MEMORANDO

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

DE: **IRELVA CANOSA SUÁREZ**
Jefe Oficina de Control Interno (E)

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

Cordial saludo,

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2025, les comunico los resultados del 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 segundo 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 segundo semestre de 2024.

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

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 recomienda, implementar controles, para asegurar la disponibilidad y comunicación oportuna de los resultados asociados a la gestión.

Fortalecimiento de Canales

- Respecto a la implementación de Convenios con el Centro de Relevo, se reitera, tal como se ha hecho en los seguimientos anteriores, la recomendación, sobre el establecimiento de acuerdos y/o convenios interadministrativos que contribuyan a reforzar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad, toda vez que no es visible su aplicación.

- Evaluar las causas de baja calificación de satisfacción en el canal virtual, con el fin de asegurar la gestión efectiva de peticiones que se generen a través de este canal.

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, 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.

- Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, se recibieron 13.638 requerimientos de PQRSFD, sobre los cuales se atendieron dentro de los términos: 11.482, equivalentes al 84,19%, fuera de términos: 2156, equivalentes al 15,81%. Al respecto, se recomienda implementar ejercicios de autodiagnóstico y análisis de causas en las áreas que presentan mayor nivel de incumplimiento en la oportunidad de las respuestas, de la Subdirección de Calidad del Aire Auditiva y Visual- SCAAV, Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad – SER, y Subdirección de Control Ambiental al Sector Público – SCASP, junto con el Grupo de Atención al Ciudadano, con el fin de asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente sobre la materia, teniendo en cuenta los riesgos legales, reputacionales y las consecuencias disciplinarias que esta situación representa para la organización.

Relacionamiento con el Ciudadano

- Se observó la aplicación de “Encuestas de Percepción” para medir la satisfacción del servicio prestado en la atención al ciudadano, obteniendo un resultado en promedio de satisfacción equivalente al 85,65%, en el periodo comprendido entre el

1 de julio y el 31 de diciembre de 2024; no obstante, se recomienda al proceso, que realice un análisis de las causas de insatisfacción de los ciudadanos observadas en el canal virtual especialmente, y la formulación de acciones de mejora para atender las observaciones detectadas, de tal manera que registren en el sistema de gestión de la entidad y se haga seguimiento a las mejoras implementadas.

Recomendaciones generales.

- Controlar en cada una de las dependencias el trámite oportuno de los derechos de petición, según los términos de la 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”.

- Mejorar la eficiencia y claridad en la respuesta a las solicitudes de la Ciudadanía, asegurando un proceso transparente y efectivo:

  - **Dar respuesta oportuna.** Asegurarse que la respuesta sea entregada dentro del plazo establecido.

  - **Ser clara, precisa, congruente y de fondo**. La respuesta debe abordar todos los puntos solicitados.

  - **Comunicar al peticionario**. Informar al solicitante una vez que la respuesta esté lista, dentro del término solicitado (No solo que quede numerada en forest dentro del término).

  - **Utilizar el sistema forest.** La respuesta debe ser gestionada a través del sistema forest para asegurar un manejo eficiente y centralizado.

  - **Formato del asunto**. Incluir el número del radicado de esta entidad y el tema de la solicitud para una fácil identificación.

  - **Manejo de excepciones.**

    - ✓ **Informar demoras:** Si no es posible responder dentro del plazo, informar al peticionario antes del vencimiento del término, explicando las razones de la demora y señalando un plazo razonable para la respuesta, cuando se requiera, en aplicación al artículo 14 parágrafo de la Ley 1755 de 2015, que señala: “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y

señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto".

- ✓ **Plazos de respuesta**. Contar días hábiles: Los términos se cuentan en días hábiles, comenzando desde el día siguiente al recibo de la solicitud, según el artículo 62 de la Ley 4 de 1913.

- **Vincular en forest:** La solicitud de información con la respuesta.

- Adoptar mediante resolución el Manual de Derecho de Petición “Guía básica para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de la SDA” y derogar expresamente la Resolución 3665 de 2009, que reglamenta el trámite del Derecho de Petición en la entidad, la cual se encuentra vigente conforme al Boletín Legal Ambiental de la Entidad y pese a que consta allí que está derogada tácitamente por la misma Resolución 3665 de 2009.

Atentamente,



IRELVA CANOSA SUAREZ
OFICINA DE CONTROL INTERNO (E)

Anexos: Informe “Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSF”. Segundo Semestre 2024.

Elaboró:				
VIVIANA MARCELA MARIN OLMOS	CPS:	SDA-CPS-20241255	FECHA EJECUCIÓN:	26/02/2025
Revisó:				
IRELVA CANOSA SUAREZ	CPS:	FUNCIONARIO	FECHA EJECUCIÓN:	26/02/2025
Aprobó:				
IRELVA CANOSA SUAREZ	CPS:	FUNCIONARIO	FECHA EJECUCIÓN:	26/02/2025



Informe de Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSF – II semestre 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO

2025

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 segundo 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 julio al 31 de diciembre 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. 2025IE18552 del 23 de enero de 2025 y radicado No. 2025IE29235 del 05 de febrero de 2025.
c. Análisis de información recibida de la Subsecretaría General radicado forest No. 2025IE31353 del 07 de febrero de 2025.
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 segundo semestre de la vigencia 2024.
e. Emisión de Informe de resultados.

4. 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 197 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 de 2019** 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 Ciudadan**o” - Versión 2 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP- 2015.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, el Decreto Nacional 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 julio y el 31 de diciembre de 2024, obteniendo los siguientes resultados.

5.1 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:

5.2 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 con la normatividad vigente (Ley 1437, 2011), publicada en la página Web a través del menú Atención y Servicios a la Ciudadanía – Trámites - Carta de trato digno vigencia 2024. Disponible en el enlace: Carta de Trato Digno 2024-SDA. (Clic derecho, abrir hipervínculo).

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: La SDA definió su estructura organizacional, a través del Decreto distrital 109 de 2009, el cual fue modificado por el Decreto Distrital 450 de 2021, en el que se establece según el artículo 3, que “(…) son funciones de la Subsecretaría General: Literales “h”, “i” y “j”:

- **h.** 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.
- **i.** Administrar y controlar el sistema de correspondencia de la Secretaría conforme con las disposiciones legales sobre la gestión documental y archivística.
- **j.** Coordinar la recepción, registro, clasificación y distribución oportuna de las solicitudes, peticiones quejas, reclamos y derechos de petición que en su forma verbal o escrita presenten los ciudadanos y realizar el control efectivo para que sean resueltas en los plazos establecidos”.

Así las cosas, la dependencia encargada de gestionar los temas asociados con la recepción, trámite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan en la SDA es la Subsecretaría General.

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 y comunica sus resultados, durante la vigencia 2024, desarrollo la Evaluación a la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSF 2do Semestre 2023 socializado mediante radicado 2024IE49288 del 29 de febrero de 2024 y 1er semestre 2024 radicado 2024IE182664 del 30 de agosto de 2024. Los mencionados informes, se encuentran publicados y disponibles para consulta en el enlace: Transparencia/Transparencia/4. Planeación, presupuesto e Informes/4.8. Informes de la oficina de control interno/4. Vigencia 2024/2. Evaluación y Seguimiento. (Clic derecho, abrir hipervínculo).

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 enlace de fácil acceso denominado “¿Tienes una PQRSF?, en el cual los ciudadanos y demás grupos de valor pueden presentar sus PQRSF de dos (2) maneras:

- En primer lugar, diligenciando el formato PA09-PR04-F9 Recepción de PQRSFD el cual se remite al buzón de correo atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co o se entrega personalmente en cualquiera de los diez (10) puntos de atención en la Sede principal y super Cades en los que opera la SDA.
- En segundo lugar, ingresando al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, en donde cada ciudadano, se registra e ingresa su petición, posterior a eso, el sistema arroja un número de radicado y la respuesta a esta se cargará por el área competente en el sistema para consulta del peticionario.

Disponible en el enlace: https://www.ambientebogota.gov.co/web/transparencia/tienes-una-pqrsf (Clic derecho, abrir hipervínculo).

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 Nacional 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 Nacional 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 la vigencia, disponibles en el enlace; Informes de seguimiento a quejas y reclamos vigencia 2024. (Clic derecho, abrir hipervínculo).

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 en la sección Transparencia/Transparencia/7. Datos abiertos/7.1. Instrumentos de gestión de la información/, publica la información sobre gestión documental, incluyendo: registros de activos de información, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de la información, tipos de datos o información clasificada o reservada (indicando fecha de levantamiento de la reserva), programa de gestión documental, tablas de retención documental, el acto administrativo sobre costos de reproducción de información pública. Así mismo, se enlaza con el portal de datos.gov.co sobre la información en datos abiertos que expone en este portal.

Se observó, que la entidad realizó la aprobación del instrumento índice de Información Clasificada y Reservada, en vigencia 2023, tal como se observa en el acta de Sesión No. 7 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de vigencia 2023 y no se han generado actualizaciones.

La información enunciada, puede ser consultada en el enlace: https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/instrumentos-de-gestion-de-la-informacion. (Clic derecho, abrir hipervínculo).

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: 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 11 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) (Clic derecho, abrir hipervínculo).

Así mismo, la entidad, implementó herramientas para el trámite interno y gestión 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/

5.3 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.
- Así mismo se observó disponible el Directorio institucional en el que se indica, el nombre de la dependencia y datos como número telefónico y correo electrónico institucionales.

5.4 Talento Humano

Teniendo en cuenta que, el Talento Humano, es la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, dado que, los servidores públicos son los que facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan en la SDA, se validó desde la OCI, el cumplimiento de las acciones desarrolladas para fortalecer el talento humano, en torno a la vocación de servicio y gestión.

Al respecto, el Grupo de Atención al Ciudadano, mediante radicado No. 2025IE31353 del 07 de febrero de 2025, reportó las actividades que realiza con el fin de fortalecer el talento humano en el proceso, las cuales se relacionan a continuación:

Tabla 1. Verificación de acciones para el Fortalecimiento del Talento Humano de la SDA - Segundo Semestre 2024

ACTIVIDADES	VERIFICACIÓN OCI
▪ Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Se observó que el Grupo de Atención a la Ciudadanía, de manera capacitaciones en temas relacionados con la misionalidad de la entidad y con temas referentes de servicio, los cuales dan herramientas para brindar un servicio confiable a la ciudadanía. Estas capacitaciones en los temas misionales de la Entidad son apoyadas por las diferentes áreas; dicha información fue corroborada en las actas de las capacitaciones realizadas de manera mensual (julo a diciembre 2024); sin embargo, se recomienda establecer un cronograma que permita desarrollar las capacitaciones de manera periódica, toda vez que, en la entidad se presentan cambios de personal, y es necesario garantizar que los servidores públicos que atienden a los ciudadanos tengan las debidas competencias.
▪ Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.	En relación con los espacios de sensibilización, desde el grupo de Servicio a la Ciudadanía se promueven espacios con las diferentes áreas de la entidad en capacitaciones de PQRSFD con el fin de brindar respuestas oportunas.
▪ Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.	Para el caso del personal contratista que llega al grupo de servicio a la ciudadanía, se garantiza que el personal contratado cuenta con las competencias y habilidades en servicio, las cuales se evidencian en los estudios previos al momento de la contratación, de acuerdo con los estudios previos y revisión de idoneidad generado por la Subdirección Contractual.
▪ Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Desde el proceso de Servicio a la Ciudadanía se evalúa y monitorea la gestión de los servidores o agentes de servicio con el fin de evaluar los criterios establecidos por la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC en cuanto a la actitud, y otros aspectos importantes en la buena prestación del Servicio. Estas evaluaciones son retroalimentadas en autoevaluaciones o directamente con los agentes de servicio que atienden solicitudes en la sede principal y Super Cades.
▪ Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano (…).	Una vez validado el Plan Institucional De Capacitación-PIC 2024, publicado en la página web de la entidad se observó en el eje 5. Probidad y Ética de lo público, el tema “Medición de la experiencia ciudadana-Caracterización de la ciudadanía y Grupos de valor”. Por lo anterior, se observó la articulación con el PIC en pro del mejoramiento del servicio al ciudadano.

Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. A partir de la información suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA

5.5 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 31 de diciembre de 2024, en la matriz de Excel denominada, “Base de datos PQRS”, suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadano, un total 13.638 PQRSFD recibidas durante el segundo semestre de 2024, con el siguiente escenario:

Tabla 2. Modalidad de Petición SDA, en Término y Fuera de Término – II Semestre 2024

Modalidad	Cantidad En términos	%	Cantidad Fuera de términos	%	Total
Consultas	50	0,37%	7	0,05%	57
Derecho de Petición	9500	69,66%	1725	12,65%	11225
Felicitaciones	8	0,06%	1	0,01%	9
Quejas	26	0,19%	8	0,06%	34
Reclamos	325	2,38%	56	0,41%	381
Solicitud de Información	1568	11,50%	359	2,63%	1927
Traslado por no competencia	5	0,04%		0,00%	5
Total	**11482**	**84,19%**	**2156**	**15,81%**	**13638**

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 31 de diciembre de 2024.

En los 13.638 requerimientos se observó, que se atendieron en términos un total de 11.482 equivalentes al 84,19%, y fuera de términos 2.156, equivalentes al 15,81%.

5.6 Análisis General sobre PQRSFD Recibidas

A continuación, se relacionan las PQRSFD recibidas en la SDA durante segundo semestre por modalidad.

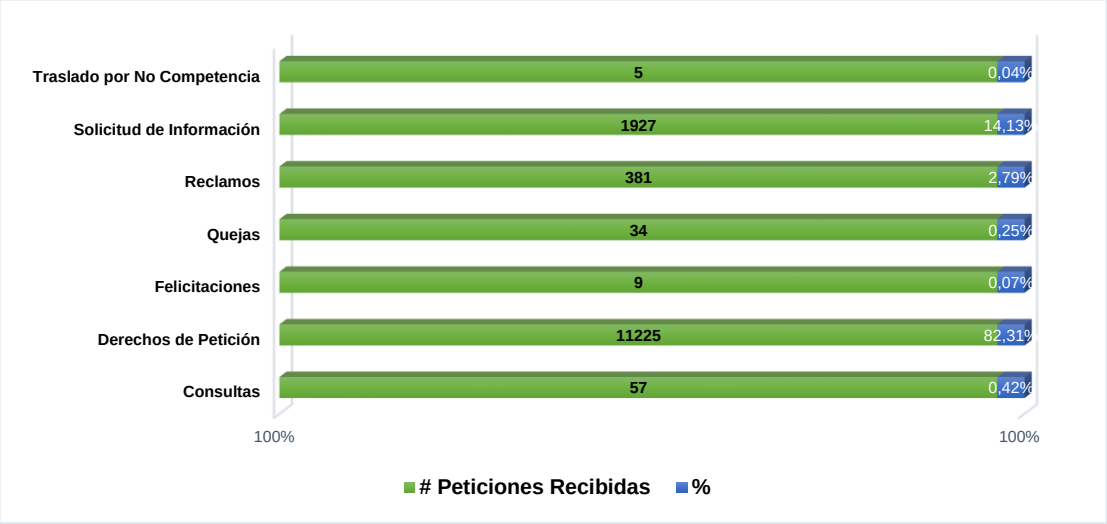
Tabla 3. Discriminación de PQRSFD Recibidas en la SDA, Segundo Semestre 2024

Tipo de Documento	# Peticiones Recibidas	% Equivalencia
Consultas	57	0,42%
Derechos de Petición	11225	82,31%
Felicitaciones	9	0,07%
Quejas	34	0,25%
Reclamos	381	2,79%
Solicitud de Información	1927	14,13%
Traslado por No Competencia	5	0,04%
Total	**13638**	**100%**

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 31 de diciembre de 2024.

Se observó, que, de los 13.638 requerimientos recibidos, 11225 (82,31%) correspondieron a "Derechos de Petición", y en su orden 1927 (14,13%) a "Solicitudes de Información", ocupando los Derechos de Petición, el primer lugar en modalidad de petición. A continuación, se representan los datos en términos gráficos.

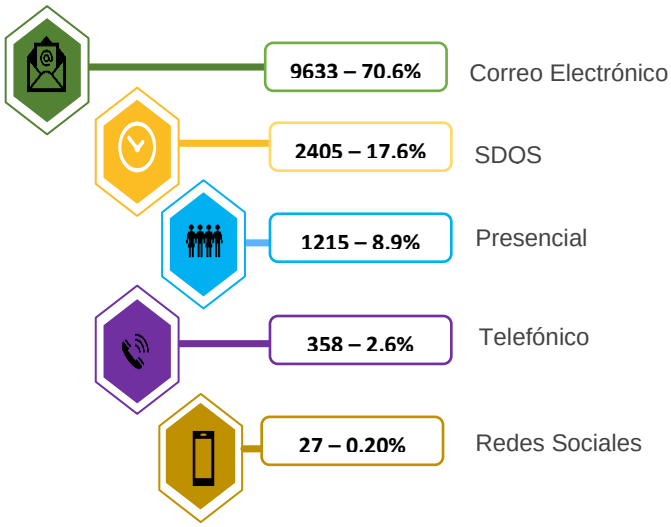
Gráfico 1. PQRSFD Recibidas en la SDA, Segundo Semestre 2024



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 31 de diciembre 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 70,6%, seguido por el "Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas" – SDQS – "Bogotá Te Escucha, con el 17,6%, tal como se muestra en la ilustración.

Ilustración 1. PQRSFD Recibidas Segundo Semestre de 2024, por Canal de Atención



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 31 de diciembre de 2024.

5.7 Información Desagregada sobre Derechos de Petición

De los 13638 requerimientos pertenecientes a estas categorías, se observó que, 11482 correspondiente a un 84.19%, fueron atendidos en los términos establecidos; sin embargo, 2156 solicitudes, es decir, un 15,81% de las solicitudes se respondieron posterior al término establecido, tal como se identifica a continuación:

Área responsable	Total	Respuesta en términos	%	Respuesta Fuera de términos	%
***DCA**	772	659	4,83%	113	0,83%
***DGA**	204	123	0,90%	81	0,59%
DGC	65	45	0,33%	20	0,15%
DLA	96	71	0,52%	25	0,18%
DPSIA	38	35	0,26%	3	0,02%
DS	14	4	0,03%	10	0,07%
OAC	20	19	0,14%	1	0,01%
OCDI	18	18	0,13%	0	0,00%
OPEL	17	17	0,12%	0	0,00%
***OPEL**	227	227	1,66%	0	0,00%
***SC**	322	249	1,83%	73	0,54%
***SCAAV**	3293	2286	16,76%	1007	7,38%
***SCASP**	1120	915	6,71%	205	1,50%
***SEGAE**	322	284	2,08%	38	0,28%
***SER**	825	454	3,33%	371	2,72%
SF	94	89	0,65%	5	0,04%
SG	23	20	0,15%	3	0,02%
SPCI	1	1	0,01%	0	0,00%
SPPA	44	42	0,31%	2	0,01%
***SRHS**	546	534	3,92%	12	0,09%
***SSFFS**	5577	5390	39,52%	187	1,37%
Total	13638	11482	84,19%	2156	15,81%

Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Datos tomados de la Matriz “Base de PQRS”, suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, según Memorando 2025IE31353 Del 7 de febrero de 2025.

***Dependencias con mayor número de “Derechos de Petición” recibidos.

La dependencia con mayor número de “Derechos de Petición” recibidos y respondidos fuera de términos, es la Subdirección Calidad del Aire Auditiva y Visual SCAAV, con 3905 (67,8%) de 3293 requerimientos recibidos, seguido por la Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad – SER, con 371 (2,72%) requerimientos atendidos fuera de términos, de 825 recibidos y Subdirección de Control Ambiental al Sector Publico – SCASP, con 205 (1.50%) requerimientos atendidos fuera de termino de 1120 recibidos.

Respecto a la información relacionada con los tiempos de respuesta, y analizada por la OCI, se observó, que en la matriz “Base de PQRS”, no contiene medición sobre el número de días

transcurridos entre el radicado inicial y la respuesta final, la cual se recomienda sea tenida en cuenta para la generación de alertas a las áreas responsables.

Se observó, que la SDA realiza seguimiento mensual de la gestión de PQRSF, informes que se publican y se encuentran disponibles para consulta de los diferentes grupos de valor, en la página web institucional. A continuación, se presenta la relación de información registrada 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:

Tabla 4. información registrada en los Informe Gestión de Peticiones Ciudadanas, Grupos de Valor y Entes de Control – 2024

Área	Dentro del término	Fuera del Término	Sin Respuesta dentro del Término	Sin respuesta	Total
DCA	659	99	3	14	775
DGA	120	43	0	39	202
DGC	46	18	0	1	65
DLA	72	22	0	2	96
DPSIA	36	0	1	0	37
DS	5	9	0	0	14
OAC	19	1	0	0	20
OCDI	18	0	0	0	18
OCI	0	0	0	0	0
OPEL	244	0	0	0	244
SC	296	17	0	9	322
SCAAV	2305	340	2	645	3292
SCASP	918	194	1	6	1119
SEGAE	285	33	0	3	321
SER	460	282	1	84	827
SF	89	4	0	1	94
SG	20	1	0	2	23
SPCI	1	0	0	0	1
SPPA	42	2	0	0	44
SRHS	534	10	1	2	547
SSFFS	5353	155	64	5	5577
Total	**11522**	**1230**	**73**	**813**	**13638**

Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Información analizada sobre los informes de Gestión de Peticiones Ciudadanas, Grupos de Valor y Entes de Control - 2024”, publicados en la página web institucional de la SDA, con corte al 31 de diciembre de 2024.

En los datos sustraídos de los informes de “Gestión de Peticiones Ciudadanas, Grupos de Valor y Entes de Control”, para el segundo semestre de la vigencia 2024, se observó, la identificación de 1230 requerimientos catalogados como “Fuera del Término, 73 como “Sin respuesta dentro del término” y 813 “Sin respuesta”, para un total de 2116 requerimientos, tal como se muestra en la tabla 4; es decir, una diferencia de 40 requerimientos, frente a la información revisada por la OCI, tomada de la “Base de PQRS”, y suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, con 2156 requerimientos identificados como “Fuera de Término”.

A su vez, el total de requerimientos reportado en los informes mensuales, equivale a 13638 guardando consistencia con el total de requerimientos registrado en la “Base de PQRS de segundo semestre 2024 suministrada por el grupo de atención al ciudadano.

Por lo anterior, se recomienda revisar la información reportada, con el fin de incluir mecanismos de medición en la base de datos, que permitan calcular el número de días transcurridos desde la recepción del requerimiento hasta su entrega final, de tal manera que sea posible, controlar los tiempos establecidos por la modalidad de cada petición, la validación de datos y la consistencia de las cifras reportadas en los informes generados.

5.8 Relacionamiento con el Ciudadano

Con el fin de validar el cumplimiento del relacionamiento ciudadano que da cuenta de la gestión de la entidad, respecto a las necesidades de los ciudadanos, y el conocimiento de sus expectativas y percepción frente al servicio recibido, se observó:

Tabla 5. Verificación de acciones para el Fortalecimiento del Relacionamiento Ciudadano de la SDA - Segundo Semestre 2024

ACTIVIDADES	VERIFICACIÓN OCI
▪ Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	El Grupo de Atención a la Ciudadanía, informó mediante Memorando 2025IE31353 del 07 de febrero de 2025, lo siguiente: “… () De acuerdo con las evidencias documentales que obran en la secretaría, durante el segundo semestre de 2024, se realizó la actualización de caracterización de usuarios y/o grupos de valor de la Entidad. Para dicha actividad se contó con el apoyo de la Dirección de Planeación y Sistemas de Información de la Secretaría Distrital de Ambiente, a través de encuestas y mesas de trabajo con las diferentes áreas”. Al respecto se aportó documento denominado “Caracterización de ciudadanía y Grupos de Valor-2024” formato PDF, cuyo objetivo general es “Identificar las características de los ciudadanos y grupos de valor que acceden a los trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Ambiente, para adecuar y atender de manera segmentada sus necesidades y requerimientos.” Por lo anterior, se recomienda documentar de manera efectiva, el seguimiento de las acciones de fortalecimiento concernientes a la oferta, disponibilidad de canales, mecanismos y comunicación respecto de las necesidades y expectativas identificadas.
▪ Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo.	Dando cumplimiento a lo establecido en el “Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital” – Versión 2, y la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía establecida por Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la cual brinda lineamientos para la atención a los usuarios en los puntos de atención y canales de atención habilitados, la SDA en cabeza del Grupo de Atención al Ciudadano, realiza un informe mensual de percepción y satisfacción frente a la atención brindada, por medio de los canales de atención habilitados. Al respecto, se identificó, la elaboración de seis (6) informes denominados “Encuestas de Percepción y Satisfacción del Servicio Prestado por la SDA” correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2024, a través de los cuales, se observó, la medición del Indicador denominado “Nivel de Satisfacción”, tal como se muestra a continuación.

Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Información suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA

- **Nivel de Satisfacción**

Tabla 6. Relación de Encuestas de Percepción sobre la Satisfacción Ciudadana - II Semestre de 2024

Periodo	# Encuestas	Canal Presencial	Canal Telefónico	Canal Virtual	% Promedio
Julio	2808	100%	100,0%	81,9%	94,0%
Agosto	3408	100%	100,0%	82,0%	94,0%
Septiembre	2102	100%	100,0%	82,0%	94,0%
Octubre	2064	100%	99,9%	81,0%	93,6%
Noviembre	2068	100%	100,0%	69,7%	89,9%
Diciembre	1486	100%	100,0%	95,8%	98,6%
Total, General	**7.313**	**98,25%**	**95,83%**	**64,06%**	**85,65%**

- Fuente: Elaboración propia a partir de los informes suministrados por la Secretaría General. Radicado No. 2025IE31353 del 07 de febrero de 2025- Anexo No. 10.

Se observó, en los informes denominados “Informe Encuestas de Percepción y Satisfacción del Servicio Prestado por la SDA”, el registro de 7.313 encuestas, realizadas entre los meses de julio y diciembre de 2024, especificando para los canales de atención telefónico, presencial y virtual, niveles de satisfacción en promedio, del 98,25% y 95,83% respectivamente, se recomienda al proceso de “Servicio a la Ciudadanía”, que realice un análisis de las causas de los niveles de insatisfacción del canal virtual que en promedio registraron el 64,06%, con el fin de gestionar y dar trámite a las observaciones que corresponda, haciendo el seguimiento efectivo sobre las mejoras implementadas.

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 recomienda, implementar controles, para asegurar la disponibilidad y comunicación oportuna de los resultados asociados a la gestión.

Fortalecimiento de Canales

- Respecto a la implementación de Convenios con el Centro de Relevo, se reitera, tal como se ha hecho en los seguimientos anteriores, la recomendación, sobre el establecimiento de acuerdos y/o convenios interadministrativos que contribuyan a reforzar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad, toda vez que no es visible su aplicación.

- Evaluar las causas de baja calificación de satisfacción en el canal virtual, con el fin de asegurar la gestión efectiva de peticiones que se generen a través de este canal.

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, 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.

- Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, se recibieron 13.638 requerimientos de PQRSFD, sobre los cuales se atendieron dentro de los términos, 11.482, equivalentes al 84,19%, fuera de términos, 2156, equivalentes al 15,81%. Al respecto, se recomienda implementar ejercicios de autodiagnóstico y análisis de causas en las áreas que presentan mayor nivel de incumplimiento en la oportunidad de las respuestas, de la Subdirección de Calidad del Aire Auditiva y Visual- SCAAV, Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad – SER, y Subdirección de Control Ambiental al Sector Publico – SCASP, junto con el Grupo de Atención al Ciudadano, con el fin de asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente sobre la materia, teniendo en cuenta los riesgos legales, reputacionales y las consecuencias disciplinarias que esta situación representa para la organización.

Relacionamiento con el Ciudadano

- Se observó la aplicación de “Encuestas de Percepción”, para medir la satisfacción del servicio prestado en la atención al ciudadano, obteniendo un resultado en promedio de satisfacción equivalente al 85,65%, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024; no obstante, se recomienda al proceso, que realice un análisis de las causas de insatisfacción de los ciudadanos observadas en el canal virtual especialmente, y la formulación de acciones de mejora para atender las observaciones detectadas, de tal manera que registren en el sistema de gestión de la entidad y se haga seguimiento a las mejoras implementadas.

Recomendaciones generales.

1. Controlar en cada una de las dependencias el trámite oportuno de los derechos de petición, según los términos de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

2. Mejorar la eficiencia y claridad en la respuesta a las solicitudes de la Ciudadanía, asegurando un proceso transparente y efectivo:

   - **Dar respuesta oportuna.** Asegurarse que la respuesta sea entregada dentro del plazo establecido.

   - **Ser clara, precisa, congruente y de fondo**. La respuesta debe abordar todos los puntos solicitados.

   - **Comunicar al peticionario**. Informar al solicitante una vez que la respuesta esté lista, dentro del término solicitado (No solo que quede numerada en forest dentro del término).

   - **Utilizar el sistema forest.** La respuesta debe ser gestionada a través del sistema forest para asegurar un manejo eficiente y centralizado.

   - **Formato del asunto**. Incluir el número del radicado de esta entidad y el tema de la solicitud para una fácil identificación.

   - **Manejo de excepciones.**

     ✓ **Informar demoras:** Si no es posible responder dentro del plazo, informar al peticionario antes del vencimiento del término, explicando las razones de la demora y señalando un plazo razonable para la respuesta, cuando se requiera, en aplicación al artículo 14 parágrafo de la Ley 1755 de 2015, que señala: “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

     ✓ **Plazos de respuesta**. Contar días hábiles: Los términos se cuentan en días hábiles, comenzando desde el día siguiente al recibo de la solicitud, según el artículo 62 de la Ley 4 de 1913.

   - **Vincular en forest:** La solicitud de información con la respuesta.

3. Adoptar mediante resolución el Manual de Derecho de Petición “Guía básica para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de la SDA” y derogar expresamente la Resolución 3665 de 2009, que reglamenta el trámite del Derecho de Petición en la entidad, la cual se encuentra vigente conforme al Boletín Legal Ambiental de la Entidad y pese a que consta allí que está derogada tácitamente por la misma Resolución 3665 de 2009.

Bogotá D.C., 26 de febrero de 2025

IRELVA CANOSA SUÁREZ
Jefe de Oficina de Control Interno (E)

Elaboró: Viviana Marcela Marín Olmos – Contratista