MEMORANDO

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

DE: **NORMA LUCIA ÁVILA QUINTERO**
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Resultados del trabajo “Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSF”. Primer Semestre 2024.

Reciba un cordial saludo

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoria aprobado para la vigencia 2024, les comunico el trabajo de la referencia, cuyo objetivo fue:

“Evaluar el cumplimiento de los estándares establecidos para la atención al ciudadano, así como de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, del primer semestre de la vigencia 2024 en la Secretaría Distrital de Ambiente-SDA”.

Al respecto, se verificó la información del Proceso PA09-CP “Servicio a la Ciudadanía” de la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA, en el marco del cumplimiento de los criterios establecidos para el primer semestre de 2024.

Como resultado de la labor efectuada, se exponen las conclusiones correspondientes, las cuales son ampliadas en detalle en el documento adjunto.

Atención de PQRS

- Se evidenciaron aspectos por mejorar en la oportunidad de respuesta a las PQRS conforme a los términos establecidos en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015), toda vez que de los 13.446 requerimientos , se observó, que se atendieron en términos un total de 12.083, equivalentes al 88% y fuera de términos, 1.364, equivalentes al 12%; conforme a la “Base de datos PQRS”,

suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA, con corte al 30 de junio de 2024.

- Frente a los Derechos de Petición presentados en el periodo que corresponde a 10.581 solicitudes el porcentaje de cumplimiento en términos alcanzo el 87.3%; es necesario implementar acciones de mejora en las dependencias que presentaron porcentajes no tolerables de respuesta en términos de acuerdo con los registros Base de datos PQRS" suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA, con corte al 30 de junio de 2024.

Tabla 1. No. de Derechos de Petición por Dependencia SDA, tramitados en el Primer Semestre de la Vigencia 2024 con mayores incumplimientos de términos.

Área	Total	En Términos	%	Fuera de Términos	%
Dirección de Gestión Corporativa	59	48	81,4%	11	18,6%
Dirección Legal Ambiental	63	42	66,7%	21	33,3%
Subdirección Contractual	324	175	54,0%	149	46,0%
Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad	681	350	51,4%	331	48,6%
Subsecretaria General	18	13	72,2%	5	27,8%
Subdirección de Proyectos y Cooperación Internacional	2	1	50,0%	1	50,0%

Fuente: Información analizada sobre los registros de la "Base de datos PQRS", suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA, con corte al 30 de junio de 2024.

- Es importante tener en cuenta que, durante el primer semestre de 2024, de acuerdo con la información remitida por la Dirección Legal Ambiental, se presentaron 110 tutelas, de las cuales 4 se encuentran ejecutorias en contra de la entidad (No 2024-10020m 2024-00733, 2024-00775, 202402199), estas tutelas ejecutoriadas en contra corresponden al derecho vulnerado por Petición, por lo cual se recomienda realizar una revisión de las causas y en caso de que aplique implementar acciones de mejora para evitar que situaciones prevenibles que puedan ser atribuibles a la gestión de la entidad (respuestas de fondo o oportunidad en la atención).

- En cumplimiento de la Política de MIPG de Atención al Ciudadano, se recomienda que los informes realizados por el Equipo de Atención al ciudadano identifiquen las quejas, denuncias o recomendaciones de mejora presentadas por los ciudadanos y grupos de interés acompañadas de un análisis de canales de reporte, respuesta y acciones de mejora a implementar, en caso de proceder.

- Teniendo en cuenta que durante la revisión de la información consolidada en los reportes Forest "reporte IAS" (entes de control) se evidenciaron desviaciones asociados con la información registrada como Radicados duplicados, radicados sin finalizar, radicas sin respuesta asociada, radicados con respuesta asociada pero registrados como "vencidos" entre otros, se recomienda al área adelantar las gestiones necesarias de verificación que aseguren que la información condensada en estos reportes sea consistente con la gestión efectiva de las áreas, de tal manera que se minimice el riesgo de uso de información que no cuente con los datos que reflejen la realidad operativa de la entidad frente a la atención de solicitudes remitidas a entes externos de control evitando la incertidumbre en los datos recopilados.

Normatividad y Procedimientos

- En la matriz "Base de PQRS", no se identificó la medición sobre el número de días transcurridos entre el radicado inicial y la respuesta final, en algunos casos se observó, que se relaciona la sigla FT que traduce "Fuera del tiempo"; no obstante, se identificó, que las cifras de requerimientos reportadas fuera de tiempo, en los informes mensuales, difiere del valor identificado por la OCI, por lo que se recomienda, generar un mecanismo de medición en la base de datos, que calcule el número de días transcurridos desde la recepción del requerimiento hasta su entrega final, así como acciones de control validando los tiempos y los datos registrados, corroborando simultáneamente, las cifras reportadas.

Gestión de correspondencia

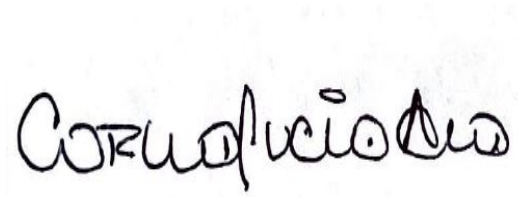
- Se observó la no prestación de servicio de correo certificado y mensajería especializada, en los periodos (24 de abril a 13 de junio de 2024; 9 de julio de 2024 hasta el 27 de julio de 2024), situación que puede impactar el desarrollo efectivo de las notificaciones físicas y electrónicas de respuesta a PQRS, tener en cuenta que los planes contingencia implementados como desplazamiento de contratistas, funcionarios y vehículos propios o de servicios, puedan generar riesgos y costos no contemplados ni planificados para gestión efectiva de las labores de correspondencia de la entidad.

Notas:

A. La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministrada por la Subsecretaría General – Grupo de Atención al Ciudadano, a través de solicitudes y consultas realizadas por la Oficina de Control Interno. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.

B. Es necesario precisar que las "Recomendaciones" propuestas en ningún caso son de obligatoria ejecución por parte de la Entidad, más se incentiva su consideración para emprender los planes necesarios a que haya lugar para lograr los objetivos propuestos.

Atentamente,



NORMA LUCIA AVILA QUINTERO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Anexos: Informe de Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSF, I semestre 2024.

Elaboró:				
LEIDY JOHANA BONILLA GONZALEZ	CPS:	SDA-CPS-20241256	FECHA EJECUCIÓN:	30/08/2024
Revisó:				
NORMA LUCIA AVILA QUINTERO	CPS:	FUNCIONARIO	FECHA EJECUCIÓN:	30/08/2024
Aprobó: **Firmó:**				
NORMA LUCIA AVILA QUINTERO	CPS:	FUNCIONARIO	FECHA EJECUCIÓN:	30/08/2024



Informe de Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSF – I Semestre 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE
BOGOTÁ

1. OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento de los estándares establecidos para la atención al ciudadano, así como de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, del primer semestre de la vigencia 2024 en la Secretaría Distrital de Ambiente-SDA.

2. ALCANCE

Verificación de la aplicación y cumplimiento de los estándares de atención al ciudadano establecidos en la normatividad vigente y los parámetros determinados por la SDA, incluyendo la revisión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), recibidas por la Entidad durante el primer semestre de la vigencia 2024 (desde el 1º de enero al 30 de junio de 2024).

3. METODOLOGÍA

Para adelantar esta evaluación, se efectuaron las siguientes acciones:

a. Revisión la normatividad vigente aplicable.
b. Emisión de solicitud de información, con radicado forest No. 2024IE165962 del 05 de agosto de 2024.
c. Análisis de información recibida de la Subsecretaría General radicado forest No. 2024IE169627 del 11 de agosto de 2024.
d. Revisión de la matriz, “Base de PQRS”, suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, que contiene el número de requerimientos “PQRS” recibidos y tramitados durante el primer semestre de la vigencia 2024.
e. Emisión de Informe de resultados.

1. Criterios de Evaluación.

- **Ley 1755 de 2015** "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

- **Ley 1437 de 2011** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público. Artículo 9. Prohibiciones. Artículo 14. Los términos para resolver son… (Modificada por la Ley 2080 de 2021).

- **Ley 1474 de 2011** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” ……Ordena a la Oficina de Control Interno vigilar el recibo, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos PQRS, que los ciudadanos formulen a la Entidad, debiendo presentar un informe semestral sobre el particular a la administración de la Secretaría Distrital de Ambiente. **Artículo 76**: "Oficinas de quejas, sugerencias, y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. (...)

- **Decreto Nacional 19 de 2012** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”

- **Decreto Distrital 194 de 2014** Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

- **Conpes D.C**. **03** Política Publica Distrital de servicio a la ciudadanía, publicado en el registro Distrital No. 6643 del 26 de septiembre de 2019

- Guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” - Versión 2 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

2. Resultados del Seguimiento

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, el Decreto 124 de 2016, así como la ley 2195 de 2022, conjuntamente con los lineamientos definidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- V2- 2015” definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, y el documento “Técnico Programas de Transparencia y Ética Pública del Distrito Capital” emitido por Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se realizó desde la Oficina de Control Interno, la evaluación a la atención al ciudadano y la gestión de PQRSF, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024, obteniendo los siguientes resultados.

2.2. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

Dado que la gestión del servicio al ciudadano obedece a una labor institucional integral, que requiere articulación al interior de la entidad, compromiso expreso de la Alta Dirección, gestión

de recursos para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado, la Oficina de Control Interno, verificó los criterios normativos involucrados con la institucionalidad de los mecanismos establecidos para la Atención al Ciudadano, tal como se muestra a continuación:

2.2.1 Criterios normativos de las PQRSFD, adoptados por la Secretaría Distrital de Ambiente

Criterio: Ley 1437 de 2011 - Art. 7. Numeral 5 “Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”.

Verificación OCI: La Secretaría Distrital de Ambiente expidió la “Carta de Trato Digno”, de acuerdo a la normatividad vigente (ley 1437, 2011), publicada en la página Web a través del menú Atención y Servicios a la Ciudadanía – Tramites - Carta de trato digno vigencia 2024. Disponible en el enlace: https://acortar.link/G3RSy2.

Criterio: Ley 1474 de 2011 - Art. 76, Inc. 1 “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

Verificación OCI: Desde la Subsecretaria General, se adoptó el Proceso de Servicio al Ciudadanía - PA09-CP, actualmente en su versión No. 5 del 22 de noviembre de 2021, con el objeto de: Garantizar el acceso a los diferentes grupos de interés a un servicio oportuno y de calidad a través de los canales de atención habilitados para los tramites y/o servicios ofrecidos por la entidad dando cumplimiento a la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

- A su vez, se adoptaron por parte de la entidad, los procedimientos:
- PA09-PR02 - Gestión del Defensor Ciudadano – Versión 9 del 10 de agosto de 2022
- PA09-PR04 - Canales de Atención y gestión de PQRSFD – Versión 5 del 20 de junio de 2024
- PA09-PR05 – Correspondencia Externa Enviada – Versión 4 del 21 de junio de 2023

Disponible en el enlace: Isolución - Visualización Documentos (ambientebogota.gov.co)

Criterio: Ley 1474 de 2011 - Art. 76, Inc. 2 “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

Verificación OCI: La Oficina de Control Interno de la Secretaría Distrital de Ambiente, semestralmente realiza el informe acerca de la gestión realizada por la entidad sobre las PQRSF, radicadas en la entidad.

Disponible en el enlace: https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/informes-de-la-oficina-de-control-interno

Vigencia: 2024 https://acortar.link/NtbZJD .

Criterio: Ley 1474 de 2011 - Art. 76, Inc. 3 “Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten 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”.

Verificación OCI: La SDA ha dispuesto en su página web el link de fácil acceso denominado: Atención y Servicios a la Ciudadanía, para que los ciudadanos realicen sus PQRSF.

Disponible en el enlace: https://www.ambientebogot a.gov.co/web/transparencia/tienes-una-pqrsf

Criterio: Ley 1712 de 2014 - Art. 11, Literal H “Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado”. Decreto 1081 de 2015 – Art .2.1.1.6.*2* Informes de solicitudes de acceso a información”.

Verificación OCI: La Secretaría Distrital de Ambiente presenta los informes estadísticos sobre el comportamiento de las PQRSF, así como la verificación de tiempos de respuesta del sujeto obligado, de conformidad con lo establecido en el literal h) de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información, del Decreto 1081 de 2015. Para tal fin, se dispuso en la página Web de la SDA, la sección “Informe de Seguimiento a Quejas y Reclamos”, mediante el cual se identifican los reportes mensuales de cada vigencia, así: Informe de enero - Publicado el 11 de marzo de 2024, Febrero – Publicado el 11 de abril de 2024, Marzo – Publicado el 8 de mayo de 2024, Abril – Publicado el 11 de julio de 2024, Mayo – Publicado el 11 de julio de 2024, Junio – Publicado el 7 de agosto de 2024. Disponible en el enlace; https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/informe-de-pqrs. Directamente primer semestre de la vigencia 2024 https://acortar.link/UweOK2 .

En la mencionada sección, se observó la publicación de los informes denominados: “INFORME GESTIÓN PETICIONES CIUDADANAS GRUPOS DE VALOR Y ENTES DE CONTROL”, correspondientes al primer semestre de la vigencia 2024; no obstante, en los citados informes, se identificó la publicación de estos, en periodos de hasta tres (3) meses posteriores a la fecha de elaboración, situación que puede restar oportunidad en la socialización de resultados a los diferentes grupos de valor.

Criterio: Ley 1712 de 2014 - Art. 11 literal k. “Los sujetos obligados deberán publicar datos abiertos, para lo cual deberán contemplar las excepciones establecidas en el título 3 de la presente ley. Adicionalmente, para las condiciones técnicas de su publicación, se deberán observar los requisitos que establezca el Gobierno Nacional a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o quien haga sus veces.”

Verificación OCI: La Secretaría Distrital de Ambiente, adoptó las medidas establecidas, mediante la cual se requiere la publicación de “Datos Abiertos” - Políticas de “Gobierno Abierto”

(Departamento Administrativo de la Función Pública, 2021). Disponible en el enlace: https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/datos-abiertos.

Criterio: Ley 1755 de 2015 - Art. 22 "Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten".

Verificación OCI: La Secretaría Distrital de Ambiente, implemento herramientas para el trámite interno, sobre la decisión de peticiones y atención de quejas, para garantizar el funcionamiento de los servicios, tales como:

- Enlace página Web: https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania
- Aplicación móvil SuperCADE virtual
- Correo electrónico: atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co
- Webfile: https://www.secretariadeambiente.gov.co/ventanillavirtual/app

Plataforma "Bogotá te Escucha", a través de la cual, se genera un código de proceso mediante el cual pueden consultar las PQRSDF. https://bogota.gov.co/sdqs/

2.3. Canales de Atención SDA.

Con el fin de validar las acciones establecidas por la SDA para el fortalecimiento de los medios, espacios y escenarios disponibles de interacción con los ciudadanos y atender sus solicitudes, tramites, servicios, y PQRSFD, se identificó en la página web institucional, la disponibilidad de los siguientes canales de atención:

- **Canal Telefónico:** a través de teléfono fijo o celular, en los siguientes números:
  PBX: +57 (601) 3778899
  Horario de Atención: De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. en jornada continua.
  Línea para denuncia de actos de corrupción: +57 195 opción 1

- **Canal presencial**: Corresponde a las sedes físicas ubicadas en diferentes puntos de Bogotá D.C.
  Sede principal
  Avenida Caracas # 54-38
  Horario de atención: De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. en jornada continua.

Puntos de atención presencial en CADE Fontibón y SuperCades Suba, Manitas, Américas, Calle 13, CAD, Engativá y Bosa.
Horario de atención: De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

- **Canal Virtual:** Obedece, a los medios de atención a los que, el usuario puede acceder desde un PC, Tablet o Celular.

  Correo Electrónico:
  En los siguientes buzones de correo y correspondencia@ambientebogota.gov.co.
  Notificaciones judiciales: defensajudicial@ambientebogota.gov.co
  Horario de Atención: De 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
  Ventanilla virtual (Web file): ingresando en el enlace:
  https://www.secretariadeambiente.gov.co/ventanillavirtual/app
  Aplicación móvil SuperCADE virtual
  A través del cual, se pueden consultar trámites y servicios, crear peticiones, quejas y reclamos. Para ello, se debe descargar la aplicación desde el teléfono: https://supercade.bogota.gov.co/.

Por otra parte, se identificaron las siguientes acciones implementadas frente a la Atención al Ciudadano en la SDA:

- Implementación de botón del Centro de Relevo y Discapacidad, el cual, redirecciona al Centro de Relevo del El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTic: (https://centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.html) .



- En la página institucional de la SDA se evidenció la disponibilidad de una sección denominada trámites, en la cual los ciudadanos pueden presentar una PQRFS, hacer solicitudes, gestionar trámites en línea, realizar la descarga de formatos de autoliquidación, conocer nuestros puntos de atención y sus horarios, formular preguntas y acceder a todos nuestros servicios.
  No obstante, se observó que, los formatos disponibles están relacionados con la Resolución 5589 de 2011 Secretaría Distrital de Ambiente “Por la cual se fija el procedimiento de cobro de los servicios de evaluación y seguimiento ambiental”, que fue derogada por el art. 22, de la Resolución 3034 de 2023.

- Con el fin de verificar la medición de la gestión del servicio al ciudadano en la SDA, se consulto en el aplicativo Isolucion y se evidencio que este proceso no cuenta con indicadores de gestión definidos que permitan verificar el nivel de cumplimiento de los objetivos y su alineación con la política de Servicio al Ciudadano de la entidad, por lo tanto, se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en los lineamientos de Política Pública de Servicio al ciudadano definidos en el DAFP especialmente en lo relacionado al Direccionamiento Estratégico y Planeación del servicio al ciudadano en la SDA.

3. Normativo y Procedimental

De acuerdo con los términos establecidos por normativa y al interior de la entidad, para resolver las distintas modalidades de petición, se identificó con corte al 30 de junio de 2024, en la matriz de Excel denominada, “Base de datos PQRS”, suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadano, un total 13.446 PQRSFD recibidas durante el primer semestre de 2024, con el siguiente escenario en tiempos de respuesta:

Tabla 1. Modalidad de Petición SDA, en Término y Fuera de Término – I Semestre 2024

Modalidad de Petición	Términos	Total	En Término	%	Fuera de Término	%
Solicitudes de Información	10 días	2416	2022	84%	394	16%
Derecho de petición Felicitaciones Quejas Reclamos Solicitud de Información Traslado por no competencia	15 días	10972	10008	91%	964	9%
Consulta	30 días	58	52	90%	6	10%
Total		**13446**	**12082**	**89,8%**	**1364**	**10,14%**

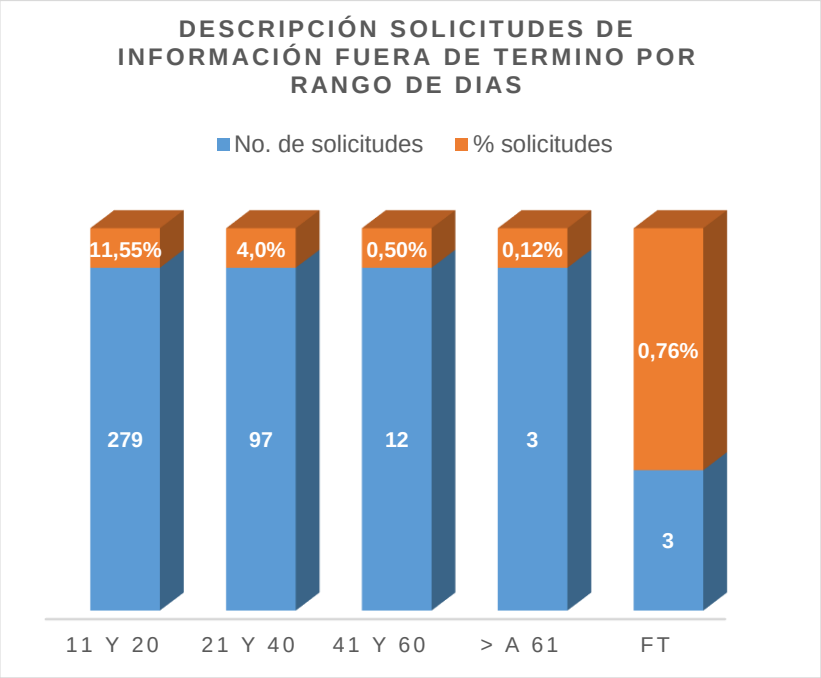
Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Información analizada sobre los registros de la “Base de datos PQRS”, suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA, con corte al 30 de junio de 2024.

En los 13.446 requerimientos, se observó, que se atendieron en términos un total de 12.082, equivalentes al 89,8% y fuera de términos, 1.364, equivalentes al 10,14%; A continuación, se desagrega la información por “Modalidad”.

3.1 Modalidad Petición – Solicitudes de información 10 días

De los 2416 requerimientos clasificados en esta categoría, se identificó que, 2022 correspondiente al 84%, fueron atendidos en los términos establecidos, no obstante, 394, es decir un 16% se respondieron fuera de términos así: 279 (11,55%) entre los 11 y 20 días posteriores al termino establecido, 97 (4%) entre los 21 y 40 días posteriores, 12 (0,5%) entre los 41 y 60 días posteriores y 3 (0,12%) con un tiempo superior a 61 días; por otra parte, 3 (0,76%) se clasificaron en la matriz con la sigla FT; sin embargo, no se referencia la fecha de respuesta al requerimiento.

Ilustración 1. Modalidad Petición de Documentos - Solicitudes de Información - (10 Días) - I Semestre de 2024



Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Información analizada sobre los registros de la "Base de PQRS", suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA, con corte al 30 de junio de 2024.

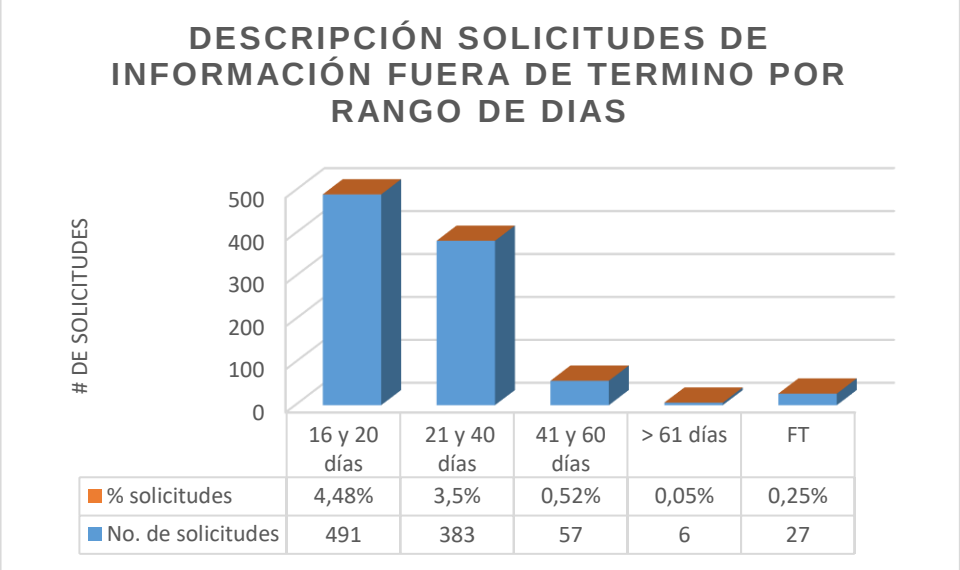
3.2. Modalidad derechos de petición, felicitaciones, quejas, reclamos, solicitud de información, traslados por no competencia- 15 días.

De los 10972 requerimientos pertenecientes a éstas categorías, se observó que, 1008 correspondiente a un 91%, fueron atendidos en los términos establecidos; sin embargo,491 solicitudes es decir un 4,48% de las solicitudes se respondieron entre los 16 y 20 días posteriores al término establecido, 383, es decir, 3,49% entre los 41 y 60 días posteriores, 6 correspondiente a un 0,05% con un tiempo superior a 61 días; adicionalmente, 27 (0,25%) se clasificaron en la matriz con la sigla FT; sin embargo, no se referencia la fecha de respuesta, tal como se identifica a continuación:

Tabla 2. Modalidad derechos de petición, Felicitaciones, Quejas, Reclamos, solicitud de información, traslados (15 días) – I Semestre de 2024

Modalidad	Total	En Término	%	16 y 20 días	%	21 y 40 días	%	41 y 60 días	%	> 61 días	%	FT	%	Total	%
Derecho de Petición	**10581**	9645	88%	476	4,34%	375	3,42%	53	0,48%	6	0,05%	26	0,24%	936	8,53%
Felicitaciones	**5**	5	0,05%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Quejas	**29**	26	0,24%	3	0,03%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,03%
Reclamos	**341**	318	2,90%	10	0,09%	8	0,07%	4	0,04%	0	0,00%	1	0,01%	23	0,21%
Solicitud de información	**12**	10	0,09%	2	0,02%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,02%
Traslados por Competencia	**4**	4	0,04%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total	**10972**	**10008**	**91%**	**491**	**4,48%**	**383**	**3,49%**	**57**	**0,52%**	**6**	**0,05%**	**27**	**0,25%**	**964**	**9,79%**

Ilustración 2. Modalidad derechos de petición, felicitaciones, quejas, reclamos, solicitud de información, traslados por no competencia (15 Días) - I Semestre de 2024

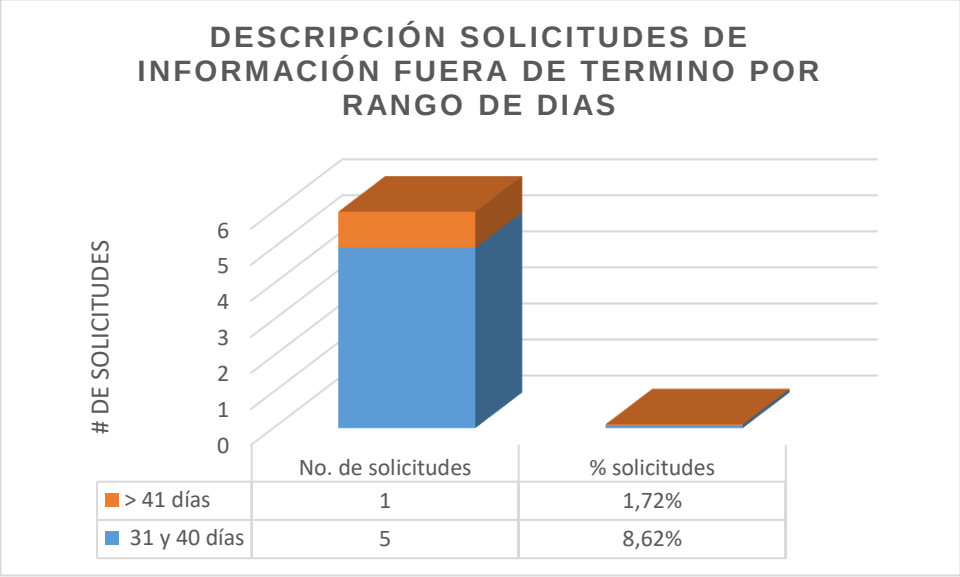


Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Información analizada sobre los registros de la "Base de PQRS", suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA, con corte al 30 de junio de 2024

3.3. Modalidad Consultas - 30 días

En los 58 requerimientos pertenecientes a esta categoría, se evidenció, 53 correspondiente al 89,66%, fueron atendidos en los términos establecidos; sin embargo, 5 es decir un 8,62% se respondieron entre los 31 y 40 días posteriores al término establecido, y 1 (1,28%), entre los 41 y 50 días posteriores, así:

Ilustración 3. Modalidad consultas (30 Días) - I Semestre de 2024



Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Información analizada sobre los registros de la "Base de PQRS", suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA, con corte al 30 de junio de 2024

3.4 Análisis General sobre las PQRSFD recibidas

A partir del análisis realizado por la OCI, se observó, que el 80,91% de los 11.642 requerimientos recibidos, correspondió a "Derechos de Petición", y el 14,59%, a "Solicitudes de Información", tal como se discrimina en la siguiente tabla:

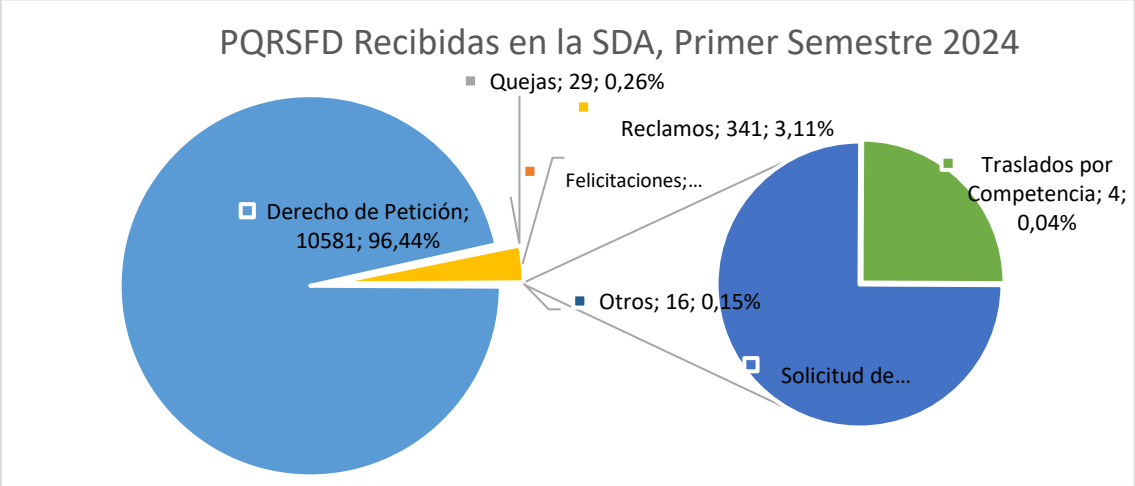
Tabla 3. PQRSFD Recibidas en la SDA, Primer Semestre 2024

Tipo de Documento	# Peticiones Recibidas	% Equivalencia
Derecho de Petición	10581	96,4%
Felicitaciones	5	0,0%
Quejas	29	0,3%
Reclamos	341	3,1%
Solicitud de información	12	0,1%
Traslados por Competencia	4	0,0%
Derecho de Petición	10581	96,4%
TOTAL	**10972**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Información analizada sobre los registros de la "Base de datos PQRS", suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA, con corte al 30 de junio de 2024.

A continuación, se representan los datos en término de gráfico.

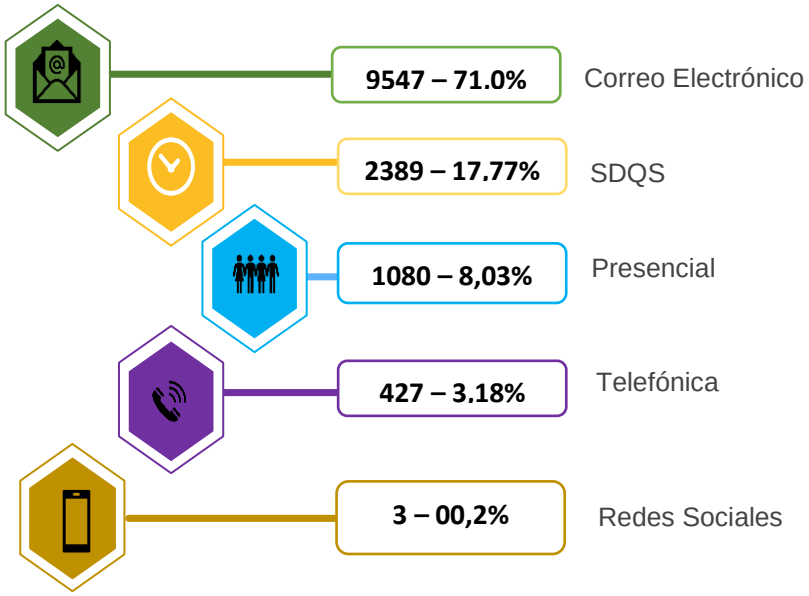
Ilustración 4. PQRSFD Recibidas en la SDA, Primer Semestre 2024



Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Información analizada sobre los registros de la "Base de datos PQRS", suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA, con corte al 30 de junio de 2024.

A su vez, en los canales de atención habilitados por la SDA, se identificó, que el medio de entrada más utilizado para el registro de PQRSFD, correspondió al "Correo Electrónico", con una participación del 71%, seguido por el "Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas" – SDQS – "Bogotá Te Escucha, con el 17,77%, tal como se muestra en la ilustración

Ilustración 5. PQRSFD Recibidas durante el Primer Semestre de 2024, por Canal de Atención



Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Información analizada sobre los registros de la "Base de datos PQRS", suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA, con corte al 30 de junio de 2024.

➢ Información Desagregada sobre Derechos de Petición

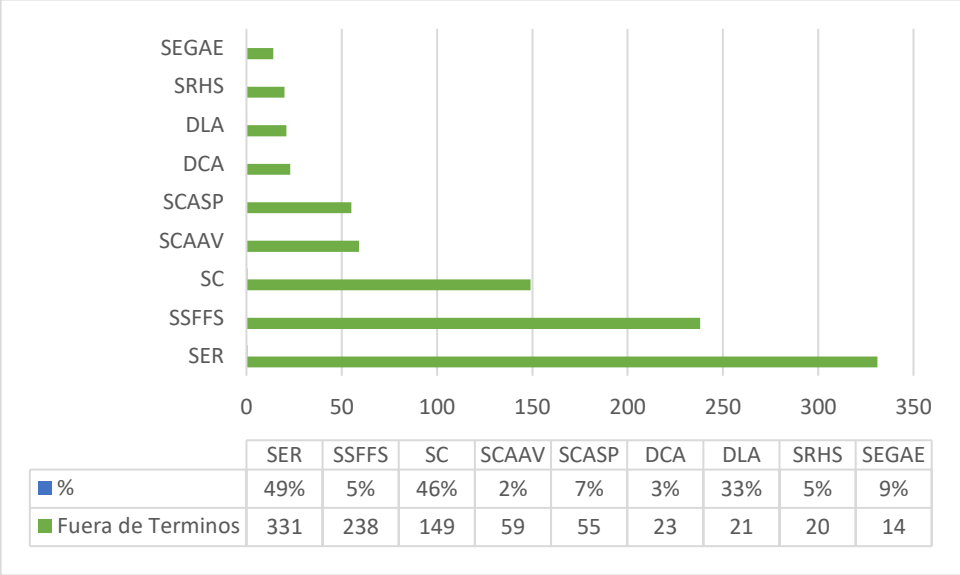
Se observó, que, con corte al 30 de junio de 2024, de 10581 Derechos de Petición recibidos, se tramitaron en términos legales durante el primer semestre de la vigencia 2024, un total de 9645, equivalentes al 91,15%; y fuera de términos, se tramitó un total de 936, equivalentes al 8,85%, tal como se muestra a continuación:

Tabla 4. No. de Derechos de Petición por Dependencia SDA, tramitados en el Primer Semestre de la Vigencia 2024

Área	Total	En Términos	%	Fuera de Términos	%
Dirección de Control Ambiental	723	700	96,8%	23	3,2%
Dirección de Gestión Ambiental	129	123	95,3%	6	4,7%
Dirección de Gestión Corporativa	59	48	81,4%	11	18,6%
Dirección Legal Ambiental	63	42	66,7%	21	33,3%
Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental	47	45	95,7%	2	4,3%
Despacho	2	2	100,0%	0	0,0%
subdirección Contractual	324	175	54,0%	149	46,0%
subdirección de Calidad del Aire Auditivo y Visual	2560	2501	97,7%	59	2,3%
Subdirección de Control Ambiental al Sector Publico	740	685	92,6%	55	7,4%
subdirección de Ecourbanismo y Gestión Ambiental Empresarial	151	137	90,7%	14	9,3%
subdirección de Ecosistemas y Ruralidad	681	350	51,4%	331	48,6%
Subdirección Financiera	55	54	98,2%	1	1,8%
Subsecretaria General	18	13	72,2%	5	27,8%
Subdirección de Proyectos y Cooperación Internacional	2	1	50,0%	1	50,0%
Subdirección del Recurso Hídrico y del Suelo	392	372	94,9%	20	5,1%
Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna Silvestre	4438	4200	94,6%	238	5,4%
Oficina Asesora de Comunicaciones	5	5	100,0%	0	0,0%
Oficina de Control Disciplinario Interno	10	10	100,0%	0	0,0%
Oficina de Control Interno	1	1	100,0%	0	0,0%
Oficina de Participación, Educación y Localidades	129	129	100,0%	0	0,0%
Subdirección de Políticas y Planes Ambientales	52	52	100,0%	0	0,0%
TOTAL	**10581**	**9645**	**87,3%**	**936**	**12,7%**

Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Información analizada sobre los registros de la "Base de datos PQRS", suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA, con corte al 30 de junio de 2024.

Ilustración 6. Dependencias con mayor número de "Derechos de Petición", Fuera de Término - I Semestre de 2024.



	SER	SSFFS	SC	SCAAV	SCASP	DCA	DLA	SRHS	SEGAE
%	49%	5%	46%	2%	7%	3%	33%	5%	9%
Fuera de Terminos	331	238	149	59	55	23	21	20	14

Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Información analizada sobre los registros de la “Base de datos PQRS”, suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA, con corte al 30 de junio de 2024.

La dependencia con mayor número de “Derechos de Petición”, atendidos fuera de término, es la Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad- SER, con 331 requerimientos de 681 recibidos, lo que equivale al 49 %, seguido por la Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre- SSFFS, con 238 de 4438, equivalentes al 5%, y la Subdirección Contractual -SC, con 149 de 324, equivalentes al 46% del total recibidos, tal como se observó en la ilustración 6.

Respecto a la información relacionada con los tiempos de respuesta, y analizada por la OCI, en los informes mensuales denominados “Informe Gestión de Peticiones Ciudadanas, Grupos de Valor y Entes de Control - 2024”, publicados en la página web institucional de la SDA durante el periodo evaluado y de consulta en el siguiente link:

https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/informe-de-pqrs/-/document_2024

al respecto, se observó que, en la matriz “Base de datos PQRS”, no se identificó la medición sobre el número de días transcurridos entre el radicado inicial y la respuesta final, en algunos casos se observó, que se relaciona la sigla FT que traduce “Fuera del tiempo”; no obstante, se identificó, que las cifras de requerimientos reportadas fuera de tiempo, en los informes mensuales, difiere del valor identificado por la OCI.

4. Entes Externos de Control (IAS)

De acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14 que cita: "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".

Al interior de la entidad, para resolver los requerimientos de los Entes Externos de Control de las diferentes solicitudes, se identificó con corte al 30 de junio de 2024, en la matriz de Excel descargada desde el aplicativo Forest en la Sección "Reportes IAS", un total de 423 requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2024, en donde se observó que, de los 423 requerimientos recibidos y clasificados como IAS según la base de datos se registran atendidos en términos un total de 304 requerimientos lo que representa el 71,87% y 119 requerimientos fueron registrados como atendidos fuera de términos lo que representa el 28,1%.

No obstante, lo expuesto al verificar los requerimientos que se registraron "fuera de término" de la Contraloría de Bogotá (24) se observaron las siguientes situaciones:

- Radicados que se registran como fuera de término, pero si se atendieron en termino y su respuesta de salida se encuentra vinculada: 2024ER119661, 2024ER97378, 2024ER52110, 2024ER46752, 2024ER35879, 2024ER30922, 2024ER29209, 2024ER17219.
- Radicados que aparecen como fuera de término, que fueron atendidos en término, pero no tienen un radicado de salida vinculado: 2024ER114682, 2024ER108668, 2024ER64915, 2024ER61567.
- Radicados con respuesta en términos y vinculada, pero sin finalizar por el usuario asignado: 2024ER103713, 2024ER96019, 2024ER90780, 2024ER90368.
- Radicados con prorroga de respuesta, registrados como vencidos en el sistema, pero con respuesta en términos y vinculada: 2024ER90368.
- Radicados duplicados registrados como fuera de término, pero que tienen respuesta en términos: 2024ER76064, 2024ER52052, 2024ER52047.

- Radicados registrados como fuera de términos, pero por su contenido no requiere respuesta: 2024ER32604, 2024ER07471.

Así las cosas, de acuerdo al resultado anteriormente expuesto no es posible para el equipo auditor, validar la veracidad de la información consolidada en los reportes generados por la herramienta de correspondencia Forest "reporte IAS", por lo que se recomienda al área adelantar las gestiones necesarias de verificación que aseguren que la información condensada en estos reportes sea consistente con la gestión efectiva de las áreas, de tal manera que se minimice el riesgo de uso de información que no cuente con los datos que reflejen la realidad operativa de la entidad frente a la atención de solicitudes remitidas a entes externos de control evitando la incertidumbre en los datos recopilados.

4.1 Requerimientos Concejo de Bogotá.

Una vez revisada la correspondencia recibida en la Secretaria Distrital de Ambiente, se observaron solicitudes realizadas por el Concejo de Bogotá, de las cuales se descargó un reporte del sistema Forest denominado "sabana enlace consejo" para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024, en donde se evidenció lo siguiente:

Tabla 5. No. de solicitudes realizadas por el concejo de Bogotá en el periodo evaluado.

Ente Externo de control	Total		Medio de envió			Días de respuesta			Observación			
CONCEJO DE BOGOTA D.C		Email	%	Escrito	%	3 días	5 días	10 días	Con Fecha Respuesta	%	Sin Fecha Respuesta	%
	553	551	99,6 %	2	0,4 %	145	135	273	313	56%	240	43,4 0%

Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Información analizada sobre los registros descargados en sistema Forest "Sabana enlace consejo", con corte al 30 de junio de 2024.

Una vez verificada la base de datos se observó que, se recibieron 553 requerimientos, de los cuales 551 correspondiente al 99,64% del total fueron tramitados a través del correo electrónico y 2 equivalentes a un 0,4% fueron recibidos por medio escrito.

Por otro lado, en relación con los términos de respuesta, se observó que, de los 553 requerimientos, 145 tenían un término de respuesta de 3 días, 135 un término de respuesta de 5 días y 273 un término de respuesta de 10 días, al verificar la respuesta dada a estos requerimientos se observó que, 313 contaban con respuesta asociada y vinculada en el sistema forest , no obstante, 240 no registraron respuesta vinculada en la base de datos consultada, por lo expuesto, no fue posible validar la respuesta dada a estos requerimientos, en tal sentido, se recomienda definir los controles necesarios que aseguren el relacionamiento de las respuestas dadas a estas solicitudes en las bases de datos o reportes que genera el sistema de información Forest, con el fin de asegurar por un lado la disponibilidad de la información y por otro la generación efectiva de alertas, que contribuyan a garantizar la efectiva respuesta en cumplimiento de los términos y normatividad establecida.

5. Contrato de Correspondencia.

Con relación al Procedimiento Correspondencia externa enviada, Código: PA09-PR05 versión 4 cuyo objetivo es: “Gestionar de forma eficiente y oportuna los documentos de salida que se envían a los ciudadanos y/o grupos de valor a través de la empresa de correspondencia para dar cumplimiento a la misionalidad de la Entidad por medio virtual o físico”.

Durante la revisión del contrato de mensajería se observó lo siguiente:

Contrato: SDA-2021144

- Contratista: Empresa Servicios Postales Nacionales S.A. NIT. 900.062.917-9
- Objeto: Prestar el servicio de mensajería especializada y correo certificado para la admisión, recibo y envío a nivel urbano y nacional, de la correspondencia generada por la Secretaria Distrital de Ambiente en virtud de su gestión.
- Plazo: Veintiocho (28) meses o hasta agotar presupuesto, lo primero que ocurra. Dicho término se contará a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.
- Valor: Seiscientos Ochenta Y Un Millones Doscientos Dos Mil Pesos ($681.202.000) M/CTE.
- Fecha de Acta de Inicio: 24 de septiembre de 2021.
- Fecha de terminación prevista: 23 de enero de 2024.
- Adición 1: $97.876.000
- Adición 2: $123.000.000
- Adición 3: $44.755.133
- Adición 4: 74.969.867
- Valor del Contrato: $1.021.803.000

No prestación del Servicio No 1: 24 de abril de 2024 a 13 de junio de 2024

No prestación del Servicio No 2: 9 de julio de 2024 hasta la fecha 27 de Julio de 2024

La anterior situación puede afectar la oportunidad, efectividad y cumplimiento de la entrega de correspondencia física o electrónica conforme al Procedimiento Correspondencia Externa enviada, Numeral 8. Lineamiento o Política de Operación ítem 6 que menciona: *“- El Grupo de Servicio a la Ciudadanía cuenta con 4 días hábiles a partir del momento de su radicación (documentos Externa Enviada EE) hasta la finalización del proceso cuando la entrega de los documentos externos enviados EE son efectivos o en su defecto hasta la devolución al área competente*”.

El numeral 10. Descripción del procedimiento en la actividad No. 7: indica: "**Enviar y verificar documentación externa (EE) vía correo electrónico:** Se verifica en Forest que el documento cuente con una dirección de correo electrónico para ser enviado y que contenga sus folios y/o anexos completos.

Una vez validado lo anterior se realiza su envío a través del correo electrónico correspondencia@ambientebogota.gov.co o **por medio de la plataforma de correo certificado 4-72.**

Notas:(…) Si el proceso de correspondencia externa EE se encuentra clasificado para envío en físico y solo contiene correo electrónico este **será gestionado por correo certificado 4-72 siempre y cuando no supere el peso de 21 Mb. (…).**

Dada la no prestación del servicio de correo especializado físico y certificado se identificaron riesgos relacionados con la no atención oportuna de la gestión de correspondencia externa de la SDA.

Teniendo en cuenta que la ley 1437 de 2011; permite la Notificación Electrónica, es importante tener en cuenta los pronunciamientos realizados por el Consejo de Estado para que la notificación electrónica se considere válidamente realizada en la que se estableció que se deben cumplir los siguientes requisitos: 1. Que el administrado haya aceptado en forma expresa este medio de notificación, de forma tal que no exista duda de su aquiescencia. 2. Que durante el desarrollo de la actuación administrativa no haya solicitado otra forma de notificación, y 3. Que la administración certifique el acuse de recibo del mensaje electrónico, para efectos de establecer la fecha y hora en la cual el administrado tuvo acceso al acto administrativo. Respecto de este último requisito, es claro que corresponde a la administración ya sea directamente, si goza de la capacidad técnica para hacerlo, o por medio de una entidad certificadora, certificar el acuse de recibo del mensaje electrónico con el cual se envía el acto administrativo que se pretende notificar, en el cual se indique la fecha y hora en la cual el administrado tuvo acceso al mensaje de datos y, por ende, al acto administrativo adjunto al mismo.

Por lo anterior, se recomienda, adelantar las gestiones correspondientes y definir planes de acciones y contingencia necesarios para asegurar el cumplimiento y gestión efectiva de las labores de correspondencia certificada de la entidad; teniendo en cuenta los riesgos para la validez de la notificación electrónica de actos administrativos u otros documentos que se realicen vía correo certificado.

6. Conclusiones y Recomendaciones

Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

- Se observó, cumplimiento de los criterios normativos establecidos para la atención de servicio al ciudadano y atención de PQRSDF; no obstante, se identificó como aspecto por mejorar el cumplimiento del criterio establecido en el procedimiento "Canales de Atención y Gestión de PQRDFD", que establece: "El informe mensual de gestión PQRSFD se

realizará el mes vencido, el cual será socializado internamente a través de memorando y publicado en la página web de la entidad"; Se recomienda fortalecer los mecanismos de socialización interna y comunicación oportuna de los resultados asociados a la gestión.

- Teniendo en cuenta que, a la fecha, la entidad no cuenta con un contrato vigente para gestionar la correspondencia externa, así como tampoco cuenta con indicadores de gestión medibles en ISOLUCIÓN, que permitan conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos de gestión del proceso alineados a la política de servicio al ciudadano, se recomienda, dar cumplimiento a lo establecido en los Lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano definidos por el DAFP, en los que se establece que la "entidad debe planear los recursos físicos, de talento humano y técnicos necesarios para su implementación, así como, el establecimiento de indicadores que permitan hacer seguimiento a la Política".

Atención de PQRS

- Se evidenciaron incumplimientos en los términos de respuesta establecidos en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015), toda vez que de los 13.446 requerimientos , se observó, que se atendieron en términos un total de 12.083, equivalentes al 88% y fuera de términos, 1.364, equivalentes al 12%; conforme a la "Base de datos PQRS", suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA, con corte al 30 de junio de 2024.

- Frente a los Derechos de Petición presentados en el periodo que corresponde a 10581 solicitudes el porcentaje de cumplimiento en términos alcanzo el 87.3%; es necesario implementar acciones de mejora en las dependencias que presentaron mayor incumplimiento a términos de acuerdo con los registros Base de datos PQRS" suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA, con corte al 30 de junio de 2024.

Tabla 6. No. de Derechos de Petición por Dependencia SDA, tramitados en el Primer Semestre de la Vigencia 2024 con mayores incumplimientos de términos.

Área	Total	En Términos	%	Fuera de Términos	%
Dirección de Gestión Corporativa	59	48	81,4%	11	18,6%
Dirección Legal Ambiental	63	42	66,7%	21	33,3%
Subdirección Contractual	324	175	54,0%	149	46,0%
Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad	681	350	51,4%	331	48,6%
Subsecretaria General	18	13	72,2%	5	27,8%

Subdirección de Proyectos y Cooperación Internacional	2	1	50,0%	1	50,0%

Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Información analizada sobre los registros de la "Base de datos PQRS", suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA, con corte al 30 de junio de 2024.

- Es importante tener en cuenta que, durante el primer semestre de 2024, de acuerdo con la información remitida por la Dirección Legal Ambiental, se presentaron 110 tutelas, de las cuales 4 se encuentran ejecutorias en contra de la entidad (No 2024-10020m 2024-00733, 2024-00775, 202402199), estas tutelas ejecutoriadas en contra corresponden al derecho vulnerado por Petición, por lo cual se recomienda realizar una revisión de las causas, e implementar acciones de mejora que correspondan.

- Teniendo en cuenta que en la página institucional de la SDA se evidenció la disponibilidad de una sección denominada trámites, en la cual los ciudadanos pueden presentar una PQRFS, hacer solicitudes, gestionar trámites en línea, realizar la descarga de formatos de autoliquidación, conocer nuestros puntos de atención y sus horarios, formular preguntas y acceder a todos nuestros servicios, en la que se observó que, los formatos disponibles están relacionados con la Resolución 5589 de 2011 Secretaría Distrital de Ambiente "Por la cual se fija el procedimiento de cobro de los servicios de evaluación y seguimiento ambiental", que fue derogada por el art. 22, de la Resolución 3034 de 2023. Se recomienda dar cumplimiento a los lineamientos de servicio al ciudadano en el acceso a la información pública, especialmente en lo relacionado con "la información sobre los trámites, requisitos, pasos y pagos está actualizada y disponible para los ciudadanos".

- Teniendo en cuenta que los informes de seguimiento a PQRSDF, no contienen en el análisis de canales el reporte de posibles irregularidades administrativas, casos de corrupción o recomendaciones de mejora realizadas por los ciudadanos, se recomienda a la entidad incluir en sus reportes de seguimiento, recomendaciones frente a las denuncias que se han generado, teniendo en cuenta los niveles de confidencialidad y temas comunes que pueda gestionar la entidad de manera transversal.

- Teniendo en cuenta que durante la revisión de la información consolidada en los reportes Forest "reporte IAS", se evidenciaron desviaciones asociados al término de respuesta (Radicados duplicados, radicados sin finalizar, radicas sin respuesta asociada, radicados con respuesta asociada pero registrados como "vencidos" entre otros), se recomienda al área adelantar las gestiones necesarias de verificación que aseguren que la información condensada en estos reportes sea consistente con la gestión efectiva de las áreas, de tal manera que se minimice el riesgo de uso de información que no cuente con los datos

que reflejen la realidad operativa de la entidad frente a la atención de solicitudes remitidas a entes externos de control evitando la incertidumbre en los datos recopilados.

Normatividad y Procedimientos

- En la matriz “Base de PQRS”, no se identificó la medición sobre el número de días transcurridos entre el radicado inicial y la respuesta final, en algunos casos se observó, que se relaciona la sigla FT que traduce “Fuera del tiempo”; no obstante, se identificó, que las cifras de requerimientos reportadas fuera de tiempo, en los informes mensuales, difiere del valor identificado por la OCI, por lo que se recomienda, generar un mecanismo de medición en la base de datos, que calcule el número de días transcurridos desde la recepción del requerimiento hasta su entrega final, así como acciones de control validando los tiempos y los datos registrados, corroborando simultáneamente, las cifras reportadas.

Gestión de correspondencia

- Se observó la no prestación de servicio de correo certificado y mensajería especializada, en los periodos (24 de abril a 13 de junio de 2024; 9 de julio de 2024 hasta el 27 de julio de 2024), situación que puede impactar el desarrollo efectivo de las notificaciones físicas y electrónicas de respuesta a PQRS o notificaciones, tener en cuenta que los planes contingencia implementados como desplazamiento de contratistas, funcionarios y vehículos propios o de servicios, puedan generar riesgos y mayores costos no contemplados ni planificados para gestión efectiva de las labores de correspondencia de la entidad.

  Dentro del proceso de fortalecimiento institucional y la alineación el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, principalmente las políticas de atención al ciudadano y transparencia y acceso a la información pública, se recomienda implementar los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el marco de los lineamientos de servicio al ciudadano en la Gestión Documental especialmente en lo relacionado con “Garantizar la disponibilidad de la información producida por la entidad con criterios de inmediatez, integridad, confiabilidad, veracidad y seguridad de forma que permita la respuesta oportuna y confiable ante las solicitudes de información”.

Bogotá D.C., 29 de agosto de 2024

NORMA LUCÍA AVILA QUINTERO
Jefe de Oficina de Control Interno

Elaboró: Leidy Johanna Bonilla – Contratista / Viviana Marcela Marín Olmos – Contratista
Revisó y aprobó: Norma Lucía Ávila Quintero - Jefe Oficina de Control Interno