MEMORANDO

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

DE: **VIVIANA ROCIO BEJARANO CAMARGO**
Jefe de Oficina de Control Interno

ASUNTO: **Informe de Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSFD, Primer semestre 2025**

Respetados directivos,

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2025, la Oficina de Control Interno socializa con este comunicado, el “Informe de Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSFD, Primer semestre 2025”.

A continuación, presentamos un resumen de las recomendaciones generadas con ocasión de este trabajo, los resultados detallados podrán ser consultados en el informe anexo:

I. Conclusiones y Recomendaciones:

Criterios y cumplimiento normativo de las PQRSFD, adoptados por la Secretaría Distrital de Ambiente

- Se observó, cumplimiento de los criterios normativos establecidos para la atención de servicio al ciudadano y atención de PQRSDF; no obstante, se identificó debilidad en la publicación y/o actualización en los siguientes documentos:
  1. carta de trato digno,
  2. Informe de gestión PQRS,
  3. Informe de seguimiento a quejas y reclamos,

por lo tanto, se recomienda realizar las gestiones requeridas frente a la publicación y/o actualización de los documentos mencionados, a fin de asegurar la disponibilidad de la información y dar cumplimiento normativo.

Canales de Atención SDA

- Se evidenció, seguimiento sobre las respuestas entregadas a las PQRSFD que ingresan a través de los diferentes canales de atención de la SDA, así como la realización de ferias en alianza con la Cámara de Comercio, a fin de fortalecer la difusión de la misionalidad y servicios prestados por la entidad.

- Se evidencio cumplimiento normativo, no obstante, se recomienda fortalecer la trazabilidad de los soportes documentales, con el fin de facilitar los procesos de seguimiento y verificación en futuros seguimientos. Así mismo, se recomienda implementar herramientas de control y seguimiento que permitan identificar oportunidades de mejora en la gestión de atención al ciudadano. Así como actualizar la información pendiente de la página web y continuar con la ejecución de las actividades programadas para el segundo semestre de 2025, en el marco del fortalecimiento continuo del proceso.

- Se observó el desarrollo de “Encuestas de Percepción”, para medir la satisfacción del servicio prestado; no obstante, no se observaron encuestas relacionadas con la accesibilidad de la oferta institucional, ni las acciones a realizar en caso de desviación por lo que se recomienda implementar mecanismos para el fortalecimiento de la gestión en términos de seguimiento y autoevaluación.

- Se reitera la recomendación, entregada en informe de PQRS II Semestre de 2024, realizado por esta oficina y socializado en radicado Forest No. 2025IE43467 del 26 de febrero 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.

De lo Normativo y Procedimental

- Durante el primer semestre de la vigencia 2025, se recibieron un total de 13.162 de los cuales se observó, que se atendieron en términos un total de 8.403, equivalentes

al 64% y fuera de términos, 2.386, equivalentes al 18%, no obstante, se observó información clasificada como “No data Found”, la cual, al revisar, se identificó que corresponde a aquellos requerimientos que se encuentran duplicados, recibieron respuesta mediante otro radicado, son informativos y/o no requirieron de respuesta a través de un documento con radicado oficial, por lo tanto, se recomienda Fortalecer las herramientas que permitan la correcta clasificación de las PQRSD en concordancia con el aplicativo FOREST y el sistema Bogotá te Escucha, que permitan generar estadísticas confiables para la toma de decisiones.

- En la matriz “Base de PQRS”, se observaron errores presentados en la clasificación de la columna “categoría” y sus definiciones descritas en el procedimiento, por lo cual se recomienda ajustar las definiciones del mismo y garantizar una correcta asignación; con relación a los datos entregados en la base de PQRSF mencionada, adicionalmente, se observó que fueron acatadas las recomendaciones entregas por esta oficina, en informes anteriores, en cuanto a no realizar ajustes o completitud de la información remitida de manera manual, sino descargada directamente del aplicativo Forest.

  Nota: se precisa que no fue posible realizar análisis de los requerimientos allegados a la entidad, clasificados por “dependencia responsable”, ya que la columna que contiene esta información, no se encuentra clasificada únicamente por dependencias sino por grupo o enlace de dicha dependencia, lo cual no permitió su agrupación.

- Se recomienda dar prioridad en el trámite y envío oportuno de las PQRS a los Entes Externos de control competentes, con el fin de garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos y evitar posibles sanciones por incumplimientos normativos. Esta acción contribuirá a fortalecer la gestión institucional, mejorar la percepción de los usuarios y asegurar el adecuado ejercicio del control administrativo y ciudadano.

- Se identificó que algunas dependencias emiten los oficios de respuesta vía correo electrónico, con el fin de asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos, sin embargo, se observó que dicho soporte de envío no siempre es vinculado formalmente en la respuesta registrada en el aplicativo Forest, lo que puede generar una percepción de respuesta extemporánea, por lo tanto, se recomienda fortalecer el proceso de documentación y cargue de los soportes en el Forest para asegurar la trazabilidad y cumplimiento de los términos establecidos.

- Fortalecer la capacitación a los servidores encargados de radicar y asignar las PQRSD en el sistema de correspondencia FOREST, debido a que al realizar el seguimiento se observó que la tipología establecida no corresponde al tipo de requerimiento.

Atentamente,



VIVIANA ROCIO BEJARANO CAMARGO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Anexos: Informe de Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSFD Primer semestre 2025

Elaboró:					
LEIDY JOHANA BONILLA GONZALEZ	CPS:	SDA-CPS-20251329	FECHA EJECUCIÓN:	29/08/2025	
Revisó:					
VIVIANA ROCIO BEJARANO CAMARGO	CPS:	FUNCIONARIO	FECHA EJECUCIÓN:	29/08/2025	
Aprobó:					
VIVIANA ROCIO BEJARANO CAMARGO	CPS:	FUNCIONARIO	FECHA EJECUCIÓN:	29/08/2025	



Informe de Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSFD – I Semestre 2025

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 2025 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 en la entidad desde el 1º de enero al 30 de junio de 2025.

3. METODOLOGÍA

Para adelantar esta evaluación, se efectuaron las siguientes acciones:

a. Revisión la normatividad vigente aplicable.
b. Comunicación de inicio de trabajo y de información, mediante radicado Forest No. 2025IE155603 del 16 de julio de 2025.
c. Análisis de información recibida por parte de la Subsecretaría General y el defensor del ciudadano de la SDA mediante radicado Forest No. 2025IE168216 del 29 de julio de 2025.
d. Revisión de la matriz, “Base de registro PQRSFD Ene-Jun 2025”, suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, que contiene el número de requerimientos “PQRSFD” recibidos y tramitados durante el primer semestre de la vigencia 2025.
e. Emisión de Informe de resultados.

1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- **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. (...)

- **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.

- **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."

- **Decreto Distrital 371 de 2010** "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital". Artículo 3º - De los Procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención de Las Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias de los Ciudadanos, en el Distrito Capital.

2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción se realizó desde la Oficina de Control Interno-OCI, la evaluación a la atención al ciudadano y la gestión de PQRSFD, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, obteniendo los siguientes resultados.

2.1 Criterios y cumplimiento normativo de las PQRSFD, adoptados por la Secretaría Distrital de Ambiente

- De la Ley De la 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". (señalado fuera de texto).

De lo anterior, esta oficina evidencio que en el menú Atención y Servicios a la Ciudadanía – Tramites - la Carta de trato digno que se encuentra cargada, esta desactualizada, toda vez, que se observó publicación de “la carta de trato digno” de la vigencia 2024 en el siguiente link, https://www.ambientebogota.gov.co/web/transparenia/cartatratodigno, no obstante, la norma indica actualización anual por lo, no se observó la publicación de la correspondiente a la vigencia 2025.,

- Art. 69. No Notificación por aviso. (…) Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Al respecto, esta oficina evidencio en la página web de la entidad, publicación de las respuestas a peticionarios anónimos y los cuales se pueden consultar en el siguiente Link: https://www.ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/respuesta-anonimos, por lo tanto, se observó cumplimiento de la norma.

- De la 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”.

En el marco del Decreto 109 de 2009, “Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Ambiente”, modificado por el Decreto 450 de 2021 “*Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones”* se establece en el artículo 3 como función de la Subsecretaria General en su literal j *“Coordinar la recepción, registro, clasificación y distribución oportuna de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición que en forma verbal o escrita presenten los ciudadanos y realizar el control efectivo para que sean resueltas en los plazos establecidos.*”

También, en el aplicativo ISOLUCION, esta oficina evidenció el proceso de “Servicio a la Ciudadanía” - PA09-CP, actualmente en su versión No. 6 del 20 de marzo de 2025, cuyo objeto es el de: Garantizar el acceso a la oferta institucional de bienes y servicios de manera oportuna, efectiva y de calidad a los diferentes grupos de valor, grupos de interés, ciudadanía y usuarios a través de los canales de atención habilitados por la entidad, dando cumplimiento a la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Con relación a sus procedimientos se observó la adopción de los siguientes:

- 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.

Evidenciando así, su cumplimiento

- 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”.

Esta Oficina, por su parte, da cumplimiento a la norma teniendo en cuenta que, semestralmente realiza el informe de la gestión realizada por la entidad sobre las PQRSFD, radicadas en la entidad y sus resultados son de libre consulta en el siguiente link: https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/informes-de-la-oficina-de-control-interno , además, los resultados son socializados a todas las áreas.

- 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”.

Tal como se indicó en el “Informe Final de Auditoría Interna con Base en Riesgos al proceso “Servicio a la Ciudadanía” mediante radicado Forest No. 2025IE139424, socializado el 27 de junio de 2025.

“Se evidenció que, la entidad no tiene habilitado un formulario de PQRSD – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de información pública, y Denuncias, conforme los criterios definidos, que permita el acceso autónomo e independiente de cualquier persona, incluidas las personas con discapacidad sensorial e intelectual, de acuerdo con el Anexo 2 de la Resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares de publicación y divulgación información y lo definido en el numeral 2.4.3.3 PQRSD.

Por lo tanto, no se evidencio cumplimiento normativo.

- De la 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”.

De lo anterior, esta oficina evidenció que la página web de la entidad, cuenta con la sección “Informe de Seguimiento a Quejas y Reclamos”, numeral 4.10 “Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos”, en el cual se identificaron los siguientes reportes:

1. Informe de Acceso a la información, vigencia 2025, con los respectivos informes mensuales publicados a julio de la presente vigencia

2. Informe de PQRS, carpeta 2025 con los informes de gestión mensuales a marzo de 2025, es decir, se encuentra desactualizado (pendiente abril, mayo y junio de la presente vigencia). (señalado fuera de texto)
3. Informes de gestión de peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control, con periodicidad mensual, no se observó publicación de la vigencia 2025 (señalado fuera del texto)

Se observa cumplimiento parcial de lo citado en la norma, toda vez, que la información debe estar actualizada y disponible, esta información se puede consultar en el siguiente link: https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/informe-de-pqrs.

- 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."

Se observó que 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) los cuales se encuentran detallados en el botón Transparencia y clasificados de las siguiente manera, en cumplimiento del título 3 de la Ley 1712 de 2014 asi:

7.1. Instrumentos de gestión de la información Registro de activos de información Índice de información clasificada y reservada

- Esquema de publicación de información, -Tipos de datos o información clasificada o reservada

Programa de gestión documental, -Tablas de retención documental, -Acto administrativo sobre costos de reproducción de información pública,

7.2. Sección de Datos Abiertos

- Registro de publicaciones

7.3 Gestión Documental

7.4 Tabla de acceso

Los cuales se encuentran disponibles en el siguiente link: https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/portal-de-datos-abiertos

Por lo anterior, se observó cumplimiento de lo requerido en la norma.

- 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".

Esta oficina evidenció que la SDA, cuenta con herramientas para el trámite interno, sobre la decisión de peticiones y atención de quejas, para garantizar el funcionamiento de los servicios, tales como:

- Procedimiento "Canales de atención y gestión de PQRSFD" , Código: PA09-PR04 version 5, publicado en aplicativo Isolucion.
- 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
- Web file: https://www.secretariadeambiente.gov.co/ventanillavirtual/app

Y mediante la plataforma "Bogotá te Escucha", cada petición genera un código de proceso mediante el cual pueden consultar las PQRSDF. https://bogota.gov.co/sdqs/

2.2. Canales de Atención SDA.

Con el fin de validar las acciones establecidas por la SDA con relación a los canales de atención de la entidad 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, Bosa y un nuevo punto de atención en el portal 20 de julio

Ilustración 1. Imagen tomada de la página Web



Fuente: Página web SDA

Con 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:** son los medios de atención a los que, el usuario puede acceder desde un PC, Tablet o Celular.

  - **Correo Electrónico:** correspondencia@ambientebogota.gov.co,
  - **Notificaciones judiciales**: defensajudicial@ambientebogota.gov.co
  - **Ventanilla virtual (Web file):** https://www.secretariadeambiente.gov.co/ventanillavirtual/app
  - **Aplicación móvil SuperCADE virtual**: https://supercade.bogota.gov.co/.

Por otra parte, se identificó que la página web de la entidad cuenta con el botón del Centro de Relevo y Discapacidad, el cual, re direcciona al Centro de Relevo del El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Min Tic: (https://centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.html) .

De lo anterior, se observó cumplimiento normativo.

2.3. Acciones implementadas en la entidad para el fortalecimiento de los canales de atención.

Con el fin de conocer que acciones ha implementado la entidad, durante el primer semestre de 2025, para fortalecer los canales de atención (medios, espacios o escenarios de interacción con los ciudadanos), especialmente en la atención de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), se consultó al área, quien informó lo siguiente:

- "Desde el proceso de Servicio a la Ciudadanía se ha establecido una sinergia con la Cámara de Comercio de Bogotá, con el propósito de viabilizar la participación de la Secretaría Distrital de Ambiente en las Ferias de Servicio. Estas jornadas han permitido ampliar los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, especialmente con actores del sector productivo, incluyendo emprendimientos, pequeñas y medianas empresas (Pymes) y grandes compañías. Esta articulación ha contribuido al fortalecimiento de los vínculos con el sector privado, además de ampliar nuestros canales de atención en la presencialidad, para los usuarios de los servicios ofrecidos por la Entidad".

  Para lo cual, el área aportó los soportes de las ferias realizadas durante el primer semestre así:

  - "*Feria para tu negocio plazoleta SUPERCADE Suba*" el 20 y 21 de marzo,
  - "*Socialización de los trámites y servicios de la Secretaria Distrital de Ambiente con los dueños y administradores de los locales de plaza de mercado 20 de Julio*" el 21 de mayo,
  - "*Socialización de los trámites y servicios de la secretaria distrital de ambiente con los empresarios y ciudadanos asistentes a la feria #Para Tu Negocio de la Cámara de Comercio de Bogotá en la plazoleta de la Iglesia del 20 de Julio*" el 05 y 06 de junio.

- "De otra parte, como parte de las apuestas de la actual administración, actualmente se encuentra en proceso de contratación un "CHATBOT", que permitirá fortalecer las capacidades institucionales de atención a la ciudadanía mediante un canal digital automatizado, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Este canal permitirá ofrecer respuestas inmediatas, claras y coherentes, facilitando así el acceso a la información y a los servicios ambientales que brinda la Secretaría Distrital de Ambiente. Su funcionamiento contribuirá a descongestionar los canales tradicionales de atención (presencial, telefónico y escrito), optimizando la eficiencia operativa y mejorando la experiencia del usuario".

  Adicionalmente, el CHATBOT permitirá a la Entidad generar analítica de datos en tiempo real sobre las interacciones ciudadanas, lo cual facilitará una gestión institucional basada en evidencia. Esto aportará al seguimiento de temas prioritarios para la ciudadanía y al fortalecimiento continuo del Modelo de Relacionamiento de Servicio a la Ciudadanía

  Al respecto, se observó borrador denominado "2. Ficha técnica CHATBOT Proceso 2025 - Versión Jul 23, 2025", el cual contiene los requerimientos necesarios para su contratación, el cual se encuentra en proceso de ajustes.

  Por lo anterior, se observó cumplimiento de las actividades previstas y adelantadas con sus respectivas evidencias que lo soportan.

2.4. Acciones para fortalecer el talento humano en la prestación del servicio ciudadano.

Con relación al fortalecimiento del talento humano en la prestación del servicio al ciudadano, en aspectos como sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión el proceso de

atención al ciudadano reporto como equipo, los siguientes contratistas distribuidos en los siguientes roles:

Tabla 1. Equipo de servicio a la ciudadanía

No. cargos	Rol
1	Líder de Servicio a la Ciudadanía
1	Enlace financiero y SIG de Servicio a la Ciudadanía
1	Enlace Contractual y apoyo jurídico de Servicio a la Ciudadanía
1	Monitor del Canal Presencial
1	Monitor del Canal Virtual
1	Profesional de seguimiento a PQRs y Bogotá Te Escucha
1	Profesional de seguimiento de correspondencia electrónica
1	Técnico responsable del envío de Correspondencia física.
1	Profesional del equipo de correspondencia física
2	Agente de servicio canal virtual y telefónico
7	Agente de servicio canal presencial y virtual
3	Agente de correspondencia electrónica enviada
1	Profesional de reparto de PQRs a nivel interno
2	Profesional de atención de PQRs y Bogotá te Escucha
1	Técnico de radicación y apoyo al archivo de Servicio a la Ciudadanía

Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno.

Respecto a la sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión realizada por el proceso, la dependencia informo que: "*cuenta con un ciclo mensual de capacitaciones orientado al fortalecimiento continuo del equipo de trabajo, en concordancia con las políticas de desarrollo del talento humano establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Estas jornadas permiten desarrollar habilidades para la atención a la ciudadanía y actualizar de manera permanente los conocimientos sobre procesos, procedimientos, trámites, servicios y demás gestiones administrativas.*

Este proceso formativo continuo busca garantizar que el equipo cuente con información actualizada, pertinente y alineada con los estándares de calidad en la gestión pública, permitiendo así prestar un servicio claro, efectivo y transparente. Asimismo, se contribuye al fortalecimiento del Modelo de Gestión Documental y del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, fomentando una atención orientada a resultados, basada en evidencia y centrada en las necesidades de los ciudadanos"

Al respecto, se evidencio en los soportes de un total de veinte (20) capacitaciones realizadas durante el primer semestre de 2025 sobre diversos temas de PQRS, atención al ciudadano, normativa y temas misionales de la entidad, evidenciando así cumplimiento de la actividad propuesta, sin embargo, se recomienda contar con herramientas de programación de las mismas, como cronogramas o agendas que permitan verificar una trazabilidad de los temas propuestos y de interés dentro del proceso, así como la realización de encuestas de aprehensión del conocimiento al equipo de atención a la ciudadanía que garantice la información otorgada.

2.5. Acciones para asegurar el cumplimiento normativo en materia de proceso, procedimientos y documentación, particularmente en lo relacionado con el tratamiento de datos personales, acceso a la información etc.

Con relación al tratamiento de datos personales, el proceso de Atención al Ciudadano informó que:

- "Actualmente, la Dirección de Planeación y Sistemas de la Información Ambiental (DPSIA) adelanta el proceso de anonimización de los radicados que contienen información clasificada como reservada, así como la restricción de su consulta por parte de terceros no autorizados. No obstante, al tratarse de una competencia exclusiva de dicha Dirección, desde el proceso de Atención al Ciudadano no se desarrollan actividades relacionadas con el tratamiento de datos personales ni con el acceso a información de carácter reservado, conforme a lo indicado en la consulta".

  Por lo anterior, aunque se observó que no es una actividad que compete al 100% al proceso, se recomienda al proceso de Atención al Ciudadano realizar mesas de trabajo junto con la DPSIA y establecer compromisos, con el fin de fortalecer el tratamiento de datos personales y la confidencialidad de la información a través de la anonimización de los radicados que sean pertinentes.

- "En cuanto a los informes de PQRSD, estos se elaboran mensualmente con corte a mes vencido. (…), con el fin de garantizar que se hayan cumplido los términos máximos de respuesta establecidos para una PQRSD, que son de hasta 30 días hábiles. Asimismo, se incluyen aquellos casos en los que las áreas responsables hayan solicitado prórrogas debidamente justificadas. Estos informes permiten conocer el comportamiento de las PQRSD en términos de cantidad recibida y atendida mensualmente, clasificadas según su cumplimiento dentro o fuera del término legal. También identifican las áreas con mayor recepción, los tiempos de respuesta por dependencia y, en general, presentan un análisis detallado del desempeño institucional frente a la gestión de las solicitudes ciudadanas.

  Revisadas las evidencias aportadas por el proceso se evidenciaron los informes de gestión de enero, febrero, y marzo, los cuales coinciden con los publicados en la página web de la entidad y de consulta en el siguiente link: https://www.ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/informe-de-pqrs, no obstante, y tal como lo informo el proceso, a la fecha y corte de junio que es el alcance de este seguimiento, no se observaron los informes de los meses de abril, mayo y junio, por lo cual se recomienda realizar las gestiones de elaboración y publicación con el fin de garantizar la disponibilidad de la información a los usuarios.

2.6. Acciones desarrolladas por la entidad para conocer las características, necesidades, expectativas y percepciones de los ciudadanos frente al servicio recibido.

Tal como informó el proceso, se evidencio lo siguiente:

- Aplicación de encuestas de satisfacción a los ciudadanos que acceden a los servicios mediante los canales de atención de la entidad así:

- "Canal virtual: las encuestas son enviadas a los peticionarios a través de correo electrónico una vez finalizada la atención.
- Presencial: En la sede principal, se cuenta con la herramienta DIGITURNO, la cual permite la aplicación de encuestas de satisfacción a través del sistema CIEL.
- Puntos de la Red CADE: se aplica una encuesta de satisfacción dispuesta en una herramienta colaborativa (Drive), con acceso para todos los agentes de los nueve puntos".

"La información recopilada permite identificar los temas de mayor interés para la ciudadanía, orientar la capacitación continua del equipo, actualizar la información mediante la transferencia de conocimiento desde las áreas misionales y, finalmente, robustecer la base para la actualización del modelo de relacionamiento con la ciudadanía, proceso que, desde su fase de levantamiento de información, involucra activamente a todas las áreas misionales de la entidad".

Revisada la evidencia se observaron las bases de datos de las encuestas realizadas durante el primer semestre, no obstante, solo aportaron los informes de "encuesta de percepción y satisfacción del servicio a la ciudadanía por la SDA" de los meses de marzo, abril, mayo y junio, sin embargo, no se evidencio informes de los meses de enero y febrero lo que no permite verificar los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas durante dichos meses

Por otra parte, se observó que los resultados plasmados en los informes permiten evidenciar las situaciones o resultados que generaron insatisfacción en los usuarios, no obstante, no se observan acciones en respuesta a estas desviaciones que mejoren las expectativas y percepciones de los ciudadanos, así como tampoco actividades de seguimiento.

3. DE LO NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

Con relación a los requerimientos allegados a la entidad durante el primer semestre de 2025, y de acuerdo con los términos establecidos por la normatividad aplicable, se observó en la matriz Excel denominada "Base de datos PQRF enero a junio 2025", los siguientes resultados:

Tabla 2. Datos registrados por categoría

Categoría	Total	%
Correspondencia	46	0,35%
Interés General	1763	13,4%
Interés Particular	11315	86,2%
Sin categoría asignada	39	0,30%
Total	**13162**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia OCI. Información analizada del registro de la "Base de datos PQRS"

De lo anterior, se identificó que, a la entidad, llegaron 13.162 requerimientos asignados en las categorías relacionadas en la tabla 1, de los cuales los requerimientos de interés particular son de un 86%, seguido de los de interés general con un 13%, no obstante, se observó un 0,3% de requerimientos identificados como "correspondencia" y un 0.3% de requerimientos "sin asignación en la categoría" (vacíos) , con relación a la asignación de la "categoría", en prueba de recorrido del 25 de agosto se observó lo siguiente:

1. Con relación a la definición de “interés general” e “interés particular”, una vez verificadas las definiciones del procedimiento: “Canales de atención y gestión de PQRSFD”, Código: PA09-PR04 versión 5, se evidenció que las definiciones son iguales y no permiten identificar el criterio de cada asignación, por lo cual se recomienda ajustar el proceso y sus definiciones con el fin de asegurar una correcta asignación de categoría.

2. Respecto de la categoría de “correspondencia”, se pudo identificar que su definición no se encuentra vinculada en ningún procedimiento, ni la razón de su asignación en la columna “categoría”, por lo cual, al verificar en prueba de recorrido, se pudo determinar que esta asignación se da de manera automática en aplicativo Forest, cuando su radicación inicial es incorrecta y el área responsable debe solicitar la corrección vía correo electrónico a proceso de atención al ciudadano.

3. Con relación a los requerimientos que se categorizaron como “vacios que no cuenta con asignación en la categoría”, no fue posible determinar la razón, no obstante, al realizar un ejercicio de radicación, se pudo observar que en el aplicativo Forest, existe un campo denominado “Referencia externa/asunto” la cual, es la que alimenta la base de datos suministrada y de libre descarga del mismo aplicativo, y es la que genera la asignación de los requerimientos según “categoría, localidad y tipo de afectación”, sobre los cuales, es posible se haya presentado un error involuntario de digitalización.

En conclusión, aunque se observó información incompleta y/o con errores, se evidencio que, a diferencia de los seguimientos anteriores realizados por esta oficina, la matriz de PQRS no fue ajustada o completada de manera manual.

Con relación al tipo de requerimiento, se observaron los siguientes datos:

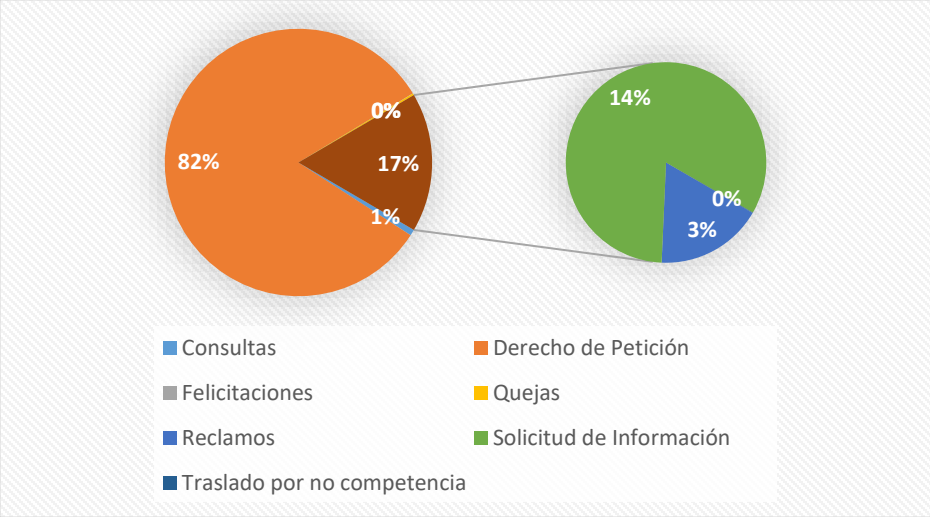
Tabla 3. Tipo de requerimientos

Tipo de requerimiento	Cantidad	%
Consultas	97	0,74%
Derecho de Petición	10818	82,19%
Felicitaciones	3	0,02%
Quejas	28	0,21%
Reclamos	383	2,91%
Solicitud de Información	1831	14,0%
Traslado por no competencia	2	0,02%
Total general	**13162**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia OCI. Información analizada del registro de la “Base de datos PQRS”

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

Ilustración 2. PQRSFD Recibidas en la SDA, durante el 1 Semestre de 2025



Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno

Se observó que, de los 13.162 requerimientos, 10.818 correspondiente a un 82% de requerimientos allegados son de derechos de petición, seguido por solicitudes de información con un 14% correspondiente a 1.831 requerimientos.

Con relación a las respuestas entregadas, si estas fueron dentro o fuera de términos se identificó lo siguiente:

Tabla 4. Respuestas entregadas en términos y fuera de términos, según tipo de requerimiento

Tipo de requerimiento	"No data Found"	%	Fuera de Término	%	En Término	%
Consultas	18	0,76%	11	0,46%	68	0,81%
Derecho de Petición	2064	86,98%	1843	77,24%	6911	82,24%
Felicitaciones	1	0,04%	0	0,00%	2	0,02%
Quejas	6	0,25%	0	0,00%	22	0,26%
Reclamos	96	4,05%	53	2,22%	234	2,78%
Solicitud de Información	188	7,92%	478	20,03%	1165	13,86%
Traslado por no competencia	0	0,00%	1	0,04%	1	0,01%
Total general	**2373**	18%	**2386**	18%	**8403**	64%

Fuente: Elaboración Propia OCI. Información analizada del registro de la "Base de datos PQRS"

En los 13.162 requerimientos, se observó, que se atendieron en términos un total de 8.403, equivalentes al 64% y fuera de términos, 2.386, equivalentes al 18%, no obstante, se observó información clasificada como “No data Found”, la cual, al revisar, se identificó que corresponde a aquellos requerimientos que se encuentran duplicados, recibieron respuesta mediante otro radicado, son informativos y/o no requirieron de respuesta a través de un documento con radicado oficial. A continuación, se desagrega la información por “Modalidad”.

Con relación a los términos de ley u otorgados, se observó lo siguiente:

Tabla 5. Modalidad de petición y términos de ley

Tipo de requerimiento	5 días	10 días	15 días	30 días	Total
Consultas	0	5	31	61	97
Derecho de Petición	2	18	10792	6	10818
Felicitaciones	0	0	3	0	3
Quejas	0	0	28	0	28
Reclamos		0	383	0	383
Solicitud de Información	1	1805	25	0	1831
Traslado por no competencia	2	0	0	0	2
Total *general*	**5**	**1828**	**11262**	**67**	**13162**

Fuente: Elaboración Propia OCI. Información analizada del registro de la “Base de datos PQRS”

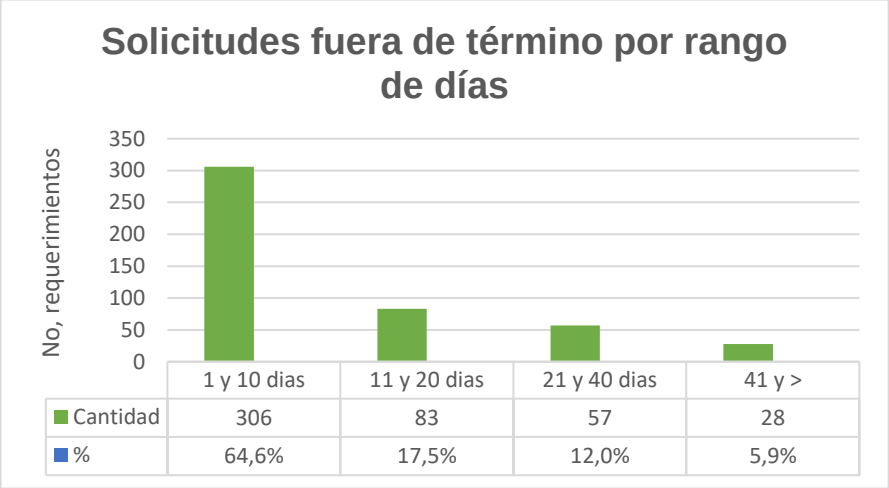
3.1 Requerimientos- 5 días

Se identificó que, de los 13.162 requerimientos allegados durante el primer semestre de 2025, (5) cinco requerimientos de diferente tipo tuvieron (5) cinco días para dar respuesta, de los cuales (3) tres se dieron dentro de términos y (2) dos fuera de términos.

3.2 Modalidad Petición – Solicitudes de información 10 días

De los 1.828 requerimientos clasificados en esta categoría, se identificó que,192 se encuentran clasificados como “no data found” ya reportados en la tabla 4 de este documento (lo cuales no se tendrán presentes en el cálculo), por lo tanto, se observó que 1.636 obedecen a solicitudes de información 10 días, de los cuales 1.162 correspondiente al 71%, fueron atendidos en los términos establecidos, sin embargo, 474 es decir un 29% se respondieron fuera de termino así: 306 (63,6%) entre 1 y 10 días posteriores al termino establecido, 83 (17,5%) entre los 11 y 20 días posteriores, 57 (12%) entre los 21 y 40 días posteriores y 28 (5,9%) con un tiempo superior a 41 días, a continuación se presenta su comportamiento gráfico.

Ilustración 3. Modalidad petición de documentos- 10 días

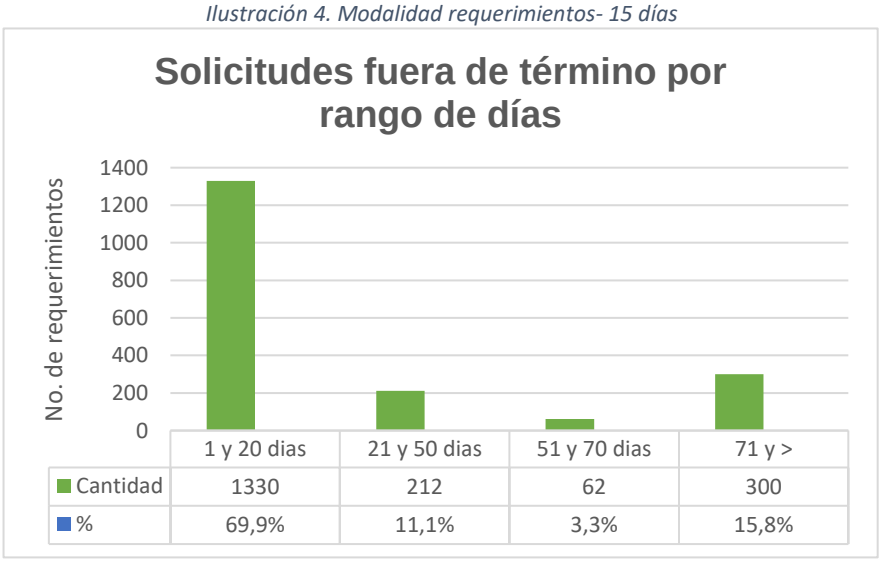


Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno

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

De los 11.262 requerimientos clasificados en esta categoría, se identificó que, 2.166 se encuentran clasificados como “no data found” ya reportados en la tabla 4 de este documento (lo cuales no se tendrán presentes en el cálculo), por lo tanto, se observó que 9.096 obedecen a solicitudes de información de 15 días, de los cuales 7.192 correspondiente al 79%, fueron atendidos en los términos establecidos, sin embargo, 1.904 es decir un 21% se respondieron fuera de termino así: 1.330 (69,9%) entre 1 y 20 días posteriores al termino establecido, 212 (11,1%) entre los 21 y 50 días posteriores, 62 (3,3%) entre los 51 y 70 días posteriores y 300 (15,8%) con un tiempo superior a 71 días, a continuación se presenta su comportamiento gráfico.

Ilustración 4. Modalidad requerimientos- 15 días

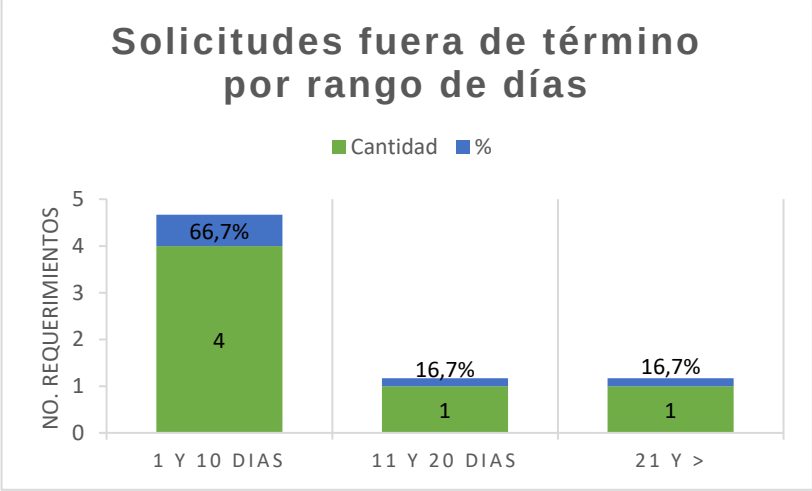


Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno

3.4 Modalidad Consultas - 30 días

De los 67 requerimientos clasificados en esta categoría, se identificó que, 15 se encuentran clasificados como “no data found” ya reportados en la tabla 4 de este documento (lo cuales no se tendrán presentes en el cálculo), por lo tanto, se observó que 52 obedecen a solicitudes de información de 30 días, de los cuales 46 correspondiente al 88%, fueron atendidos en los términos establecidos, sin embargo, 6 es decir un 12% se respondieron fuera de termino así: 4 (66,7%) entre 1 y 10 días posteriores al termino establecido, 1(16,7%) entre los 11 y 20 días posteriores, 1 (16,7%) con un tiempo superior a 21 días, a continuación se presenta su comportamiento gráfico.

Ilustración 5.Modalidad requerimientos- 30 días



Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno

3.5 Desagregado por dependencias

Revisada la base de datos suministrada por el proceso, se detectó que la clasificación de la columna “dependencia responsable”, no se encuentra clasificada únicamente por dependencias sino por grupo o enlace de dicha dependencia, así mismo, se precisa que, de los 13.162 requerimientos allegados a la entidad, una vez filtrada la base de datos por “dependencia responsable” se evidencio que el radicado 2025EE102745,esta duplicado en la base de datos y la información de la columna mencionada se encuentra vacía, por lo tanto, el total de requerimientos para este análisis será de 13.160.

Tabla 6. Requerimientos asignados por dependencia y términos de las respuestas

Dependencia Responsable	Total	En Términos	%	Fuera de Términos	%
Dirección De Control Ambiental	786	631	80,3%	155	19,7%
Dirección De Gestión Ambiental	81	55	67,9%	26	32,1%

Dependencia Responsable	Total	En Términos	%	Fuera de Términos	%
Dirección De Gestión Corporativa	38	21	55,3%	17	44,7%
Dirección De Planeación Y Sistemas De Información Ambiental	41	38	92,7%	3	7,3%
Dirección Legal Ambiental	77	60	77,9%	17	22,1%
G - Administrativos SCAAV	0	0	0,0%	0	0,0%
G - Aguas Subterráneas	1	0	0,0%	1	100,0%
G - Alertas SCAAV	2	2	100,0%	0	0,0%
G - Autorizaciones Hídrico	0	0	0,0%	0	0,0%
G - Cauce POC	1	0	0,0%	1	100,0%
G - Compensaciones	0	0	0,0%	0	0,0%
G - Conceptos Técnicos -DCA	0	0	0,0%	0	0,0%
G - Control Alcantarillado	0	0	0,0%	0	0,0%
G - Entes De Control	1	1	100,0%	0	0,0%
G - Fauna Silvestre	0	0	0,0%	0	0,0%
G - Flora Maderas	45	44	97,8%	1	2,2%
G - Fuentes Fijas	339	191	56,3%	148	43,7%
G - Fuentes Móviles	91	67	73,6%	24	26,4%
G - Jurídico SRHS	1	1	100,0%	0	0,0%
G - LAB MOVILES	8	6	75,0%	2	25,0%
G - Legal Fuentes Fijas	6	1	16,7%	5	83,3%
G - Legal Fuentes Móviles	6	1	16,7%	5	83,3%
G - Legal PEV SCAAV	22	13	59,1%	9	40,9%
G - Metro	0	0	0,0%	0	0,0%
G - Microgeneradores	0	0	0,0%	0	0,0%
G - Minería	0	0	0,0%	0	0,0%
G - Notificaciones SCAAV	14	5	35,7%	9	64,3%
G - Notificaciones Y Expedientes DCA	0	0	0,0%	0	0,0%
G - ONG S	0	0	0,0%	0	0,0%
G - Otros Instrumentos Ambientales	0	0	0,0%	0	0,0%
G - PDD	24	13	54,2%	11	45,8%
G - PEV	197	90	45,7%	107	54,3%
G - Pqrs SCAAV	3	0	0,0%	3	100,0%
G - Quejas Y/O Reclamos SGCD	913	556	60,9%	357	39,1%
G - RCD	0	0	0,0%	0	0,0%
G - RCD Salitre	1	0	0,0%	1	100,0%
G - RCD Jurídico	0	0	0,0%	0	0,0%
G - Residuos Hospitalarios	0	0	0,0%	0	0,0%
G - Residuos Peligrosos	1	1	100,0%	0	0,0%
G - RMCAB	33	18	54,5%	15	45,5%
G - Ruido	794	166	20,9%	628	79,1%

Dependencia Responsable	Total	En Términos	%	Fuera de Términos	%
G - Saneamiento Sancionatorios GSS	0	0	0,0%	0	0,0%
G - Silvicultura	11	9	81,8%	2	18,2%
Oficina Asesora De Comunicaciones	7	5	71,4%	2	28,6%
Oficina De Control Disciplinario Interno	4	4	100,0%	0	0,0%
Oficina De Participación, Educación y Localidades	26	26	100,0%	0	0,0%
Red Ruido	9	5	55,6%	4	44,4%
Secretaria Distrital De Ambiente	1	1	100,0%	0	0,0%
Subdirección Contractual	20	17	85,0%	3	15,0%
Subdirección De Calidad Del Aire, Auditiva Y Visual	305	77	25,2%	228	74,8%
Subdirección De Control Ambiental Al Sector Publico	944	748	79,2%	196	20,8%
Subdirección De Ecosistemas y Ruralidad	609	356	58,5%	253	41,5%
Subdirección De Ecourbanismo y Gestión Ambiental Empresarial	260	232	89,2%	28	10,8%
Subdirección De Políticas y Planes Ambientales	34	31	91,2%	3	8,8%
Subdirección De Proyectos y Cooperación Internacional	2	1	50,0%	1	50,0%
Subdirección De Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre	4407	4322	98,1%	85	1,9%
Subdirección Financiera	65	60	92,3%	5	7,7%
Subsecretaría General	1	1	100,0%	0	0,0%
Subdirección De Recurso Hídrico y Del Suelo	555	524	94,4%	31	5,6%
Subdirección De Recurso Hídrico y Del Suelo	1	1	100,0%	0	0,0%
Total General	**10787**	**8401**	**77,9%**	**2386**	**22,1%**

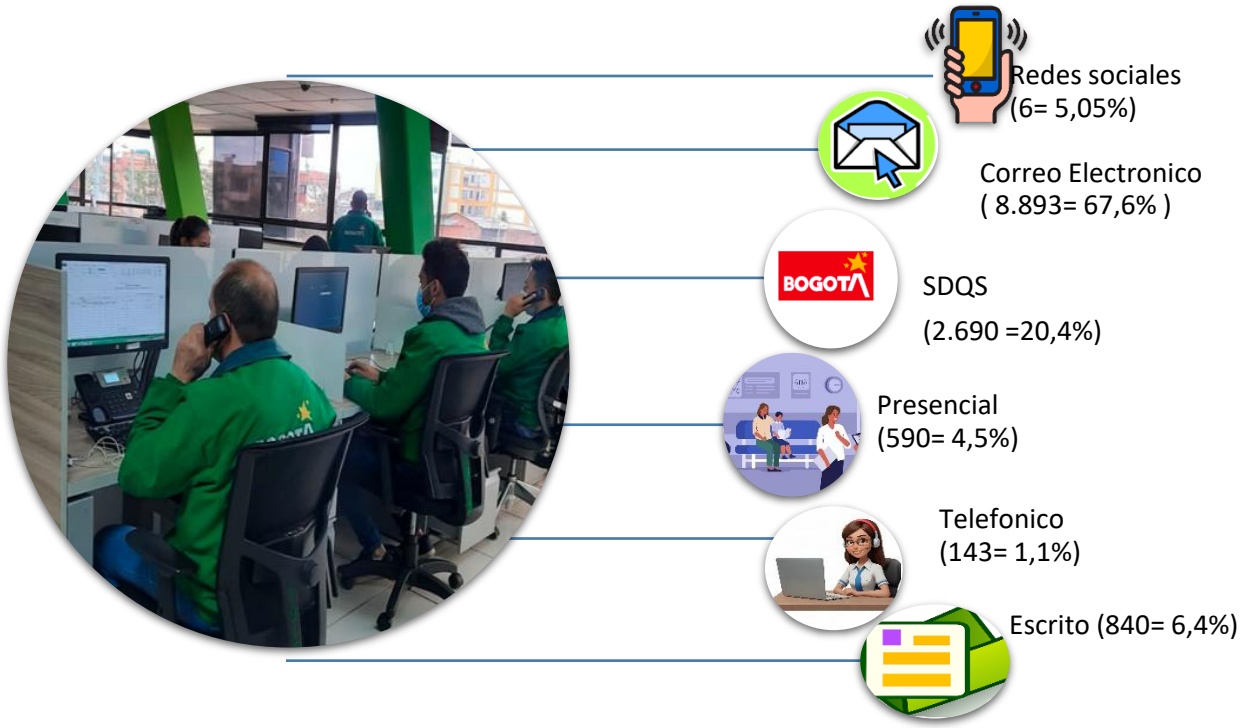
Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno

De lo anterior, se evidencio que la dependencia con mayor número de requerimientos atendidos fuera de término es la del grupo o enlace denominado “G - Legal Fuentes Fijas y G - Legal Fuentes Móviles” con un con un incumplimiento del 83% de los requerimientos recibidos, seguido por el subgrupo o enlace denominado “G-Ruido”, con un 79,1% y la Subdirección De Calidad Del Aire, Auditiva y Visual con un 74,8%, tal como se observó en la tabla 6.

3.6 Canales más utilizados en la SDA

Finalmente, 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 67,6%, seguido por el “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas” – SDQS – “Bogotá Te Escucha, con el 20,4% tal como se muestra en la ilustración.

Ilustración 6. Uso de los canales de atención más utilizados en la SDA.



Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno.

3.7 Requerimientos de Entes Externos de Control (IAS)

De conformidad con lo citado en la Ley 1755 de 2015 y en relación con los términos establecidos en su artículo 14 que indica: "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:

a) 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.

b) 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".

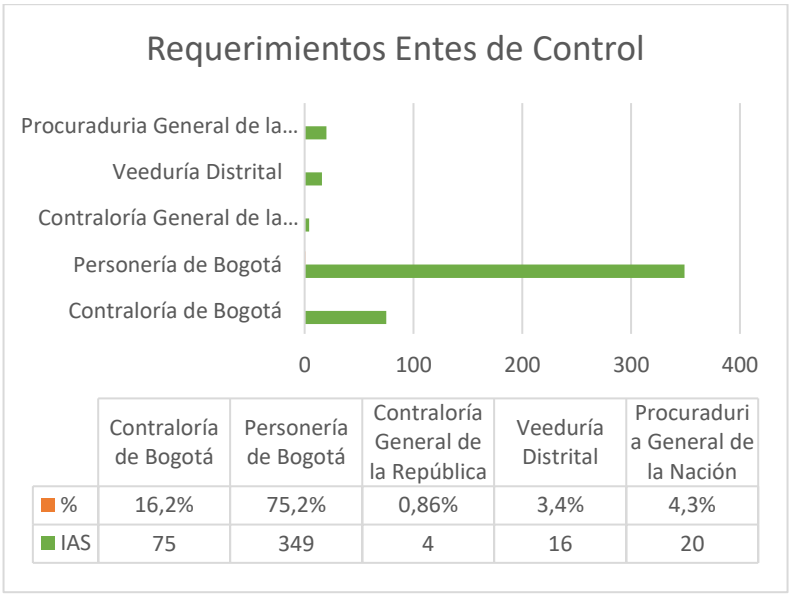
De lo anterior, esta oficina identificó, que a corte 30 de junio de 2025, se recibieron un total de 464 requerimientos, de los cuales el ente de control con mayor número de solicitudes es la Personería de Bogotá, con un total de 349, correspondiente a un 75% seguido de la contraloría de Bogotá con un total de 75 solicitudes, correspondiente al 16% del total de las IAS, descrito a continuación:

Tabla 7.Requerimientos IAS % y términos de ley

IAS	Fuera de términos	%	En términos	%	Total	%
Contraloría de Bogotá	29	39%	46	61%	75	16,2%
Personería de Bogotá	185	53%	164	47%	349	75,2%
Contraloría General de la República	3	75%	1	25%	4	0,9%
Veeduría Distrital	10	63%	6	38%	16	3,4%
Procuraduría General de la Nación	10	50%	10	50%	20	4,3%
Total General	237	51%	227	49%	464	100%

Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno.

Ilustración 7. Requerimientos IAS.



Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno

Con relación a los tiempos de respuesta, se observó que de los 464 requerimientos, 227 requerimientos correspondiente a un 49% del total de los requerimientos fueron respondidos en términos, mientras que 237 correspondiente al 51% de los requerimientos, se entregaron fuera de términos al ente de control; Así mismo, se observó que el ente de control con mayor número de requerimientos atendidos fuera de termino, es la Personería de Bogotá con un 53%, seguido de la Contraloría de Bogotá por un 39%, evidenciando el siguiente comportamiento:

Por su parte, esta oficina realizó un muestreo aleatorio simple, de (25) veinticinco requerimientos IAS, correspondiente al 5% del total de la muestra, con el fin de verificar la aplicación de los siguientes criterios establecidos en la Guía del rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces Versión 3 de septiembre de 2023 del DAFP:

- Oportunidad: Que se entregue la información en los tiempos establecidos por el organismo de control.
- Integridad: Que se esté dando respuesta a todos y cada uno de los requerimientos con la evidencia suficiente.
- Pertinencia: Que la información suministrada esté acorde con el tema solicitado o con el requerimiento específico.

Frente a los cuales se identificó lo siguiente:

Tabla 8. Muestra seleccionada para revisión de criterios normativos de las respuestas entregadas

RADICADO_ER	OPORTUNIDAD SI/NO	INTEGRIDAD SI/NO	PERTINENCIA SI/NO
2025ER21880	SI	SI	SI
2025ER87796	SI	SI	SI
2025ER118504	NO	SI	SI
2025ER24193	NO	SI	SI
2025ER56203	NO	SI	SI
2025ER66082	NO	SI	SI
2025ER77237	SI	SI	SI
2025ER97427	SI	SI	SI
2025ER94899	NO	SI	SI
2025ER105970	SI	SI	SI
2025ER110653	SI	SI	SI
2025ER121198	NO	NO	SI
2025ER129712	SI	SI	SI
2025ER73212	SI	SI	SI
2025ER36390	SI	SI	SI
2025ER08956	SI	SI	SI
2025ER26789	NO	SI	SI
2025ER37198	SI	SI	SI
2025ER03700	SI	SI	SI
2025ER04703	SI	SI	SI
2025ER24137	SI	SI	SI
2025ER03438	SI	SI	SI
2025ER19996	SI	SI	SI
2025ER26785	NO	SI	SI
2025ER83983	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno.

1. Del total de la muestra seleccionada (25), se observó que el 100% cumplió con integridad, no obstante, (8) requerimientos, correspondiente al 3% no cumplieron con oportunidad, y (1) uno, correspondiente al 4% no cumplió con integridad.

2. Se identificó que los requerimientos 2025ER164962 y 2025ER155367 fueron radicados por el proceso de Atención al Ciudadano bajo la tipología “IAS”. Sin embargo, dicha clasificación es incorrecta, ya que ambos corresponden a derechos de petición, los cuales cuentan con un plazo de respuesta mayor. Esta asignación inadecuada podría generar reprocesos y riesgos de vencimiento por no contemplar los términos legales correspondientes. Se recomienda al proceso de Atención al Ciudadano revisar y fortalecer las herramientas y criterios utilizados para la tipificación de los requerimientos, de modo que se garantice una clasificación adecuada conforme a su naturaleza jurídica y misional.

3. Se observaron requerimientos que, son firmados por el director responsable dentro de los términos asignados, no obstante, estos no pasan a correspondencia dentro del tiempo estipulado (fuera del horario laboral) y, por lo tanto, se entrega al peticionario el día posterior a su vencimiento.

4. Se evidenció que algunas dependencias enviaron oficios de respuestas, a través del correo electrónico institucional. No obstante, dichos soportes no fueron debidamente vinculados al sistema correspondiente, por lo que se observa en la base de datos que la respuesta fue enviada fuera de los términos establecidos dentro del aplicativo Forest

3.8 Tutelas

Con relación a las tutelas impuestas contra la entidad por presunta vulneración del derecho de petición, la Dirección Legal Ambiental- DLA, mediante correo electrónico del 19 de agosto, remitió a esta oficina la base de datos de las tutelas interpuestas a la entidad en archivo Excel denominado “Base datos tutelas 2025”,en el cual se observó un total de 145 tutelas radicadas a la entidad, no obstante, se verificó que solo el 37,24% correspondiente a 54 tutelas están relacionadas a “tutelas por presunta vulneración del derecho de petición”, la cuales fueron respondidas dentro de los términos.

Con relación a las acciones de Seguimiento y control realizadas por la DLA, esta informo lo siguiente:

- “Se garantiza la atención oportuna de los requerimientos judiciales, lo cual ha permitido un éxito procesal del 96 %, dado que, de las 54 tutelas recibidas, 52 resultaron favorables a la Entidad.

- Existe una coordinación permanente con las dependencias técnicas de la Secretaría Distrital de Ambiente, para consolidar los insumos que permiten sustentar de manera adecuada la defensa judicial.

- Dicho trabajo interinstitucional se materializa en la confirmación de que se cumplan los presupuestos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para el derecho de petición, es decir: atender de manera oportuna, clara y de fondo las solicitudes de los ciudadanos.

- Se elaboran y presentan reportes mensuales de seguimiento sobre las tutelas interpuestas, los cuales permiten identificar tendencias y adoptar medidas preventivas.

- En los casos en que se han emitido fallos desfavorables en primera instancia, la Entidad ha ejercido el recurso de apelación, logrando la revocatoria de 4 providencias en segunda instancia, al evidenciarse errores de interpretación por parte de los despachos judiciales".

Revisadas las evidencias aportadas por la Dirección Legal Ambiental, se observó cumplimiento por parte del área, con relación a la oportunidad en la respuesta a las tutelas interpuestas a la entidad y las herramientas de control y seguimiento establecidas por la misma.

4. DEFENSOR AL CIUDADANO

Con relación a las acciones realizadas por el Defensor del Ciudadano, durante el primer semestre de 2025, este por su parte, indico que: "elabora informes del Defensor del Ciudadano, los cuales registran las peticiones reiteradas junto con un análisis detallado de las mismas. (…) Así mismo, se realiza un análisis de las peticiones recibidas con base en tres criterios fundamentales, lo que permite evaluar el nivel de cumplimiento en los tiempos de atención, identificar posibles retrasos o incumplimientos, y tomar decisiones orientadas a mejorar la eficiencia en la gestión de las solicitudes ciudadanas (…).

De lo anterior, se observaron los informes denominados "informe de gestión reiteradas" de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo, al respecto se encuentra pendiente la del mes de junio, así como precisar a quienes socializan los resultados, si existe seguimiento u oportunidades de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.

Por lo tanto, se recomienda contar con herramientas que permitan realizar monitoreo sobre la gestión realizada, seguimientos a los resultados evidenciados o procesos realizados, así como las comunicaciones internas realizadas.

Respecto a si ha realizado divulgaciones y/o concientizaciones sobre el defensor del Ciudadano, este informo que: "durante el primer semestre de la vigencia 2025 no se realizaron actividades de divulgación ni jornadas de concientización específicas sobre el Defensor del Ciudadano señalado fuera de texto.

(…) para el segundo semestre de 2025 se tiene programado adelantar un plan de socialización y sensibilización institucional sobre el Defensor del Ciudadano, el cual incluirá: -Divulgación digital a través de los canales internos de comunicación, - Jornadas de socialización dirigidas a servidores públicos y contratistas, - Reforzamiento de la inclusión del tema en los espacios de inducción y reinducción, - Acompañamiento a las áreas que registran mayor número de peticiones reiteradas o complejas, con el fin de mejorar la atención y respuesta a la ciudadanía.

Dichas acciones serán debidamente registradas y soportadas, y permitirán dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento PA09-PR02, así como a las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno.

De acuerdo con lo indicado, se recomienda formular cronogramas y/o tableros de control que permitan dar cumplimiento a las acciones previstas y anteriormente relacionadas e impartir las socializaciones y sensibilizaciones institucionales del defensor del ciudadano asegurando el cumplimiento normativo.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Criterios y cumplimiento normativo de las PQRSFD, adoptados por la Secretaría Distrital de Ambiente

- Se observó, cumplimiento de los criterios normativos establecidos para la atención de servicio al ciudadano y atención de PQRSDF; no obstante, se identificó debilidad en la publicación y/o actualización en los siguientes documentos:
  1. carta de trato digno,
  2. Informe de gestión PQRS,
  3. Informe de seguimiento a quejas y reclamos,

  por lo tanto, se recomienda realizar las gestiones requeridas frente a la publicación y/o actualización de los documentos mencionados, a fin de asegurar la disponibilidad de la información y dar cumplimiento normativo.

Canales de Atención SDA

- Se evidenció, seguimiento sobre las respuestas entregadas a las PQRSFD que ingresan a través de los diferentes canales de atención de la SDA, así como la realización de ferias en alianza con la Cámara de Comercio, a fin de fortalecer la difusión de la misionalidad y servicios prestados por la entidad.

- Se evidencio cumplimiento normativo, no obstante, se recomienda fortalecer la trazabilidad de los soportes documentales, con el fin de facilitar los procesos de seguimiento y verificación en futuros seguimientos. Así mismo, se recomienda

implementar herramientas de control y seguimiento que permitan identificar oportunidades de mejora en la gestión de atención al ciudadano. Así como actualizar la información pendiente de la página web y continuar con la ejecución de las actividades programadas para el segundo semestre de 2025, en el marco del fortalecimiento continuo del proceso.

- Se observó el desarrollo de “Encuestas de Percepción”, para medir la satisfacción del servicio prestado; no obstante, no se observaron encuestas relacionadas con la accesibilidad de la oferta institucional, ni las acciones a realizar en caso de desviación por lo que se recomienda implementar mecanismos para el fortalecimiento de la gestión en términos de seguimiento y autoevaluación.

- Se reitera la recomendación, entregada en informe de PQRS II Semestre de 2024, realizado por esta oficina y socializado en radicado Forest No. 2025IE43467 del 26 de febrero 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.

De lo Normativo y Procedimental

- Durante el primer semestre de la vigencia 2025, se recibieron un total de 13.162 de los cuales se observó, que se atendieron en términos un total de 8.403, equivalentes al 64% y fuera de términos, 2.386, equivalentes al 18%, no obstante, se observó información clasificada como “No data Found”, la cual, al revisar, se identificó que corresponde a aquellos requerimientos que se encuentran duplicados, recibieron respuesta mediante otro radicado, son informativos y/o no requirieron de respuesta a través de un documento con radicado oficial, por lo tanto, se recomienda Fortalecer las herramientas que permitan la correcta clasificación de las PQRSD en concordancia con el aplicativo FOREST y el sistema Bogotá te Escucha, que permitan generar estadísticas confiables para la toma de decisiones.

- En la matriz “Base de PQRS”, se observaron errores presentados en la clasificación de la columna “categoría” y sus definiciones descritas en el procedimiento, por lo cual se recomienda ajustar las definiciones del mismo y garantizar una correcta asignación; con relación a los datos entregados en la base de PQRSF mencionada, adicionalmente, se observó que fueron acatadas las recomendaciones entregas por esta oficina, en informes anteriores, en cuanto a no realizar ajustes o completitud de la información remitida de manera manual, sino descargada directamente del aplicativo Forest.

Nota: se precisa que no fue posible realizar análisis de los requerimientos allegados a la entidad, clasificados por “dependencia responsable”, ya que la columna que contiene esta información, no se encuentra clasificada únicamente por dependencias sino por grupo o enlace de dicha dependencia, lo cual no permitió su agrupación.

- Se recomienda dar prioridad en el trámite y envío oportuno de las PQRS a los Entes Externos de control competentes, con el fin de garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos y evitar posibles sanciones por incumplimientos normativos. Esta acción contribuirá a fortalecer la gestión institucional, mejorar la percepción de los usuarios y asegurar el adecuado ejercicio del control administrativo y ciudadano.

- Se identificó que algunas dependencias emiten los oficios de respuesta vía correo electrónico, con el fin de asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos, sin embargo, se observó que dicho soporte de envío no siempre es vinculado formalmente en la respuesta registrada en el aplicativo Forest, lo que puede generar una percepción de respuesta extemporánea, por lo tanto, se recomienda fortalecer el proceso de documentación y cargue de los soportes en el Forest para asegurar la trazabilidad y cumplimiento de los términos establecidos.

- Fortalecer la capacitación a los servidores encargados de radicar y asignar las PQRSD en el sistema de correspondencia FOREST, debido a que al realizar el seguimiento se observó que la tipología establecida no corresponde al tipo de requerimiento.

Bogotá D.C., 29 de agosto de 2025

VIVIANA ROCIO BEJARANO CAMARGO
Jefe de Oficina de Control Interno

Elaboró: Leidy Johanna Bonilla González – Contratista SDA, Sara Stella Moyano- Funcionaria
Reviso: Viviana Roció Bejarano Camargo- Jefe OCI.