

## MEMORANDO

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

**DE:** NORMA LUCÍA AVILA QUINTERO  
Jefe Oficina de Control Interno

**ASUNTO:** Resultados del trabajo “Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSF”. Segundo Semestre 2023

Reciba un cordial saludo

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

“Evaluar el cumplimiento de los estándares establecidos para la atención al ciudadano, así como de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, del segundo semestre de la vigencia 2023 en la Secretaría Distrital de Ambiente-SDA”.

Al respecto, se verificó la información del Proceso PA09-CP “Servicio a la Ciudadanía” de la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA, en el marco del cumplimiento de los criterios establecidos para el segundo semestre de 2023.

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

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Normatividad y Procedimientos

- Durante el segundo semestre de la vigencia 2023, se recibieron 11.642 requerimientos de PQRSFD, sobre los cuales se atendieron dentro de los términos, 8971, equivalentes al 77,06%, fuera de términos, 2109, equivalentes al 18,12%, y 562 que fueron recibidos en el mes de diciembre de 2023, equivalentes al 4,83%, con proyección de respuesta para la vigencia 2024.

Al respecto, se recomienda implementar ejercicios de autodiagnóstico y análisis de causas en las áreas que presentan mayor nivel de incumplimiento en la oportunidad de las respuestas, (Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna – SSFFS, Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad – SER, Dirección de Control Ambiental – DCA); y junto con el

Grupo de Atención al Ciudadano, implementar un plan de mejora, que asegure el cumplimiento de la normatividad vigente sobre la materia, teniendo en cuenta los riesgos legales, reputacionales y las consecuencias disciplinarias que esta situación representa para la organización.

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

### **Relacionamiento con el Ciudadano**

- Se observó el desarrollo de “Encuestas de Percepción”, para medir la satisfacción del servicio prestado en la atención al ciudadano, obteniendo un resultado en promedio de satisfacción equivalente al 82,07%, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023; no obstante, se recomienda al proceso, que realice un análisis de las causas de insatisfacción de los ciudadanos, y que se formulen acciones de mejora para atender las observaciones detectadas, de tal manera que registren en el sistema de gestión de la entidad y se haga seguimiento a las mejoras implementadas.

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

- En los informes denominados: “INFORME GESTION PETICIONES CIUDADANAS GRUPOS DE VALOR Y ENTES DE CONTROL”, correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2023; no se identificó la discriminación de los literales 2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud y (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, referidos en artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, por lo que se recomienda, revisar el contenido y la periodicidad en la publicación de los mencionados informes.

### **Fortalecimiento de Canales**

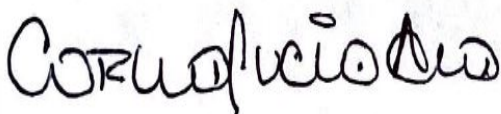
- Se observó, la elaboración de una autoevaluación en el documento denominado: “Norma Técnica 6047 de la Veeduría Distrital Diagnostico” – agosto 2023; no obstante, en el documento no se evidencia la verificación de todos los aspectos y la estructura contemplados en la Norma Técnica 6047, por lo que se recomienda fortalecer el mencionado “Diagnostico” y definir junto con la Dirección de Gestión Corporativa un plan de trabajo para el mejoramiento de las condiciones de accesibilidad.

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

**Notas:**

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

Atentamente,



**NORMA LUCIA AVILA QUINTERO**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Anexos

**Elaboró:**

ANGELA ANDREA MILLAN GRIJALBA

CPS:

CONTRATO 20230335  
DE 2023

FECHA EJECUCIÓN:

28/02/2024

**Revisó:**

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



NORMA LUCIA AVILA QUINTERO

CPS: FUNCIONARIO

FECHA EJECUCIÓN:

29/02/2024

**Aprobó:**  
**Firmó:**

NORMA LUCIA AVILA QUINTERO

CPS: FUNCIONARIO

FECHA EJECUCIÓN:

29/02/2024



# Informe de Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSF - II Semestre 2023

OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
AMBIENTE



## OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento de los estándares establecidos para la atención al ciudadano, así como de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, del segundo semestre de la vigencia 2023 en la Secretaría Distrital de Ambiente-SDA.

## ALCANCE

Verificación de la aplicación y cumplimiento de los estándares de atención al ciudadano establecidos en la normatividad vigente y los parámetros determinados por la SDA, incluyendo la revisión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), recibidas por la Entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2023 (desde el 1º de julio al 31 de diciembre de 2023).

## METODOLOGÍA

Para adelantar esta evaluación, se efectuaron las siguientes acciones:

- a. Revisión la normatividad vigente aplicable.
- b. Emisión de solicitud de información, con radicado forest No. 2023IE309262 del 27 de diciembre de 2023.
- c. Análisis de información recibida de la Subsecretaría General
- d. Revisión de la matriz, “Base de PQRS”, suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, que contiene el número de requerimientos “PQRS” recibidos y tramitados durante el segundo semestre de la vigencia 2023.
- e. Emisión de Informe de resultados.

### 1. Criterios de Evaluación.

- **Ley 2195 de 2022** “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 2207 de 2022** "Por medio del cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020".
- **Ley 1755 de 2015** "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- **Ley 1712 de 2014** “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.

- **Ley 1437 de 2011** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público. Artículo 9. Prohibiciones. Artículo 14. Los términos para resolver son... (Modificada por la Ley 2080 de 2021).
- **Ley 1474 de 2011** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” .....Ordena a la Oficina de Control Interno vigilar el recibo, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos PQRS, que los ciudadanos formulen a la Entidad, debiendo presentar un informe semestral sobre el particular a la administración de la Secretaría Distrital de Ambiente. **Artículo 76:** "Oficinas de quejas, sugerencias, y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. (...)
- **Decreto 124 de 2016** “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"
- **Decreto Nacional 1081 de 2015** “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.
- **Decreto Distrital 194 de 2014** Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- **Decreto Nacional 019 de 2012** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
- **Decreto 2641 de 2012** “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”
- **Resolución 1519 de 2020** del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones "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.

- **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.
- **Conpes D.C. 03** Política Publica Distrital de servicio a la ciudadanía, publicado en el registro Distrital No. 6643 del 26 de septiembre de 2019
- **NTC 6047** Norma Técnica de Accesibilidad y señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano
- **NTC 5854** Norma Técnica. Accesibilidad a Páginas WEB.
- **Manual Operativo** del Defensor del Ciudadano, versión 1.
- Guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” - Versión 2 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

## 2. Resultados del Seguimiento

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, el Decreto 124 de 2016, así como la ley 2195 de 2022, conjuntamente con los lineamientos definidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- V2- 2015” definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, y el documento Técnico “Programas de Transparencia y Ética Pública del Distrito Capital” emitido por Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se realizó desde la Oficina de Control Interno, la evaluación a la atención al ciudadano y la gestión de PQRSF, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023, obteniendo los siguientes resultados.

### 2.1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

Dado que la gestión del servicio al ciudadano obedece a una labor institucional integral, que requiere articulación al interior de la entidad, compromiso expreso de la Alta Dirección, gestión de recursos para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado, la Oficina de



Control Interno, verificó los criterios normativos involucrados con la institucionalidad de los mecanismos establecidos para la Atención al Ciudadano, tal como se muestra a continuación:

Tabla 1. Criterios normativos de las PQRSFD, adoptados por la Secretaría Distrital de Ambiente

CRITERIO	VERIFICACIÓN OCI	SI	NO
Ley 1437 de 2011 - Art. 7. Numeral 5	La Secretaría Distrital de Ambiente expidió la "Carta de Trato Digno", de acuerdo a la normatividad vigente (ley 1437, 2011), publicada en la página Web a través del menú Atención y Servicios a la Ciudadanía – Tramites - Carta de trato digno. <a href="https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/pqrsdf">https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/pqrsdf</a>	X	
Ley 1437 de 2011 - Art. 7. Numeral 71  Ley 1474 de 2011 - Art. 76, Inc. 1	Desde la Subsecretaria General, se adoptó el Proceso de Servicio al Ciudadanía - PA09-CP, actualmente en su versión No. 5 del 22 de noviembre de 2021, con el objeto de: Garantizar el acceso a los diferentes grupos de interés a un servicio oportuno y de calidad a través de los canales de atención habilitados para los tramites y/o servicios ofrecidos por la entidad dando cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. A su vez, se adoptaron por parte de la entidad, los procedimientos: PA09-PR02 - Gestión del Defensor Ciudadano – Versión 9 del 10 de agosto de 2022 PA09-PR04 - Canales de Atención y gestión de PQRSFD – Versión 4 del 31 de diciembre de 2023 PA09-PR05 – Correspondencia Externa Enviada – Versión 4 del 21 de junio de 2023 <a href="https://ambientebogota.gov.co">Isolución - Visualización Documentos (ambientebogota.gov.co)</a>	X	
Ley 1474 de 2011 - Art. 76, Inc. 2	La Oficina de Control Interno de la Secretaría Distrital de Ambiente, semestralmente realiza el informe acerca de la gestión realizada por la entidad sobre las PQRSFD, radicadas en la entidad. <a href="https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/informes-de-la-oficina-de-control-interno">https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/informes-de-la-oficina-de-control-interno</a>	X	
Ley 1474 de 2011 - Art. 76, Inc. 3	La SDA ha dispuesto en su página web el link de fácil acceso denominado: Atención y Servicios a la Ciudadanía, para que los ciudadanos realicen sus comentarios. <a href="https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania">https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania</a>	X	
Ley 1712 de 2014 - Art. 11, Literal H. Decreto 1081 de 2015 – Art .2.1.1.6.2.	La Secretaría Distrital de Ambiente presenta los informes estadísticos sobre el comportamiento de las PQRSFD, así como la verificación de tiempos de respuesta del sujeto obligado, de conformidad con lo establecido en el literal h) de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información, del Decreto 1081 de 2015. Para tal fin, se dispuso en la página Web de la SDA, la sección "Informe de Seguimiento a Quejas y Reclamos", mediante la cual se identifican los reportes mensuales de cada vigencia, así: Informe de Julio - Publicado el 17 de octubre de 2023, Agosto – Publicado el 17 de octubre de 2023, Septiembre – Publicado el 18 de diciembre de 2023, Octubre – Publicado el 18 de diciembre de 2023, Noviembre – Publicado el 24 de enero de 2024, Diciembre – Publicado el 9 de febrero de 2024.  <a href="https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/informe-de-pqrs">https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/informe-de-pqrs</a> . Directamente del Segundo Semestre de la vigencia 2023 <a href="https://acortar.link/XHBvpl">https://acortar.link/XHBvpl</a> ; se observó en la página web de la SDA, la publicación de los informes denominados: "INFORME GESTION PETICIONES CIUDADANAS GRUPOS DE VALOR Y ENTES DE CONTROL", correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2023; no obstante, en los citados informes, no se identificó la discriminación de los literales 2) El número de solicitudes que fueron	Parcialmente	

CRITERIO	VERIFICACIÓN OCI	SI	NO
	trasladadas a otra institución, (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud y (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, referidos en artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015.		
Ley 1712 de 2014 - Art. 11 literal k.	La Secretaría Distrital de Ambiente, adoptó las medidas establecidas, mediante la cual se requiere la publicación de "Datos Abiertos" - Políticas de "Gobierno Abierto" (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2021). <a href="https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/datos-abiertos">https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/datos-abiertos</a>	X	
Ley 1755 de 2015 - Art. 22	La Secretaría Distrital de Ambiente, implemento herramientas para el trámite interno, sobre la decisión de peticiones y atención de quejas, para garantizar el funcionamiento de los servicios, tales como: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enlace página Web: <a href="https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania">https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania</a></li> <li>▪ Aplicación móvil SuperCADE virtual</li> <li>▪ Correo electrónico: <a href="mailto:atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co">atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co</a></li> <li>▪ Webfile: <a href="https://www.secretariadeambiente.gov.co/ventanillavirtual/app">https://www.secretariadeambiente.gov.co/ventanillavirtual/app</a></li> <li>▪ Plataforma "Bogotá te Escucha", a través de la cual, se genera un código de proceso mediante el cual pueden consultar las PQRSFD. <a href="https://bogota.gov.co/sdqs/">https://bogota.gov.co/sdqs/</a></li> </ul>	X	
Decreto 491 de 2020 - Art 3  Ley 2080 de 2021 - Art.1	Se han dispuesto los diferentes canales, oficiales (Ventanilla Virtual) y la página web de la entidad, con el fin de continuar con la prestación de los servicios de la Secretaría Distrital de Ambiente, empleando los mecanismos tecnológicos para el registro y respuesta de las peticiones (Decreto 491, 2020). <a href="https://www.secretariadeambiente.gov.co/ventanillavirtual/app">https://www.secretariadeambiente.gov.co/ventanillavirtual/app</a> <a href="mailto:atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co">atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co</a> <a href="mailto:defensordelciudadano@ambientebogota.gov.co">defensordelciudadano@ambientebogota.gov.co</a> <a href="http://www.bogota.gov.co/sdqs">www.bogota.gov.co/sdqs</a> <a href="https://www.bogota.gov.co/sdqs/">#YoMeQuedoEnCasa</a>	X	

Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. A partir, de la información Institucional consultada en la página web institucional de la SDA.

## 2.2. Fortalecimiento de Canales de Atención

Con el propósito de validar las acciones de fortalecimiento de los medios, espacios y escenarios disponibles para interactuar con los ciudadanos y atender sus solicitudes, tramites, servicios, y PQRSFD, se observó en la página web de la SDA, la disponibilidad de los canales de atención relacionados a continuación:

- **Canal Telefónico:** A través de teléfono fijo o celular
- **Canal presencial:** Corresponde a las sedes físicas ubicadas en diferentes puntos de Bogotá D.C.

Al respecto, y una vez consultada la página web institucional, se observó diferencias entre la información publicada y la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano mediante memorando Forest N.º 2024IE05239 del 09 de enero de 2024, en la matriz "Gestión

Atención al Ciudadano 2023”, dado que, en la página web se relacionan nueve (9) puntos de atención y en la matriz remitida, un total de diez (10) puntos, que incluye el “CADE Toberín”, por lo cual, se recomienda actualizar la información de la página web de la entidad, así como, implementar medidas de control para asegurar la disponibilidad, calidad, y oportunidad de la información publicada.

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

En atención a las redes sociales disponibles, que corresponden a: Instagram y Twitter usando el @ambiente\_bogota y Facebook <https://www.facebook.com/AmbienteBogota>, no se evidencio en la página web institucional, ni en la base de datos suministrada por el grupo de Atención al Ciudadano, la información de reporte y seguimiento correspondiente, por lo que, es pertinente realizar la debida actualización, tanto en la página web, como en la base de datos en mención.

Por otra parte, y dada la verificación de las acciones implementadas para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano”, se observó:

Tabla 2. Verificación de acciones para el Fortalecimiento de Canales de Atención en la SDA- Segundo Semestre 2023

ACTIVIDADES	VERIFICACIÓN OCI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.</li> </ul>	<p>El Grupo de Atención a la Ciudadanía, dando respuesta a la solicitud de información OCI No. 2023IE309262 del 27 de diciembre de 2023, informó mediante Memorando 2024IE05239 del 9 de enero de 2024, lo siguiente: ... () Durante el segundo semestre de 2023, se efectuó el autodiagnóstico sobre la aplicabilidad de la norma NTC 6047, así mismo, se generó plan de mejoramiento después de la evaluación de la norma y la accesibilidad a los canales de atención de la Secretaría General... ()</p> <p>Al respecto, se observó documento en Word denominado “Norma Técnica 6047 de la Veeduría Distrital Diagnostico” – agosto 2023; no obstante, el documento carece de estructura técnica, control de cambios, conclusiones y recomendaciones, por lo que se mantienen las recomendaciones emitidas por la OCI, respecto al fortalecimiento y vigilancia de los lineamientos establecidos en la Norma NTC 6047.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).</li> </ul>	<p>Consultada la página web institucional, se verifico el botón de acceso “ConVerTIC #TecnologiaParaVer” el cual redirecciona al ConVerTIC del Mintic (<a href="https://convertic.gov.co/641/w3-channel.html">https://convertic.gov.co/641/w3-channel.html</a>).</p> <p>Respecto al cumplimiento 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”, se observaron: textos</p>

ACTIVIDADES	VERIFICACIÓN OCI
	<p>alternativos sobre las piezas gráficas, fotografías etc., textos y fuente de los contenidos en el tamaño sugerido "12", y con la posibilidad de acercamiento para el aumento de tamaños, la navegación de la página web es clara y rápida al momento de la búsqueda de los contenidos y botones descriptivos en el home del sitio web con enlaces y accesos desde otras páginas internas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementar convenios con el Centro de Relevos y cualificar a los servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.</li> </ul>	<p>Consultada la página web de la entidad, se observó el botón "Centro de Relevos TIC y Discapacidad", el cual, redirecciona al Centro de Relevos del Mintic: (<a href="https://centroderelievo.gov.co/632/w3-channel.html">https://centroderelievo.gov.co/632/w3-channel.html</a>).</p> <p>Se reitera la recomendación, sobre el establecimiento de acuerdos y/o convenios interadministrativos que contribuyan a reforzar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.</li> </ul>	<p>Validada la página web de la entidad, se observó el botón "Chatbot", el cual solicita la información personal del usuario, para que esta sea cargada en la base de datos y seguidamente pide al usuario indicar acerca de la solicitud que desea hacer, "PQRS, Radicación de tramites o servicios, asesoría, liquidación, consulta el estado de tu tramite, finalizar", y adicionalmente si la solicitud requiere mayor precisión o especificaciones, desde el área asignan al ciudadano un supervisor especializado para que sea atendido, con el fin de garantizar el uso adecuado de la herramienta.</p> <p>Se recomienda fortalecer las herramientas de seguimiento sobre la trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos, por ejemplo, para conocer el estado y la trazabilidad de las PQRSFD radicadas por canales diferentes a Bogotá Te Escucha, así como, unificar la información de la gestión que adelanta el Grupo de Atención al Ciudadano, fomentando criterios de calidad, organización, y oportunidad de la información para la toma de decisiones.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.</li> </ul>	<p>Al respecto, el área indico: "La información entregada al ciudadano a través de los diferentes canales de atención proviene de la guía de trámites y servicios SUIT y se certifica mediante el certificado de confiabilidad", dicho mecanismo fue validado mediante el certificado de confiabilidad reportado por el área, el cual se descarga de manera mensual.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.</li> </ul>	<p>De acuerdo con la respuesta dada por el Grupo de Atención al Ciudadano, dentro de las bases de datos que se manejan para el reporte de la información, se pudo observar que las solicitudes están organizadas por "dependencia responsable" según su competencia, "profesional a cargo de validar la respuesta" y términos de la misma; así mismo, el Grupo de Atención al Ciudadano, indico que se tienen designados monitores para cada uno de los canales de atención, estos monitores entregan el reporte de manera mensual.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer 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.</li> </ul>	<p>Consultado en el sistema de información "ISOLUCIÓN", y según la información suministrada por el área, se observó, que el Grupo de Atención al Ciudadano, realiza un informe mensual sobre el desempeño a partir de los indicadores establecidos, revisando su cumplimiento, así como su clasificación en cuanto a la eficiencia, eficacia y efectividad, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los Indicadores establecidos para evaluar la gestión del área de Servicio a la Ciudadanía canal presencial, son: 1) Nivel de Atención, 2) Nivel de Atención por Modulo, 3) Nivel de Servicio,</li> </ul>

ACTIVIDADES	VERIFICACIÓN OCI
	<p>4) Nivel de Gestión, 5) Nivel de Gestión Defensor del Ciudadano, 6) Calidad Interna de la Gestión, 7) Nivel de Satisfacción.</p> <p>- Los Indicadores establecidos para evaluar la gestión del área de Servicio a la Ciudadanía, son: canal telefónico, PBX: 1) Nivel de Atención Canal Telefónico, 2) Nivel de Abandono Canal Telefónico, 3) % llamadas devueltas</p> <p>Para interpretar la calificación de los indicadores de gestión, se tienen en cuenta los siguientes intervalos como rangos de interpretación.</p> <p>Menor a 70% = Insatisfactorio  Mayor o igual a 70% y menor a 85% = Aceptable  Mayor o igual a 85% = Satisfactorio</p> <p>A su vez, se observaron consolidadas las estadísticas, evidenciando cumplimiento de esta actividad dentro de los procesos del área de servicio a la ciudadanía, no obstante, dentro de los informe, no se evidenciaron rangos de interpretación por debajo de la media esperada, es decir un rango menor al 70% que permita al área establecer medidas en caso de desviación, por lo tanto, se recomienda validar las acciones en caso de presentar un porcentaje de gestión por debajo de los estándares establecidos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.</li> </ul>	<p>Consultado el proceso en el sistema de información "ISOLUCIÓN", se pudo identificar, que el proceso de Servicio a la Ciudadanía cuenta con un protocolo de atención el cual se encuentra formalizado en el procedimiento: Canales de atención y gestión de PQRSFD - Código: PA09-PR04 Versión 4, 8. Lineamientos - Políticas De Operación Numeral 2. Los servidores públicos del grupo de Servicio a la Ciudadanía en los diferentes puntos de atención deberán dar cumplimiento a los protocolos y modelo de atención de servicio a la ciudadanía establecidos en la entidad., así mismo el área indico que "periódicamente se realizan capacitaciones en los protocolos de atención por parte del apoyo al defensor del ciudadano", sin embargo, no se observaron cronogramas establecidos para las capacitaciones de dichos protocolos, por lo cual, se recomienda establecer controles que aseguren la capacitación de todos los servidores durante la vigencia.</p>

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

### 2.3. Talento Humano

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

Al respecto, el Grupo de Atención al Ciudadano, mediante correo electrónico del 23 de febrero de 2024, reportó las actividades que realiza con el fin de fortalecer el talento humano en el proceso, las cuales se relacionan a continuación:

Tabla 3. Verificación de acciones para el Fortalecimiento del Talento Humano de la SDA - Segundo Semestre 2023

ACTIVIDADES	VERIFICACIÓN OCI
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.</li> </ul>	<p>El Grupo de Atención a la Ciudadanía, se mantiene en constantes entrenamientos en temas relacionados con la misionalidad de la entidad y con temas referentes de servicio, los cuales dan herramientas para brindar un servicio confiable a la ciudadanía. Estas capacitaciones en los temas misionales de la Entidad son apoyadas por las diferentes áreas; dicha información fue corroborada en las actas de las capacitaciones realizadas de manera mensual; no obstante, se sugiere establecer un cronograma que permita desarrollar las capacitaciones de manera periódica, toda vez que, en la entidad se presentan cambios de personal, y se debe garantizar que los servidores públicos que atienden a los ciudadanos tengan las debidas competencias.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.</li> </ul>	<p>En relación con los espacios de sensibilización, desde el grupo de Servicio a la Ciudadanía se promueven espacios con las diferentes áreas de la entidad en capacitaciones de PQRSFD con el fin de brindar respuestas oportunas.</p> <p>Así mismo, en la planeación estratégica de la entidad, se cuenta con un objetivo específico enfocado al Servicio a la Ciudadanía: "Mejorar los canales de servicio a la ciudadanía buscando prestar un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar su calidad de vida".</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.</li> </ul>	<p>Para el caso del personal contratista que llega al grupo de servicio a la ciudadanía, se garantiza que el personal contratado cuenta con las competencias y habilidades en servicio, las cuales se evidencian en los estudios previos al momento de la contratación, así mismo, previa a la contratación el personal es entrevistado por la Coordinadora de Servicio a la Ciudadanía, la cual identifica estas habilidades, y enfoca la importancia en el servicio. Al respecto, se validaron los contratos SDA-CPS-20230048 y SDA-CPS-20230324 donde se observó la siguiente especificación "perfil técnico con experiencia en Servicio a la Ciudadanía."</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.</li> </ul>	<p>Desde el proceso de Servicio a la Ciudadanía se evalúa y monitorea la gestión de los servidores o agentes de servicio con el fin de evaluar los criterios establecidos por la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC en cuanto a la actitud, y otros aspectos importantes en la buena prestación del Servicio. Estas evaluaciones son retroalimentadas en autoevaluaciones o directamente con los agentes de servicio en caso de ser necesario.</p> <p>Este control, fue validado a través del "Formato monitoreo de gestión" Código: PA09-PR02-F4 versión 2, del proceso servicio a la ciudadanía, el cual evalúa de 1 a 5 a cada uno de los servidores que interactúa con la ciudadanía y el cual se reporta de manera mensual.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano (...).</li> </ul>	<p>Una vez validado el Plan Institucional De Capacitación-PIC 2023, publicado en la página web de la entidad se observaron las siguientes capacitaciones asociadas: "Probidad y ética de lo público, Creación de valor público, Lectura crítica, redacción, Innovación y gestión del conocimiento, Excel, Gestión Documental, Programación neurolingüística y relaciones inter e intra personales. Por lo anterior, se observaron actividades aunadas con el PIC en pro del mejoramiento del servicio al ciudadano, no obstante, es pertinente precisar que, está pendiente fortalecer las acciones, en actividades como "cultura de servicio ciudadano y normatividad" según lo indicado por las estrategias.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para</li> </ul>	<p>Al respecto, el área remitió acta de reunión de autoevaluación del mes de diciembre, donde se pudo observar que, al interior del equipo de</p>

ACTIVIDADES	VERIFICACIÓN OCI
destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	atención al ciudadano, se realizan reconocimientos verbales a aquellos servidores que según su desempeño sobresalieron durante el mes; no obstante, se recomienda fortalecer el esquema de incentivo, para destacar el desempeño de los servidores.

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

## 2.4. Normativo y Procedimental

En cumplimiento de los requerimientos normativos y procedimentales sujetos a la normatividad vigente, la SDA, definió bajo el proceso PA09-CP “Servicio a la Ciudadanía”, los procedimientos PA09-PR02 - Gestión del Defensor del Ciudadano, PA09-PR04 – Canales de Atención y gestión de PQRSFD, y PA09-PR05 – Correspondencia externa enviada; adicionalmente, para el registro de las entradas y salidas de la correspondencia, utiliza el sistema de información Forest.

De acuerdo a los términos establecidos por norma, y al interior de la entidad, para resolver las distintas modalidades de petición, se identificó con corte al 31 de diciembre de 2023, en la matriz de Excel denominada, “Base de PQRS”, suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadano, un total 11.642 PQRSFD recibidas durante el segundo semestre de 2023, con el siguiente escenario en tiempos de respuesta por modalidad de petición:

Tabla 4. Modalidad de Petición SDA, en Término y Fuera de Término – Segundo Semestre 2023

Modalidad de Petición	Términos Ley	Total Recibidos	Rta en Término	%	Rta Fuera de Término	%	Rta 2024	%
Petición de documentos y de Información – Solicitudes de Información	10 días	1699	1283	75,52%	384	22,60%	32	0,00%
Queja Reclamo Sugerencia Felicitación Derechos de Petición Denuncias por Actos de Corrupción	15 días	9865	7620	77,24%	1719	17,43%	526	5,33%
Consulta	30 días	78	68	87,18%	6	7,69%	4	5,13%
<b>Total</b>		<b>11642</b>	<b>8971</b>	<b>77,06%</b>	<b>2109</b>	<b>18,12%</b>	<b>562</b>	<b>4,83%</b>

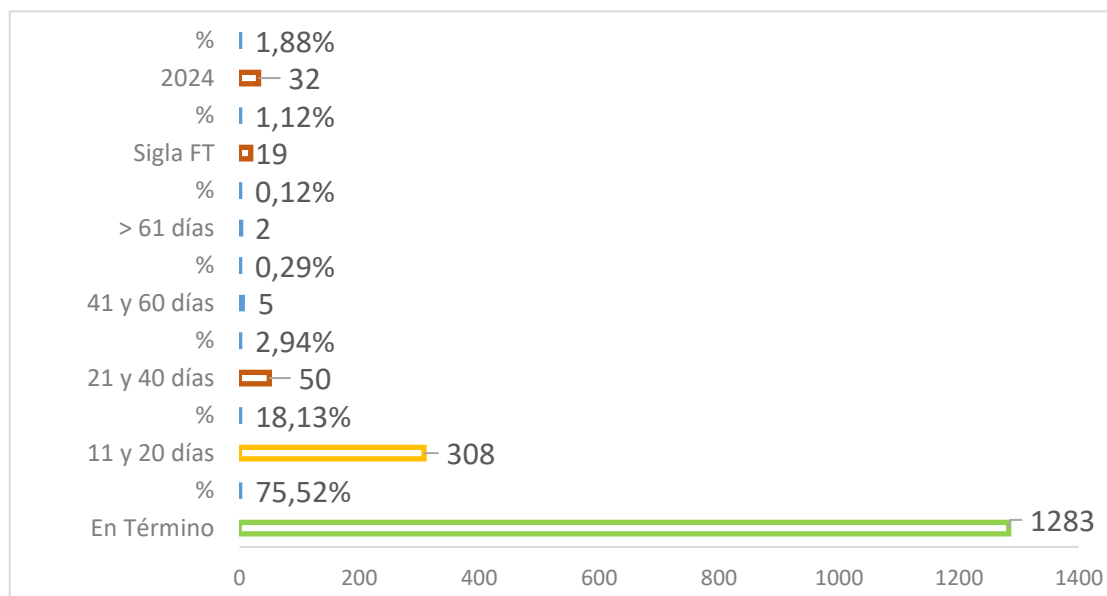
Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Información analizada sobre los registros de la “Base de PQRS”, suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA, con corte al 31 de diciembre de 2023.

En los 11.642 requerimientos, se observó, que se respondieron dentro de los términos de ley, un total de 8971 requerimientos, equivalentes al 77,06%, fuera de términos, 2109, equivalentes al 18,12%, y 562 que fueron recibidos en el mes de diciembre de 2023 con proyección de respuesta para la vigencia 2024, equivalentes al 4,83%. Al respecto, a continuación, se desagrega la información por “Modalidad de Petición”:

### 2.4.1. Modalidad Petición de Documentos – Solicitudes de Información – 10 días

De los 1699 requerimientos clasificados en esta modalidad, se identificó que, 1283 requerimientos (75,52%), fueron respondidos en los términos de ley establecidos; no obstante, 308 (18,13%), se respondieron entre los 11 y 20 días posteriores al término establecido, 50 (2,94%), entre los 21 y 40 días posteriores, 5 (0,29%) entre los 41 y 60 días posteriores, 2 (0,12%) con un tiempo superior a 61 días; por otra parte, 19 (1,12%) se clasificaron en la matriz con la sigla FT; sin embargo, no se referencia la fecha de respuesta al requerimiento, y finalmente, 32 (1,88%) se proyectó responder en la vigencia 2024.

Gráfico 1. Tiempos de Atención de Solicitudes de Información establecido para 10 días (En Término y Fuera de Términos) – II Semestre de 2023



Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Información analizada sobre los registros de la "Base de PQRS", suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA, con corte al 31 de diciembre de 2023.

### 2.4.2. Modalidad Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación, Derecho de Petición, Denuncias por Actos de Corrupción – 15 días

Tabla 5. Modalidad Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación, Derecho de Petición, Denuncias por Actos de Corrupción – Estado de Atención (15 días) – II Semestre de 2023

Modalidad	Total	En Término	%	16 y 20 días	%	21 y 40 días	%	41 y 60 días	%	> 61 días	%	Sigla FT	%	2024	%
Derecho de Petición	9419	7245	76,9%	1297	13,8%	283	3,0%	29	0,3%	6	0,06%	45	0,5%	514	5,5%
Felicitaciones	10	10	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,00%	0	0,0%	0	0,0%
Quejas	37	36	97,3%	1	2,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,00%	0	0,0%	0	0,0%



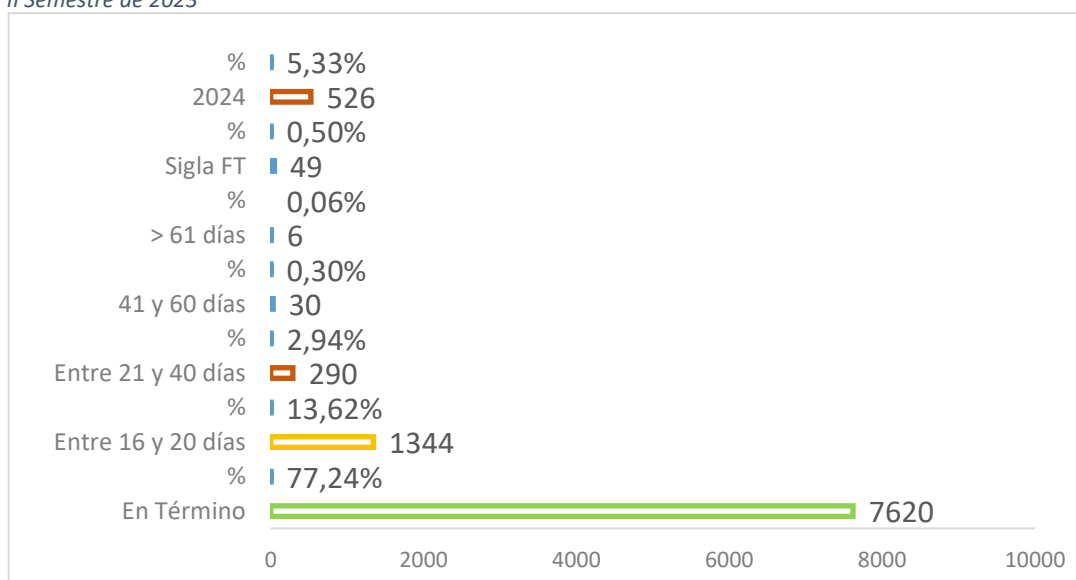
Modalidad	Total	En Término	%	16 y 20 días	%	21 y 40 días	%	41 y 60 días	%	> 61 días	%	Sigla FT	%	2024	%
Reclamos	398	328	82,4%	46	11,6%	7	1,8%	1	0,3%	0	0,00%	4	1,0%	12	3,0%
Traslados por Competencia	1	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,00%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>9865</b>	<b>7620</b>	<b>77,2%</b>	<b>1344</b>	<b>13,6%</b>	<b>290</b>	<b>2,9%</b>	<b>30</b>	<b>0,3%</b>	<b>6</b>	<b>0,1%</b>	<b>49</b>	<b>0,5%</b>	<b>526</b>	<b>5,3%</b>

Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Información analizada sobre los registros de la "Base de PQRS", suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA, con corte al 31 de diciembre de 2023.

De los 9865 requerimientos pertenecientes a éstas categorías, se observó que, 7620 (77,24%) requerimientos, fueron respondidos en los términos de ley establecidos; sin embargo, 1344 (13,62%), se respondieron entre los 16 y 20 días posteriores al término establecido, 290 (2,94%), entre los 21 y 40 días posteriores, 30 (0,30%) entre los 41 y 60 días posteriores, 6 (0,06%) con un tiempo superior a 61 días; adicionalmente, 49 (0,50%) se clasificaron en la matriz con la sigla FT; sin embargo, no se referencia la fecha de respuesta, y finalmente, 526 (5,33%) se proyectó responder en la vigencia 2024, tal como se identifica en el Grafico 2.

Por otra parte, y con relación a la modalidad de "Denuncias por Actos de Corrupción", el Grupo de Atención a la Ciudadanía, manifestó mediante correo electrónico de fecha 20 de febrero de 2024, lo siguiente: ... () No se recibieron durante el segundo semestre de 2023, no se recibieron denuncias por actos de corrupción, por lo cual no se tienen evidencias de las mismas... ()

Gráfico 1. Tiempos de Atención de las PQRSFD, establecido para 15 días (En Término y Fuera de Términos) – II Semestre de 2023

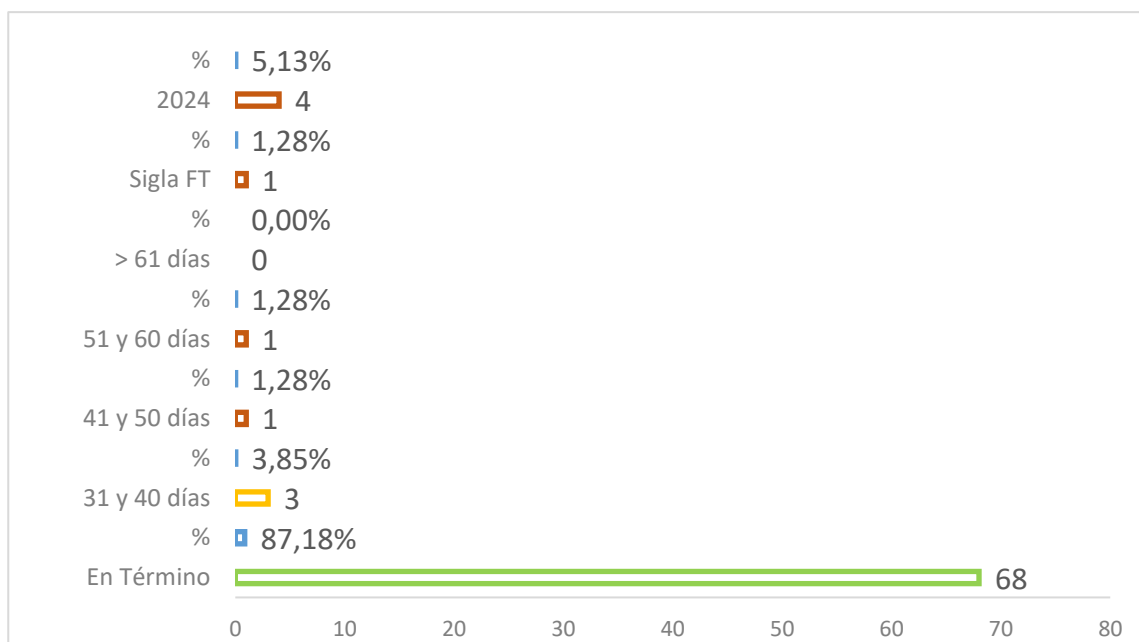


Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Información analizada sobre los registros de la "Base de PQRS", suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA, con corte al 31 de diciembre de 2023.

### 2.4.3. Modalidad Consulta - 30 días

En los 78 requerimientos pertenecientes a ésta categoría, se evidenció, 68 (87,18%), fueron atendidos en los términos establecidos; sin embargo, 3 (3,85%), se respondieron entre los 31 y 40 días posteriores al término establecido, 1 (1,28%), entre los 41 y 50 días posteriores, 1 (1,28%) entre los 51 y 60 días posteriores; a su vez, 1 (1,28%) se clasificó en la matriz con la sigla FT; sin embargo, no se referencia la fecha de respuesta al requerimiento y finalmente, 4 (5,13%) se proyectó responder en la vigencia 2024.

Gráfico 3. Tiempos de tención de Consulta, establecido para 30 días (En Término y Fuera de Término) – II Semestre de 2023



Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Información analizada sobre los registros de la "Base de PQRS", suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA, con corte al 31 de diciembre de 2023.

### 2.4.4. Análisis General sobre PQRSFD Recibidas

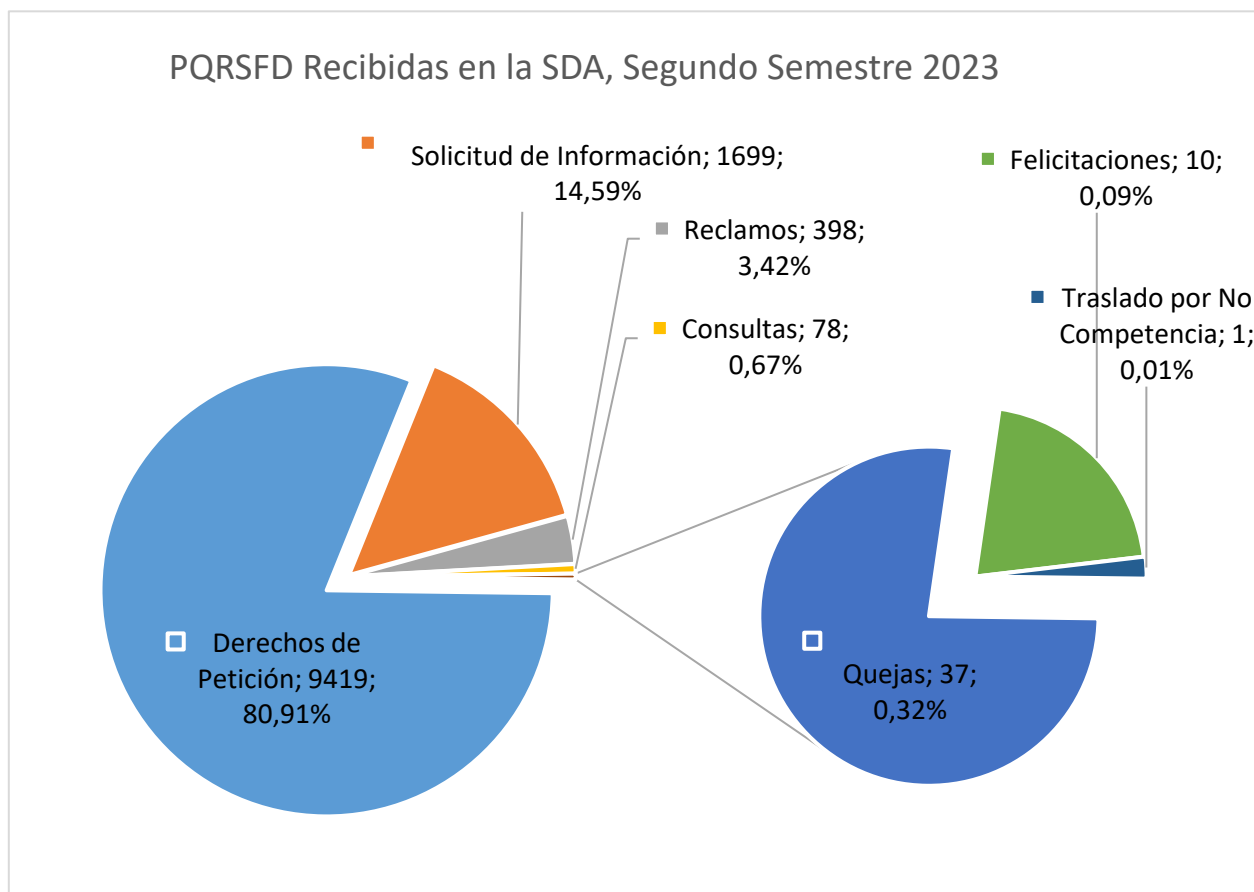
Tabla 6. Discriminación de PQRSFD Recibidas en la SDA, Segundo Semestre 2023

Tipo de Documento	# Peticiones Recibidas	% Equivalencia
Derechos de Petición	9419	80,91%
Solicitud de Información	1699	14,59%
Reclamos	398	3,42%
Consultas	78	0,67%
Quejas	37	0,32%
Felicitaciones	10	0,09%
Traslado por No Competencia	1	0,01%
<b>Total, General</b>	<b>11642</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Información analizada sobre los registros de la "Base de PQRS", suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA, con corte al 31 de diciembre de 2023.

Se observó, que, de los 11.642 requerimientos recibidos, 9419 (80,91%) correspondieron a “Derechos de Petición”, y en su orden 1699 (14,59%) a “Solicitudes de Información”, ocupando los Derechos de Petición, el primer lugar en modalidad de petición. A continuación, se representan los datos en términos gráficos.

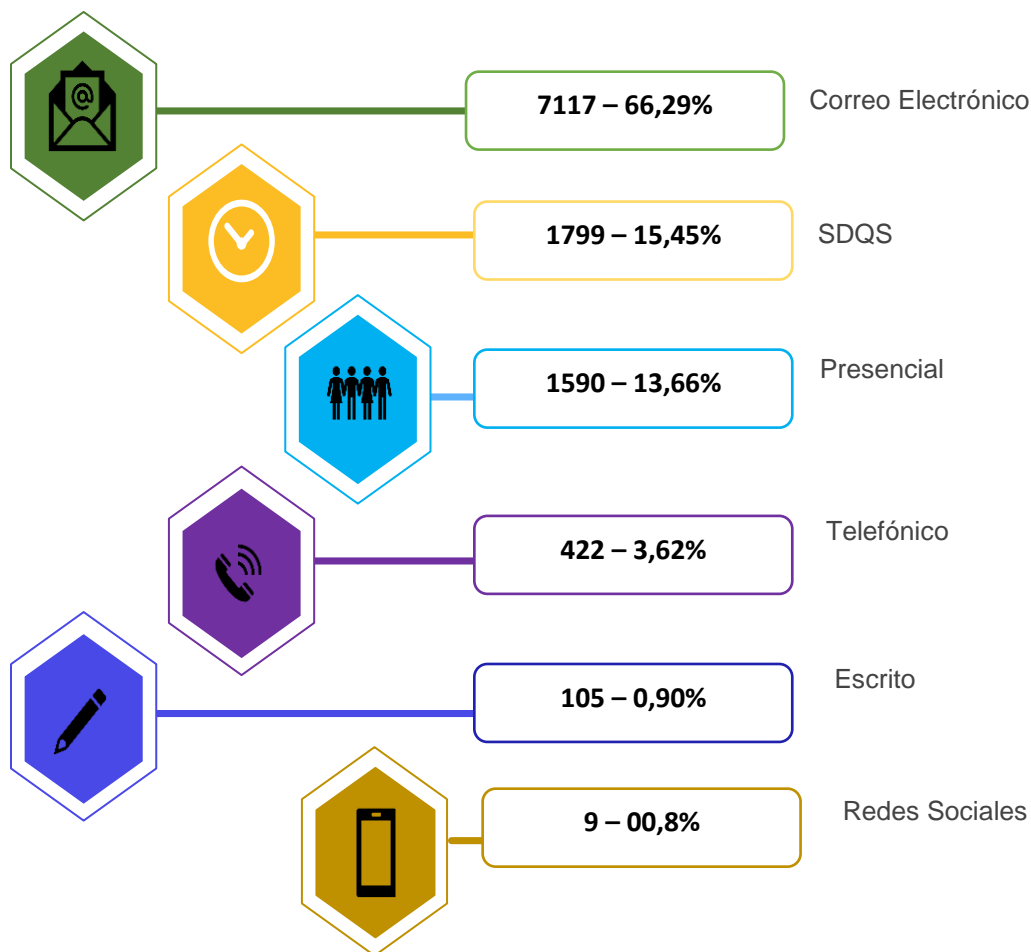
Gráfico 4. PQRSFD Recibidas en la SDA, Segundo Semestre 2023



Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Información analizada sobre los registros de la “Base de PQRS”, suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA, con corte al 31 de diciembre de 2023.

A su vez, en los canales de atención habilitados por la SDA, se identificó, que el medio de entrada más utilizado para el registro de PQRSFD, correspondió al “Correo Electrónico”, con una participación del 66,29%, seguido por el “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas” – SDQS – “Bogotá Te Escucha, con el 15,45%, tal como se muestra en la ilustración.

Ilustración 1. PQRSFD Recibidas Segundo Semestre de 2023, por Canal de Atención



Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Información analizada sobre los registros de la “Base de PQRS”, suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA, con corte al 31 de diciembre de 2023.

### ■ Información Desagregada sobre Derechos de Petición

Tabla 7. No. de Derechos de Petición por Dependencia SDA, tramitados en el Segundo Semestre de la Vigencia 2023

Área	Total	Rta en Términos	%	Rta Fuera de términos	%	Rta 2024	%
*SSFFS	*3905	2647	67,8%	1050	26,9%	208	5,3%
*SER	*719	287	39,9%	335	46,6%	97	13,5%
*DCA	*460	360	78,3%	68	14,8%	32	7,0%
*SC	*115	53	46,1%	43	37,4%	19	16,5%
*SCASP	*638	569	89,2%	38	6,0%	31	4,9%
*SRHS	*327	265	81,0%	37	11,3%	25	7,6%

Área	Total	Rta en Términos	%	Rta Fuera de términos	%	Rta 2024	%
*SCAAV	*2744	2624	95,6%	31	1,1%	89	3,2%
*SEGAE	*112	95	84,8%	14	12,5%	3	2,7%
DGA	61	47	77,0%	11	18,0%	3	4,9%
DGC	31	19	61,3%	10	32,3%	2	6,5%
DLA	59	51	86,4%	7	11,9%	1	1,7%
SG	19	12	63,2%	7	36,8%	0	0,0%
OAC	6	2	33,3%	4	66,7%	0	0,0%
DS	5	2	40,0%	3	60,0%	0	0,0%
DPSIA	17	13	76,5%	1	5,9%	3	17,6%
SPPA	55	54	98,2%	1	1,8%	0	0,0%
OCDI	14	14	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
OCI	1	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
OPEL	98	98	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
SF	32	32	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
SPCI	1	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%
<b>Total</b>	<b>9419</b>	<b>7245</b>	<b>76,92%</b>	<b>1660</b>	<b>17,62%</b>	<b>514</b>	<b>5,46%</b>

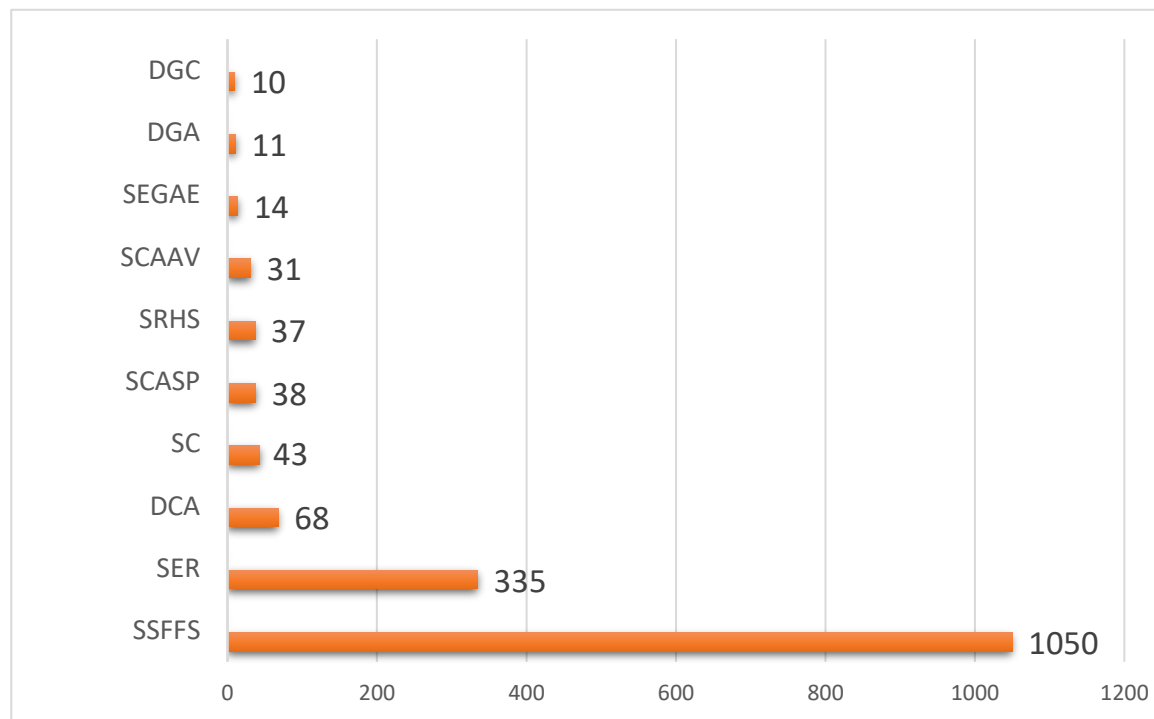
Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Datos tomados de la Matriz "Base de PQRS", suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, según Memorando 2024IE05239 del 9 de enero de 2024.

\*Dependencias con mayor número de "Derechos de Petición" recibidos.

Se observó, que, con corte al 31 de diciembre de 2023, de 9419 Derechos de Petición recibidos, se tramitaron en términos legales durante el segundo semestre de la vigencia 2023, un total de 7245, equivalentes al 76,92%; y fuera de términos, se tramitó un total de 1660, equivalentes al 17,62%; con relación a los Derechos de Petición recibidos en el mes de diciembre y con proyección de respuesta para la vigencia 2024, se identificó, un total de 514 requerimientos, equivalentes al 5,46%.

La dependencia con mayor número de "Derechos de Petición" recibidos y respondidos fuera de términos, es la Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna – SSFFS, con 3905 (67,8%) requerimientos recibidos y 1050 (26,9%) respondidos fuera de términos, seguido por la Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad – SER, con 719 (39,9%) requerimientos recibidos y 335 (46,6%) respondidos fuera de términos y la Dirección de Control Ambiental – DCA, con 460 (78,3%) requerimientos recibidos y 68 (14,8%) respondidos fuera de términos.

Gráfico 6. Dependencias con mayor número de "Derechos de Petición", Fuera de Término - II Semestre



Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Información analizada sobre los registros de la "Base de PQRS", suministrada por el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la SDA, con corte al 31 de diciembre de 2023.

Respecto a la información relacionada con los tiempos de respuesta, y analizada por la OCI, se observó, que en la matriz "Base de PQRS", no se identificó la medición sobre el número de días transcurridos entre el radicado inicial y la respuesta final, adicionalmente, en algunos casos se observó, que se relaciona la sigla "FT" que traduce "Fuera del tiempo"; no obstante, se identificó, que las cifras de requerimientos reportadas fuera de tiempo, en los informes mensuales, difiere del valor identificado por la OCI.

A continuación, se presenta la información registrada en los informes mensuales denominados "Informe Gestión de Peticiones Ciudadanas, Grupos de Valor y Entes de Control - 2023", publicados en la página web institucional de la SDA

Tabla 8. información registrada en los Informe Gestión de Peticiones Ciudadanas, Grupos de Valor y Entes de Control – 2023

Área	Dentro del término	Fuera del Término	Sin Respuesta dentro del Término	Sin respuesta	Total
DCA	602	50	5	7	664
DGA	83	14	1	2	100
DGC	31	10	0	2	43
DLA	77	3	0	5	85
DPSIA	28	1	0	0	29

Área	Dentro del término	Fuera del Término	Sin Respuesta dentro del Término	Sin respuesta	Total
DS	4	2	0	0	6
OAC	10	3	0	0	13
OCDI	42	0	0	0	42
OCI	1	0	0	0	1
OPEL	157	0	0	0	157
SC	92	30	6	53	181
SCAAV	3251	27	0	2	3280
SCASP	879	52	6	5	942
SEGAE	169	28	0	4	201
SER	383	326	63	107	879
SF	46	0	0	0	46
SG	17	0	0	7	24
SPCI	1	0	0	0	1
SPPA	66	1	0	0	67
SRHS	478	20	7	0	505
SSFFS	4310	37	24	4	4375
<b>Total</b>	<b>10727</b>	<b>604</b>	<b>112</b>	<b>198</b>	<b>11641</b>

Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno. Información analizada sobre los informes de Gestión de Peticiones Ciudadanas, Grupos de Valor y Entes de Control - 2023", publicados en la página web institucional de la SDA, con corte al 31 de diciembre de 2023.

En los datos sustraídos de los informes de “Gestión de Peticiones Ciudadanas, Grupos de Valor y Entes de Control”, para el segundo semestre de la vigencia 2023, se observó, la identificación de 604 requerimientos catalogados como “Fuera del Término, 112 como “Sin respuesta dentro del término” y 198 “Sin respuesta”, para un total de 904 requerimientos, tal como se muestra en la tabla 8; es decir, una diferencia de 746 requerimientos, frente a la información revisada por la OCI, tomada de la “Base de PQRS”, y suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, con 1660 requerimientos identificados como “Fuera de Término” y 514 proyectados para dar respuesta en la vigencia 2024 dentro de los términos.

A su vez, el total de requerimientos reportado en los informes mensuales, equivale a 11641, y el total de requerimientos registrado en la “Base de PQRS”, corresponde a 11642, con una diferencia de 1, en los datos analizados.

Por lo anterior, se insta, al Grupo de Atención al Ciudadano”, no solo a revisar la información reportada, sino a, generar un mecanismo de medición en la base de datos, que calcule el número de días transcurridos desde la recepción del requerimiento hasta su entrega final, controlando los tiempos establecidos por la modalidad de cada petición, validando los datos registrados y corroborando las cifras reportadas.

## 2.5. Relacionamiento con el Ciudadano

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

Tabla 9. Verificación de acciones para el Fortalecimiento del Relacionamiento Ciudadano de la SDA - Segundo Semestre 2023

ACTIVIDADES	VERIFICACIÓN OCI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.</li> </ul>	<p>El Grupo de Atención a la Ciudadanía, informó mediante Memorando 2024IE05239 del 9 de enero de 2024, lo siguiente: ... .. () El grupo de Servicio a la Ciudadanía cuenta con la caracterización de usuarios, en la cual se evidencia también el registro de atención de todos los ciudadanos a través de los canales de atención, cabe resaltar que, durante el segundo semestre de 2023, se realizó su actualización... ().</p> <p>Una vez verificada la información contenida en el documento denominado: "CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR", Bogotá D.C. 2023, se evidenció, la siguiente conclusión: ... () Para la vigencia 2024 se requiere desarrollar e implementar un mecanismo de recolección de información, que logre caracterizar de manera más exacta a la ciudadanía y grupos de valor que interactúan con la entidad, para responder de manera más efectiva a las demandas ciudadanas en trámites y servicios... ()</p> <p>Por lo anterior, se recomienda desarrollar de manera proactiva, la Caracterización de los Ciudadanos, y documentar de manera efectiva, el seguimiento de las acciones de fortalecimiento concernientes a la oferta, disponibilidad de canales, mecanismos y comunicación.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo.</li> </ul>	<p>Dando cumplimiento a lo establecido en el "Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital" – Versión 2, y en cumplimiento con la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía establecida por Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la cual brinda lineamientos para la atención a los usuarios en los puntos de atención y canales de atención habilitados, la SDA en cabeza del Grupo de Atención al Ciudadano, realiza un informe mensual de percepción y satisfacción frente a la atención brindada, por medio de los canales de atención habilitados.</p> <p>Al respecto, se identificó, la elaboración de seis (6) informes denominados "Encuestas de Percepción y Satisfacción del Servicio Prestado por la SDA" correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2023, a través de los cuales, se observó, la medición del Indicador denominado "Nivel de Satisfacción", tal como se muestra a continuación.</p>

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

### ▪ Nivel de Satisfacción

Tabla 10. Relación de Encuestas de Percepción sobre la Satisfacción Ciudadana - II Semestre de 2023

Periodo	# Encuestas	Canal Presencial	Canal Telefónico	Canal Virtual	% Promedio
Julio	2808	100%	100,0%	81,9%	94,0%
Agosto	3408	100%	100,0%	82,0%	94,0%
Septiembre	2102	100%	100,0%	82,0%	94,0%
Octubre	2064	100%	99,9%	81,0%	93,6%
Noviembre	2068	100%	100,0%	69,7%	89,9%
Diciembre	1486	100%	100,0%	95,8%	98,6%
<b>Total, General</b>	<b>13.936</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,98%</b>	<b>82,07%</b>	<b>94,02%</b>

▪ Fuente: Elaboración propia a partir de los informes suministrados por el área



Se observó, en los informes denominados “Informe Encuestas de Percepción y Satisfacción del Servicio Prestado por la SDA”, el registro de 13.936 encuestas, realizadas entre los meses de julio y diciembre de 2023, especificando para los canales de atención telefónico, presencial y virtual, niveles de satisfacción en promedio, del 94,02%; se recomienda al proceso de “Servicio a la Ciudadanía”, que realice un análisis de las causas de insatisfacción del 5,98% de los ciudadanos, y se formulen acciones de mejora en el sistema de gestión de la entidad, para atender las observaciones que corresponda, haciendo el seguimiento efectivo sobre las mejoras implementadas.

### 3. Conclusiones y Recomendaciones

#### Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

- En los informes denominados: “INFORME GESTION PETICIONES CIUDADANAS GRUPOS DE VALOR Y ENTES DE CONTROL”, correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2023; no se identificó la discriminación de los literales 2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud y (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, referidos en artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, por lo que se recomienda, revisar el contenido y la periodicidad en la publicación de los mencionados informes.

#### Fortalecimiento de Canales

- Se observó, la elaboración de una autoevaluación en el documento denominado: “Norma Técnica 6047 de la Veeduría Distrital Diagnostico” – agosto 2023; no obstante, en el documento no se evidencia la verificación de todos los aspectos y la estructura contemplados en la Norma Técnica 6047, por lo que se recomienda fortalecer el mencionado “Diagnostico”.
- Respecto a la implementación de Convenios con el Centro de Relevó, se reitera, tal como se ha hecho en los seguimientos anteriores, la recomendación, sobre el establecimiento de acuerdos y/o convenios interadministrativos, o contratación de personal, que contribuyan a reforzar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad, toda vez que no es visible su aplicación.

#### Normatividad y Procedimientos

- Durante el segundo semestre de la vigencia 2023, se recibieron 11.642 requerimientos de PQRSFD, sobre los cuales se atendieron dentro de los términos, 8971, equivalentes

al 77,06%, fuera de términos, 2109, equivalentes al 18,12%, y 562 que fueron recibidos en el mes de diciembre de 2023, equivalentes al 4,83%, con proyección de respuesta para la vigencia 2024.

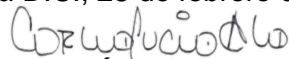
Al respecto, se recomienda implementar ejercicios de autodiagnóstico y análisis de causas en las áreas que presentan mayor nivel de incumplimiento en la oportunidad de las respuestas, (Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna – SSFFS, Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad – SER, Dirección de Control Ambiental – DCA); y junto con el Grupo de Atención al Ciudadano, implementar un plan de mejora, que asegure el cumplimiento de la normatividad vigente sobre la materia, teniendo en cuenta los riesgos legales, reputacionales y las consecuencias disciplinarias que esta situación representa para la organización.

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

### Relacionamiento con el Ciudadano

- Se observó el desarrollo de “Encuestas de Percepción”, para medir la satisfacción del servicio prestado en la atención al ciudadano, obteniendo un resultado en promedio de satisfacción equivalente al 82,07%, en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023; no obstante, se recomienda al proceso, que realice un análisis de las causas de insatisfacción de los ciudadanos, y que se formulen acciones de mejora para atender las observaciones detectadas, de tal manera que registren en el sistema de gestión de la entidad y se haga seguimiento a las mejoras implementadas.

Bogotá D.C., 28 de febrero de 2024



**NORMA LUCÍA AVILA QUINTERO**

Jefe de Oficina de Control Interno

Elaboró: Ángela Millán Grijalba – Contratista / Leidy Johanna Bonilla – Contratista  
Revisó: Viviana Marcela Marín Olmos – Contratista