

MEMORANDO

PARA: SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE, ASESORA DESPACHO,
SUBSECRETARIAS, DIRECTORES Y JEFES DE OFICINA

DE: GLORIA AIDÉ GONZÁLEZ ALMARIO
Jefe de Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de
PQRSFD, Primer Semestre 2026.

Respetados directivos,

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2026, la Oficina de Control Interno socializa con este comunicado, el “Informe de Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSFD, Primer Semestre de 2026”.

A continuación, se presenta un resumen de las conclusiones y recomendaciones generadas durante evaluación, los resultados detallados podrán ser consultados en el informe anexo:

1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

- Respecto del total de requerimientos atendidos por la entidad durante el primer semestre de 2026, correspondientes a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD), así como a los requerimientos provenientes de entes externos de control, se registró un total de dieciséis mil treinta y nueve (16.039) requerimientos atendidos.

- La Secretaría Distrital de Ambiente realizó la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF y la atención al ciudadano durante el primer semestre de 2026, en el marco de las disposiciones establecidas en la Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014, Decreto Ley 19 de 2012 y Decreto Distrital 640 de 2025. La verificación efectuada permitió identificar los aspectos relacionados con la aplicación de las disposiciones normativas asociadas a la gestión de PQRSDF y atención al ciudadano, de acuerdo con la información y evidencias disponibles para el periodo evaluado.
- La entidad cuenta con procedimientos documentados y vigentes en el aplicativo ISOLUCIÓN, lo que permite evidenciar la estandarización de las actividades asociadas al proceso de gestión de PQRSDF.

Canales de Atención SDA

- La Secretaría Distrital de Ambiente dispone de canales de atención presencial, telefónico y virtual, garantizando alternativas para la recepción, atención y trámite de las PQRSDF y facilitando el acceso de los ciudadanos a los servicios de la entidad.
- La entidad cuenta con la sede principal y puntos de atención ubicados en la red CADE y SuperCADE, complementados con canales virtuales y telefónicos, lo que permite ampliar las opciones de acceso a los servicios institucionales.
- Si bien la entidad dispone de herramientas virtuales como la Ventanilla Digital, correos institucionales y el enlace al Centro de Relevó, se recomienda culminar la implementación y puesta en operación del ChatBot institucional, garantizando previamente su funcionamiento integral, confiabilidad y accesibilidad, antes de consolidarlo como canal de atención al ciudadano.
- Se recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre los canales de atención, de manera que permitan identificar oportunamente situaciones que afecten la prestación del servicio y establecer acciones de mejora. Asimismo, se recomienda mantener actualizada la información publicada en la página web institucional y dar continuidad a las actividades programadas para la vigencia 2026, en el marco del fortalecimiento permanente del proceso.

De lo Normativo y Procedimental

- Durante el primer semestre de 2026 se evidenció una mejora en la clasificación de la información suministrada en la base de datos de PQRSDF, atendiendo las recomendaciones efectuadas en la auditoría Interna al proceso de Participación, Relacionamiento con la Ciudadanía y Educación Ambiental, frente a inconsistencias identificadas en seguimientos anteriores, lo que favorece la trazabilidad de la información y permite realizar un análisis más preciso sobre el cumplimiento de los términos y la gestión institucional.
- La entidad presentó un 70 % de respuestas dentro de los términos establecidos para las PQRSDF. No obstante, persisten oportunidades de mejora asociadas principalmente a los requerimientos con términos de respuesta de 10 y 15 días, particularmente en los derechos de petición y en aquellas dependencias que presentan una mayor carga operativa. Adicionalmente, en los requerimientos de los entes de control (IAS), se identificó un 10 % de respuestas emitidas fuera de término, situación que representa un riesgo para el cumplimiento de las obligaciones institucionales y requiere el fortalecimiento de los controles establecidos, reduciendo la exposición a riesgos legales, administrativos y reputacionales.
- Se recomienda fortalecer el seguimiento y control de las PQRSDF dirigidas a los entes externos de control, mediante mecanismos de alerta y monitoreo que permitan identificar oportunamente los requerimientos próximos a vencer y adoptar las acciones necesarias para garantizar su atención dentro de los términos establecidos, reduciendo la exposición a riesgos legales, administrativos y reputacionales.
- Se recomienda fortalecer, con las diferentes dependencias de la entidad, el seguimiento, cierre y actualización de los registros asignados en el sistema documental FOREST, asegurando que la fecha de vencimiento registrada corresponda al término aplicable y que el cierre del trámite se efectúe de manera oportuna y consistente con la respuesta remitida al peticionario.

Atentamente,

Gloria A. Gonzalez A

GLORIA AIDE GONZALEZ ALMARIO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Anexos: "Informe de Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSFD Primer semestre 2026" y Excel de Base de datos analizada

Elaboró:

LEIDY JOHANA BONILLA GONZALEZ	CPS:	SDA-CPS-20260705	FECHA EJECUCIÓN:	28/08/2026
-------------------------------	------	------------------	------------------	------------

Revisó:

GLORIA AIDE GONZALEZ ALMARIO	CPS:	FUNCIONARIO	FECHA EJECUCIÓN:	28/08/2026
------------------------------	------	-------------	------------------	------------

Aprobó:

GLORIA AIDE GONZALEZ ALMARIO	CPS:	FUNCIONARIO	FECHA EJECUCIÓN:	28/08/2026
------------------------------	------	-------------	------------------	------------



Informe de Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSFD – I Semestre 2026

OFICINA DE CONTROL INTERNO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
AMBIENTE



1. OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento de los estándares establecidos para la atención al ciudadano, así como de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, del primer semestre de la vigencia 2026 en la Secretaría Distrital de Ambiente-SDA.

2. ALCANCE

Verificación y evaluación independiente de la aplicación y cumplimiento de los estándares de atención al ciudadano establecidos en la normatividad vigente y los parámetros determinados por la Secretaria Distrital de Ambiente, incluyendo la revisión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), recibidas en la entidad desde el 1º de enero al 30 de junio de 2026.

3. METODOLOGÍA

Para adelantar esta evaluación, se efectuaron las siguientes acciones:

- a. Revisión de la normatividad vigente aplicable.
- b. Comunicación de inicio de trabajo y de información, mediante radicado Forest No. 2026IE157247 del 24 de julio 2026.
- c. Análisis de información recibida así: 1) Defensor del Ciudadano de la SDA mediante radicado Forest No. 2026IE161671 del 29 de Julio de 2026 2) Oficina de Participación, Educación y Localidades-OPEL mediante radicado Forest No. 2026IE162983 del 30 de julio de 2026 y 3) Oficina Jurídica- OJ mediante radicado Forest No. 2026IE163370 del 31 de julio de 2026.
- d. Revisión de la matriz, “VF. Año 2026.ANÁLISIS REPORTE POR MES PQRSDF Atención Ciudadano”, suministrada por la Oficina de Participación, Educación y Localidades de requerimientos “PQRSFD” recibidos y tramitados durante el primer semestre de la vigencia 2026.
- e. Emisión de Informe de resultados.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- **Ley 1437 de 2011:** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA, las actuaciones de la administración deben ceñirse a lo dispuesto en su **Artículo 7**, el cual impone a las autoridades el deber de brindar un trato respetuoso y diligente al público, garantizando la atención personal y el uso de medios tecnológicos para la recepción y trámite de peticiones. En concordancia, el **Artículo 9** que establece las prohibiciones estrictas para las autoridades, tales como negarse a recibir peticiones, exigir requisitos adicionales no previstos en la ley o demorar

injustificadamente sus decisiones. Finalmente, respecto a los tiempos de respuesta, el **Artículo 14, sustituido por la Ley 1755 de 2015**, consagra que, por regla general, toda petición debe ser resuelta en un término máximo de quince (15) días hábiles, salvo que se trate de solicitudes de documentos (10 días) o de consultas a las autoridades (30 días).

- **Ley 1474 de 2011:** Norma orientada a fortalecer la prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, establece directrices claras sobre la atención al ciudadano. En su artículo 76 ordena que toda entidad pública debe contar con al menos una dependencia dedicada a recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos (PQRS) relacionadas con su misión institucional, garantizando además un enlace de fácil acceso en su página web principal. En este contexto, se le asigna a la Oficina de Control Interno la función irrenunciable de vigilar el adecuado trámite y resolución de dichas solicitudes, debiendo presentar un informe semestral a la administración de la entidad, sobre el cumplimiento de esta gestión.
- **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"*. De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, toda petición debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa y congruente, en un término máximo de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Sin embargo, este plazo varía según la modalidad de la solicitud: si se trata de peticiones de documentos o información, el término será de diez (10) días; mientras que, para la resolución de consultas a cargo de la entidad, el plazo será de treinta (30) días. Excepcionalmente, si la entidad se encuentra imposibilitada para dar respuesta en estos lapsos, deberá informar al peticionario antes del vencimiento del término inicial, justificando los motivos de la demora e indicando una nueva fecha de respuesta, la cual en ningún caso podrá exceder el doble del plazo inicialmente previsto en la ley. El incumplimiento de estos términos vulnera el núcleo esencial del derecho fundamental de petición y acarrea sanciones disciplinarias.
- **Decreto Ley 19 de 2012** *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."* En cumplimiento del Decreto Ley 19 de 2012, modificado en algunos apartes y complementado por el Decreto Ley 2106 de 2019, la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) al interior de la entidad debe regirse por los principios de celeridad, economía y simplicidad. Por consiguiente, es deber de los servidores públicos incentivar el uso de medios digitales y resolver las solicitudes en el menor tiempo posible, sin dilaciones injustificadas. Para garantizar la efectividad de los derechos de los ciudadanos, queda estrictamente prohibido exigir trámites superfluos, requisitos irracionales, autenticaciones innecesarias o documentos adicionales que ya reposen en los archivos de la entidad; debiendo la administración actuar de buena fe y optimizar sus recursos para brindar un servicio público de la más alta calidad.
- **Decreto Distrital 640 de 2025** *"Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública"*. En el marco del Sistema de Gestión del Distrito Capital, reglamentado

mediante el Decreto Distrital 640 de 2025, la atención oportuna y de fondo de las PQRSFD constituye un componente fundamental de la gestión institucional. En este sentido, y conforme al artículo 298 ibidem, la entidad deberá garantizar su trámite con celeridad, transparencia y observancia de los términos legales aplicables, orientando su gestión a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía y a la garantía efectiva de sus derechos.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

En cumplimiento de las disposiciones establecidas en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con la vigilancia que corresponde a las Oficinas de Control Interno respecto de la atención de las quejas, sugerencias y reclamos, la Oficina de Control Interno – OCI realizó la evaluación de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSFD, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

La evaluación tuvo como propósito verificar el cumplimiento del marco normativo aplicable y evaluar la gestión institucional asociada a la recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las PQRSFD, así como la oportunidad y calidad de las respuestas emitidas, la aplicación de los mecanismos y procedimientos establecidos para su atención, y la consistencia, integridad y trazabilidad de la información registrada y reportada por las dependencias responsables.

Para el desarrollo de la evaluación se efectuó la revisión de la información y documentación disponible para el periodo objeto de análisis, con el fin de identificar el nivel de cumplimiento de los criterios establecidos y determinar posibles situaciones susceptibles de mejora.

Como resultado de la evaluación realizada, se presentan a continuación los principales resultados, observaciones y oportunidades de mejora identificados:

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

- En lo que corresponde a la Ley 1437 de 2011
 - Art. 7. Numeral 5 “Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”.

De lo anterior, esta oficina evidencio que en el menú Atención y Servicios a la Ciudadanía – Tramites - la Carta de trato digno que se encuentra cargada y actualizada en el siguiente link, <https://www.ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/tramites-y-servicios>

- Art. 69. No Notificación por aviso. (...) Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por

el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

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

➤ De la Ley 1474 de 2011

- Art. 76, inc. 1 “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

En el marco del Decreto Distrital 646 de 2025, *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Distrital del Sector Ambiente”*, se establece en el numeral 14 del artículo 9, como función de la Oficina de Participación, Educación y Localidades; coordinar la recepción, registro, clasificación y distribución oportuna de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición que en forma verbal o escrita presenten los ciudadanos, y realizar el control efectivo para que sean resueltas en los plazos establecidos.

Igualmente, en el aplicativo ISOLUCION, esta oficina evidenció el proceso de “Participación, Relacionamento Con La Ciudadanía Y Educación Ambiental” código:PC-CP-001, actualmente en su versión No. 14 del 16 de abril de 2026, cuyo objeto es el de: Garantizar el acceso oportuno, efectivo, diferencial y de calidad a la oferta institucional de la Secretaría Distrital de Ambiente, mediante el diseño e implementación de estrategias de participación ciudadana, educación ambiental y relacionamiento con los grupos de valor e interés, con el fin de fortalecer el conocimiento, la incidencia en la gestión ambiental, la satisfacción ciudadana y la mejora de las condiciones ambientales y la calidad de vida en el territorio.

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

- Procedimiento Gestión del Defensor de la Ciudadanía, código: PC-PR-001, versión 1 del 12 de junio de 2026.
- Procedimiento Programa de Participación Ciudadana Digital, código: PM01-PR08, versión 7 del 06 de febrero de 2025, se precisa que conforme la actualización del mapa de procesos de la entidad con ocasión al rediseño institucional en el periodo evaluado se encontraba en ajuste dicho procedimiento para actualizarlo al Procedimiento “Gestión de la participación ciudadana digital” Código PC-PR-002, Versión 8.

Evidenciando así, su cumplimiento

- Art. 76, inc. 2 “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

Esta Oficina por su parte, dio cumplimiento a la norma toda vez que, mediante radicado Forest No.2026IE33191 del 24 de febrero de 2026 se comunicó el “Informe de Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSFD, Segundo Semestre 2025” y sus resultados son de libre consulta en el siguiente link y fueron respectivamente socializados:

<https://www.ambientebogota.gov.co/web/transparencia/informes-de-la-oficina-de-control-interno>

- Art. 76, inc. 3 “Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.

Al respecto, se evidenció en la página web, el espacio denominado “Línea de Atención al Usuario – PQRSFD, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Solicitudes de Información Pública” en el cual se encuentra el registro de PQRSFD por medio de formato de libre descarga en pdf y correo electrónico para respectivo envío, asimismo solicitudes a través de “Bogotá te escucha” y finalmente los botones de acceso y de consulta en el siguiente link:

<https://www.ambientebogota.gov.co/web/transparencia/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania>

Evidenciando así, su cumplimiento normativo

➤ De la Ley 1712 de 2014

- Art. 11, Literal H “Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado”. Decreto 1081 de 2015 – Art .2.1.1.6.2 Informes de solicitudes de acceso a información”.

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

1. Informe de seguimiento a quejas y reclamos vigencia 2026, evidenciando los informes de seguimiento de I y II trimestre de 2026
2. Informes de acceso a la información pública - Ley 1712 de 2014, evidenciando los informes de seguimiento de I y II trimestre de 2026

Por lo anterior, se observa cumplimiento normativo e información cargada en el siguiente link:

<https://www.ambientebogota.gov.co/web/transparencia/informe-de-pqrs>

- Art. 11 literal k. “Los sujetos obligados deberán publicar datos abiertos, para lo cual deberán contemplar las excepciones establecidas en el título 3 de la presente ley.

Adicionalmente, para las condiciones técnicas de su publicación, se deberán observar los requisitos que establezca el Gobierno Nacional a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o quien haga sus veces.”

Se observó que la Secretaría Distrital de Ambiente, adoptó las medidas establecidas, mediante la cual se requiere la publicación de “Datos Abiertos” - Políticas de “Gobierno Abierto” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2021) los cuales se encuentran detallados en el botón Transparencia y clasificados, en cumplimiento del título 3 de la Ley 1712 de 2014 así:

- ✓ Instrumentos de gestión de la información
- ✓ Registro de activos de información Índice de información clasificada y reservada
- ✓ Registro de Activos de Información (RAI)
- ✓ Índice de información Clasificada y Reservada (IICR)
- ✓ Esquema de publicación de información
- ✓ Gestión Documental
- ✓ Tablas de retención documental
- ✓ Sección de Datos Abiertos
- ✓ Acto administrativo sobre costos de reproducción de información pública
- ✓ Registro de publicaciones
- ✓ Tablas de Acceso

Los cuales se encuentran disponibles en el siguiente link:
<https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/instrumentos-de-gestion-de-la-informacion>

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

➤ Ley 1755 de 2015

- Art. 22 “Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten”.

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

- Procedimiento “Programa de Participación Ciudadana Digital”, código: PM01-PR08, versión 7 del 06 de febrero de 2025, se precisa que conforme la actualización del mapa de procesos de la entidad con ocasión a la restructuración interna, ya se encuentra

actualizado el Procedimiento “Gestión de la participación ciudadana digital” Código PC-PR-002, Versión 8 del 21 de julio de 2026, publicado en aplicativo Isolucion.

- Enlace página Web: <https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania>
- Correo electrónico: atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co

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

5.2 Canales de Atención SDA.

Con el fin de validar las acciones establecidas por la SDA con relación a los canales de atención de la entidad espacios y escenarios disponibles de interacción con los ciudadanos y atender sus solicitudes, tramites, servicios, y PQRSFD, se identificó en la página web institucional, la disponibilidad de los siguientes canales de atención:

- **Atención Telefónica:** a través de teléfono fijo o celular, en los siguientes números:

PBX: +57 (601) 3778899

Línea de atención a la ciudadanía: (601) 3778804

Línea PQRS: (601) 3778810

Horario de Atención: De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. en jornada continua.

Línea para denuncia de actos de corrupción: +57 195

- **Atención Virtual:** Correos electrónicos institucionales

atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co

correspondencia@ambientebogota.gov.co

defensajudicial@ambientebogota.gov.co

Otros canales: [Virtual disponible de la SDA FOREX \(se abre en una nueva pestaña\)](#)

- Aplicación SuperCADE Virtual para trámites, consultas y radicación de peticiones.

- **Canales de atención presencial:** Puntos de atención presencial dispuestos por la Secretaría Distrital de Ambiente para la atención directa a la ciudadanía.

Sede principal

Avenida Caracas # 54-38

Horario de atención: De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. en jornada continua.

SuperCades

Supercade Suba, Supercade Américas, Supercade Calle 13, Supercade CAD, Supercade Bosa, Supercade 20 de julio y CADE Toberín. Con horario de atención: De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

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

De lo anterior, se observó cumplimiento normativo.

5.3 Acciones Implementadas para fortalecer la importancia y la institucionalidad del servicio al ciudadano dentro de su estructura administrativa y direccionamiento estratégico

Con el fin de conocer que acciones ha implementado la entidad, durante el primer semestre de 2026, para fortalecer los canales de atención (medios, espacios o escenarios de interacción con los ciudadanos), especialmente en la atención de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), se consultó al área, quien informó lo siguiente:

- “Con el propósito de fortalecer la institucionalidad del servicio al ciudadano dentro de la estructura administrativa y el direccionamiento estratégico de la entidad, durante el primer semestre de 2026 se adelantaron las siguientes acciones:
- **Actualización del mapa de procesos institucional:** Se incorporó el proceso denominado "**Participación, Relacionamento con la Ciudadanía y Educación Ambiental**", con el fin de consolidar la gestión del servicio al ciudadano como un proceso misional dentro de la entidad. En el marco de este proceso, se vienen adelantando la revisión, actualización y estandarización de los procedimientos y demás documentos asociados a la atención y servicio a la ciudadanía.
- **Implementación del Modelo de Relacionamento Integral con la Ciudadanía:** Se desarrollaron acciones orientadas a la implementación del Modelo de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, buscando fortalecer la articulación institucional y mejorar la interacción con los grupos de valor. El seguimiento a estas acciones se realiza a través de la Mesa Técnica creada mediante la **Resolución No. 00218 de 2026**, instancia encargada de coordinar, monitorear y evaluar los avances en la implementación del modelo y el cumplimiento de las actividades programadas”.

Con respecto a lo anterior la oficina responsable aportó los siguientes soportes para el seguimiento del primer semestre:

- Documento Word denominado “Informe Avance Plan De Acción Modelo de Relacionamento Integral Con La Ciudadanía”

- Documento PDF denominado “Modelo de Relacionamento Integral con la Ciudadanía - Aprobado MT 29-04-2026 (1)”
- Documento Excel denominado “Plan Acción 2026. Implementación del Modelo de Relacionamento Integral con la Ciudadanía-Aprobado MT 29-04-2026.”

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

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

Al respecto, la OPEL indico lo siguiente: “Durante el primer semestre de 2026, la entidad implementó las siguientes acciones para fortalecer los canales de atención y mejorar la oportunidad y calidad en la gestión de trámites, servicios y PQRD:

- **Seguimiento permanente a la gestión de PQRD:** Se realizaron sesiones semanales de seguimiento con los enlaces responsables de la gestión de PQRD de las diferentes dependencias, con el propósito de mitigar el riesgo de incumplimiento de los términos legales de respuesta, realizar seguimiento a las actividades en curso e identificar necesidades de apoyo que permitan fortalecer la atención oportuna a la ciudadanía”.

Revisión OCI: Al respecto, se evidencio inicio de esta actividad a partir del mes de abril, revisadas las evidencias, se observaron las siguientes actas de reunión:

- o **Abril:** acta de reunión del 23 y 30 de abril 2026, tema abordado: “Reunión de seguimiento con los enlaces de PQRS de la entidad, para generar acciones y revisiones conjuntas que permitan mejorar los índices de respuesta y gestión de aquellos vencimientos que estén afectando la medición de la Entidad a Nivel Distrital. Revisión del procedimiento de PQRS”
 - o **Mayo:** 1) acta de reunión del 8 de mayo, tema: “La reunión definió plazos de respuesta y aclaró competencias de asignación de casos mediante matrices Actualizadas”. 2) acta de reunión del 21 de mayo, tema: “La reunión planteó temas abiertos, preguntas y/o sugerencias de parte de los enlaces en el proceso de PQRS”, 3) acta de reunión del 28 de mayo, tema: “Reunión Semanal de Seguimiento con Enlaces PQRS”.
 - o **Junio:** acta de reunión del 11, 18 y 25 de junio, tema abordado: “Reunión de seguimiento con los enlaces de PQRS de la entidad, para generar acciones y revisiones conjuntas que permitan mejorar los índices de respuesta y gestión de aquellos vencimientos que estén afectando la medición de la Entidad a Nivel Distrital. Revisión del procedimiento de PQRS”
- **Monitoreo y control de vencimientos:** Se implementó un esquema de seguimiento mediante la generación de reportes diarios de alertas de vencimiento dirigidos a las dependencias con PQRD próximas a vencer o vencidas. Adicionalmente, se elaboraron dos informes consolidados semanales sobre el estado de las solicitudes pendientes de gestión, con el fin de facilitar la toma de decisiones y la adopción de acciones correctivas”.

Revisión OCI: Revisada la evidencia aportada, se observaron matrices de seguimiento para los meses abril, mayo y junio las cuales incluyen la información del requerimiento y la dependencia responsable junto con su fecha de vencimiento, así mismo, soportes que dan cumplimiento a las alertas remitidas vía correo electrónico a las diferentes dependencias.

- **“Fortalecimiento de los canales virtuales de atención:** En coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), se avanzó en el desarrollo e implementación del ChatBot institucional como un nuevo canal de atención para la ciudadanía. Actualmente, esta herramienta se encuentra en fase de pruebas, orientada a optimizar la atención de consultas y facilitar el acceso a la información y los servicios de la entidad”.

Revisión OCI: Revisado el ChatBot disponible en la página web de la entidad, y de acuerdo con lo manifestado por el responsable, se evidenció que la herramienta aún no se encuentra completamente funcional, dado que permanece en fase de pruebas. En este sentido, se recomienda evaluar su retiro temporal de la página web institucional hasta tanto se garantice su funcionamiento integral y se encuentre disponible para su uso efectivo por parte de los usuarios, con el fin de evitar posibles confusiones y afectaciones en la atención de las solicitudes.

- **“Actualización de la información en la página web institucional:** Se revisó y ajustó el contenido del módulo Atención y Servicios a la Ciudadanía, actualizando la información relacionada con los canales de atención disponibles para garantizar que la ciudadanía cuente con información clara, completa y actualizada”.

Revisión OCI: Al respecto, se evidencio actualización de la información de los canales de atención disponibles del módulo “atención y servicios a la ciudadanía” en la página web de la entidad.

- **“Revisión de trámites y servicios:** Se adelantaron mesas de trabajo con los enlaces responsables de los trámites y servicios de la entidad para verificar que la información publicada en la página web institucional se encuentre alineada con el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), garantizando su consistencia y actualización”.

Revisión OCI: Revisadas las evidencias aportadas, efectivamente se observó acta de reunión del 16 de junio con el tema de reunión abordado: “Seguimiento a la implementación de las estrategias de racionalización de trámites inscritas ante el Departamento Administrativo de la Función Pública para la vigencia 2026 de la Secretaría Distrital de Ambiente, revisión del avance de cada una de ellas, resolución de inquietudes sobre el diligenciamiento de los seguimientos y definir compromisos para garantizar el cumplimiento de las acciones programadas” y correos de seguimiento del 08 de junio a las áreas involucradas.

- **“Participación en ferias de servicios:** La entidad participó en diferentes ferias de servicios institucionales, brindando orientación directa a la ciudadanía sobre los trámites,

servicios, canales de atención y mecanismos para la presentación de PQRD, fortaleciendo la interacción con los grupos de valor”.

Revisión OCI: Conforme lo reportado, se evidencio participación en las siguientes actividades:

- El 13 de febrero de 2026, “Feria a tu Servicio-Vocación-Migración Conexión Social y Comunitaria En El Parque Santo Domingo De Ciudad Bolívar”.
- El 12 de marzo de 2026, “FERIA PARA TU NEGOCIO CCB –Plazoleta Lourdes Chapinero”.
- El 17 de marzo de 2026, “En Bogotá sí pasa y te lo contamos gestión 2025”
- El 28 de marzo de 2026, “Feria De Servicio Bolonia-Usme”.
- El 30 de abril de 2026, “Feria Cumplimiento a compromiso concejo local de gobierno Parque La Aldea-Fontibón”.

Por lo anterior, se evidenciaron acciones enmarcadas en el fortalecimiento de los canales de atención a fin de mejorar la oportunidad y calidad en la gestión de trámites, servicios, PQRS y cumplimiento normativo.

5.5 Acciones para fortalecer el Talento Humano en la prestación del servicio ciudadano.

En lo que respecta al fortalecimiento del talento humano para la prestación del servicio a la ciudadanía, en aspectos como sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión del proceso de atención, la Oficina de Participación, Educación y Localidades de la SDA cuenta con un total de 26 contratistas, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1. Equipo de servicio a la ciudadanía

Ubicación	N. de Agentes
Sede Principal	12
Virtual	2
Virtual por embarazo	2
Súper Cade	6
Cade	1
Sede Principal enlaces y líder	3
TOTAL	26

Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno

Respecto a la sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión realizada por el proceso, la dependencia informo que: “Se han adelantado sesiones de capacitación y entrenamiento al equipo de atención, así como las reuniones mensuales de autoevaluación en donde se presentan los resultados y se comunican detalles y aspectos a considerar en la gestión como agentes de servicio”.

Al respecto, se evidencio en los soportes un total de catorce (14) capacitaciones y/o entrenamientos realizados durante el primer semestre de 2026 sobre diversos temas de PQRS, atención al ciudadano, normativa y temas misionales de la entidad, evidenciando así cumplimiento de la actividad propuesta.

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

Al respecto, la OPEL indico lo siguiente: “Frente a las acciones de cumplimiento normativo en materia de PQRS, acceso a la información pública y su respectivo control, la entidad, a través del equipo de monitoreo y seguimiento, ha consolidado un esquema operativo y de reporte estructurado en los siguientes ejes estratégicos, considerando que en el proceso de actualización documental se están incluyendo los siguientes lineamientos que sirven de control para asegurar el cumplimiento normativo.

- **Monitoreo Operativo, Control de Tiempos y Alertas Tempranas (PQRSD):** Con el propósito de mitigar el riesgo de extemporaneidad y asegurar el cumplimiento de los términos legales de respuesta, se ejecuta un esquema estricto de seguimiento continuo:
 - Monitoreo y Alertas Diarias: Revisión constante del estado de cada solicitud radicada en el sistema, se envían alertas vía correo electrónico institucional a los líderes y profesionales responsables de dependencia sobre los vencimientos del día.
 - Seguimientos Semanales: Dos (2) veces a la semana se consolidan y analizan los datos de trazabilidad para identificar PQRS con riesgo inminente de vencimiento o en extemporaneidad, notificando formalmente a las áreas para su gestión prioritaria.
 - Requerimientos Formales Internos: En casos de PQRS vencidas, se tramita la expedición de memorandos internos formales dirigidos a los directores, subdirectores y jefes de dependencias involucradas, solicitando la atención inmediata y la justificación de los tiempos de trámite.
- **Acceso a la Información Pública y Especialización de Canales (Ley de Transparencia)**

En cumplimiento de las disposiciones de transparencia y acceso a la información se realizaron las siguientes acciones:

- **Módulo Especializado de Radicación:** Se implementó un módulo de radicación específica para Solicitudes de Acceso a la Información Pública, el cual permite tipificar, separar y monitorear y realizar seguimiento a estos requerimientos de manera diferenciada frente a las PQRSD ordinarias.
- **Trazabilidad y Control:** Esta herramienta garantiza el control del flujo documental y la verificación estricta de los términos legales específicos asignados a la entrega de información pública.
- **Informes Mensuales de Gestión y Evaluación de Control Interno**
 - Informes a Mes Vencido: De manera sistemática, se genera un informe consolidado a mes vencido sobre la gestión integral de PQRSD y solicitudes de información pública.
 - Análisis de Indicadores: Estos informes analizan el volumen de entrada por canal, tipologías, tiempos promedio de respuesta y porcentajes de cumplimiento por

dependencia, sirviendo como insumo técnico para la toma de decisiones directivas, el seguimiento de Control Interno y la identificación de cuellos de botella”.

Revisadas las evidencias aportadas por el proceso responsable, se evidenciaron los informes de gestión correspondientes al I y II trimestre de 2026, los cuales coinciden con la información publicada en la página web de la entidad. Asimismo, se verificó la actualización de la información disponible en el sitio web institucional, la cual puede ser consultada en el enlace <https://www.ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/informe-de-pqrs>.

En consecuencia, con base en las evidencias revisadas, se determinó el cumplimiento de la obligación objeto de verificación.

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

Conforme lo reportado por el responsable: “Se han desarrollado de manera permanente encuestas de percepción ciudadana en los diferentes canales de atención, con el propósito de conocer las características, necesidades, expectativas y percepciones de los ciudadanos frente a la calidad del servicio prestado.

Con la información recopilada se presenta un informe consolidado mensual, el cual hace parte de los reportes de seguimiento remitidos a SEGPLAN (...).”

De lo anterior, se evidenció el siguiente Porcentaje de Satisfacción de los Canales de Atención, durante el primer semestre de 2026:

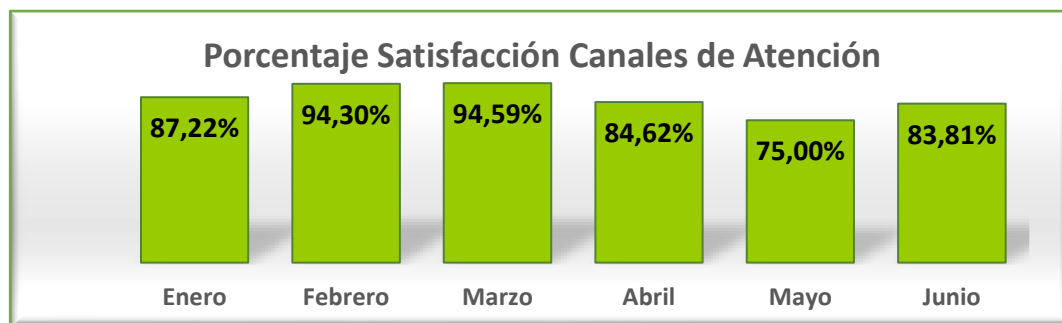


Ilustración 1. Imagen tomada del reporte de encuestas para Segplan de I Semestre de 2026.

Igualmente se identifica en la matriz de soporte, los resúmenes de las encuestas de satisfacción por canal de atención y por mes, con lo que se puede identificar las necesidades, expectativas y percepciones de las personas que reciben atención por parte de la entidad, cumpliendo así con lo requerido para este ítem.

6. DE LO NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

Informe de Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSFD

Primer semestre 2026

Con relación a los requerimientos allegados a la entidad durante el primer semestre de 2026, y de acuerdo con los términos establecidos por la normatividad aplicable, se observaron los siguientes datos:

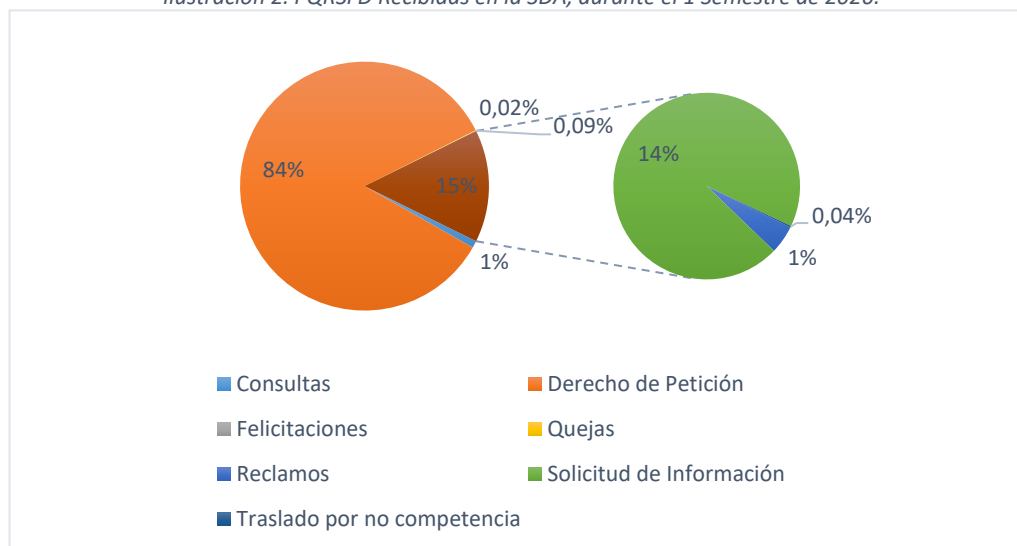
Tabla 2. Tipo de requerimientos

Tipo de requerimiento	Cantidad	%
Consultas	142	0,91%
Derecho de Petición	13116	84,3%
Felicitaciones	3	0,02%
Quejas	14	0,09%
Reclamos	111	0,71%
Solicitud de Información	2154	13,8%
Traslado por no competencia	6	0,04%
Total general	15.546	100%

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

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

Ilustración 2. PQRSFD Recibidas en la SDA, durante el 1 Semestre de 2026.



Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno

Del total de 15.546 requerimientos recibidos durante el periodo evaluado, 13.116, equivalentes al 84,3 %, corresponden a derechos de petición, lo que los configura como la tipología predominante. En segundo lugar, se ubican las solicitudes de información, con 2.154 casos que representan el 14 % del total. Este comportamiento evidencia una marcada concentración de trámites asociados al ejercicio del derecho fundamental de petición dirigidos a la entidad.

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

Informe de Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSFD

Primer semestre 2026

Tabla 3. Respuestas entregadas en términos y fuera de términos, según tipo de requerimiento

Tipo de requerimiento	No Es Oportuna	Si Es Oportuna	Sin Respuesta	Sin Respuesta Fuera del Término	Total
Consultas	20	105	16	1	142
Derecho de Petición	2446	9063	1594	13	13116
Felicitaciones	0	3	0	0	3
Quejas	3	11	0	0	14
Reclamos	29	75	7	0	111
Solicitud de Información	508	1575	67	4	2154
Traslado por no competencia	4	2	0	0	6
Total general	3.010	10.834	1.684	18	15.546
%	19,36%	69,69%	10,83%	0,12%	100%

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

De acuerdo con los datos consolidados de PQRSDF, de un total de 15.546 registros, 10.834 fueron atendidos dentro de los términos establecidos, equivalentes al 69,69%, mientras que 3.010 (19,36%) fueron respondidos por fuera de término. Asimismo, se identificó un 10,83% de registros (1.684 casos) que, con corte al 30 de junio de 2026, se encontraban sin respuesta, sin embargo, están aún dentro de los términos legales. No obstante, se evidenciaron 18 registros sin respuesta y fuera de término, situación que podría conllevar la materialización de riesgos por incumplimiento normativo y generar eventuales impactos reputacionales para la SDA.

En conclusión, si bien la entidad mantiene un porcentaje por encima de la media de respuestas oportunas (69), se identifican oportunidades de mejora en el control de términos y cierre definitivo de casos pendientes. La concentración del riesgo en derechos de petición exige fortalecer los mecanismos de alerta temprana y seguimiento periódico, a fin de mitigar posibles incumplimientos normativos y afectaciones al derecho fundamental de petición.

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

Tabla 4. Modalidad de petición y términos de ley

Tipo de requerimiento	3 días	5 días	10 días	15 días	30 días	Total
Consultas	0	0	22	38	82	142
Derecho de Petición	1	5	94	13008	8	13116
Felicitaciones	0	0	0	3	0	3
Quejas	0	0	0	14	0	14
Reclamos	0	0	0	111	0	111
Solicitud de Información	2	2	2131	17	2	2154
Traslado por no competencia	0	6	0	0	0	6
Total general	3	13	2.247	13.191	92	15.546

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

6.1 Registros de PQRSDF con los días de Vencimiento



Informe de Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSFD

Primer semestre 2026

De acuerdo con los tiempos de vencimiento para las solicitudes radicadas se identificó lo siguiente:

Tabla 5. Registro de PQRSDF según los días de vencimiento

Días de Vencimiento	No Es Oportuna	Si Es Oportuna	Sin Respuesta	Sin respuesta Fuera del Termino	Total
3	1	2	0	0	3
5	8	5	0	0	13
10	528	1.644	71	4	2.247
15	2.460	9.120	1.598	13	13.191
30	13	64	14	1	92
Total general	3.010	10.835	1.683	18	15.546

Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno

Se identificó que, de los 15.546 requerimientos allegados durante el primer semestre de 2026, tres (3) requerimientos de diferente tipo contaban con tres (3) días para emitir respuesta, de los cuales dos (2) se respondieron dentro de términos y uno (1) fuera de términos, dicho registro corresponde a un derecho de petición, asimismo, para los requerimientos con plazo de respuesta de cinco (5) días, se registraron (13) casos, de los cuales (5) fueron respondidos oportunamente, (8) fuera de término, frente a los ocho (8) inoportunos, se evidencio que corresponden a derechos de petición, solicitud de información y traslados por no competencia.

Respecto a los requerimientos con plazo de respuesta con diez (10) días, se registraron (2.247) casos, de los cuales (1.644) fueron respondidos oportunamente, (528) fuera de término, (71) permanecían sin respuesta dentro del alcance del seguimiento y (4) se encontraban sin respuesta y fuera de término, evidenciando un nivel adecuado de cumplimiento, aunque con presencia de riesgo en los casos vencidos.

En relación con los requerimientos de (15) quince días, que representan el mayor volumen con (13.191) registros, se observó que (9.119) fueron atendidos dentro de los términos establecidos, (2.460) fuera de término, (1.599) sin respuesta, pero aún dentro del plazo al 30 de junio de 2026 y (13) sin respuesta y vencidos. Dado que esta categoría concentra la mayor carga operativa, también agrupa el mayor número de situaciones que pueden generar riesgo por incumplimiento.

Para los requerimientos con plazo de (30) treinta días, se reportaron (92) casos, de los cuales (64) fueron atendidos oportunamente, (13) fuera de término, (14) sin respuesta dentro del plazo y (1) sin respuesta vencido, manteniéndose un comportamiento mayoritariamente favorable.

En términos generales, se evidencia una concentración de situaciones de riesgo en las solicitudes con términos de respuesta de 10 y 15 días, principalmente aquellas que se encuentran vencidas o sin respuesta. Lo anterior evidencia oportunidades de mejora en el seguimiento y control de los tiempos de atención, por lo que resulta necesario fortalecer los mecanismos de monitoreo y gestión de alertas, a fin de asegurar el cumplimiento oportuno de los términos establecidos y prevenir la materialización de riesgos legales y reputacionales para la entidad.

6.2 Registros y análisis por dependencias de la SDA.

Con el propósito de fortalecer el seguimiento y el desempeño institucional en la gestión de las PQRSFD, se realiza el presente análisis desagregado por dependencias, a partir de la información consolidada del primer semestre de 2026:

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

Dependencia Responsable	No es Oportuna	%	Si es Oportuna	Sin Respuesta	Sin Respuesta FT	Total	%
Despacho	0	0,00%	1	0	0	1	0,006%
Dirección Administrativa y Financiera	18	0,60%	108	15	0	141	0,907%
Dirección Contractual	7	0,23%	56	1	0	64	0,41%
Dirección De Áreas Protegidas	53	1,76%	69	41	4	167	1,07%
Dirección De Control Ambiental	191	6,35%	346	132	1	670	4,31%
Dirección De Gestión Ambiental	127	4,22%	107	12	2	248	1,60%
Dirección de Procesos Sancionatorios	52	1,73%	445	77	1	575	3,70%
Dirección De Talento Humano	32	1,06%	57	8	0	97	0,62%
Oficina Asesora de Comunicaciones	3	0,10%	9	1	0	13	0,08%
Oficina Asesora de Planeación	8	0,27%	35	4	1	48	0,31%
Oficina De Control Disciplinario Interno	0	0,00%	13	0	0	13	0,08%
Oficina de Participación Educación y Localidades	231	7,67%	874	4	0	1109	7,13%
Oficina de Tecnologías de La Información y Comunicación	7	0,23%	42	2	0	51	0,33%
Oficina Jurídica	24	0,80%	59	16	2	101	0,65%
Subdirección de Biodiversidad	172	5,71%	513	81	1	767	4,93%
Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva Y Visual	611	20,30%	2.053	333	2	2.999	19,29%
Subdirección De Ecourbanismo y Gestión Ambiental Empresarial	33	1,10%	686	23	0	742	4,77%
Subdirección De Fauna y Flora Silvestre	8	0,27%	399	28	0	435	2,80%
Subdirección de Recurso Hídrico	125	4,15%	285	44	1	455	2,93%
Subdirección de Recurso Suelo	47	1,56%	977	74	0	1.098	7,06%
Subdirección de Silvicultura	1.244	41,33%	3.692	787	3	5.726	36,83%

Dependencia Responsable	No es Oportuna	%	Si es Oportuna	Sin Respuesta	Sin Respuesta FT	Total	%
Subsecretaría de Gestión Institucional	17	0,56%	9	0	0	26	0,17%
Total, General	3.010	100,00%	10.835	1.683	18	15.546	100%

Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno, según base de datos reportada por la OPEL

Del total de 15.546 requerimientos gestionados, se observa que la mayor carga operativa se concentra en las siguientes dependencias: Subdirección de Silvicultura 36%, Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual: 19%, Subdirección de Recurso Suelo y Oficina de Participación, educación y localidades: 7%, y Subdirección de Biodiversidad, Subdirección De Ecorbanismo y Gestión Ambiental Empresarial y Subdirección de Fauna y Flora Silvestre: 4% Estas siete dependencias concentran aproximadamente el 84% del total de PQRSFD, lo que evidencia una alta presión operativa en los procesos misionales ambientales.

Las dependencias con mayor número de respuestas no oportunas son: Subdirección de Silvicultura 41%, Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y visual: 20%, Oficina de Participación, Educación y Localidades 7%, y Dirección de Control Ambiental: 6%; Estas cifras evidencian que el mayor riesgo de incumplimiento en términos se concentra en dependencias con alta carga operativa.

En cuanto a los 18 casos sin respuesta y fuera de término, el mayor impacto se presenta en la Dirección de áreas protegidas: 22%, y Subdirección de Silvicultura: 17%, estos registros representan riesgo jurídico y reputacional para la entidad.

Ahora bien, respecto de las respuestas no oportunas, se tomaron como referencia las dos (2) subdirecciones con mayor número de respuestas no oportunas y las dos (2) subdirecciones con menor número de respuestas no oportunas y se realizó la revisión individual de las circunstancias que dieron origen a los retrasos y al incumplimiento de los términos establecidos para cada requerimiento evidenciando lo siguiente:

- En el caso de la Subdirección de Silvicultura, se revisaron 70 procesos, de los cuales el 92% presentó entrega posterior a la fecha de vencimiento, con retrasos que oscilaron entre uno (1) y tres (3) días, el 4,29 % de los casos, se evidenció que la respuesta fue atendida dentro del término establecido; sin embargo, se evidenció que su remisión al peticionario (soporte de entrega o envió a correspondencia) se realizó con un (1) día de posterioridad situación que derivó en el incumplimiento de los términos establecidos para la atención de los requerimientos.

Por otra parte, el 3,71 % restante corresponde a procesos cuya respuesta fue firmada dentro de los términos establecidos; sin embargo, se evidenció que su finalización en el aplicativo Forest se realizó con posterioridad, generando en la herramienta el reporte del requerimiento como “vencido o fuera de términos”. Si bien en estos casos se observa el cumplimiento del término para la emisión de la respuesta, la falta de cierre oportuno en el sistema afecta la trazabilidad de la gestión y genera reportes de vencimiento.

En consecuencia, teniendo en cuenta que la Subdirección de Silvicultura presenta el mayor porcentaje de incumplimiento identificado, se recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento y control de la gestión de las PQRSFD, con el propósito de garantizar tanto la atención integral y oportuna de los requerimientos como el cierre oportuno de los procesos en el aplicativo Forest, evitando la generación de reportes de vencimiento que no correspondan con la gestión efectivamente realizada.

La subdirección de silvicultura es la dependencia que presenta el mayor número de peticiones en la entidad, lo cual constituye un factor que puede incidir en los niveles de oportunidad identificados, este no exime del cumplimiento de los términos establecidos para su atención, por lo que resulta pertinente fortalecer las estrategias de seguimiento, priorización y control de los requerimientos, de acuerdo con los términos aplicables.

- Para el caso de la Subdirección de Calidad del Aire, Auditivo y Visual, se revisaron treinta (30) procesos, de los cuales el 93,33% presentó incumplimiento de los términos establecidos, con retrasos que oscilaron entre uno (1) y seis (6) días. El 6,67 % restante fue atendido oportunamente; sin embargo, se evidenció que la finalización de estos requerimientos en el aplicativo Forest se realizó con posterioridad a la fecha de vencimiento registrada en la herramienta, generando su reporte como “fuera de términos”.

Asimismo, se evidenció que algunos requerimientos fueron atendidos por fuera de los términos establecidos como consecuencia de demoras en la gestión interna de información. En estos casos, las dependencias responsables de emitir la respuesta final requirieron información, insumos o soportes de otras dependencias de la entidad, mediante la generación de subprocesos internos; sin embargo, se identificaron situaciones en las que dichos subprocesos no fueron atendidos oportunamente, generando retrasos en la consolidación de la información y, en consecuencia, en la emisión de la respuesta definitiva al requerimiento.

- De la Dirección Contractual presenta siete (7) requerimientos registrados como no oportunos o atendidos fuera de términos en la base de datos suministrada. No obstante, durante la revisión realizada en sesión virtual del 24 de agosto, se evidenció que, de estos, dos (2) requerimientos fueron atendidos en fechas posteriores al término registrado inicialmente en el aplicativo Forest.

Sin embargo, al validar el tipo de requerimiento, se determinó que el término aplicable correspondía a quince (15) días, y no a los diez (10) días inicialmente parametrizados en la herramienta. En consecuencia, al considerar el término que efectivamente correspondía, los dos (2) requerimientos fueron atendidos dentro del plazo establecido.

De igual manera, al validar la información con la OPEL, esta dependencia manifestó que la parametrización del término fue ajustada a diez (10) días, atendiendo una solicitud realizada por la propia Dirección Contractual. Lo anterior evidencia una inconsistencia entre el término aplicable al tipo de requerimiento y el término actualmente registrado en

el aplicativo Forest, situación que genera reportes de “vencido o fuera de términos” que no necesariamente reflejan la oportunidad real de la respuesta.

Por lo anterior, se considera necesario que la Dirección Contractual, la OPEL y la OTIC realicen de manera articulada la revisión y ajuste de la parametrización de los términos en el aplicativo Forest, de acuerdo con la normativa aplicable y el tipo de requerimiento, con el fin de garantizar que los plazos registrados correspondan a los términos efectivamente establecidos y evitar la generación de reportes de incumplimiento que no reflejen la gestión real de la dependencia.

De los cinco (5) requerimientos restantes, se identificaron las siguientes situaciones:

- Dos (2) requerimientos fueron atendidos dentro de los términos establecidos, pero presentaron situaciones asociadas a la gestión y cierre en el aplicativo Forest. Se evidenció que la respuesta fue emitida y remitida oportunamente al peticionario mediante correo electrónico; sin embargo, no se incorporó en el aplicativo el respectivo soporte de envío y el proceso fue finalizado con posterioridad al término, situación que generó un reporte de vencimiento en Forest, pese a que la respuesta fue atendida oportunamente.

En el segundo, se evidenció que la respuesta fue atendida dentro del término; no obstante, se indicó en Forest que la respuesta había sido emitida a través de otro proceso, sin que se encontrara vinculada o cargada en el expediente correspondiente la evidencia de la respuesta efectivamente entregada. Adicionalmente, el proceso fue finalizado en el aplicativo con posterioridad al término, generando igualmente un reporte de vencimiento. Lo anterior evidencia oportunidades de mejora relacionadas con la trazabilidad documental, vinculación de soportes y cierre oportuno de los procesos en el sistema.

- Un (1) requerimiento correspondió a una petición cuyo término fue prorrogado. Si bien el aplicativo Forest registraba un término inicial de vencimiento, durante la trazabilidad del trámite se evidenció que la respuesta remitida al peticionario SE dio dentro del término.
 - Un (1) Requerimiento fue efectivamente presentado en términos.
 - Finalmente, un (1) requerimiento presentó un incumplimiento. Si bien se evidenció que la respuesta fue elaborada y firmada dentro del término establecido, esta fue remitida al peticionario un (1) día después de su vencimiento. En este sentido, para efectos de determinar la oportunidad de la atención no resulta suficiente acreditar la firma interna de la respuesta, toda vez que el derecho de petición comprende no solo el deber de emitir una respuesta de fondo, sino también el de ponerla efectivamente en conocimiento del peticionario.
- De la Oficina Asesora de Comunicaciones, se observaron tres (3) requerimientos fuera de términos, en los cuales se evidenció que, en dos (2) casos se registró en el aplicativo Forest que la respuesta había sido remitida mediante correo electrónico; sin embargo, no se encontró incorporado en el aplicativo el respectivo soporte que acreditara su envío al peticionario y, adicionalmente, los procesos fueron finalizados con posterioridad al

término establecido. En el caso restante, se evidenció un vencimiento efectivo del término de respuesta, sin que se encontrara soporte que acreditara la entrega de la respuesta al peticionario.

De lo anterior, se considera pertinente recomendar a todas las dependencias de la entidad **fortalecer los mecanismos de seguimiento y control** asociados a la gestión de los requerimientos, garantizando tanto la atención oportuna dentro de los términos establecidos como la efectiva comunicación de las respuestas a los peticionarios. Asimismo, se recomienda **realizar el cierre oportuno de los trámites en el aplicativo Forest**, teniendo en cuenta que esta herramienta consolida y reporta automáticamente la información, por lo que el cierre extemporáneo puede generar registros de requerimientos como “fuera de términos” o “vencidos”, aun cuando la respuesta haya sido comunicada oportunamente. En los casos en que la respuesta sea remitida mediante correo electrónico, deberá incorporarse en el aplicativo el respectivo soporte que permita acreditar su envío al peticionario y realizar el cierre correspondiente dentro de los tiempos establecidos, con el fin de fortalecer la trazabilidad de la gestión, facilitar la verificación del cumplimiento y evitar inconsistencias entre la gestión efectivamente realizada y la información registrada en la herramienta.

Asimismo, se considera pertinente fortalecer el seguimiento y control sobre la remisión de las respuestas a Correspondencia, toda vez que se evidenciaron casos en los que, pese a que las respuestas fueron elaboradas y firmadas dentro del término establecido, su envío al peticionario se efectuó entre uno (1) y tres (3) días después. Esta situación puede generar que la respuesta sea puesta en conocimiento del peticionario con posterioridad al vencimiento del término, afectando la oportunidad en la atención del derecho de petición. Por lo anterior, se recomienda establecer mecanismos de control que permitan asegurar la remisión oportuna de las respuestas a Correspondencia y su posterior entrega al peticionario dentro de los términos establecidos, conservando los respectivos soportes que acrediten dicha gestión.

De igual manera, fortalecer los controles asociados a la gestión y cierre de los requerimientos, garantizando que estos se efectúen una vez la respuesta haya sido efectivamente comunicada y puesta en conocimiento del peticionario, y no únicamente a partir de su elaboración, aprobación o firma interna. Para tal efecto, se recomienda asegurar la conservación y vinculación de los soportes que acrediten la remisión y entrega de la respuesta al peticionario, de manera que exista trazabilidad suficiente para verificar el cumplimiento de los términos establecidos. Lo anterior, en concordancia con la Ley 1755 de 2015 y la jurisprudencia de la Corte Constitucional, conforme a la cual la respuesta al derecho de petición debe ser comunicada efectivamente al solicitante para garantizar la satisfacción integral de este derecho.

6.3 Muestra analizada por Dependencias

Por su parte, la Oficina de Control Interno, en el marco de las actividades de verificación y seguimiento, seleccionó una muestra aleatoria de 233 requerimientos del universo correspondiente a los reportes del primer semestre de 2026, sobre los cuales se efectuó el análisis de los criterios definidos, obteniendo los siguientes resultados:

Informe de Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSFD

Primer semestre 2026

Tabla 7. Muestra seleccionada- oportunidad

Dependencia Responsable	SI es Oportuna	NO es Oportuna	Sin Respuesta	Total
Dirección Administrativa y Financiera	1	1	0	2
Dirección de Areas Protegidas	0	1	0	1
Dirección de Control Ambiental	3	4	1	8
Dirección de Gestión Ambiental	1	1	0	2
Dirección de Procesos Sancionatorios	11	3	0	14
Dirección de Talento Humano	2	0	0	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	0	0	1
Oficina De Control Disciplinario Interno	1	0	0	1
Oficina De Participación Educación y Localidades	12	6	0	18
Oficina De Tecnologías de La Información y Comunicación	0	1	0	1
Oficina Jurídica	3	0	0	3
Subdirección de Biodiversidad	7	6	0	13
Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual	34	17	0	51
Subdirección de Ecourbanismo y Gestión Ambiental Empresarial	8	3	0	11
Subdirección de Fauna y Flora Silvestre	10	0	0	10
Subdirección de Recurso Hídrico	4	5	0	9
Subdirección de Recurso Suelo	8	8	0	16
Subdirección de Silvicultura	18	52	0	70
Total	124	108	1	233
%	53,2%	46,3%	0,42%	100%

Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno, tomado de las bases de datos suministradas por la OPEL

De la revisión efectuada se obtuvo que, de los 233 registros analizados, el 53,2% de las PQRSDF se encuentran en estado de respuesta oportuna, resultado que es consistente con la información presentada en la tabla anterior y traduce en una mejora en la gestión con respecto al primer semestre de 2025. Adicionalmente, dentro de la muestra revisada, dos (2) dependencias concentran la mayoría de las respuestas fuera de término, a saber: la Subdirección de Silvicultura y la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual

Respecto de las respuestas no oportunas o fuera de termino se realizó la revisión individual de las circunstancias que originaron el retraso y el incumplimiento de los términos establecidos para cada requerimiento evidenciando que de los 108 requerimientos 93 (86%) fueron respuestas entregadas de fondo, pero fuera de términos ocasionado mayormente por demoras en distintas etapas del trámite, lo que derivó en el incumplimiento de los plazos. Asimismo, se observó que un número significativo de requerimientos estaba asociado a solicitudes previamente respondidas a través de otros procesos y radicados. No obstante, las dependencias en mención deben fortalecer su gestión de PQRSDF, con el fin de garantizar la respuesta integral y oportuna de los requerimientos, toda vez que son las dependencias con mayor porcentaje de incumplimiento. Adicionalmente, se evidencian debilidades en la gestión de PQRSDF

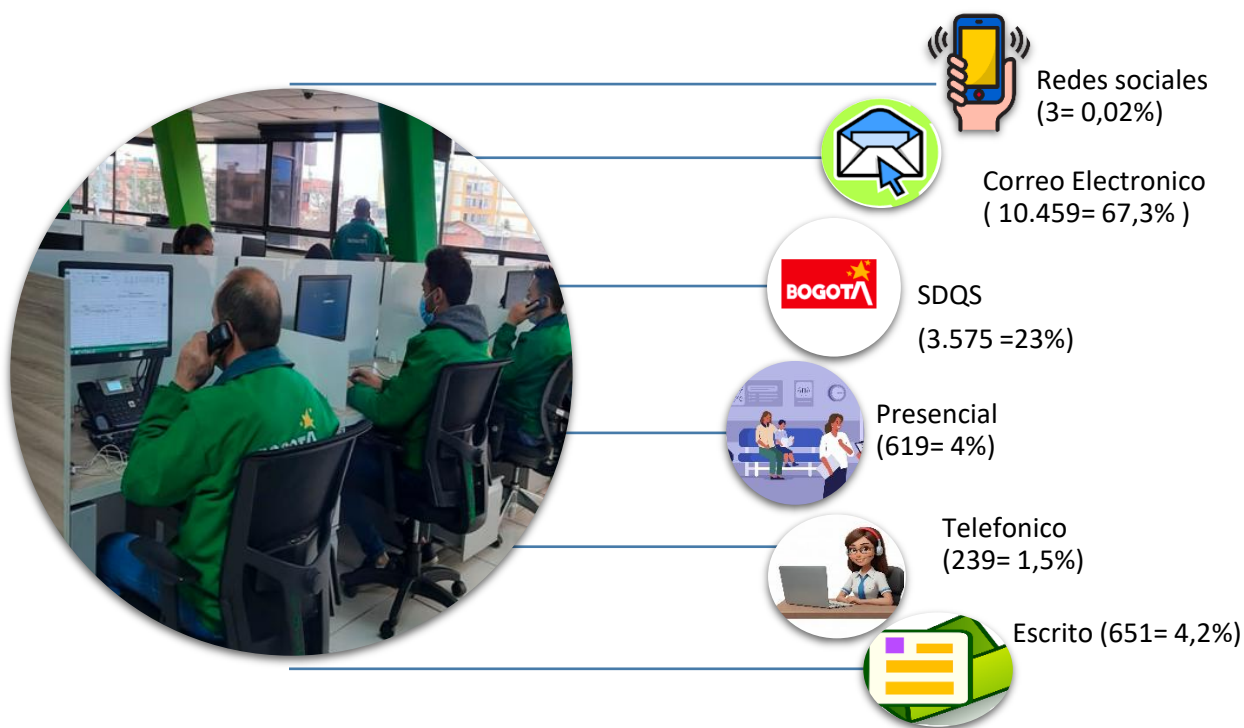
relacionadas con el manejo del sistema Forest, toda vez que varias respuestas fuera de término corresponden a retrasos de uno o dos días asociados a los procesos de revisión, firma y envío a correspondencia.

Por lo tanto, se hace necesario fortalecer los mecanismos de control y seguimiento de las PQRSDF y de los tiempos asociados a su gestión, asegurando la trazabilidad de la petición hasta verificar el efectivo envío de la respuesta al peticionario o contar con el respectivo soporte que acredite su remisión, con el fin de garantizar el cierre integral de los requerimientos y evitar que se registren incumplimientos que no correspondan a la gestión efectivamente realizada.

6.4 Canales más utilizados en la SDA

Finalmente, en los canales de atención habilitados por la SDA, se identificó, que el medio de entrada más utilizado para el registro de PQRSFD, correspondió al “Correo Electrónico”, con una participación del 67,6%, seguido por el “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas” – SDQS – “Bogotá Te Escucha, con el 20,4% tal como se muestra en la ilustración.

Ilustración 3. Uso de los canales de atención más utilizados en la SDA.



Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno.

6.5 Requerimientos de Entes Externos de Control (IAS)

De conformidad con lo citado en la Ley 1755 de 2015 y en relación con los términos establecidos en su artículo 14 que indica: “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- a) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- b) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.

De lo anterior, esta oficina identificó, que a corte 30 de junio de 2026, se recibieron un total de 493 requerimientos, de los cuales el ente de control con mayor número de solicitudes es la Personería de Bogotá, con un total de 371, correspondiente a un 74% seguido de la Contraloría de Bogotá con un total de 54 solicitudes, correspondiente al 12% del total de los entes de Control, descrito a continuación:

Tabla 8. Requerimientos Entes de Control % de Ley

ENTE DE CONTROL	FUERA DE TERMINOS	%	EN TERMINOS	%	TOTAL
Contraloría de Bogotá	0	0,00%	54	11,0%	54
Contraloría General de la Republica	0	0	4	0,8%	4
Personería Distrital de Bogotá D.C.	43	8,7%	328	66,5%	371
Procuraduría General de la Nación	3	0,6%	12	2,4%	15
Veeduría Distrital de Bogotá D.C.	5	1,0%	44	8,9%	49
Total	51	10,34%	442	89,7%	493

Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno, conforme las bases suministradas por la OPEL

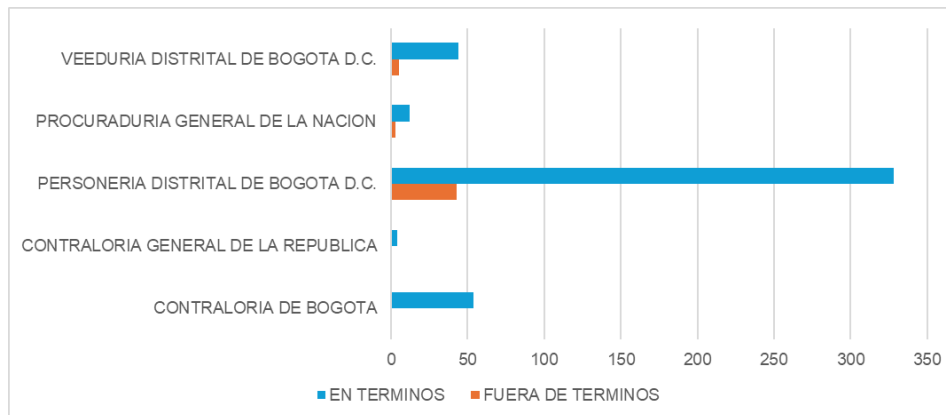


Ilustración 4. Respuesta de la SDA ante Requerimientos IAS.

Durante el periodo evaluado se gestionaron 493 requerimientos provenientes de Entes de Control. De estos, 442 (89%) fueron atendidos dentro del término legal establecido, mientras que 51 (10,3%) fueron respondidos fuera de término.

La Personería Distrital de Bogotá D.C. concentra el mayor volumen de requerimientos, con 371 casos, equivalentes al 75 % del total. De estos, 328 (66 %) fueron atendidos dentro del término legal, mientras que 43 (8,7 %) se respondieron de manera extemporánea. En atención a su alta participación y al predominio de respuestas fuera de plazo, los requerimientos provenientes de la Personería de Bogotá D.C. se configuran como el principal foco de riesgo en el cumplimiento de términos.

Frente a los entes de control. Si bien la entidad atiende de manera permanente los requerimientos de los entes de control, el porcentaje de respuestas fuera de término (10%) refleja una debilidad en los mecanismos de seguimiento y control de plazos para este tipo de actuaciones. Esta situación puede generar riesgos disciplinarios, fiscales y reputacionales, así como posibles observaciones formales por parte de los organismos de vigilancia y control.

Ahora bien, tal como se informó mediante radicado Forest No. 2026IE22572 del 11 de febrero y No. 2026IE50842 del 17 de marzo en el cual se informó a la necesidad lo siguiente: “de conformidad con lo estipulado en el Decreto 646 de 2025 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Distrital del Sector Ambiente*” en lo que compete a las funciones de esta oficina, “...**Artículo 8.** Oficina de Control Interno. La Oficina de Control Interno tiene por objeto, (...) servir como enlace con los entes de control externos para garantizar la transparencia y la mejora continua en la gestión pública; Con la función específica de:

11. Coordinar las relaciones e interlocución con los entes de control en desarrollo de las auditorías o requerimientos en cuanto a recepción, gestión, preparación y entrega de información, documentos e informes solicitados y acompañar a las dependencias de la Secretaría Distrital de Ambiente-SDA en la adopción de acciones de mejoramiento. (señalado fuera de texto).

De acuerdo con lo anterior, a partir del 1° de febrero de la presente vigencia, esta Oficina de Control Interno, asumió formalmente la recepción, coordinación, gestión, preparación y entrega de la información requerida por los entes de control. (señalado fuera de texto).

Realizando realizado las actividades de recepción, coordinación, gestión, preparación y entrega de la información requerida, con excepción de los requerimientos a cargo de la Oficina de Control Disciplinario Interno. Asimismo, se evidenció que cuenta con conocimiento y seguimiento sobre el estado de los requerimientos gestionados, en concordancia con los reportes mensuales elaborados por la OPEL y publicados en la página web institucional.

En virtud de lo anterior, y con base en las evidencias revisadas, se evidenció el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables y de las actividades de gestión y seguimiento asociadas a los requerimientos objeto de verificación.

Sin embargo, se deja precisión de que no fue posible realizar análisis por dependencias sobre aquellos requerimientos contestados “fuera de términos”, toda vez, que la base de datos suministrada contenía

6.6 Registro por dependencias de la SDA

A continuación, se presenta el desempeño institucional frente a la gestión de los requerimientos atendidos de los entes de control, desagregado por dependencias, a partir de la información consolidada y aportada por la OPEL para el primer semestre 2026:

Tabla 9. Oportunidad en los requerimientos por dependencias

DEPENDENCIA	No es Oportuna	%	Si es Oportuna	%	Total	%
Subdirección Del Recurso Hídrico	0	0,0%	6	1,4%	6	1,2%
Dirección Administrativa Y Financiera	0	0,0%	11	2,5%	11	2,2%
Dirección Contractual	0	0,0%	15	3,4%	15	3,0%
Dirección De Áreas Protegidas	3	5,9%	26	5,9%	29	5,9%
Dirección De Control Ambiental	4	7,8%	12	2,7%	16	3,2%
Dirección de Gestión Ambiental	0	0,0%	6	1,4%	6	1,2%
Dirección de Procesos Sancionatorios	2	3,9%	5	1,1%	7	1,4%
Dirección De Talento Humano	6	11,8%	12	2,7%	18	3,7%
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0,0%	1	0,2%	1	0,2%
Oficina Asesora De Planeación	2	3,9%	13	2,9%	15	3,0%
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	2,0%	42	9,5%	43	8,7%
Oficina De Control Interno	0	0,0%	13	2,9%	13	2,6%
Oficina de Participación, Educación y Localidades	0	0,0%	17	3,8%	17	3,4%
Oficina De Tecnologías De La Información Y La Comunicación	0	0,0%	4	0,9%	4	0,8%

Informe de Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSFD

Primer semestre 2026

DEPENDENCIA	No es Oportuna	%	Si es Oportuna	%	Total	%
Oficina Jurídica	6	11,8%	21	4,8%	27	5,5%
Subdirección de Biodiversidad	2	3,9%	5	1,1%	7	1,4%
Subdirección De Calidad Del Aire, Auditiva Y Visual	13	25,5%	102	23,1%	115	23,3%
Subdirección de Ecourbanismo y Gestión Ambiental Empresarial	0	0,0%	4	0,9%	4	0,8%
Subdirección De Flora Y Fauna Silvestre	0	0,0%	11	2,5%	11	2,2%
Subdirección De Silvicultura	6	11,8%	75	17,0%	81	16,4%
Subdirección del Recurso Hídrico	2	3,9%	13	2,9%	15	3,0%
Subdirección Del Recurso Suelo	1	2,0%	14	3,2%	15	3,0%
Subsecretaria De Gestión Ambiental	1	2,0%	8	1,8%	9	1,8%
Subsecretaría de Gestión Institucional	2	3,9%	6	1,4%	8	1,6%
Total general	51	10,3%	442	89,7%	493	100,0%

Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno, conforme las bases suministradas por la OPEL

Del total de 493 requerimientos de entes externos de control allegados a la entidad, se identificó que 442 fueron atendidos oportunamente, equivalentes al 89,66 %, mientras que 51 requerimientos presentaron respuesta no oportuna, correspondientes al 10,34 % del total analizado.

En relación con los requerimientos no oportunos, se observa una concentración significativa en determinadas dependencias. En particular, la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual concentra el 25,49 % de los casos no oportunos identificados, seguida de la Dirección de Talento Humano, la Oficina Jurídica y la Subdirección de Silvicultura, cada una con una participación del 11,76 %. En conjunto, estas cuatro dependencias concentran el 60,78 % de los requerimientos no oportunos registrados en el periodo.

En consecuencia, los resultados evidencian la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control de los términos de respuesta, con especial atención en las dependencias que presentan mayores niveles relativos de inoportunidad, sin desconocer aquellas que, por el volumen de requerimientos gestionados, concentran un número significativo de casos no oportunos. Lo anterior permitirá orientar las acciones de mejora de manera diferenciada, considerando tanto el volumen de requerimientos como el comportamiento porcentual de oportunidad en cada dependencia.

Sin embargo, al comparar estos resultados con los obtenidos en el “Informe de Seguimiento correspondiente del primer semestre de 2025” comunicado mediante radicado Forest No. 2025IE1196669, **se observó una disminución significativa** en los requerimientos atendidos fuera de los términos establecidos. En dicho periodo se identificaron 237 requerimientos “no oportunos o fuera de términos”, equivalentes al 51 % del total de requerimientos, mientras que para el primer semestre de 2026 se registraron 51 casos no oportunos, correspondientes al 10,34 %.

Lo anterior representa una disminución de 186 requerimientos no oportunos, equivalente a una disminución del 78,48 % frente al resultado del primer semestre de 2025. Asimismo, en términos porcentuales, se evidencia una reducción de 40,66 puntos porcentuales, al pasar del 51 % al 10,34 %. Este comportamiento constituye un resultado favorable frente al seguimiento realizado en la vigencia anterior y evidencia una mejora significativa en el nivel de oportunidad de las respuestas a los entes de control.

6.7 Tutelas

Con relación a las tutelas impuestas contra la entidad por presunta vulneración del derecho de petición, la Oficina Jurídica-OJ, mediante radicado Forest No. 2026IE163370 del 31 de julio de 2026, remitió a esta oficina la base de datos de las tutelas interpuestas a la entidad en archivo Excel denominado “Base de datos tutelas OJ 2026”, en el cual conforme a los reportado, se observó un total de 29 acciones de tutela interpuestas por presunta vulneración del derecho fundamental de petición.

De la información suministrada se evidencia cumplimiento en termino de oportunidad y en resumen de las 29 tutelas recibidas, 22 tuvieron concepto favorable, 6 desfavorable y 1 pendiente por concepto.

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

“Como acción preventiva y de fortalecimiento institucional, durante el primer semestre de 2026 la Oficina Jurídica realizó dos (2) jornadas de sensibilización sobre el derecho de petición, los días 19 de marzo y 21 de mayo de 2026, dirigidas a las Direcciones, Subdirecciones y el equipo encargado de la recepción y gestión de PQRSFD de la Entidad. En dichas jornadas se abordaron el marco normativo del derecho de petición (artículo 23 de la Constitución Política y Ley 1755 de 2015), el informe de las principales causas de las tutelas por derecho de petición, los términos legales de respuesta, la ampliación de términos y el trámite preferente, los requisitos de las contestaciones, el deber de resolver de fondo y de notificar adecuadamente, y los recientes pronunciamientos de la Corte Constitucional en la materia. Como soporte de estas actividades se anexan las respectivas actas de reunión con sus listados de asistencia.”

Revisadas las evidencias aportadas, se observó acta de reunión del 16 de marzo de 2026 y del 21 de mayo de 2026 con el tema “Sensibilización sobre Derecho de Petición”, por lo tanto, Se identifica un adecuado control y seguimiento de los procesos por parte del área encargada.

7. DEFENSOR AL CIUDADANO

Con relación a las acciones realizadas por el Defensor del Ciudadano, durante el primer semestre de 2026, mediante radicado Forest No. 2026IE161671 del 29 de julio de 2026, informo lo siguiente:

“Durante el primer semestre de la vigencia 2026, y en el marco del proceso de Reorganización Institucional, se actualizó el **Procedimiento PC-PR-001 – Gestión del Defensor del Ciudadano**, el cual fue publicado en la plataforma ISOLUCIÓN durante el mes de junio.

La actualización del procedimiento se llevó a cabo de manera articulada entre la Defensora del Ciudadano designada, los profesionales de Atención al Ciudadano y el profesional del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Oficina de Planeación (...). Una vez oficializado el procedimiento, se realizó su socialización junto con la presentación del rol y funciones del Defensor del Ciudadano en sesión llevada a cabo el 18 de junio de 2026 con los enlaces de PQRS de la entidad. Como soporte de esta actividad se adjunta el acta de la reunión.

En desarrollo de las funciones propias del Defensor del Ciudadano, se remitieron memorandos internos a las dependencias que registraban mayores niveles de vencimiento y acumulación de PQRS pendientes de gestión. En dichas comunicaciones se exhortó a las áreas responsables a adoptar las medidas necesarias para fortalecer la oportunidad en la atención de las solicitudes ciudadanas, mitigar los riesgos asociados a posibles hallazgos por parte de los organismos de control y garantizar el cumplimiento efectivo del derecho fundamental de petición, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, previniendo además eventuales acciones judiciales derivadas del incumplimiento de los términos legales.

En relación con los informes de gestión, y conforme a lo establecido en la versión anterior del procedimiento, se elaboraron y presentaron los informes mensuales correspondientes al periodo comprendido entre enero y junio de 2026. En estos documentos se incorporó el análisis del comportamiento de las reclamaciones, así como las recomendaciones sobre el cumplimiento del procedimiento y la oportunidad de gestión de las reclamaciones recibidas durante el periodo, atendiendo las observaciones formuladas en el Plan de Mejoramiento, específicamente las relacionadas con la Acción No. 3.”

De lo anterior, efectivamente esta oficina verificó actualización del procedimiento “Gestión del Defensor de la Ciudadanía, Código: PC-PR-001 de fecha 12 de junio, versión 1” y su respectivo cargue en aplicativo ISOLUCION, asimismo, se verificó acta de reunión con el tema “Reunión de seguimiento con los enlaces de PQRS de la entidad, para generar acciones y revisiones conjuntas que permitan mejorar los índices de respuesta y gestión de aquellos vencimientos que estén afectando la medición de la Entidad a Nivel Distrital. Revisión del procedimiento de PQRS” sesión que incluyó socialización de la actualización del procedimiento, no obstante, se recomienda seguimiento y cumplimiento a los compromisos allí pactados.

Respecto de los “memorandos internos a las dependencias que registraban mayores niveles de vencimiento y acumulación de PQRS pendientes de gestión” se evidenciaron los siguientes: 1) Radicado Forest No. 2026IE126099, 2) Radicado 2026IE126110 y 3) Radicado Forest No. 2026IE 126115 del 17 de junio de 2026 con el asunto “VENCIMIENTOS PQRFSD CORTE 16 DE JUNIO”. Asimismo, se evidenciaron los informes “Informe de Gestión Peticiones Reiteradas” de los meses enero a junio de 2026.

Respecto a si ha realizado divulgaciones y/o concientizaciones sobre el defensor del Ciudadano, este informo que: “Como parte de las actividades lideradas por la Defensoría en el marco del modelo de relacionamiento con la ciudadanía, se solicitó a la Oficina Asesora de Comunicaciones

el diseño y elaboración de una pieza gráfica para su proyección en las pantallas de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Esta pieza tiene como propósito dar a conocer a los usuarios la **Carta de Trato Digno**, promoviendo el reconocimiento de los derechos y deberes de la ciudadanía en su interacción con la entidad. Asimismo, busca divulgar los diferentes canales de atención disponibles, facilitando el acceso a la información y fortaleciendo una atención transparente, oportuna y orientada al servicio.

Con esta estrategia se pretende mejorar la experiencia de los ciudadanos que asisten a la sala de atención, fomentando una cultura de respeto, confianza y participación, en concordancia con los principios de servicio al ciudadano establecidos por la entidad (...).

Verificando cumplimiento de lo reportado, se evidenciaron 2 piezas comunicativas de la “carta de trato Digno”, sin embargo, teniendo en cuenta la actualización de la página web y su transición, se sugiere realizar su socialización mediante correo electrónico a los funcionarios y contratistas de la SDA, socializando la carta de trato digno 2026.

Por lo anterior, se evidencio cumplimiento normativo.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

- Respecto del total de requerimientos atendidos por la entidad durante el primer semestre de 2026, correspondientes a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD), así como a los requerimientos provenientes de entes externos de control, se registró un total de dieciséis mil treinta y nueve (16.039) requerimientos atendidos.
- La Secretaría Distrital de Ambiente realizó la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF y la atención al ciudadano durante el primer semestre de 2026, en el marco de las disposiciones establecidas en la Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014, Decreto Ley 19 de 2012 y Decreto Distrital 640 de 2025. La verificación efectuada permitió identificar los aspectos relacionados con la aplicación de las disposiciones normativas asociadas a la gestión de PQRSDF y atención al ciudadano, de acuerdo con la información y evidencias disponibles para el periodo evaluado.
- La entidad cuenta con procedimientos documentados y vigentes en el aplicativo ISOLUCIÓN, lo que permite evidenciar la estandarización de las actividades asociadas al proceso de gestión de PQRSDF.

Canales de Atención SDA

- La Secretaría Distrital de Ambiente dispone de canales de atención presencial, telefónico y virtual, garantizando alternativas para la recepción, atención y trámite de las PQRSDF y facilitando el acceso de los ciudadanos a los servicios de la entidad.
- La entidad cuenta con la sede principal y puntos de atención ubicados en la red CADE y SuperCADE, complementados con canales virtuales y telefónicos, lo que permite ampliar las opciones de acceso a los servicios institucionales.
- Si bien la entidad dispone de herramientas virtuales como la Ventanilla Digital, correos institucionales y el enlace al Centro de Relevo, se recomienda culminar la implementación y puesta en operación del ChatBot institucional, garantizando previamente su funcionamiento integral, confiabilidad y accesibilidad, antes de consolidarlo como canal de atención al ciudadano.
- Se recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre los canales de atención, de manera que permitan identificar oportunamente situaciones que afecten la prestación del servicio y establecer acciones de mejora. Asimismo, se recomienda mantener actualizada la información publicada en la página web institucional y dar continuidad a las actividades programadas para la vigencia 2026, en el marco del fortalecimiento permanente del proceso.

De lo Normativo y Procedimental

- Durante el primer semestre de 2026 se evidenció una mejora en la clasificación de la información suministrada en la base de datos de PQRSDF, atendiendo las recomendaciones efectuadas en la auditoría Interna al proceso de Participación, Relacionamento con la Ciudadanía y Educación Ambiental, frente a inconsistencias identificadas en seguimientos anteriores, lo que favorece la trazabilidad de la información y permite realizar un análisis más preciso sobre el cumplimiento de los términos y la gestión institucional.
- La entidad presentó un 70 % de respuestas dentro de los términos establecidos para las PQRSDF. No obstante, persisten oportunidades de mejora asociadas principalmente a los requerimientos con términos de respuesta de 10 y 15 días, particularmente en los derechos de petición y en aquellas dependencias que presentan una mayor carga operativa. Adicionalmente, en los requerimientos de los entes de control (IAS), se identificó un 10 % de respuestas emitidas fuera de término, situación que representa un riesgo para el cumplimiento de las obligaciones institucionales y requiere el fortalecimiento de los controles establecidos, reduciendo la exposición a riesgos legales, administrativos y reputacionales.

- Se recomienda fortalecer el seguimiento y control de las PQRSDF dirigidas a los entes externos de control, mediante mecanismos de alerta y monitoreo que permitan identificar oportunamente los requerimientos próximos a vencer y adoptar las acciones necesarias para garantizar su atención dentro de los términos establecidos, reduciendo la exposición a riesgos legales, administrativos y reputacionales.
- Se recomienda fortalecer, con las diferentes dependencias de la entidad, el seguimiento, cierre y actualización de los registros asignados en el sistema documental FOREST, asegurando que la fecha de vencimiento registrada corresponda al término aplicable y que el cierre del trámite se efectúe de manera oportuna y consistente con la respuesta remitida al peticionario.

Bogotá D.C., 28 de agosto de 2026



GLORIA AIDE GONZALEZ ALMARIO
Jefe de Oficina de Control Interno

Elaboró: Leidy Johana Bonilla González – Contratista SDA.
Revisó: Luís Alberto Donoso Rincon – Contratista OCI