero de 2014 se comunicó por el correo institucional los designados para asistir a las reuniones de la red.

OBSERVACION:

1. No se encontró evidencia de la comunicación Informando a la Veeduría Distrital el Nombre y Cargo de la Persona Designada formalmente para asistir a reuniones de la red que pertenezca al alto nivel de entidad o del más alto de nivel en la oficina de quejas, durante el segundo semestre de 2013.

RECOMENDACIÓN:

1. Buscar la evidencia de la comunicación Informando a la Veeduría Distrital del designado formalmente para asistir a reuniones de la red, el cual debe pertenecer al alto nivel de entidad o del más alto de nivel en la oficina de quejas, durante el segundo semestre de 2013, para atender el seguimiento que realizará la Veeduría Distrital a este informe.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

XVIII. DESIGNADO ASISTIR A TOTALIDAD DE REUNIONES MENSUALES DE LA RED

La Subsecretaría General y de Control Disciplinario, mediante el radicado 2013IE174714 del 2013.12.19 informó en resumen que *“se ha asistido a la totalidad de las reuniones programadas para el año 2013, por parte de la Veeduría Distrital – Red Distrital de Servicio al Ciudadano; lo anterior se puede verificar ingresando al link <http://www.veeduríadistrital.gov.co/reddequejas/>.”*

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Red de Quejas' website. The page title is 'Red de Quejas - Mozilla Firefox'. The address bar shows the URL: www.veeduríadistrital.gov.co/reddequejas/index.jsp?option=co.gov.reddequejas.frontend.component.pagefactory.PublicacionesPageFactory&action=co. The page content includes a search bar, a navigation menu, and a section titled 'Documentos de la Red'. Below this section is a table with columns for 'Año', 'Tipo', 'Descripción', and 'Fecha Documento'. The table lists 18 documents from 2013, including 'GOTAS JURISPRUDENCIALES' (Gotas 35-39) and 'PRESENTACIONES' (Plan de Acción, Agenda, and various service presentations).

Año	Tipo	Descripción	Fecha Documento
2013	GOTAS JURISPRUDENCIALES	Gotas 35	2013-09-02
2013	GOTAS JURISPRUDENCIALES	Gotas 36	2013-09-02
2013	GOTAS JURISPRUDENCIALES	Gotas 37	2013-09-02
2013	GOTAS JURISPRUDENCIALES	Gotas 38	2013-10-04
2013	GOTAS JURISPRUDENCIALES	Gotas 39	2013-10-04
2013	PLAN DE ACCION	Plan de Acción Red. Reunión 5 de abril 2013	2013-04-05
2013	PRESENTACIONES	Presentación Agenda. Reunión 5 de Julio 2013	2013-07-05
2013	PRESENTACIONES	Presentación Agenda. Reunión 6 de septiembre de 2013	2013-09-06
2013	PRESENTACIONES	Presentación El Servicio. Reunión 06 de septiembre de 2013	2013-09-06
2013	PRESENTACIONES	Presentación La Atención al Público. Reunión 5 de abril 2013	2013-04-05
2013	PRESENTACIONES	Presentación SDM. Reunión 2 de agosto de 2013	2013-08-02
2013	PRESENTACIONES	Presentación Sec. Gobierno. Reunión 5 de Julio 2013	2013-07-05
2013	PRESENTACIONES	Presentación Secretaría de la Mujer. Reunión 5 de abril 2013	2013-04-05
2013	PRESENTACIONES	Presentación Secretaría General. Reunión 5 de abril 2013	2013-04-05
2013	PRESENTACIONES	Presentación Servicio al Ciudadano. Reunión 6 de septiembre de 2013	2013-09-06

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

IXX. IMPLEMENTACION DE LAS RECOMENDACIONES FORMULADAS POR RED

La Subsecretaría General y de Control Disciplinario, mediante el radicado 2013IE174714 del 2013.12.19 informó en resumen que *“se atendió y respondió la solicitud hecha por parte de la Veeduría Distrital, la cual fue radicada en la Secretaría Distrital de Ambiente bajo el N°2013ER161325 (28 nov), por la cual se indica que la Veeduría Distrital ha venido realizando un informe para el primer semestre de 2013, en el sistema Distrital de quejas y soluciones SDQS, para hacer seguimiento a las gestión de las PQR en las instituciones y detectar inconvenientes en su trámite y por ende en la idónea prestación del servicio público. Esta solicitud se respondió bajo el número de radicado 2013EE169129 (11 dic)”*.

OBSERVACION:

1. No se encontró evidencia se haya realizado el plan de mejoramiento por los lineamientos impartidos por la Veeduría Distrital en el radicado antes señalado.

RECOMENDACIÓN:

1. Implementar Planes de Mejoramiento tendientes a mejorar el servicio y la adopción de las directrices establecidas o formuladas por la Red y realizar su seguimiento, a fin de lograr que las acciones correctivas incluidas en el mismo se cumplan en un 100% de acuerdo a la fecha de terminación programada.

XX. PUBLICIDAD EN LA PAGINA WED DE LA ENTIDAD DE INFORMACION PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Se verificó que en la página Web principal de la entidad existe un link: De quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios, en donde los **ciudadanos pueden presentar las quejas y denuncias de los actos de corrupción** realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como **sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público, de conformidad con lo señalado en el artículo 76 de la 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”* y Circular 02 de 2012 de la Veeduría Distrital, sobre cumplimiento de Leyes 1437 y 1474 de 2011 en materia de quejas y reclamos.

Igualmente, en la página web de la entidad existe un registro público organizado sobre los derechos de petición que les son formulados, el cual contiene como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento, de

conformidad con la Circular 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial, como se observa en el **Anexo III**, de este informe.

OBSERVACIONES.

1. En la página web de la entidad existen varios link sobre temas de interés para la ciudadanía, pero allí no está incluida información, como la siguiente:

a. Organigrama de la entidad (Artículo 12 del Decreto 638 de 1987 del Alcalde Mayor de Bogotá “*Por el cual se reglamenta internamente el ejercicio del derecho de petición y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a cargo del Distrito Especial de Bogotá*”).

b. Misión.

c. Manual de funciones de la entidad.

d. Defensor del ciudadano.

e. Preguntas frecuentes.

2. En la página web de la entidad existe una relación de los contratos, en la que no consta el objeto del contrato, sino información sobre número de contrato, tipo de contrato, nombre y/o razón social del contratista, plazo y valor del contrato, como se observa a en el **Anexo IV**, de este informe.

RECOMENDACIÓN.

1. Incluir en la página Web de la entidad:

a. Información sobre Organigrama de la entidad, Misión, Manual de funciones de la entidad, Defensor del ciudadano y Preguntas frecuentes. En este último link incluir las preguntas frecuentes que presenta la ciudadanía en cada uno de los temas de la entidad y su respuesta, con lo cual se reducirá el número de solicitudes o peticiones y redundará en la mejora en la oportunidad de las demás respuestas. (Acuerdo 3 de 1987 del Concejo de Bogotá D.C. “*Por el cual se reglamenta en el Distrito Especial de Bogotá el ejercicio del derecho de petición de información, copia y de consulta*”)

2. Lo señalado en el anexo de “Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano” del Decreto 2641 de 2012 “*Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011*”, es decir, información actualizada sobre:

- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo. (Extensión).

RECOMENDACIONES GENERALES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tener en cuenta las recomendaciones incluidas en el “Manual del Servicio al Ciudadano” y en la “Cartilla del Servicio al Ciudadano”, de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Circular 01 de 2011 de la Veeduría Distrital, sobre

a. **Presentación de los Puestos de Trabajo**, en resumen:

- Si está lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de desorden, descuido y desorganización no solo atribuible al servidor (a) que ocupa el lugar sino al punto de servicio en general.
- Los elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano(a).
- No tener elementos distractores como radios, revistas, fotos, adornos.
- No consumir comidas ni bebidas en los puestos de trabajo.
- Papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).

b. **Servicio Telefónico**

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Si debe hacer que el ciudadano o ciudadana espere: Explíquele por qué debe pedirle que espere.
- Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".
- Si se ve en la necesidad de transferir la llamada: Explíquele por qué debe transferir la llamada. Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.

c. **Guía para dar una Respuesta Negativa a un Ciudadano o Ciudadana:**

- Discúlpese con el ciudadano o ciudadana por los inconvenientes que el no poder satisfacer su solicitud le puedan ocasionar.
- Ofrezca unas medidas alternativas que aunque no son exactamente lo que el ciudadano o ciudadana quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Agradezca al ciudadano(a) su comprensión.



I. CONCLUSIONES

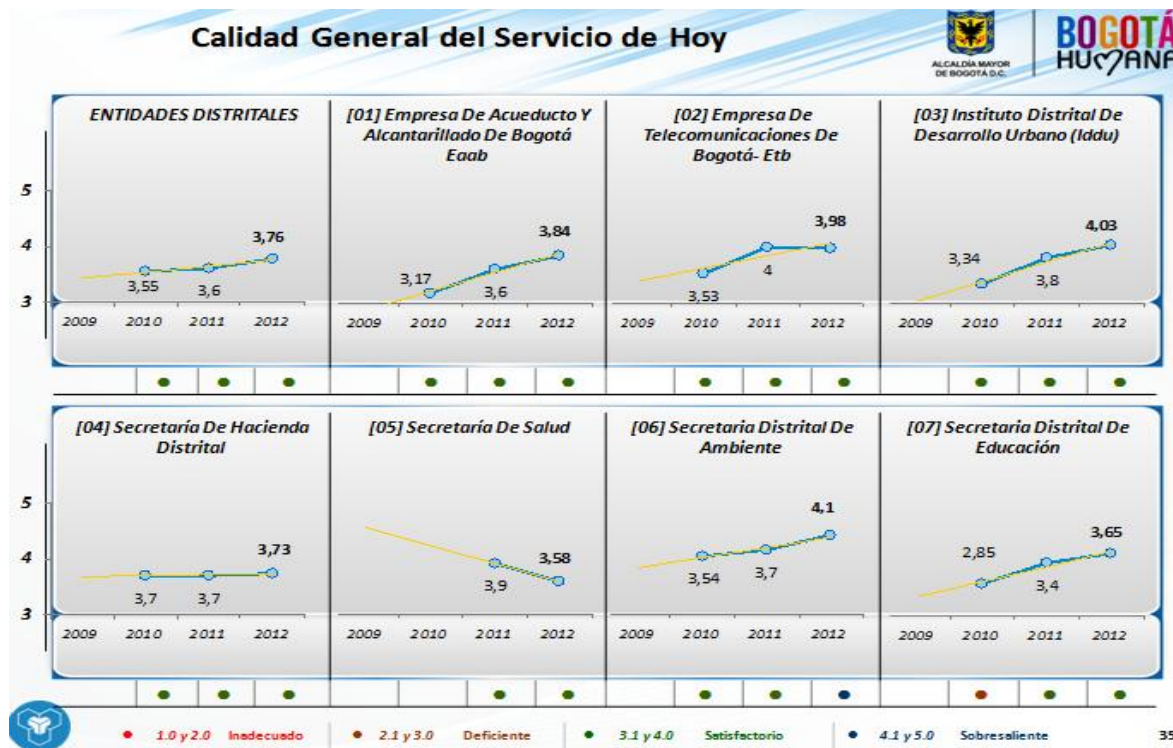
Una vez determinadas las debilidades y fortalezas de los “**Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos**”, según los ítems del Decreto 371 de 2010, la Circular 03 de 2011 de la Veeduría Distrital y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se observa que ha mejorado el trámite de las quejas, reclamos y derechos de petición, y se recomienda adelantar las acciones pertinentes para subsanar las observaciones y adoptar las recomendaciones señaladas en este informe, para mejorar la gestión de la Entidad.

II. APROBACION DEL INFORME

Elaboró: IRELVA CANOSA SUAREZ Auditor -Profesional Especializado Oficina de Control Interno	Aprobó: LILIAN RODRIGUEZ CARVAJAL Jefe Oficina de Control Interno
---	---

ANEXO I

RECONOCIMIENTOS DEL BUEN TRATO, AMABILIDAD Y/O CALIDAD DE GESTIÓN DE SERVIDORES DE ATENCIÓN AL USUARIO



12 de abril de 2013,
16:44

Comunicación Interna

<comunicacioninterna@ambientebogota.gov.co>

Para: Funcionarios y Contratistas <funcionariosycontratistas@ambientebogota.gov.co>

Secretaría de Ambiente, la mejor entidad del Distrito en atención al ciudadano

La autoridad ambiental del Distrito obtuvo una calificación sobresaliente por su calidad, amabilidad, agilidad y buen trato con la ciudadanía.

SDA, abril 12/2013.-La Secretaría Distrital de Ambiente (SDA) fue la entidad mejor calificada por los bogotanos por su buen servicio y atención prestada a la ciudadanía.



Así lo indica una encuesta realizada por el Centro Nacional de Consultoría en 2012, que midió y evaluó la satisfacción, percepción y expectativas de los bogotanos frente al servicio que presta la Administración Distrital a través de los puntos o canales de interacción ciudadanos.

La SDA obtuvo una calificación de 4,10 sobre 5, es decir que la calidad del servicio prestado a los ciudadanos por la entidad es sobresaliente, por su calidad, amabilidad, capacidad, conocimiento, claridad, agilidad, trato, actitud y confianza.

La atención al ciudadano se calificó de la siguiente forma: de 1 a 2 inadecuado, 2,1 a 3 deficiente, 3,1 a 4 satisfactorio y de 4,1 a 5 sobresaliente.

En encuestas realizadas en años anteriores, el servicio al ciudadano prestado por la Secretaría de Ambiente había sido calificado como satisfactorio: 3,54 en 2010 y 3,7 en

2011.

“Estamos muy satisfechos con la percepción sobresaliente que tienen los ciudadanos sobre el servicio de atención que les prestamos, ya que día a día nos esforzamos por atenderlos de la mejor forma en nuestra entidad. Seguiremos comprometidos con prestar un mejor servicio, ya que este resultado nos motiva para mejorar y seguir prestando el mejor servicio”, manifestó Susana Muhamad, Secretaria Distrital de Ambiente.

En total, la encuesta contratada por la Alcaldía Mayor de Bogotá midió la percepción de 11.700 ciudadanos, en los puntos de atención ubicados a nivel central, SuperCADE, CADE, RapiCADE, PIT, Hospitales, Subdirecciones locales para la Integración Social de la Secretaría de Integración Social y las 20 Alcaldías Locales; también se realizaron encuestas a través de la línea 195, el sistema de quejas y soluciones y los portales de Bogotá.



A la Secretaría de Ambiente le siguieron el IDU (4,03), la ETB (3,98), la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (3,95), la Secretaría General (3,92), el Acueducto de Bogotá (3,84), la Secretaría de Hábitat (3,81), la Secretaría de Hacienda (3,73), la Secretaría de Educación (3,65), la Secretaría de Salud (3,58), la Secretaría de Movilidad (3,33) y la Secretaría de Planeación - Sisben (3,33).

En general, la encuesta concluyó que el servicio de atención al ciudadano prestado en el Distrito es satisfactorio, al obtener 3,74.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

ANEXO II

PROCEDIMIENTOS FORMALMENTE ESTABLECIDOS Y DIVULGADOS PARA ATENCIÓN DE CIUDADANOS Y SOLUCIÓN DE SUS REQUERIMIENTOS

The screenshot shows the ISOLUCIÓN v3 web application interface. A pop-up window on the left displays the text: "Definición de PUNTOS DE ATENCIÓN: NO existe ninguna referencia de éste término". The main content area shows a table with the following data:

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
COMUNICACIONES	
Definición del Defensor del Ciudadano	
PR10	Versión: 1
Descripción de la modificación	
Resolución Resolución 6681 de Diciembre 22 de 2011	
Revisó	Aprobó
Samir Jose Abisambra Vesga Subsecretario General y de Control Disciplinario 15/Dec/2011	Nombre: Samir Jose Abisambra Vesga Cargo: Subsecretario General y de Control Disciplinario Fecha: 15/Dec/2011
Profesional Universitario	Profesional Universitario

Victor Manuel Millán

1. OBJETIVO: Establecer las actividades necesarias para desarrollar las actividades del Defensor del Ciudadano de la SDA, de acuerdo a las normas que lo regulan.

The screenshot shows the ISOLUCIÓN v3 web application interface. A pop-up window on the left displays the text: "Definición de Atención Personalizada: NO existe ninguna referencia de éste término". The main content area shows a table with the following data:

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
COMUNICACIONES	
Definición del Defensor del Ciudadano	
PR10	Versión: 1
Descripción de la modificación	
Resolución Resolución 6681 de Diciembre 22 de 2011	
Revisó	Aprobó
Samir Jose Abisambra Vesga Subsecretario General y de Control Disciplinario 15/Dec/2011	Nombre: Samir Jose Abisambra Vesga Cargo: Subsecretario General y de Control Disciplinario Fecha: 15/Dec/2011
Profesional Universitario	Profesional Universitario

Victor Manuel Millán

1. OBJETIVO: Establecer las actividades necesarias para desarrollar las actividades del Defensor del Ciudadano de la SDA, de acuerdo a las normas que lo regulan.

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

BOGOTÁ
HUMANANA



Definición de CORREO FÍSICO:
NO existe ninguna referencia de éste término

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

COMUNICACIONES

Defensor del Ciudadano

PR10 Versión: 1

Descripción de la modificación Resolución
[Resolución 6681 de Diciembre 22 de 2011](#)

Revisó	Aprobó
Samir Jose Abisambra Vesga Subsecretario General y de Control Disciplinario 15Dec2011	Nombre: Samir Jose Abisambra Vesga Cargo: Subsecretario General y de Control Disciplinario Fecha: 15Dec2011

Victor Manuel Millán Profesional Universitario

1. OBJETIVO: Establecer las actividades necesarias para desarrollar las actividades del Defensor del Ciudadano de la SDA, de acuerdo a las normas que lo regulan.

Definición de DEFENSOR DEL CIUDADANO:
NO existe ninguna referencia de éste término

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

COMUNICACIONES

Defensor del Ciudadano

PR10 Versión: 1

Descripción de la modificación Resolución
[Resolución 6681 de Diciembre 22 de 2011](#)

Revisó	Aprobó
Samir Jose Abisambra Vesga Subsecretario General y de Control Disciplinario 15Dec2011	Nombre: Samir Jose Abisambra Vesga Cargo: Subsecretario General y de Control Disciplinario Fecha: 15Dec2011

Victor Manuel Millán Profesional Universitario

1. OBJETIVO: Establecer las actividades necesarias para desarrollar las actividades del Defensor del Ciudadano de la SDA, de acuerdo a las normas que lo regulan.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

ANEXO III

PUBLICIDAD EN LA PAGINA WED DE LA ENTIDAD DE INFORMACION PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/organigrama>. The page header features the 'Secretaría Distrital de Ambiente' logo and navigation links: Inicio, Ambiente por temas, Ambiente por recursos, Programas y proyectos, Servicio al Ciudadano, and Campañas y Eventos. A sidebar menu titled 'INICIO' lists several items, with 'Organigrama' selected and highlighted in red. The footer includes the Mayor's Office logo, the name 'Gustavo Petro' as the Mayor, and the date 'martes, 04 de febrero de 2014'.

This screenshot shows the same website with the URL <http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/funcion>. The layout is identical to the previous screenshot, but the 'Funciones' item in the 'INICIO' sidebar menu is now highlighted in red. The footer information remains the same, including the Mayor's Office logo and the date '03:08 p.m. 04/02/2014'.

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/mision

Bogotá.gov.co

Secretaría Distrital de Ambiente

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ HUMANANA

Inicio Ambiente por temas Ambiente por recursos Programas y proyectos Servicio al Ciudadano Campañas y Eventos

INICIO

- Misión
- Visión
- Organigrama
- Funciones
- Historia
- SIG
- Rendición de cuentas

Alcaldía Mayor de Bogotá Gustavo Petro Alcalde Mayor de Bogotá Servicio al Ciudadano

ES 03:23 p.m. 04/02/2014

http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/defensx

Defensor de ciudadano - Se...

Bogotá.gov.co

Secretaría Distrital de Ambiente

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ HUMANANA

Inicio Ambiente por temas Ambiente por recursos Programas y proyectos Servicio al Ciudadano Campañas y Eventos

SERVICIO AL CIUDADANO

- Atención al ciudadano
- Contratación a la vista
- Boletín legal ambiental
- Defensor de ciudadano
- Archivo de noticias
- Centro de documentación
- Sistema de información de personas jurídicas
- Suscripciones

Alcaldía Mayor de Bogotá Gustavo Petro Alcalde Mayor de Bogotá Servicio al Ciudadano

ES 09:13 a.m. 06/02/2014

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

BOGOTÁ HUMANA SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES

Ingreso al Sistema

Recuerden consultar el: [Contáctenos](#) [Ayuda](#) [Preguntas Frecuentes](#)

[Ingresar](#) [Parametrizar Preguntas Frecuentes](#)

Usuario Nuevo	Pregunta	Respuesta	Fecha de publicación
---------------	----------	-----------	----------------------

[Regístrese aquí](#)

[Recordar Contraseña](#)

Recuerde su contraseña

[Consulta de Anónimos](#)

[Encuestas](#)

Encuestas dirigidas a la ciudadanía en general.

[Buscar](#)

Si usted es un ciudadano anónimo consulte el estado de su requerimiento por No. de Requerimiento

Si usted tiene dificultades o inquietudes en el manejo del aplicativo diríjase al link de AYUDA ubicado en la parte superior de la pantalla.

Consulte: [Trámites y Servicios Oficiales del Distrito](#)

martes, 04 de febrero de 2014

ES 10:51 a.m. 04/02/2014

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

BOGOTÁ
HUMANA



ANEXO IV

**PUBLICIDAD EN LA PAGINA WED DE LA ENTIDAD DE INFORMACION PARA
MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**

http://ambientebogota.gov.co/c/document_library/g... Contratación - Secretaría Distri... ambientebogota.gov.co

Contratos celebrados por la Secretaría Distrital de Ambiente durante 2013				
Nº CONTRATO	TIPO DE CONTRATO	NOMBRE Y DEDICACION SOCIAL	PLAZO	VALOR
1	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	SANDRA YOLIMA GOMEZ MORENO	11 MESES	8000000
2	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	LINA PIEDAD MEJIA RAMIREZ	12 MESES	15480000
3	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	LUIS MIRIAM KOVACS SOLER	12 MESES	46500000
4	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	LUIS FERNANDO BALAGUERA SOTO	12 MESES	69600000
5	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	GERMAN ALFONSO ORJUELA JARAMILLO	12 MESES	69600000
6	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	BRAZIL CORONA ROS CUELLAR	12 MESES	69600000
7	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	OSMAR TRUJILLO VAQUERIZ	12 MESES	69600000
8	CONTRATO DE DONACION	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL POLICIA NACIONAL/DIRECCION DE CASABENEKOS Y SEGURIDAD BUIVAL	1 DIA	N/A
9	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	SANDRA MELBA MENES MARTINEZ	11 MESES	37070000
10	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	RAFAL ARTURO CHAPARRO ORTIZ	11 MESES	42800000
11	SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION	EDINSON SOBA SACRA	11 MESES	48200000
12	SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION	EDINSON SOBA SACRA	1 MES Y 15 DIAS	9500000
13	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	SANDRA PATRICIA SIERRA FIGUEROA	11 MESES	32890000
14	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	ADRIANA DE LOS ANGELES BARON WILCHES	11 MESES	37070000
15	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	FRANCISCA MARIA PALACIOS	11 MESES	42800000
16	CONVENIO INTRAMINISTRATIVO	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	8 MESES	611000000
17	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	ALEXANDER MONTENEGRO LOPEZ	10 MESES	38800000
18	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	ALICIA ANDREA BAGUERO ORTEGON	12 MESES	69600000
19	SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION	JASON FERNANDO BOLAÑOS SILVA	8 MESES	48200000
20	SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION	JASON FERNANDO BOLAÑOS SILVA	1 MES Y 15 DIAS	6900000
21	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	NELSON MAURICIO ANELLO BINCÓN	11 MESES	48200000
22	SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION	ANA ERIC RODRIGUEZ ORTIZ	1 MES	6000000
23	SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION	ANA ERIC RODRIGUEZ ORTIZ	1 MES Y 15 DIAS	9480000
24	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	ADRIANA MARCELA DURAN PERDOMO	12 MESES	69600000
25	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	CATALINA RODRIGUEZ REAZO	11 MESES	25190000
26	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	DANIEL LOPEZ CRUZ	11 MESES	59510000
27	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	ALDO STEAR PALACIOS RODRIGUEZ	11 MESES	69000000
28	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	OSCAR MAURICIO TORRES CALDERON	12 MESES	69600000
29	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	DARIS CRISTO TAROLINO	11 MESES	42800000
30	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	MARTHA LILY NIÑO VARGAS	12 MESES	75600000
31	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	RICYD YONALDY GARCIA MARTINEZ	11 MESES	37070000
32	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	DIWANA VERA ARENAS PEREZ	11 MESES	53800000
33	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	CLAUDIA PIEDAD BURGOS CAMACHO	11 MESES	42800000
34	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	AMANDA EUGENIA CAZAVIO POSADA	8 MESES Y 26 DIAS	18822667
35	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	TETIANA YOLIMA ZAMBA LARA	11 MESES	32890000
36	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	BLANCA IRENE DELGADILLO POIRAS	12 MESES	75600000
37	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	YOLIANA CORTES CORTES	12 MESES	21800000
38	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES	GERMAN EDUARDO ARVALO HERBAN	11 MESES	42800000

ES 04:38 p.m. 04/02/2014

Atentamente,

Lilian Rodriguez Carvajal

**LILIAN RODRIGUEZ CARVAJAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Revisó y aprobó:

Proyectó: Irelva Canosa Suarez