

## 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:** Informe: “Evaluación a la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSF” - Segundo 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 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

- Se reitera el incumplimiento detectado frente a la oportunidad y comunicación de los resultados contenidos en la matriz de seguimiento de “gestión a peticiones ciudadanas, grupos de valor y de entes de control”, requerida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Llama la atención la ausencia en la emisión de los informes: “Informe evaluación de calidad de las PQRSF allegadas a la Secretaría Distrital de Ambiente” en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022, toda vez que es una

actividad que se creó desde el Grupo de Atención al Ciudadano, incumpliendo los lineamientos establecidos en el Procedimiento de Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control - PA09-PR03 – Versión 4.

Por lo anterior, se reitera la sugerencia de fortalecer los controles de validación que aseguren la disponibilidad y comunicación oportuna de los resultados asociados a cada reporte de gestión, así como la correspondiente actualización del procedimiento para ajustar aquellas actividades que se indicaron ya no se llevaran a cabo.

### **Fortalecimiento de Canales**

- Debilidades en la aplicación de algunos criterios evaluados en la NTC 6047 de 2013, como son la accesibilidad en áreas de parqueadero y el uso de los cuartos de baño para personas con discapacidad en la movilidad, y los pasamanos en las áreas del acceso principal a la sede central de la SDA, las cuales impactan directamente en la accesibilidad de la ciudadanía que presenta condiciones de discapacidad física en la movilidad.

Teniendo en cuenta el seguimiento efectuado a la NTC 6047 de 2013, se recomienda acoger estas observaciones emitidas por el equipo de la Oficina de Control Interno, con el fin de garantizar no solo el cumplimiento a la norma, sino fortalecer la accesibilidad al medio físico en las instalaciones de la sede central de la SDA al punto de atención al ciudadano.

- Respecto a la implementación de Convenios con el Centro de Relevó, se sugiere nuevamente evaluar la necesidad de llevar a cabo un acuerdo o convenio administrativo tendiente a garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.

### **Normatividad y Procedimientos**

- Se observó Incumplimiento 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.*”, por lo anterior, se sugiere fortalecer el ambiente de control del proceso, con el fin de garantizar la oportunidad de la emisión y cargue en la página web de la SDA.
- Frente a las debilidades identificadas en los criterios de oportunidad, clasificación y calidad en el manejo de las PQRSDF, se recomienda fortalecer los equipos multidisciplinarios de las áreas de la SDA, bien sea con capacitaciones, ejercicios

que garanticen la apropiación del conocimiento de las personas que participan en la actividad, ejercicios dinámicos, grupos piloto para atención en las diferentes áreas u otros ejercicios, con el fin de garantizar el compromiso del personal para la adecuada gestión en los términos definidos por la norma y la calidad en su respuesta.

**Notas:**

- 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**

Anexo: PDF (Informe-Atención-Ciudadano)

<b>Elaboró:</b>				
BRYAN JAVIER DUARTE VILLAMIL	CPS:	CONTRATO SDA-CPS-20221336 DE 2022	FECHA EJECUCION:	27/02/2023
<b>Revisó:</b>				
VIVIANA MARCELA MARIN OLMOS	CPS:	CONTRATO SDA-CPS-20220878 DE 2022	FECHA EJECUCION:	27/02/2023
<b>Aprobó:</b>				
<b>Firmó:</b>				
HECTOR FABIO RODRIGUEZ DEVIA	CPS:	JEFE OACI	FECHA EJECUCION:	28/02/2023



# Informe de Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSDF Segundo Semestre 2022

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**



SECRETARÍA DE  
AMBIENTE



**OBJETIVO:**

Evaluar 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:**

Verificación de la 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 segundo semestre de la vigencia 2022 (desde el 1 de julio y hasta el 31 de diciembre de 2022).

**METODOLOGIA:**

Para adelantar este seguimiento, se efectuaron las siguientes acciones:

- Revisión de los aspectos vinculantes en la normatividad vigente.
- Solicitud de información mediante correos electrónicos 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 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 - PQRSF en la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA

A continuación, se presentan los resultados de la verificación realizada por la Oficina de Control Interno al cumplimiento por parte de la SDA de las disposiciones relacionadas en el ítem anterior, en el marco del fortalecimiento del servicio al ciudadano:

### 2.1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

La Oficina de Control Interno verificó la elaboración y remisión del seguimiento trimestral del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de conformidad con el cronograma de reporte definido por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 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*

De acuerdo con lo anterior, se observó que la SDA emitió mediante correo electrónico dos (2) informes a saber:

- Matriz de Seguimiento Tercer Trimestre remitido el 06 de octubre de 2022.
- Matriz de Seguimiento Cuarto Trimestre remitido el 05 de enero de 2023.

Verificados los dos documentos por la SDA, se identificó el seguimiento a los avances cualitativos, cuantitativos, de recursos ejecutados y avances cualitativos financieros. De conformidad con las fechas expuestas, se observó que la remisión de la matriz correspondiente al tercer trimestre se dio por fuera de los términos previamente establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Por lo anterior, se reitera la recomendación emitida por esta Oficina de Control Interno frente a la implementación de controles que garanticen la oportunidad en la remisión de la información, frente a los tiempos establecidos.

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

En el cumplimiento de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, durante el segundo semestre de 2022 se destinó presupuesto para el mantenimiento del Digiturno con el contrato SDA-20221555, el cual presentó por objeto: *“MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA Y EQUIPOS COMPLEMENTARIOS AL SISTEMA DIGITURNO PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”* suscrito con CIEL INGENIERIA S.A.S., por valor de ONCE MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL PESOS (\$11'868.000 m/cte), este permite el llamado de turno a voz y por pantalla, y a su vez realiza la caracterización de los usuarios.

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

Como mecanismo de comunicación directa, el Grupo de Servicio a la Ciudadanía de la SDA, genera mensualmente un (1) informe de evaluación de calidad de las PQRSDF allegadas a la Secretaría Distrital de Ambiente, remitido desde la Subsecretaria General, al nivel directivo, asesores, directores, jefes de oficina y subdirectores, dando cumplimiento a la actividad No.18 del Procedimiento *“Peticiónes ciudadanas, grupos de valor y entes de control”* - PA09-PR03 – Versión 4, que reza *“Realizar evaluación de las peticiones ciudadanas y de grupos de valor con los criterios de calidad, calidez, claridad y oportunidad”*.

La metodología para la elaboración del informe de acuerdo a lo señalado en el cuerpo de estos, parte del tomar una muestra del 70% de las PQRSDF recibidas por las dependencias y se informan los resultados frente al cumplimiento de criterios como son: claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema SDQS – Bogotá te Escucha, con el propósito de identificar las fortalezas y oportunidades de mejora en la calidad de la atención; es por ello que, el equipo de 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 2022	Fecha	Radicado	Registro PQRS	# PQRS Equivalentes al 70%
Julio	28/09/2022	2022IE250429	1749	1224
Agosto	01/11/2022	2022IE283915	2159	1511
Septiembre	-	-	-	-
Octubre	-	-	-	-
Noviembre	-	-	-	-
Diciembre	-	-	-	-

De acuerdo con lo anterior, en el aplicativo FOREST se encontraron disponibles los informes correspondientes a los meses comprendidos de julio y agosto de 2022; así mismo, se observó que estos fueron radicados el 28 de septiembre y 01 de noviembre de 2022 respectivamente, es decir, los informes fueron emitidos alrededor de dos meses posterior a la finalización del periodo objeto de evaluación.

Respecto a los informes correspondientes a los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre, en reunión de fecha 20 de febrero de 2023, se indicó por parte de los responsables del Grupo de Servicio a la Ciudadanía, que estos informes se dejaron de emitir, toda vez que no daban el aporte esperado para mejorar la calificación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS.

De acuerdo con lo anterior, el Grupo de Servicio al Ciudadano, indicó que se realizará una modificación en el procedimiento para retirar esta actividad y así evitar que se tome como una debilidad por la no elaboración de dicho informe. No obstante, teniendo en cuenta que el procedimiento *“Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control”* - PA09-PR03 – Versión 4 se encuentra vigente, y en tanto no se produzca el ajuste correspondiente, se evidencia incumplimiento frente a la disponibilidad de este informe como producto resultado de la actividad No. 18.

Así las cosas, dado que de seis informes de evaluación de las peticiones ciudadanas y de grupos de valor con los criterios de calidad, calidez, claridad y oportunidad que se esperaba disponibles, únicamente evidenciaron dos en el aplicativo FOREST, esta oficina recomienda fortalecer las medidas de autocontrol de análisis y revisión documental, conducentes a la actualización e implementación de procedimientos que se ajusten al contexto del proceso y los lineamientos aplicables en la materia.

## 2.2. Fortalecimiento de los Canales de Atención - Norma NTC 6047 de 2013

Con el fin de hacer el seguimiento a la implementación de la Norma NTC 6047 de 2013 – “Accesibilidad al Medio Físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos” y su nivel de implementación, se identificó:

- Respecto al cumplimiento del numeral 6 “ESPACIO RESERVADO PARA ESTACIONAMIENTO ACCESIBLE”, subnumeral 6.8.1 “Generalidades”, el cual reza:

*“(…) Si una instalación de estacionamiento interior no es accesible, debe haber una advertencia adecuada en la entrada y se deben reservar espacios de estacionamiento alternativos afuera de la edificación”*

El Grupo de Servicio a la Ciudadanía en mesa de trabajo de fecha 20 de febrero de 2023, indicó que no se cuenta con espacios dispuestos para tal fin al interior de las instalaciones y que no se había considerado la posibilidad de tener áreas de estacionamiento alternativos fuera de la sede central de la Secretaría Distrital de Ambiente, presentando incumplimiento frente a lo dispuesto por la norma.

- Con relación al numeral 12 “Pasamanos”, se verificó el numeral 12.1 “Generalidades”, el cual dispuso:

*“Los pasamanos brindan un medio de soporte, estabilidad y orientación al usuario; son de utilidad para que la mayoría de personas suban o bajen un tramo de escalones o una rampa. Sin embargo, un pasamanos también es un medio esencial de apoyo, estabilidad y orientación para todos los usuarios de una edificación, durante una evacuación, en caso de emergencia.*

*Se deben colocar pasamanos para senderos pendientes o inclinados, rampas y escaleras, y para las cajas de ascensores, de acuerdo con los requisitos de los numerales 12.2 - 12.8.” (Subrayado fuera de texto)*

Así las cosas, al verificarse el acceso principal a las instalaciones de la SDA, el equipo de la Oficina de Control Interno pudo observar que no se cuenta con pasamanos en los senderos inclinados y escaleras que permitan el ingreso y salida de la ciudadanía, tal como se evidencia a continuación:

*Imagen 1. Escaleras acceso principal sede central de la SDA*



*Imagen 2. Rampa No.1 de acceso principal sede central de la SDA anterior a la zona de maniobra.*



*Imagen 3. Rampa No. 2 de acceso principal sede central de la SDA posterior a la zona de maniobra.*



- Con el fin de verificar el cumplimiento del numeral 24.4 “Dimensiones para cuartos de baño accesibles a usuarios de sillas de ruedas”, se analizó:

Plano actualizado de los accesos a las instalaciones de la SDA de servicio al ciudadano y su disposición actual:

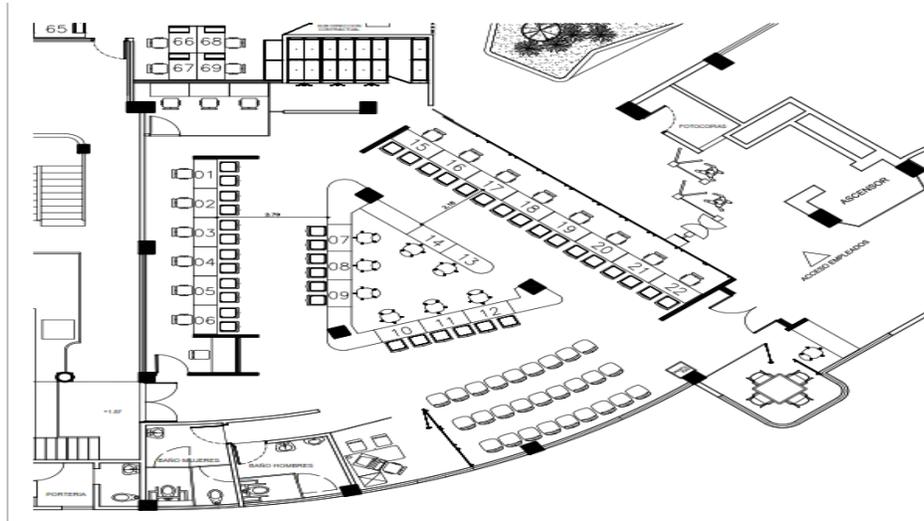
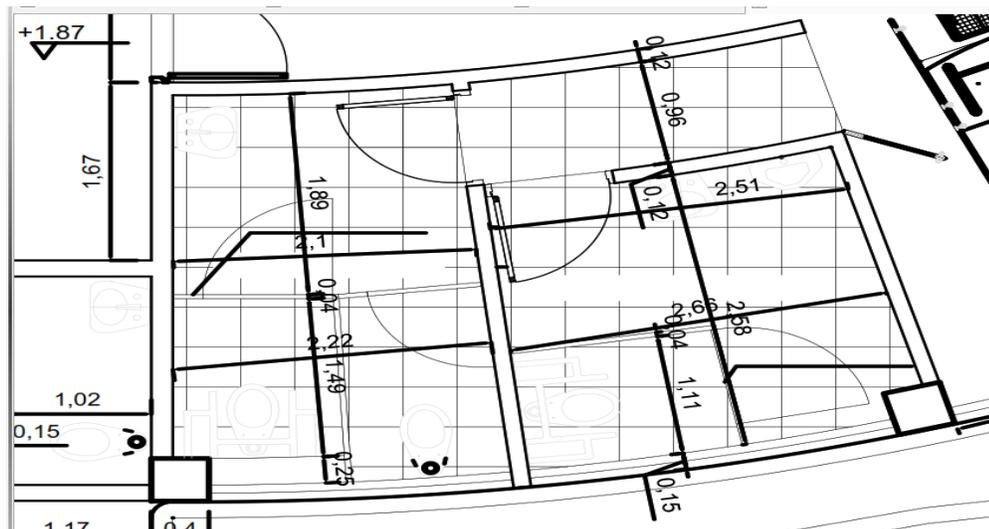


Imagen 4. Plano actualizado - Punto de Atención al Ciudadano

Se observó que la disposición de los baños no cambió para la vigencia 2022, y se mantienen las medidas de los cuartos de baño, tal como se muestra a continuación:

Imagen 5. Plano anterior – Cuartos de baño



Así las cosas, el equipo de la Oficina de Control Interno identificó que el espacio de maniobra libre de los cuartos de baño únicamente permite una transferencia frontal de la persona en condiciones de discapacidad, toda vez que presentan barras de agarre fijas en ambos lados, impidiendo en consecuencia una transferencia lateral u oblicua de la persona en silla de ruedas, lo cual también reduce el espacio libre mínimo de 900 mm, teniendo en cuenta la distribución y separación de los sanitarios en cubículos.

Esta observación se presenta teniendo en cuenta lo señalado en el subnumeral 24.4.1 “Generalidades” de la norma técnica, que dispone:

*“(...) El espacio libre mínimo al lado del asiento del sanitario debe ser de 900 mm; se prefieren 1 200 mm para transferencia lateral y asistencia.*

*NOTA El espacio libre mínimo de 900 mm permite acomodar solamente el 65 % de los usuarios de sillas de ruedas; un espacio de 1 200 mm permite acomodar el 90 % de todos los usuarios de sillas de ruedas, especialmente los que usan sillas de ruedas eléctricas. (...)” (Subrayado fuera de texto)*

Por lo expuesto, se recomienda que se tengan en cuenta las situaciones anteriormente descritas, con el fin de garantizar el cumplimiento de la norma, pero sobre todo con el fin de brindar unos espacios y adecuada accesibilidad a la ciudadanía.

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

En consulta efectuada frente a la implementación de la norma NTC 5854 y Convertic, respecto del segundo semestre de la vigencia 2022, el Grupo de Servicio a la Ciudadanía señaló que:

*“Durante el segundo semestre de 2022, se evidencia en la pagina web el centro de relevo y Convertic, los cuales no fueron necesarios en el servicio al ciudadano pues no hubo requerimiento especial por parte de los ciudadanos atendidos a traves de los diferentes canales de atención”*

Imagen 6. Accesibilidad Página WEB - CONVERTIC

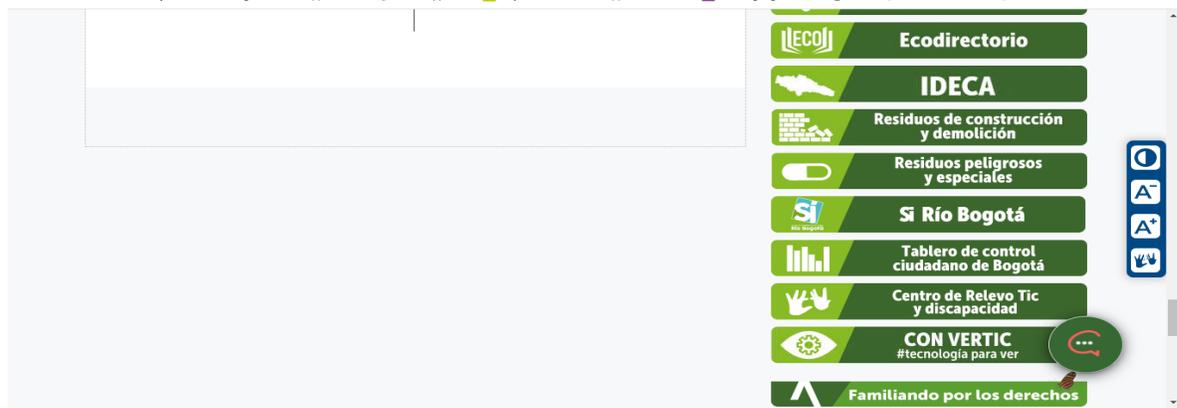


Imagen 7. Centro de Relevo



Adicional a ello, se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en 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”, evidenciando que en la SDA se cumple con este lineamiento, por cuanto la página web de la Entidad cuenta con lo siguiente:

- Las piezas gráficas, fotografías, infografías, etc., con textos alternativos que describen las imágenes.
- Los textos o fuente de los contenidos recopilados en la sede electrónica cumplen con el tamaño sugerido “12”, 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, 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.

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

Frente a este ítem, la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA, actualmente no tiene convenio con el Centro de Relevó; no obstante, cuenta con enlaces para solicitar el apoyo en el caso requerido. De otra parte, en los eventos en que se han presentado personas que requieren para su comunicación el lenguaje de señas, se tiene dentro del Grupo de Servicio a la Ciudadanía dos (2) personas que ayudan en la interacción y comunicación en lenguaje de señas, garantizando el acceso a la información requerida por la ciudadanía que requiere para su entendimiento este lenguaje.

Lo anterior, se sustenta en los avances cualitativos del tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2022, presentados a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el cual señalan:

*“(...) la Secretaria Distrital de Ambiente realizó cualificación a sus servidores en temas relacionados con servicio y la atención y protocolo a personas en condición de discapacidad, socialización del manual de servicio actualizado de la Secretaria General.*

*Así mismo implementa el centro de relevó, el cual está en la página web.*

*Actualmente, la entidad cuenta con dos personas certificadas en lengua de señas”*

En tal caso, el equipo de la Oficina de Control Interno no ahondó en las obligaciones contractuales de las personas certificadas en lenguaje de señas toda vez que el alcance del presente ejercicio era acerca de la implementación de convenios con Centro Relevó.

Es de resaltar que en la página web, se encuentra disponible el link de acceso al Centro de Relevo TIC y Discapacidad (<https://centroderelievo.gov.co/632/w3-channel.html>) y a CON VERTIC (<https://convertic.gov.co/641/w3-channel.html>).

Por lo anterior, se reitera la recomendación elevada en el anterior informe, respecto de establecer acuerdos y/o convenios interadministrativos que contribuyan a reforzar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.

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

Frente a la puesta en funcionamiento del ChatBot, se indicó por parte del Grupo de Servicio a la Ciudadanía en reunión de fecha 20 de febrero de 2023, que se implementó la herramienta en el segundo semestre de la vigencia 2022, la cual se ha venido fortaleciendo con diferentes necesidades en los trámites requeridos por la ciudadanía y su funcionamiento está disponible en la franja horaria de 8:00am hasta las 5:00pm.

En caso de que se dificulte o se requiera un asunto con mayor especificidad, se le asigna al ciudadano un supervisor especializado para que sea atendido, con el fin de garantizar el uso adecuado de la herramienta, se está consolidando y capacitando un equipo responsable del buen funcionamiento del ChatBot.

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

Con base en lo señalado por Grupo de Servicio a la Ciudadanía, se indicó que en el segundo semestre de la vigencia 2022 para las ferias a las cuales asistió el equipo de Atención al Ciudadano, se identificaron las PQRSDF que más se presentaban por localidad, buscando orientar a la ciudadanía en donde se llevaba a cabo la feria con el fin de resolver dudas, inquietudes o direccionar los trámites de los cuales presentaban duda los ciudadanos partícipes en las ferias.

Soporte de lo anterior, se verificaron las evidencias de participación del equipo de atención al ciudadano en dos (2) ferias en julio, tres (3) ferias en agosto, siete (7) ferias en septiembre, una (1) feria en octubre y dos (2) ferias en noviembre.

Teniendo presente esta situación, el equipo de la Oficina de Control Interno considera que se debe fortalecer este ítem mediante un seguimiento a las respuestas emitidas, el cual puede ser de carácter aleatorio o a la totalidad de las respuestas con una

periodicidad mensual, teniendo en cuenta que la participación en estas jornadas no permite garantizar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano, en especial mediante los canales de atención virtual y telefónico.

## **Talento Humano**

### **Fortalecimiento del Talento Humano**

La entidad cuenta con un “*Plan Institucional de Capacitación*” – PIC -, el cual incluye actividades de capacitación en trámites de PQRSD y uso del aplicativo FOREST, motivo por el cual, en el marco del seguimiento se identificó que durante el segundo semestre se llevó a cabo una (1) capacitación relacionada con trámites de PQRSD, dos (2) capacitaciones relacionadas con uso del aplicativo FOREST y cinco (5) capacitaciones dictadas por la Veeduría Distrital respecto de trámites en PQRSD.

### **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 indicó:

*“Durante el segundo semestre de 2022 se socializo con la entidad el curso de lenguaje claro del DNP, así mismo varios servidores realizaron dicho curso. Por otro lado, se postularon los documentos para la traducción a lenguaje claro a la Veeduría Distrital.”*

Así las cosas, se verificaron los soportes allegados observando un total de siete (7) 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-.

Si bien, se observa el desarrollo del mencionado curso, se recomienda hacerlo extensivo a los demás integrantes del grupo con el fin de asegurar la implementación de mecanismos que contribuyan al cumplimiento de lo establecido en la circular 100-010-2021.

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

Verificadas las evidencias aportadas por parte del “Grupo de Servicio al Ciudadano”, se observó dentro de las “Actas de reunión Autoevaluación PLD” de fechas 26 de agosto, 29 de septiembre, 21 de octubre, 24 de noviembre, 09 de diciembre y 24 de enero de la vigencia 2023, correspondientes a los meses de julio a diciembre de la vigencia 2022 respectivamente, que el sistema de incentivo manejado para destacar el desempeño de los servidores en relación con el servicio prestado al ciudadano es:

*“Se realizó el reconocimiento como incentivo a las personas del equipo que se destacaron por su gestión, compromiso y buen trabajo a (...)”*

Por lo anterior, se evidencia que no se ha aplicado un incentivo monetario y/o beneficio que pondere la gestión efectuada por los servidores, tal como se señala en la Guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2”.

Es así, que se sugiere desde esta Oficina de Control Interno se incentiven las personas con actividades que están al alcance de la Entidad, como podría ser una salida ecológica.

### **2.3. Normatividad y Procedimientos**

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

Como reglamento interno para la gestión de las PQRSDF, se tiene en la SDA el “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 Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá”. El documento aplica para todas las PQRSD, relacionadas con los diferentes servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá, desde su radicación, hasta la respectiva respuesta y cierre de la misma.

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

Se consultó la información registrada en la página web institucional, identificando que los “*Informes de Gestión de Peticiones Ciudadanas, Grupos de Valor y Entes de Control*” del segundo semestre de la vigencia 2022 se encuentran con el siguiente nivel de detalle en su publicación:

- Informes del mes de julio y agosto, publicados el 24 de octubre de 2022
- Informe del mes de septiembre, publicado el 09 de noviembre de 2022
- Informe del mes de octubre, publicado el 11 de diciembre de 2022
- Informe del mes de noviembre, publicado el 17 de noviembre de 2022
- Respecto del informe del mes de diciembre a la fecha de elaboración del presente informe 20 de febrero de 2022, no se encuentra publicado en la página web de la SDA, tal como se observa a continuación:

Imagen 8. Publicaciones informes PQRSDF – Página Web SDA

Nombre	Número de carpetas	Número de documentos
a) Enero	0	1
b) Febrero	0	1
c) Marzo	0	1
d) Abril	0	1
e) Mayo	0	1
f) Junio	0	1
g) Julio	0	1
h) Agosto	0	1
i) Septiembre	0	1
j) Octubre	0	1
k) Noviembre	0	1

— 20 Resultados por página Página 1 de 1 Mostrando 11 resultados.

Documentos

No hay documentos ni archivos multimedia en esta carpeta.

Por lo expuesto, se reitera como en el informe anterior el incumplimiento 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.* Es por lo anterior, que se hace necesario la aplicación de controles que permitan efectuar un seguimiento frente a la emisión de los informes y su publicación en la página web.

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

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

Con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para dar trámite a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF-se efectuaron las siguientes acciones:

1. Solicitud y verificación de la cantidad de las PQRSDF recibidas durante el segundo semestre 2022 en la SDA.
2. Selección de 171 PQRSDF 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 PQRSDF 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 PQRSDF**

A partir de la información contenida en la Base de Datos suministrada por la Subsecretaría General – Grupo de Servicio a la Ciudadanía, correspondiente al segundo semestre de 2022, se identificaron 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 €	Proporción de Éxito (P)	Nivel de Confianza	Nivel de Confianza (Z) (1)	Fórmula	Muestra Optima
11.544	5%	20%	90%	1,645	173	171

Así las cosas, en la verificación de las 171 PQRSDF seleccionadas, se evaluaron los criterios de calidad, oportunidad, clasificación y uso de lenguaje claro, encontrando el equipo de la Oficina de Control Interno las siguientes observaciones:

- **Oportunidad:** De las 171 PQRSDF verificadas, se observó que quince (15) de ellas fueron respondidas por fuera de los términos establecidos, es decir se observó un incumplimiento en el 8,77% de la muestra seleccionada, respecto del criterio evaluado, a continuación, se relacionan los números de radicados:

2022ER163641, 2022ER163400, 2022ER163214, 2022ER163131, 2022ER257511, 2022ER239565, 2022ER227954, 2022ER233870, 2022ER269778, 2022ER274795, 2022ER253910, 2022ER276912, 2022ER277268, 2022ER298341, 2022ER197209.

El radicado 2022ER257511 llama especial atención, en este criterio evaluado toda vez que en el aplicativo FOREST aparece aún vencido, por lo cual no se sabe si ya fue o no atendido, tal como se observa a continuación:

Imagen 9. Radicado que presenta estado de vencido en FOREST

# Rad	Fecha	Trámite	Clase documental	Tipo documental	Proceso	# Proceso	Entidad	Actividad	Dependencia	Usuario	Fecha Término	Estado	Ref. Externa / Asunto
2022ER257511	2022-10-06 07:58:14 AM (PQR021)	Reclamos	Entrada	Oficio Recibido (1)	PROCESO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS V4.0	5648198	OSCAR EDUARDO GUTIERREZ FAJARDO	Proyectar respuesta	SUBDIRECCION DE ECOSISTEMAS Y RURALIDAD	CESAR ANDRES VIVAS MEDINA	2022-10-28 12:00:00	Vencido	ECOSISTEMAS - ENGATIVA PARTICULAR - SDOS No. 3560982022

- **Clasificación:** Frente a las 171 PQRSDF verificadas, se identificaron siete (7) catalogadas de manera errónea, teniendo en cuenta que al momento en que se catalogaron éstas obedecían a otra tipología de las PQRSDF, es decir el 4,09% de las PQRSDF seleccionadas. En consonancia con lo anterior, se exponen los números de radicado que presentaron la inconsistencia relacionada:

2022ER163754, 2022ER195021, 2022ER195016, 2022ER201680, 2022ER285828, 2022ER270926, 2022ER293001.

Así las cosas, se relaciona el detalle de los errores identificados:

- Cinco (5) radicados fueron clasificados como derechos de petición, cuando se debieron tipificar como solicitudes de información.
  - Un (1) radicado se clasificó como reclamo, cuando se debió establecer como derecho de petición.
  - Un (1) radicado se tipificó como consulta, cuando se debió clasificar como una solicitud de información.
- **Calidad:** Evaluadas las 171 PQRSD, se identificó que cuatro (4) PQRSDF presentaron debilidad en la calidad de las respuestas, es decir el 2,34% de la muestra, por consiguiente, se presentan estas situaciones con el siguiente nivel de detalle:

*Tabla 4 Relación de las PQRSDF que presentaron debilidades en la calidad de la respuesta*

Radicado No.	Requerimiento	Respuesta Radicado SDA	Observación OCI
2022ER163425	Solicita visita sobre procesadora de plásticos que genera olores ofensivos para la comunidad.	2022IE285142	Se evidencia que en la respuesta da solución parcial al problema que afecta al ciudadano toda vez que se hace la respectiva visita técnica al local; no obstante, no aclara el tiempo de emisión del concepto técnico ni informa al ciudadano de manera clara la forma de ver dicho concepto
2022ER163396	Solicitud de desalojo para la empresa Desperctive Diseño SAS	2022EE179131	Se observa en la respuesta que menciona las respectivas visitas al local los días 12, 15 y 18 de julio de 2022, dentro de los días laborales y en diferentes horarios, encontrando el predio cerrado y nadie que atendiera en cada visita. Sumado a ello, no informa al ciudadano si se le dará seguimiento al caso o qué medidas puede tomar este.
2022ER163674	Se brinda claridad sobre donde está emplazado un árbol objeto de la solicitud	2022EE187106	Se evidencia que en la respuesta al derecho de petición no se hace la claridad a los requisitos que establece la ley 1755 de 2015 en su Art 16, toda vez que radica como derecho de petición, sin embargo, no se tramita como tal y en su respuesta no da claridad a la solicitud, ya que no informa al ciudadano el porqué de la visita técnica.
2022ER163754	Solicita realizar la pasantía	Respuesta emitida a correo electrónico	Se evidencia que está mal clasificado toda vez que en los documentos aportados en forest se establece como una solicitud de información para realizar pasantía; sin embargo se pasa como un derecho de petición, sumado a ello, se desconoce en la respuesta lo señalado en la Ley 1780 de 2016, en su artículo 13 párrafo 1.

**Nota:** La información detallada de los criterios se encuentra registrada en el papel de trabajo elaborado por el auditor que practicó las pruebas, el cual es custodiado por la Oficina de Control Interno y se encuentra disponible para consulta de las partes interesadas, previa solicitud formal del mismo.

### Alarmas de Seguimientos a PQRSD´F

En cumplimiento del procedimiento PA09-PR03 Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control versión 4, 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”.*

En consideración de ello, se allegaron las evidencias de las alarmas emitidas de manera semanal por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano dentro del segundo semestre de la vigencia 2022, identificando que en efecto llevan a cabo la emisión de alarmas para cada uno de los radicados designados a cada área de la SDA; no obstante, no se observa que exista un llamado de atención a las áreas que presentan retrasos constantes y continuos en la oportunidad de las respuestas, impactando de manera negativa en la percepción de la ciudadanía frente a la atención que recibe por parte de la SDA.

Es por ello, que al tratarse de las gestiones de las PQRSDF que tiene en cabeza la Entidad y que sus términos son de carácter diario, se recomienda considerar la posible automatización de esta herramienta con el fin de que se emitan alertas tempranas constantes para fortalecer la tención en los términos requeridos por la norma.

### **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 / Tramites / Carta de Trato Digno <https://ambientebogota.gov.co/documents/893475/978559/Carta+de+Trato+Digno+a+la+Ciudadania.pdf/>

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

Se sugiere dentro del documento, incluir los deberes de la Entidad, de conformidad con lo señalado en la Guía de diseño para carta del trato digno, dispuesta por la Función Pública.

### **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, se llevaron a cabo seis (6) informes denominados “*Encuestas de Percepción y Satisfacción del Servicio Prestado por la SDA*” correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2022, en donde se da a 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 14.725 usuarios, presentando los siguientes datos:

- Encuestas de Percepción Canal Presencial, 5.197, con un porcentaje de satisfacción del 99,9%.
- Encuestas de Percepción Canal Telefónico, 8.520, con un porcentaje de satisfacción del 100%
- Encuestas de Percepción Canal Virtual, 1.008, con un porcentaje de satisfacción del 91,6%

Los resultados anteriormente expuestos denotan que la satisfacción en el servicio mediante el Canal Virtual es el más bajo, por lo cual se recomienda fortalecer el servicio que se presta por el mencionado canal, garantizando la información y evitando que el usuario se confunda con las respuestas brindadas, así mismo ajustar las sugerencias haciendo seguimientos periódicos.

### 3. Conclusiones y Recomendaciones

#### Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

- Se reitera el incumplimiento detectado frente a la oportunidad y comunicación de los resultados contenidos en la matriz de seguimiento de “*gestión a peticiones ciudadanas, grupos de valor y de entes de control*”, requerida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Llama la atención la ausencia en la emisión de los informes: “Informe evaluación de calidad de las PQRSF allegadas a la Secretaría Distrital de Ambiente” en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre, toda vez que es una actividad que se creó desde el Grupo de Atención al Ciudadano, incumpliendo los lineamientos establecidos en

el Procedimiento de Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control - PA09-PR03 – Versión 4.

Por lo anterior, se reitera la sugerencia de fortalecer los controles de validación que aseguren la disponibilidad y comunicación oportuna de los resultados asociados a cada reporte de gestión, así como la correspondiente actualización del procedimiento para ajustar aquellas actividades que se indicaron ya no se llevaran a cabo.

### **Fortalecimiento de Canales**

- Debilidades en la aplicación de algunos criterios evaluados en la NTC 6047 de 2013, como son la accesibilidad en áreas de parqueadero y el uso de los cuartos de baño para personas con discapacidad en la movilidad, y los pasamanos en las áreas del acceso principal a la sede central de la SDA, las cuales impactan directamente en la accesibilidad de la ciudadanía que presenta condiciones de discapacidad física en la movilidad.

Teniendo en cuenta el seguimiento efectuado a la NTC 6047 de 2013, se recomienda acoger estas observaciones emitidas por el equipo de la Oficina de Control Interno, con el fin de garantizar no solo el cumplimiento a la norma, sino fortalecer la accesibilidad al medio físico en las instalaciones de la sede central de la SDA al punto de atención al ciudadano.

- Respecto a la implementación de Convenios con el Centro de Relevó, se sugiere nuevamente evaluar la necesidad de llevar a cabo un acuerdo o convenio administrativo tendiente a garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.

### **Normatividad y Procedimientos**

- Se observó Incumplimiento 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.*, por lo anterior, se sugiere fortalecer el ambiente de control del proceso, con el fin de garantizar la oportunidad de la emisión y cargue en la página web de la SDA.

- Frente a las debilidades identificadas en los criterios de oportunidad, clasificación y calidad en el manejo de las PQRSDF, se recomienda fortalecer los equipos multidisciplinarios de las áreas de la SDA, bien sea con capacitaciones, ejercicios que garanticen la apropiación del conocimiento de las personas que participan en la actividad, ejercicios dinámicos, grupos piloto para atención en las diferentes áreas u otros ejercicios, con el fin de garantizar el compromiso del personal para la adecuada gestión en los términos definidos por la norma y la calidad en su respuesta.

--

Bogotá D.C., 28 de febrero de 2023



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

Elaboró: Bryan Javier Duarte Villamil - Contratista

Revisó: Viviana Marcela Marín Olmos - Contratista

Proyectó: Bryan Javier Duarte Villamil - Contratista.