

## MEMORANDO

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

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

**ASUNTO:** Resultados del trabajo “Evaluación a la Atención al Ciudadano y Gestión de  
PQRSF” - Primer Semestre 2022.

Reciban un cordial saludo.

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2022, respetuosamente les comunico los resultados del trabajo de la referencia, cuyo objetivo fue:

*Evaluar en la Secretaría Distrital de Ambiente - SDA, el cumplimiento de los estándares establecidos para la Atención al Ciudadano, así como de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias establecidos en el numeral IV del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2” (el cual forma parte integral del Decreto 124 de 2016), y demás normatividad aplicable relacionada.*

Al respecto, se verificó la información del Proceso Servicio a la Ciudadanía – PA-09-CP, con el Grupo de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA, en el marco del cumplimiento de los criterios establecidos para el primer semestre de 2022.

Como resultado de la labor efectuada, a continuación se expone un resumen de las principales conclusiones obtenidas, las cuales son ampliadas en detalle en el documento adjunto.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

Teniendo en cuenta los incumplimientos detectados frente a la oportunidad y comunicación de los resultados contenidos en los informes: “Informe evaluación de calidad de las PQRSF allegadas a la Secretaría Distrital de Ambiente” e “Informe de gestión a peticiones ciudadanas, grupos de valor y de entes de control”, se identificaron debilidades frente a la aplicación de los lineamientos establecidos en el Procedimiento de Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control - PA09-PR03 – Versión 4. Por lo anterior, se recomienda fortalecer los controles de validación que aseguren la disponibilidad y comunicación oportuna de los resultados asociados a cada reporte de gestión.

### Fortalecimiento de Canales

- Respecto a la implementación de Convenios con el Centro de Relevó, así como a la cualificación de los servidores en su uso, de acuerdo con el lineamiento definido en la Guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -Versión 2, no se evidenciaron acuerdos o convenios administrativos tendientes a garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad. Por lo anterior, se recomienda evaluar la necesidad de aplicar este lineamiento con el fin de cumplirlo.
- Respecto a las situaciones detectadas frente a la firma de las Comunicaciones por Aviso de los procesos 5479062 y 5543132, en las que se registró que los dos documentos contienen la firma del cargo “Secretaría General y de Control Disciplinario”, se identificó debilidad de control en la actualización de los registros, por cuanto la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA -, fue modificada por el Decreto 450 del 11 de noviembre de 2021. Se recomienda adoptar medidas frente a la actualización de estos registros, con el fin de asegurar el uso de la documentación acorde a la normatividad vigente.
- En términos generales, se recomienda fortalecer los controles operativos, con el fin de minimizar las situaciones tales como inoportunidad, imprecisión, entre otras, para la gestión del proceso, tomando como referente los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, en

su versión 5 emitida en diciembre de 2020 por el DAFP y sus versiones anteriores, para el “Diseño de Controles”.

- Se evidenciaron debilidades en el cumplimiento de la metodología suscrita para la elaboración de los Informes mensuales de Gestión de Indicadores, que se reportan como soporte de ejecución de la meta denominada “Lograr 600.000 atenciones a través de los diferentes canales habilitados por la Secretaría Distrital de Ambiente”, correspondiente al Proyecto de Inversión 7699 – “Implementación de acciones para la obtención de mejores resultados de gestión y desempeño institucional, de la Secretaría Distrital de Ambiente – Bogotá”, toda vez que los resultados de medición de los indicadores de desempeño se registran en términos de demanda, y no en relación a la meta mensual establecida en la programación de metas del proyecto, situación que puede afectar la toma de decisiones respecto al cumplimiento de la atención en los canales de la SDA, así como la consistencia de la información reportada en el Sistema de seguimiento a los programas proyectos y metas al Plan de Desarrollo de Bogotá D.C – SEGPLAN.

Por lo anterior, se recomienda tomar medidas correctivas que permitan asegurar la documentación de las fichas técnicas u hojas de vida de los indicadores, para facilitar el seguimiento y validación de resultados.

### **Normatividad y Procedimientos**

En relación a las debilidades detectadas respecto al trámite extemporáneo y el reporte de seguimiento a las PQRSD´F, se recomienda revisar y evaluar la necesidad de fortalecer los lineamientos y/o políticas de operación descritas en el Procedimiento Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control PA09-PR03 - versión 4, así como contar con la participación de los diferentes procesos en la detección y análisis de situaciones susceptibles de mejora, con el fin de asegurar la eficacia en el cumplimiento de los criterios normativos y demás criterios aplicables a la gestión de servicio al ciudadano.

Si bien se ha desarrollado un esquema operativo sobre el servicio al ciudadano, éste presenta debilidades de programación y resultado frente al ejercicio de seguimiento, sensibilización, toma de conciencia y demás acciones requeridas para asegurar el mejoramiento en la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los

ciudadanos y garantizar su acceso, muestra de esto fueron las desviaciones detectadas en los diferentes componentes evaluados en el presente informe.

Por lo anterior, se recomienda, que, apoyados en ejercicios de autodiagnóstico, análisis de contexto, y demás lineamientos relacionados con la gestión del servicio al ciudadano, se identifiquen y desarrolles acciones de mejora necesarias, para la optimización en la programación y gestión de resultados.

*Notas:*

- A. La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministrada por la Entidad, a través de solicitudes y consultas realizadas por la Oficina de Control Interno. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.
- B. Es necesario precisar que las “Recomendaciones” propuestas en ningún caso son de obligatoria ejecución por parte de la Entidad, más se incentiva su consideración para emprender los planes necesarios a que haya lugar para lograr los objetivos propuestos.

Atentamente.



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

Anexos: Informe Atención Ciudadano PQRS

**Elaboró:**

ANGELA ANDREA MILLAN GRIJALBA                      CPS:            FUNCIONARIO                      FECHA EJECUCION:                      27/07/2022

**Revisó:**

CARLOS EDUARDO BUITRAGO CANO                      CPS:            CONTRATO SDA-CPS-20220452 DE 2022                      FECHA EJECUCION:                      27/07/2022

**Aprobó:**

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



**Firmó:**

HECTOR FABIO RODRIGUEZ DEVIA

CPS: JEFE OACI

FECHA EJECUCION:

27/07/2022

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





**Informe de Evaluación a la  
Atención al Ciudadano y Gestión  
de PQRSF  
Primer Semestre 2022**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
AMBIENTE



**OBJETIVO:**

Verificar en la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA, el cumplimiento de los estándares establecidos para la Atención al Ciudadano, así como de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, establecidos en el numeral IV del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -Versión 2” (el cual forma parte integral del Decreto 124 de 2016) y demás normatividad aplicable relacionada.

**ALCANCE:**

Aplicación y cumplimiento de los estándares de atención al ciudadano establecidos en la normatividad vigente y los parámetros determinados por la Entidad, incluyendo la revisión de una muestra de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), recibidas por la Entidad durante el primer semestre de la vigencia 2022 (1 de enero al 30 de junio de 2022).

**METODOLOGÍA:**

Para adelantar este seguimiento, se efectuaron las siguientes acciones:

- Revisión de los aspectos vinculantes en la normatividad vigente
- Solicitud de información a la Subsecretaría General - SG, mediante radicado No. 2022IE161868 del 30 de junio de 2022 y su inspección.
- Revisión de la muestra seleccionada a partir de la Base Consolidada de PQRSDF del periodo objeto de evaluación.
- Emisión de Informe de Resultados.

**1. Marco Legal**

*Tabla 1. Marco Legal Aplicable a la Atención al Ciudadano y Atención de PQRSDF*

<b>Norma</b>	<b>Descripción de la Norma</b>
<b>Ley 2207 de 2022</b>	"Por medio del cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020"
<b>Circular 100-010-2021</b>	Circular 100-010-2021 del 23 de agosto de 2021, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, y mediante la cual se emiten las “Directrices para fortalecer la implementación de Lenguaje Claro”. Instrucciones sobre lenguajes comprensibles que se deben implementar

Norma	Descripción de la Norma
<b>Resolución 1519 de 2020</b>	"Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos" Anexo 1
<b>Decreto 491 de 2020</b>	"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica". Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.
<b>Decreto 124 de 2016</b>	"Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
<b>Ley 1755 de 2015</b>	"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
<b>Decreto 1081 de 2015</b>	"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República". Artículo 2.1.1.2.2.3. "Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad
<b>Ley 1712 de 2014</b>	"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones". Artículo 12. Formato alternativo Artículo 13. Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad Artículo 14. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad
<b>Decreto 194 de 2014</b>	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
<b>Decreto 019 de 2012</b>	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
<b>Ley 1437 de 2011</b>	"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...
<b>Ley 1474 de 2011</b>	"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. (...)
<b>NTC 6047</b>	Norma Técnica de Accesibilidad y señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano
<b>NTC 5854</b>	Norma Técnica. Accesibilidad a Páginas WEB



## 2. Atención al Ciudadano y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF en la Secretaría Distrital de Ambiente - SDA

De acuerdo con la ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, y lo establecido en el artículo 76 ...”*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. (...);* y teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Guía denominada “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -Versión 2” del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP -, a continuación, se relacionan los resultados de la revisión efectuada a su cumplimiento en la SDA, en el marco del fortalecimiento del servicio al ciudadano.

### 2.1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

La Secretaría Distrital de Ambiente - SDA, como entidad corresponsable frente a la **Política Distrital de Servicio al Ciudadano**, cuenta con el Grupo de Servicio a la Ciudadanía, el cual hace parte de la Subsecretaría General, y desarrolla la gestión en el marco del proceso de apoyo denominado “Servicio a la Ciudadanía - PA-09-CP, que tiene por objeto: *“Garantizar el acceso a los diferentes grupos de interés a un servicio oportuno y de calidad a través de los canales de atención habilitados para los tramites y/o servicios ofrecidos por la entidad dando cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”*.

Acorde a lo anterior y en cumplimiento del Artículo 23º del Decreto 194 de 2014 “*Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*”, la Oficina de Control Interno, revisó la elaboración y remisión del seguimiento trimestral del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, atendiendo el cronograma de reporte definido por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y requerido mediante Radicado No. 2-2022-7270 del 9 de marzo de 2022, como se muestra a continuación:

**Cronograma de reporte**

La matriz de reporte diligenciada, deberá ser radicada mediante correo electrónico a [ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co](mailto:ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co) y [dcavilam@alcaldiabogota.gov.co](mailto:dcavilam@alcaldiabogota.gov.co); en las fechas establecidas a continuación:

Periodo a reportar	Fecha máxima de reporte a Secretaría General
Primer trimestre 2022 (1 de enero a 31 de marzo)	5 de abril de 2022
Segundo trimestre (1 de abril a 30 de junio)	5 de julio de 2022
Tercer trimestre (1 de julio a 30 de septiembre)	5 de octubre de 2022
Cuarto trimestre (1 de octubre a 31 de diciembre de 2021)	5 de enero de 2023

*Ilustración 1 Requisitos definidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá; se advierte error en el último renglón, el cual hace referencia en el cuarto trimestre a la vigencia 2021, siendo lo correcto 2022.*

Al revisar los informes generados, se identificó:

- Informe de Seguimiento Primer Trimestre remitido el 6 de abril de 2022
- Informe de Seguimiento Segundo Trimestre remitido el 7 de julio de 2022

Así las cosas, se identificaron aspectos susceptibles de mejora frente a la oportunidad en la remisión del informe, así como al diligenciamiento de la matriz de seguimiento, respecto a los títulos de los encabezados de la matriz, que actualmente relaciona la vigencia 2021 y no la vigencia reportada (2022). Se recomienda implementar controles que permitan asegurar el cumplimiento de los plazos y de los criterios de calidad de la información.

**Iniciativas para la mejora del servicio al ciudadano en la SDA**

Como una estrategia para apoyar las acciones de fortalecimiento para el servicio al ciudadano, desde la Alta Dirección, se observó que en el marco del Plan de Desarrollo Distrital “Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI” - 2020-2024, la SDA suscribió el contrato de Mínima Cuantía SDA-2021-1767, con Fundación para el Desarrollo Humano y Gestión Empresarial Clelia Cantillo Cañas, por valor de \$25.420.002, con una duración de 12 meses, que tiene por objeto la adquisición, instalación, configuración y puesta en funcionamiento de un CHAT BOT para el canal virtual de la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA, en coherencia con los criterios establecidos en la Política Pública.

Por otra parte, con el fin de mejorar la gestión de la atención de las PQRSF'D y dar cumplimiento a los criterios de calidad, calidez, coherencia, oportunidad y manejo del sistema, definidos en la “Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones

ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas”, se identificó el radicado 2022IE160164 del 29 de junio de 2022, mediante el cual se informa que a partir del 1 de julio de 2022, el “Grupo de Servicio a la Ciudadanía”, se encargará del cargue y cierre de respuestas en el sistema “Bogotá Te Escucha”. Lo anterior, con el propósito de contribuir al mejoramiento sobre las observaciones emitidas en el informe de seguimiento a la calidad de las respuestas y peticiones pendientes de cierre según los términos de ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha”, efectuada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con corte al 31 de diciembre de 2021 – Radicado Secretaría General Alcaldía Mayor 2- 2022-2661, Radicado Forest 2022ER41248.

### Mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección

Para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora, el Grupo de Servicio a la Ciudadanía de la SDA, a través del Procedimiento de Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control - PA09-PR03 – Versión 4, implementó la actividad No.18 que reza “Realizar evaluación de las peticiones ciudadanas y de grupos de valor con los criterios de calidad, calidez, claridad y oportunidad”, respecto a la cual se genera mensualmente un (1) informe de evaluación de calidad de las PQRSF allegadas a la Secretaría Distrital de Ambiente, remitido desde la Subsecretaría General, al nivel directivo, asesores, directores, jefes de oficina y subdirectores.

En el mencionado informe, se toma una muestra del 70% de las PQRSDF recibidas por las dependencias y se informan los resultados frente al cumplimiento de los criterios mencionados anteriormente, con el propósito de disminuir las situaciones desfavorables; la Oficina de Control Interno, realizó la validación de la disponibilidad de estos informes en el aplicativo FOREST, evidenciando lo siguiente:

Tabla 2 Relación de Radicados - Informe evaluación de calidad de las PQRSF allegadas a la Secretaría Distrital de Ambiente

Período	Fecha	Radicado	Registro PQRS	# PQRSDF Equivalentes al 70%
Enero	11/07/2022	2022IE171869	1556	1090
Febrero	11/07/2022	2022IE171876	1811	1270
Marzo	11/07/2022	2022IE172307	2143	1500
Abril	11/07/2022	2022IE172293	1770	1240

De acuerdo con lo anterior, únicamente se encontraron disponibles los informes correspondientes a los meses comprendidos entre enero y abril de 2022; así mismo, se observó que estos fueron radicados el 11 de julio de 2022; respecto a los informes correspondientes a

mayo y junio de 2022, el Grupo de Servicio a la Ciudadanía indicó que éstos se encuentran en proceso de elaboración.

La mencionada situación denota debilidades frente a la oportunidad de comunicar los resultados respecto al cumplimiento de los criterios definidos en la “Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas”, así mismo, frente a la disponibilidad de este informe como producto resultado de la actividad No. 18 del procedimiento.

### **2.2. Fortalecimiento de los Canales de Atención**

Con el fin de verificar las acciones desarrolladas para fortalecer los principales canales de atención (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención, la Oficina de Control Interno solicitó mediante Radicado 2022IE161868 del 30 de junio de 2022 informar los ejercicios de autodiagnóstico y demás actividades realizadas encaminadas al cumplimiento entre otros, de los lineamientos establecidos en la *Norma NTC 6047 de 2013 – “Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”*, frente a lo cual, la Subsecretaría General manifestó que se han realizado acciones encaminadas a la prestación de un servicio accesible en condiciones de igualdad con enfoque preferencial y diferencial, facilitando el acceso a la infraestructura física, de la siguiente manera:

- Accesibilidad en medio físico: condición de posibilidad de acceso y salida suministrado por edificaciones con rampas, espacio suficiente para sillas de ruedas o personas con discapacidad física y/o motriz, ascensores, salida de emergencia, espacio para maniobra, senderos en la edificación.
- Iluminación: intensidad de luz suficiente y adecuada dividida en el área de servicio a la ciudadanía.
- Señalización para la sala de Servicio a la Ciudadanía que incluye, señalización gráfica, pictograma, en braille, en etnia, idiomas diferentes, señalización espacial, diagramas de zonas, plano de la sala de atención señalización en las sillas preferenciales de la sala de espera.
- Zona de recepción, sistema de turnos (plataforma Digiturno), sala de espera
- Tableros de información, pantallas con visualización de turnos y llamado a voz
- Módulos de atención, con mesa de trabajo, altura adecuada, espacio para maniobra
- Sistemas de acceso de seguridad

Los aspectos descritos, se verificaron en prueba de recorrido realizada el 19 de julio de 2022, evidenciando su cumplimiento; así mismo, se identificó con corte al 31 de diciembre de 2021, la validación de requisitos mínimos exigidos en la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, no obstante lo anterior, se recomienda documentar un ejercicio de “Autodiagnóstico”, con el fin de establecer las modificaciones y/o adecuaciones requeridas en los espacios físicos, que

contribuyan y aseguren la disponibilidad de los recursos necesarios para fortalecer la prestación del servicio, teniendo como referente la Norma Técnica Colombiana 6047.

Por otra parte, en el desarrollo del recorrido mencionado, se observó lo siguiente:

- La ubicación de la señalización, permite el acceso visual y táctil en cumplimiento de los criterios de altura definidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- De acuerdo a los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital, el Defensor al Ciudadano, debe ser un miembro del Equipo Directivo, actualmente, corresponde al “Asesor” de la Secretaría Distrital de Ambiente; adicionalmente, se cuenta con un servidor de apoyo que se encarga de velar por todos los derechos y deberes tanto de los Agentes de Servicio como de los Ciudadanos.
- Para apoyar el proceso de servicio al ciudadano, la SDA cuenta con una herramienta de “Digiturno”, con algunas de las alternativas de Hardware para acceder a la atención, tales como pantallas táctiles, visualización, encuestas de satisfacción y grabación de voz entre otros.

### **Implementación de instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).**

Con el fin de conocer las acciones, instrumentos y herramientas implementados para garantizar la Accesibilidad de Contenidos Web, la Oficina de Control Interno, solicitó mediante Radicado 2022IE161868 del 30 de junio de 2022, informar el grado de implementación de los requisitos establecidos en la Resolución 1519 de 2020 (Anexo 1), emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC, así como de la norma NTC 5854 – *Accesibilidad a Páginas Web*.

Al respecto, la Subsecretaría General manifestó que, entre la Dirección de Planeación y Sistemas de Información y la Oficina Asesora de Comunicaciones, se han tenido en cuenta los lineamientos y directrices de la Resolución 1519 de 2020. *“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”*, para la publicación continua de los contenidos en la sede electrónica, frente a lo cual se informó:

- Las piezas gráficas, fotografías, infografías, etc., que tienen incluidos textos alternativos que describen las imágenes, procurando que las personas que no pueden visualizarlas tengan la capacidad de interpretarlas.
- Los textos o fuente de los contenidos recopilados en la sede electrónica cumplen con el tamaño sugerido “12” el cual es idóneo para la lectura en las pantallas de los

computadores, cabe aclarar que la página web cuenta con la herramienta de aumento de tamaños.

- La estructura de la sede electrónica está organizada bajo los lineamientos de la resolución, adicionalmente los otros ítems están ubicados en las secciones en relación, de tal forma que la navegación de los visitantes sea clara y rápida al momento de la búsqueda de los contenidos.
- En la sede electrónica se utilizan tablas para los archivos y documentos masivos que son cargados continuamente, y que requieren de una permanencia o un historial institucional, también son utilizadas en una gran mayoría para la oferta de actividades ambientales, esto con el fin de mantener un orden, una secuencia y facilidad para la ciudadanía al momento de la búsqueda.
- Muchas de las secciones de los diferentes temas ambientales encontrados en la sede electrónica, tienen acceso por múltiples vías, sea a través de botones descriptivos en el home del sitio web, también de la barra principal a través de enlaces desde otras páginas internas.

Conforme a lo anteriormente expuesto, se observó que la Entidad, ha tomado medidas frente a las pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines 2.1).

### **Implementación de Convenios con el Centro de Relevo**

La Secretaría Distrital de Ambiente - SDA actualmente no tiene suscrito un convenio con el centro de relevo; sin embargo, en la página web, se encuentra disponible el link de acceso al Centro de Relevo TIC y Discapacidad (<https://centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.html>) y a CONVERTIC (<https://convertic.gov.co/641/w3-channel.html>).

Teniendo en cuenta que este lineamiento se encuentra establecido en la Guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -Versión 2”, se recomienda evaluar la necesidad de establecer acuerdos y/o convenios interadministrativos que contribuyan a garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.

### **Implementación de sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos (Controles)**

El trámite de las PQRSDF, se gestiona a través del aplicativo FOREST, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control - PA09-PR03 – Versión 4. Sobre el particular, se revisaron seis (6) lineamientos y/o políticas de operación relacionados con el aplicativo Forest, frente a los cuales, en dos (2) de ellos se observaron las siguientes situaciones susceptibles de mejora, los cuales se relacionan a continuación:

**Lineamiento 1:** *“La respuesta a una petición anónima deberá ser tramitada exclusivamente por el proceso de quejas y reclamos en el aplicativo FOREST, ya que estas son publicadas en la página web o en la cartelera dispuesta por la Entidad para tal fin, de acuerdo con los términos establecidos por la normatividad vigente de **cinco (5) días hábiles**, lo anterior teniendo en cuenta que estas peticiones se caracterizan porque no se puede identificar el peticionario para su notificación”.*

Durante la prueba de recorrido realizada el 19 de julio de 2022, se revisaron los siguientes dos (2) radicados tipificados como Queja y/o Reclamo con remitente “Anónimos”:

- Proceso 5479062, con radicado de entrada No. 2022ER118930 del 19 de mayo de 2022 y radicado de salida 2022EE137296 del 6 de junio de 2022, y “Comunicación por Aviso” con radicado 2022EE137563 de fecha 6 de junio de 2022.
- Proceso 5543132 con radicado de entrada No. 2022ER31887 del 21 de febrero de 2022 y radicados de salida 2022EE69930 del 29 de marzo de 2022 y 2022EE69931 del 29 de marzo de 2021, y “Comunicación por Aviso” con radicado 2022EE70485 de fecha 30 de marzo de 2022.

Frente a éstos, se observó que:

En los dos casos, el documento “Comunicación por Aviso”, contiene la firma del cargo “Secretaría General y de Control Disciplinario”, situación que denota debilidades de control en la actualización de los registros, por cuanto la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA - fue modificada por el Decreto 450 del 11 de noviembre de 2021.

Por otro lado, frente a la publicación de respuesta en la página web institucional en el plazo de cinco (5) días hábiles, se informó que el sistema FOREST está parametrizado para que, una vez se identifique la firma de la “Comunicación Por Aviso”, automáticamente se publique; no obstante, no fue posible para el equipo auditor validar el cumplimiento del plazo de publicación, por cuanto una vez se cumple dicho plazo, estas comunicaciones son retiradas o excluidas de la página web.

Al consultar sobre los controles definidos para realizar seguimiento al cumplimiento de este lineamiento, se informó por parte el Grupo de Servicio a la Ciudadanía, que se realiza muestreo de los números de proceso FOREST que tienen registro de “Anónimo”, y se verifica el documento “Comunicación por Aviso”, para confirmar la publicación. No obstante, este control no se evidenció documentado en el Procedimiento de Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control - PA09-PR03 – Versión 4. Con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos establecidos para la publicación de respuesta a peticiones anónimas, se recomienda fortalecer y formalizar los controles, vinculando a las áreas responsables para asegurar no solo la

oportunidad en la respuesta, sino la acreditación del cumplimiento sobre los cinco (5) días hábiles.

- **Lineamiento 2:** *“Los procesos a los que se les asigne una petición ciudadana, de grupos de valor o de entes de control, deberán verificar su competencia ante el requerimiento, en caso de que no sea de su competencia deberá devolverla a la bandeja de reparto del aplicativo FOREST, en un **tiempo no mayor a un día hábil**, justificando la razón de porque no es de su competencia, de lo contrario deberá hacerse cargo de la gestión de la petición”.*

Respecto al seguimiento del cumplimiento del plazo de un día hábil para devolver la comunicación por competencia, el Grupo de Servicio a la Ciudadanía informó que ésta verificación se incluye en el seguimiento semanal de alarmas emitidas por correo electrónico a directores y enlaces, en donde se indica la fecha y hora de corte sobre la revisión de peticiones, que se encuentran sin gestión y fuera de término, y se solicita dar trámite inmediato y emitir respuesta al ciudadano, cumpliendo con los criterios de Calidad, Calidez, Coherencia y Oportunidad, el cual fue verificado por esta Oficina de Control Interno; sin embargo, se observó que esta verificación no garantiza que las devoluciones por competencia se tramiten en el plazo de un día hábil, así como que no acredita el seguimiento al lineamiento establecido.

### **Implementación de canales de atención**

La Secretaría Distrital de Ambiente - SDA, cuenta con diez (10) puntos para atención presencial para la ciudadanía (1 Sede Principal, 7 Super CADES y 2 CADES), ésta información, se encuentra registrada en página WEB institucional, y puede ser consultada a través del enlace <https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/localizacion-fisica-sucursales-o-regionales-horarios-y-dias-de-atencion-al-publico>

Frente a nuevos canales de atención, acordes a las necesidades de los diferentes grupos de valor, se identificó que la SDA, con el fin de fortalecer el canal virtual y el relacionamiento con el ciudadano durante la vigencia 2022, cuenta con un Chat BOT, el cual se encuentra en etapa de producción y pruebas desde el mes de junio de 2022; esta herramienta tiene programada la funcionalidad de “Reportes e informes”, mediante la cual se espera controlar el número de atenciones recibidas por el Chat, número de atenciones solucionadas, número de atención atendidas por los agentes, etc.

Se recomienda definir y/o fortalecer controles que aseguren el seguimiento frente a su implementación efectiva y al cumplimiento de las obligaciones suscritas en el contrato SDA-2021-1767, el cual actualmente se encuentra en ejecución, y mitigar posibles situaciones de incumplimiento.



### **Implementación de mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención**

Frente a la consistencia de la información, el aplicativo FOREST tiene parametrizados filtros de revisión que permiten revisar y aprobar el contenido de las comunicaciones que se emiten a los diferentes grupos de interés. De igual manera, como mecanismo de información, la entidad dispone el listado de los 52 trámites y servicios que ofrece la entidad; dicha guía se verificó en la sección de Transparencia /Inicio/ Servicio al ciudadano y correspondencia - “Guía de Trámites y SUIT, en el enlace <https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/guia-de-tramites>.

### **Establecimiento de indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos**

Para medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos, la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA, estableció los siguientes indicadores por canal:

#### **Canal Presencial**

Se evidenció que se establecieron cuatro (4) indicadores frente a los cuales se realizó seguimiento mensual, a continuación, se presentan los resultados acumulados con corte al 30 de junio de 2022:

- **Indicador Nivel de Atención de Solicitudes:** Se recibieron 12.127 solicitudes, de las cuales se atendieron 11.710, equivalentes al 96,6% y 417 solicitudes Abandonadas y/o Canceladas, equivalentes a 3,4%.
- **Indicador Nivel de Atención de Ciudadanos:** Se atendieron en total 78.080 ciudadanos por los tres canales disponibles; la atención por el canal presencial fue equivalente a 11.860 ciudadanos atendidos con el 15,2% de participación.
- **Indicador Nivel de Atención – Turnos Atendidos por Puntos de Atención, incluyendo Ferias de Servicio al Ciudadano:** Se identificó un total de 5.167 Turnos Atendidos.
- **Indicador Nivel de Servicio:** Se identificó un total de 11.269 solicitudes recibidas de las cuales 10.630 se atendieron antes de 15 minutos (94,6%), 602 solicitudes fueron atendidas después de 15 minutos (5,3%), 309 fueron abandonadas antes de 15 minutos (2,7%), y 50 fueron abandonadas después de 15 minutos (0,4%).

#### **Canal Telefónico**

Para este canal se definieron cuatro (4) indicadores frente a los cuales se realizó seguimiento mensual, a continuación, se identifican los resultados acumulados con corte al 30 de junio de 2022:

- **Indicador Nivel de Atención de Ciudadanos**, Se atendieron en total 78.080 ciudadanos por los tres canales disponibles; la atención por el canal telefónico fue equivalente a 16.086 ciudadanos atendidos con el 20,6% de participación.
- **Indicador Nivel de Atención:** Se recibieron 8.779 solicitudes, de las cuales se atendieron 5.592, equivalentes al 63,7%.
- **Indicador Nivel de Abandono por Canal:** El total de llamadas recibidas correspondió a 9.193, de las cuales 1.141 fueron menores a un (1) minuto por Abandono, equivalentes al 12,4%.
- **Indicador % de Devolución de Llamadas:** El total de llamadas perdidas fue de 2.460, de las cuales efectivamente se devolvieron 1.811 equivalentes al 73,6%.

### Canal Virtual

Para este canal se definió un (1) indicador, al cual se le realizó seguimiento mensual; a continuación, se evidencia el resultado acumulado con corte al 30 de junio de 2022:

- **Indicador Nivel de Atención de Ciudadanos:** Se atendieron en total 78.080 ciudadanos por los tres canales disponibles; la atención por el canal virtual fue equivalente a 50.134 ciudadanos, con el 64,2% de participación.

Se informó por parte del “Grupo de Servicio a la Ciudadanía”, que, durante el mes de julio de la vigencia en curso, se está analizando la información resultante del Software que soporta el “Chat BOT”, para definir los indicadores que medirán el nivel de atención y efectividad de la herramienta en el canal virtual.

Como se observó, se establecieron un total de nueve (9) indicadores para medición de la gestión de los canales de atención a la ciudadanía; los resultados de su monitoreo son consolidados en un (1) informe de gestión mensual que hace parte del reporte de seguimiento al Proyecto de Inversión 7699 – Implementación de acciones para la obtención de mejores resultados de gestión y desempeño institucional, de la Secretaría Distrital de Ambiente – Bogotá, bajo la línea de acción “Gobierno Abierto y Transparente”, en la Meta de Proyecto denominada: “Lograr 600.000 atenciones a través de los diferentes canales habilitados por la Secretaría Distrital de Ambiente”; sin embargo, frente a la medición de los indicadores, no fue posible identificar los resultados de los mismos de acuerdo a las metas mensuales programadas, dado que el reporte se realiza en términos de demanda y acumulado resultante para cada indicador.

Lo anterior evidencia debilidades en el cumplimiento de la metodología establecida en el mencionado documento, por lo cual se recomienda revisar los parámetros requeridos para establecimiento de metas, así como las acciones de mejora que se deban adoptar por desviaciones en el comportamiento de los indicadores y/o por indicadores que se encuentren en Rangos Aceptables o Insatisfactorios.

Así mismo, de acuerdo con la verificación, se observó que los indicadores mencionados anteriormente no cuentan con una ficha técnica u hoja de vida del indicador que permita evidenciar que los resultados de medición son efectivos o se ajustan a las necesidades del proceso. Por lo anterior, se recomienda documentar las hojas de vida de cada indicador en dónde se establezca como mínimo: el nombre del indicador, el objetivo, la metodología de cálculo, la fórmula de cálculo, la unidad de medida, límites, entre otras características, con el fin de facilitar su seguimiento y validación de resultados.

### **Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano**

Se consultó el documento “Protocolo Servicio a la Ciudadanía” – PA09-PR04-PT1 – Versión 1, adoptado mediante Radicado 2021EE248770 del 16 de noviembre del 2021, el cual tiene por objeto “Establecer lineamientos para la atención de ciudadanos a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual de la Secretaría Distrital de Ambiente”.

Este documento da cuenta de la incorporación de mecanismos internos para dar prioridad sobre la atención, así:

#### **Enfoque Preferencial**

- Atención de adultos mayores y mujeres embarazadas
- Atención de personas con y en situación de discapacidad
  - Personas con discapacidad visual
  - Personas con discapacidad cognitiva
- Atención de infantes, niños, niñas y adolescentes

#### **Enfoque Diferencial**

- Atención para víctimas
- Atención para los sectores LGBTI

- Atención a Etnias

Lo mencionado anteriormente evidencia la incorporación en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2”.

### 2.3. Talento Humano

#### Fortalecimiento del Talento Humano

Para el fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos que están a cargo del servicio a la ciudadanía y demás procesos relacionados con la gestión de la Entidad, se identificó que la entidad cuenta con un “Plan Institucional de Capacitación” – PIC -, el cual incluye actividades de capacitación en tramites de PQRSF y uso del aplicativo FOREST.

Adicional a los temas incluidos en el PIC, al consultar el desarrollo de las capacitaciones realizadas durante el primer semestre de 2022, se observó la realización de veintiséis (26), de las cuales siete (7) son relacionadas con tramites de PQRSF y FOREST y diecinueve (19) relacionadas con tramites misionales.

#### Lenguaje claro

En cumplimiento de la Circular 100-010-2021 del 23 de agosto de 2021, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, se procedió a solicitar información sobre las acciones de implementación de “Lenguaje Claro” para la prestación del servicio a la Ciudadanía en la SDA, frente a lo cual se observó un total de veinte (20) Certificados que acreditan la asistencia y culminación del Curso de Lenguaje Claro para Servidores y Colaboradores Públicos de Colombia dispuesto por el Departamento Nacional de Planeación – DNP-. No obstante, al verificar el “Plan Institucional de Capacitación” – PIC, no se evidencia ninguna actividad específica en materia de lenguaje claro.

Se recomienda incorporar prácticas de lenguaje claro en los diferentes canales (presencial, virtual y telefónico) y escenarios de relacionamiento con el ciudadano.

#### Evaluación del desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos

En cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA, estableció el indicador denominado: “Calidad Interna de la Gestión”, el cual con corte al 30 de junio de 2022 presentó un total de 177 transacciones monitoreadas con un

promedio de calificación de 4,8 de 5,0 respecto a 37 servidores de atención al ciudadano evaluados.

### **Establecimiento de un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano**

Se informó por parte del “Grupo de Servicio al Ciudadano”, que durante la vigencia 2022, los incentivos se han dado de manera verbal, durante las jornadas de reunión realizadas con los servidores de atención al ciudadano. Lo anteriormente descrito no pudo corroborarse por esta Oficina de Control Interno, por cuanto no se lleva registro de esta actividad. Se recomienda fortalecer la generación de incentivos acorde a los lineamientos impartidos en la Guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -V2”.

#### **2.4. Normatividad y Procedimientos**

##### **Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos**

Se identificó el documento “Instructivo para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, y solicitudes según su nivel de complejidad” – PA09-PR03-INS1, adoptado mediante Radicado No. 2021EE273063 del 13 de diciembre del 2021, el cual tiene por objeto: “Brindar las disposiciones en lo relacionado al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, y solicitudes según su complejidad de acuerdo con los servicios ofrecidos por la Secretaria Distrital de Ambiente de Bogotá”. El documento aplica para todas las PQRS, relacionadas con los diferentes servicios ofrecidos por la Secretaria Distrital de Ambiente de Bogotá, desde su radicación, hasta la respectiva respuesta y cierre de la misma.

##### **Elaboración periódica de los informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. (Definiciones)**

La Secretaría Distrital de Ambiente - SDA, publicó en la página web institucional a través del enlace <https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/informe-de-pqrs>, los informes de gestión de peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control, registrando la parametrización de las peticiones registradas en periodos mensuales por tipología, clasificación del canal, cantidad y término de respuesta, dando cumplimiento a los lineamientos generales establecidos para la atención de PQRS en la Guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano – Versión 2”, así como al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Se consultó la información registrada en la página web institucional, y se identificó para la vigencia en curso, la publicación de los informes correspondientes a enero y febrero (26 de abril de 2022), marzo (3 de mayo de 2022), y abril y mayo (15 de julio de 2022); por lo cual, la Oficina de Control Interno concluye que no se está dando cumplimiento a la política de operación

establecida en el Procedimiento “Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control”- PA09-PR03, la cual define: *El informe de gestión a peticiones ciudadanas, grupos de valor y de entes de control, se realizará el último día hábil del mes siguiente, el cual será socializado internamente a través de memorando y publicado en la página web de la entidad. Se recomienda, implementar medidas de control que vigilen la oportunidad en la publicación de la información y aseguren la disponibilidad de la misma para la ciudadanía.*

### **Identificación, documentación y optimización de los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos**

#### **Seguimiento y Trazabilidad de las Peticiones**

Como se enunció anteriormente, la entidad cuenta con el procedimiento Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control Código: PA09-PR03 Versión 4, mediante el cual se gestiona el trámite de las peticiones que ingresan a la Secretaría Distrital de Ambiente-SDA- a través de los canales de atención, con el fin de asegurar la respuesta oportuna y de calidad a los ciudadanos, los diferentes grupos de valor y los entes de control. Con el fin de realizar la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos para dar trámite a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones -PQRSF-se efectuaron las siguientes acciones:

1. Solicitud y verificación de la cantidad de las PQRSF recibidas durante primer semestre 2022 en la SDA.
2. Selección de 24 PQRSF recibidas a través de los diferentes canales institucionales oficiales de atención los cuales son: Canal telefónico (líneas de atención telefónica); Canal virtual (Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, correo institucional [atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co) y Redes sociales) y Canal presencial (puntos de atención: Sede principal, SUPER CADES y CADES).
3. Revisión de trámite de radicación y respuesta de la muestra de PQRSF seleccionada en aplicativo FOREST de acuerdo con el procedimiento Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control Código: PA09-PR03 Versión 4.

#### **Descripción de la Muestra de PQRSF**

A partir de la información contenida en la Base de Datos suministrada por la Subsecretaría General – Grupo de Servicio a la Ciudadanía, correspondiente al primer semestre de 2022, se identifican a continuación los parámetros de la muestra evaluada y los resultados obtenidos:

Tabla 3 Esquema de Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población

Tamaño de la Población (N)	Error Muestral (E)	Proporción de Éxito (P)	Nivel de Confianza	Nivel de Confianza (Z) (1)	Fórmula	Muestra Óptima
11.119	10%	10%	90%	1,6	24	24

Tabla 4. PQRSF verificados en el seguimiento corte junio 30 de 2022

Radicado	Dependencia	Tipo	Medio	Fecha de Radicado	Fecha de Respuesta Forest	Fecha de Recepción Respuesta Peticionario	Estado del Trámite
2022ER00333	SER	Derecho Petición	Presencial	3/01/2022	16/03/2022	17/03/2022	Extemporáneo
2022ER00146	SER	Solicitud de Información	Correo Electrónico	3/01/2022	31/05/2022	1/06/2022	Extemporáneo
2022ER00592	SCAAV	Solicitud de Información	presencial	4/01/2022	31/03/2022	1/04/2022	Extemporáneo
2022ER02753	SSFFS	Derecho Petición	SDQS	8/01/2022	18/04/2022	18/04/2022	Extemporáneo
2022ER08062	SCAAV	Derecho Petición	Correo Electrónico	18/01/2022	17/04/2022	18/04/2022	Extemporáneo
2022ER09831	SER	Derecho Petición	Correo Electrónico	20/01/2022	6/06/2022	6/06/2022	Extemporáneo
2022ER11666	SCAAV	Derecho Petición	SDQS	24/01/2022	4/04/2022	7/03/2022	Extemporáneo
2022ER14633	SER	Derecho Petición	Correo Electrónico	28/01/2022	17/05/2022	18/05/2022	Extemporáneo
2022ER14040	SCAAV	Derecho Petición	Correo Electrónico	28/01/2022	8/04/2022	12/04/2022	Extemporáneo
2022ER37118	SEGAE	Derecho Petición	Correo Electrónico	25/02/2022	10/03/2022	22/03/2022	En términos
2022ER40528	SCASP	Solicitud de Información	SDQS	1/03/2022	16/03/2022	18/03/2022	En términos
2022ER43888	DLA	Felicitación	Correo Electrónico	3/03/2022	18/02/2022	22/03/2022	N/A
2022ER50418	SER	Derecho Petición	Correo Electrónico	10/03/2022	N/R*	N/R	Vencido sin respuesta

Radicado	Dependencia	Tipo	Medio	Fecha de Radicado	Fecha de Respuesta Forest	Fecha de Recepción Respuesta Peticionario	Estado del Trámite
2022ER74819	SCASP	Derecho Petición	Presencial	4/04/2022	18/05/2022	5/05/2022	En términos
2022ER89347	SSFFS	Derecho Petición	Correo Electrónico	21/04/2022	31/05/2022	31/05/2022	En términos
2022ER90345	SCASP	Derecho Petición	SDQS	22/04/2022	11/05/2022	11/05/2022	En términos
2022ER92570	SSFFS	Derecho Petición	Telefónico	25/04/2022	2/06/2022	2/06/2022	En términos
2022ER101671	SCAAV	Derecho Petición	redes sociales	2/05/2022	24/05/2022	24/05/2022	En términos
2022ER108215	SSFFS	Derecho Petición	Correo Electrónico	9/05/2022	8/06/2022	8/06/2022	En términos
2022ER130383	SCAAV	Derecho Petición	presencial	31/05/2022	14/06/2022	16/06/2022	En términos
2022ER139135	SSFFS	Derecho Petición	Correo Electrónico	8/06/2022	29/06/2022	30/06/2022	En términos
2022ER147466	OPEL	Solicitud de Información	Correo Electrónico	15/06/2022	17/06/2022	17/06/2022	En términos
2022ER148681	SSFFS	Derecho Petición	presencial	16/06/2022	11/07/2022	13/07/2022	Extemporáneo
2022ER158129	SCAAV	Reclamo	SDQS	28/06/2022	N/R	N/R	Vencido sin respuesta

Fuente. Base de datos PQRSF aplicativo Forest y SDQS - Grupo de Atención al Ciudadano. \*N/R: No Registra

Se identificó que, de 24 PQRSDF verificadas, 11 (46%) fueron respondidas en términos, 10 (42%) presentan respuesta extemporánea, 2 (8%) se encuentran vencidas sin respuesta asociada y para una 1 (4%) correspondiente a felicitación, no aplica respuesta; frente a lo enunciado, se observaron las siguientes situaciones susceptibles de mejora:

- Respecto al radicado No. 2022ER02753 se remitió respuesta parcial a través de radicado 2022EE31191, informando que se dará respuesta de fondo el día el 25 de febrero, no obstante, se evidenció respuesta definitiva mediante radicado No. 2022EE85626 el día 18 de abril de 2022, incumpliendo los términos establecidos para derechos de petición vigentes en ese momento (30 días); el ciudadano recibió respuesta fuera de los términos establecidos.



- Los radicados 2022ER00333, 2022ER00146, 2022ER0059, 2022ER08062, 2022ER09831, 2022ER11666, 2022ER14633, 2022ER14040 y 2022ER14868 se remitieron de manera extemporánea, incumpliendo los términos establecidos, y, adicionalmente, no se remitieron de acuerdo con los lineamientos establecidos para radicación en términos definidos en el procedimiento en el que se indica que *“Se requiere que las respuesta a peticiones se envíen por el aplicativo FOREST en la opción correspondencia en un tiempo no menor a 2 días hábiles, para garantizar la entrega del documento en un tiempo no mayor a 24 horas hábiles, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos por la ley 1755 de 2015”*.
- La base de registro formal de las peticiones ciudadanas y de grupos de valor que se descarga del aplicativo FOREST bajo el nombre “Base de registro PQRF”, como insumo de las alarmas, seguimientos e informes, registra en el campo fecha de respuesta, la fecha de la comunicación generada en el aplicativo, más no la fecha en la que efectivamente el ciudadano recibe respuesta a su PQRSDF.
- El radicado No. 2022ER50418 que ingresó el 10 de marzo de 2022, se encuentra asociado a diferentes comunicaciones, no obstante, no se evidenció el radicado de respuesta con el que se le dio trámite de cierre; respecto a las observaciones registradas en el flujo del proceso, se mencionó la necesidad de dar traslado a otra dependencia (la SUBDIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PÚBLICO -SCAPS-), en donde se indique la trazabilidad y alertas que ha enviado la SUBDIRECCION DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD -SER- frente a la problemática expuesta con el Humedal Jácome, no obstante, a la fecha, no se evidencia soporte de respuesta al radicado de entrada, ni traslado a SCAPS, situación que denota debilidades de seguimiento al trámite de respuesta definitiva a la PQRSDF asignadas a la dependencia.
- Finalmente, frente al radicado N° 2022ER158129, no se evidenció comunicación de respuesta. Se finalizó el proceso y se asociaron comunicaciones emitidas por el ciudadano en diferentes momentos; a la fecha del presente seguimiento, no se evidencia trámite de radicado, incumpliendo con los plazos establecidos y la normatividad aplicable. El proceso se dio por finalizado el día 7 de julio de 2022. Se recomienda dar seguimiento con el fin de asegurar que se dé trámite a la petición radicada por el ciudadano y determinar las causas de su cierre sin respuesta.

### **Alarmas de Seguimientos a PQRSDF**

De acuerdo con el procedimiento PA09-PR03 Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control versión 4, posterior a la recepción de PQRSDF, la Subsecretaria General debe en cumplimiento de la actividad No. 7 *“enviar alarma de seguimiento de las peticiones ciudadanas*

*de grupos de valor o entes de control asignadas al proceso competente - mediante correo electrónico a los jefes, directores, subdirectores y enlaces (...), en donde se comunica el registro de las peticiones asignadas con su respectiva fecha de vencimiento".* Al verificar la muestra seleccionada (24 PQRSDF) se observó que para tres radicados: 2022ER00333, 2022ER74819 y 2022ER130383 no se evidenció soporte de alarma remitida a la dependencia. Finalmente, respecto a los radicados No. 2022ER00146, 2022ER00592, 2022ER02753, 2022ER08062, 2022ER09831, 2022ER11666, 2022ER14633, 2022ER14040 y 2022ER37118, recibidos en enero y febrero, la alarma se fue remitida en el consolidado de marzo, más no incluidas en las alarmas en los cuales llegaron, situación que denota debilidades de control frente a la comunicación oportuna y preventiva de posibles vencimientos e incumplimientos de términos asociados a las PQRSDF recibidas en la entidad.

### **Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno**

En la página web de la Entidad se evidenció la publicación de la “Carta de Trato Digno a la Ciudadanía”, en la ruta: Inicio / Trámites / Carta de Trato Digno <https://drive.google.com/file/d/1hcs12tSysAPVzuvRmWr0gHF3zl6Rlnp8/view>

La carta propone los derechos y deberes de los ciudadanos y los diferentes canales de comunicación que la Secretaría Distrital de Ambiente - SDA, pone a disposición para la prestación de los trámites y servicios que ofrece, con un enfoque de servicio que garantice los derechos de los ciudadanos.

### **Relacionamiento con el Ciudadano**

#### **Realización periódica de 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 con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora**

En cumplimiento de lo establecido en el “Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital – Versión 2, la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA – se realizan encuestas de percepción por cada canal disponible durante la atención del trámite, con el propósito de conocer la satisfacción de la atención recibida por parte de la ciudadanía; para ello, se estableció el indicador denominado

“Nivel de Satisfacción”, a un total de 17.854 usuarios, con corte al 30 de junio, distribuidos así:

- Encuestas de Percepción Canal Presencial, 5.827.
- Encuestas de Percepción Canal Telefónico, 11.000.
- Encuestas de Percepción Canal Virtual, 1.027.

Los resultados anteriormente expuestos se consolidan en un informe de gestión denominado “Encuestas de Percepción y Satisfacción del Servicio Prestado por la SDA”, el cual hace parte de los reportes registrados en el seguimiento del Proyecto de Inversión 7699 – Implementación de acciones para la obtención de mejores resultados de gestión y desempeño institucional, de la Secretaría Distrital de Ambiente - Bogotá.

#### **4. Conclusiones y Recomendaciones**

##### **Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico**

- Teniendo en cuenta los incumplimientos detectados frente a la oportunidad y comunicación de los resultados contenidos en los informes: “Informe evaluación de calidad de las PQRSF allegadas a la Secretaría Distrital de Ambiente” e “Informe de gestión a peticiones ciudadanas, grupos de valor y de entes de control”, se identifican debilidades frente a la aplicación de los lineamientos establecidos en el Procedimiento de Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control - PA09-PR03 – Versión 4.

Por lo anterior, se recomienda fortalecer los controles de validación que aseguren la disponibilidad y comunicación oportuna de los resultados asociados a cada reporte de gestión.

##### **Fortalecimiento de Canales**

- Respecto a la implementación de Convenios con el Centro de Relevó, así como a la cualificación de los servidores en su uso, de acuerdo con el lineamiento definido en la Guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -Versión 2, no se evidenciaron acuerdos o convenios administrativos tendientes a garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad. Por lo anterior, se recomienda evaluar la necesidad de aplicar este lineamiento con el fin de cumplirlo.
- Respecto a las situaciones detectadas frente a la firma de las Comunicaciones por Aviso de los procesos 5479062 y 5543132, en las que se registró que los dos documentos contienen la firma del cargo “Secretaría General y de Control Disciplinario”, se identificó debilidad de control en la actualización de los registros, por cuanto la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA -, fue modificada por el Decreto 450 del 11 de noviembre de 2021. Se recomienda adoptar medidas frente a la actualización de estos registros, con el fin de asegurar el uso de la documentación acorde a la normatividad vigente.

- En términos generales, se recomienda fortalecer los controles operativos, con el fin de minimizar las situaciones tales como inoportunidad, imprecisión, entre otras, para la gestión del proceso, tomando como referente los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, en su versión 5 emitida en diciembre de 2020 por el DAFP y sus versiones anteriores, para el “Diseño de Controles”.
- Se evidenciaron debilidades en el cumplimiento de la metodología suscrita para la elaboración de los Informes mensuales de Gestión de Indicadores, que se reportan como soporte de ejecución de la meta denominada “Lograr 600.000 atenciones a través de los diferentes canales habilitados por la Secretaría Distrital de Ambiente”, correspondiente al Proyecto de Inversión 7699 – “Implementación de acciones para la obtención de mejores resultados de gestión y desempeño institucional, de la Secretaría Distrital de Ambiente – Bogotá”, toda vez que los resultados de medición de los indicadores de desempeño se registran en términos de demanda, y no en relación a la meta mensual establecida en la programación de metas del proyecto, situación que puede afectar la toma de decisiones respecto al cumplimiento de la atención en los canales de la SDA, así como la consistencia de la información reportada en el Sistema de seguimiento a los programas proyectos y metas al Plan de Desarrollo de Bogotá D.C – SEGPLAN -.

Por lo anterior, se recomienda tomar medidas correctivas que permitan asegurar la documentación de las fichas técnicas u hojas de vida de los indicadores, para facilitar el seguimiento y validación de resultados.

### **Normatividad y Procedimientos**

- En relación a las debilidades detectadas respecto al trámite extemporáneo y el reporte de seguimiento a las PQRSDF, se recomienda revisar y evaluar la necesidad de fortalecer los lineamientos y/o políticas de operación descritas en el Procedimiento Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control PA09-PR03 - versión 4, así como contar con la participación de los diferentes procesos en la detección y análisis de situaciones susceptibles de mejora, con el fin de asegurar la eficacia en el cumplimiento de los criterios normativos y demás criterios aplicables a la gestión de servicio al ciudadano.

En términos generales, si bien se ha desarrollado un esquema operativo sobre el servicio al ciudadano, éste presenta debilidades de programación y resultado frente al ejercicio de seguimiento, sensibilización, toma de conciencia y demás acciones requeridas para asegurar el mejoramiento en la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso, muestra de esto fueron las desviaciones detectadas en los diferentes componentes evaluados en el presente informe.

Por lo anterior, se recomienda que, apoyados en ejercicios de autodiagnóstico, análisis de contexto y demás lineamientos relacionados con la gestión del servicio al ciudadano, se identifiquen y desarrollen las acciones de mejoramiento necesarias para la optimización en la programación y gestión de resultados.

--

Bogotá D.C., 27 de julio de 2022.



**HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA**

Jefe de Oficina de Control Interno

Elaboró: Ángela Millán Grijalba - Contratista / Viviana Marcela Marín - Contratista

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

Proyectó: Ángela Andrea Millán Grijalba - Contratista.