



Informe de Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSDF – II Semestre 2025

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 la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, tramitadas durante el segundo semestre de la vigencia 2025 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 Secretaría Distrital de Ambiente, incluyendo la revisión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), recibidas en la entidad desde el 1º de julio al 31 de diciembre de 2025.

3. METODOLOGÍA

Para adelantar esta evaluación, se efectuaron las siguientes acciones:

- a. Revisión de la normatividad vigente y aplicable.
- b. Comunicación de inicio de trabajo y de información, mediante radicado Forest No. 2025IE311336 del 29 de diciembre de 2025.
- c. Análisis de la información recibida por parte de la Oficina de Participación, Educación y Localidades de la SDA mediante radicado Forest No. 2026IE10406 del 23 de enero de 2026.
- d. Revisión de la matriz, “25. ANÁLISIS REPORTE POR MES. PQRSDF”, suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, que contiene el número de requerimientos “PQRSDF” recibidos y tramitados durante el segundo semestre de la vigencia 2025.
- e. Emisión de Informe de resultados.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

En el marco de la evaluación adelantada por la Oficina de Control Interno, se consideró la normativa de orden nacional y distrital aplicable, contenida en las siguientes disposiciones:

- **Ley 1437 de 2011** “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*” - en particular lo establecido en los siguientes artículos; **Artículo 7.** Deberes de las autoridades en la atención al público. **Artículo 9.** Prohibiciones establecidas para las autoridades en la atención al público.

Artículo 14. Términos para resolver las diferentes modalidades de peticiones; de conformidad con las modificaciones establecidas en la Ley 1755 de 2015.

- **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"*. De conformidad, con lo previsto en el artículo 76 de la citada Ley, se establece la obligación de toda entidad pública de contar con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos formulados por la ciudadanía en relación con el cumplimiento de su misión institucional, se impone a su vez a la Oficina de Control Interno el deber de vigilar que dicho proceso se desarrolle conforme al marco normativo vigente. En cumplimiento de esta función de seguimiento y control, la Oficina de Control Interno debe verificar el adecuado recibo, trámite y resolución de las PQRSDf presentadas ante la Entidad y, como resultado de dicha labor, presentar en este caso, a la administración de la Secretaría Distrital de Ambiente el informe semestral correspondiente al Segundo Informe de Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSDf del segundo semestre de 2025.
- **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"*. La Ley 1755 de 2015 constituye la ley estatutaria que desarrolla el artículo 23 de la Constitución Política y regula integralmente el derecho fundamental de petición en Colombia, sustituyendo el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. La ley establece las modalidades de petición, los términos para su resolución, los deberes de las entidades públicas frente a su recepción, trámite y respuesta, así como las consecuencias disciplinarias derivadas de la falta de atención o del incumplimiento de los plazos legales, consolidando este mecanismo como instrumento esencial de interacción entre la ciudadanía y la administración pública y como garantía de efectividad de otros derechos fundamentales.
- **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 lo que atañe a las solicitudes y peticiones formuladas por la ciudadanía en general, el Decreto Ley 19 de 2012 incorpora medidas orientadas a garantizar su ejercicio efectivo mediante la eliminación de exigencias y trámites innecesarios que obstaculicen la interacción del ciudadano con la administración. En tal sentido, impone a las entidades públicas el deber de recibir y tramitar las solicitudes sin formalidades excesivas, prohíbe exigir documentos o certificaciones que reposen en la propia entidad o en otra autoridad pública, promueve el uso de medios electrónicos para la radicación y seguimiento de peticiones y refuerza los principios de buena fe, celeridad y eficacia en su atención. Con ello, el decreto se erige como un instrumento de racionalización administrativa

que busca asegurar respuestas oportunas y de fondo a las solicitudes ciudadanas, reduciendo cargas injustificadas para el peticionario.

- **Decreto Distrital 197 de 2014** *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”*. El Decreto Distrital 197 de 2014 regula en el ámbito del Distrito Capital la gestión integral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, estableciendo lineamientos para su recepción, trámite, seguimiento y respuesta oportuna por parte de las entidades distritales. En relación con el derecho de petición, la norma fija responsabilidades institucionales, promueve la estandarización de procedimientos, el uso de canales presenciales y virtuales para la atención al ciudadano y el registro de la información en los sistemas distritales dispuestos para tal fin, con el propósito de garantizar trazabilidad, control y mejora continua en la atención de las PQRS y, en general, en la relación entre la administración distrital y la ciudadanía.
- **Decreto Distrital 371 de 2010** *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*. En particular, el artículo 3 del Decreto Distrital en cita establece lineamientos para fortalecer los procesos de atención al ciudadano y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el Distrito Capital, orientados a garantizar servicios en condiciones de equidad, transparencia y acceso efectivo. En tal sentido, impone a las entidades distritales el deber de brindar atención con calidad y respuestas de fondo dentro de los términos legales; reconocer institucionalmente el proceso misional de PQRS; registrar la totalidad de requerimientos en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y remitir reportes estadísticos mensuales; implementar mecanismos de articulación interna para la gestión eficaz de las solicitudes; asegurar la adecuada ubicación y visibilidad de la dependencia responsable; mantener la operación eficiente del sistema de información; y participar en la Red Distrital de Quejas y Reclamos, acogiendo las recomendaciones formuladas en dicho escenario de coordinación y mejora institucional.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno – OCI - adelantó la evaluación integral del proceso de atención al ciudadano y de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF -, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025. Dicha verificación tuvo como propósito analizar el grado de observancia del marco normativo aplicable, la efectividad de los mecanismos de recepción y trámite, la oportunidad y calidad de las respuestas, así como la consistencia de los registros y reportes institucionales, obteniéndose los siguientes resultados:

5.1. Cumplimiento normativo de las PQRSDF, adoptados por la Secretaría de 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”.*

La Oficina de Control Interno evidenció que, en el menú **Atención y Servicios a la Ciudadanía – Trámites** del sitio web de la Secretaría Distrital de Ambiente, se encuentra publicada la Carta de Trato Digno, la cual está debidamente actualizada y disponible para consulta en el siguiente enlace:
<https://www.ambientebogota.gov.co/web/transparencia/cartatratodigno>.

Art. 69. 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 evidenció que en la página web institucional se encuentran ubicadas las respuestas dirigidas a peticionarios anónimos, las cuales pueden ser consultadas a través del siguiente enlace:
<https://www.ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/respuesta-anonimos>.

En consecuencia, se constató el cumplimiento de la normativa aplicable.

- En relación con la Ley 1474 de 2011

Artículo 76. 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 advierte que el numeral 14 del artículo 9 dispone, dentro de las funciones asignadas a la Oficina de Participación, Educación y Localidades – OPEL – de la Secretaría Distrital de Ambiente, la siguiente: *“...Coordinar la recepción, registro, clasificación y distribución oportuna de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición presentados por la ciudadanía, ya sea de forma verbal o escrita, así como ejercer el control efectivo para garantizar su trámite y resolución dentro de los términos legalmente establecidos...”*

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

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

PA09-PR02 - Gestión del Defensor Ciudadano – Versión 9 del 10 de agosto de 2022.

PA09-PR04 - Canales de Atención y gestión de PQRSD – Versión 5 del 20 de junio de 2024.

PA09-PR05 – Correspondencia Externa Enviada – Versión 4 del 21 de junio de 2023.

Evidenciando así, su cumplimiento. Teniendo en cuenta la reestructuración de la entidad, se encuentra pendiente la actualización de los procedimientos y responsables del proceso.

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*”.

Por su parte, esta Oficina da cumplimiento a la normativa vigente, en la medida en que elabora semestralmente el informe sobre la gestión adelantada por la entidad respecto de las PQRSD radicadas, cuyos resultados son de libre consulta a través del siguiente enlace: <https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/informes-de-la-oficina-de-control-interno>, adicionalmente, los resultados son socializados a todas las áreas de la entidad.

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

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

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

Se evidencia un cumplimiento parcial, en la medida en que la entidad dispone en su página web del formulario de PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Solicitud de Información Pública y Denuncia). Asimismo, se realizaron ajustes en el botón de acceso a las PQRSD, mejorando el contraste con el fondo y aumentando el tamaño de la fuente, con el fin de facilitar su identificación y acceso. De igual manera, la entidad cuenta con el Centro de Relevo como mecanismo de apoyo para la atención y gestión de trámites dirigidos a personas con discapacidad.

No obstante, se identificó que el formulario no garantiza plenamente el acceso autónomo e independiente para todas las personas, en particular para aquellas con discapacidad sensorial e intelectual, lo cual limita el acceso efectivo a la información y al uso de la herramienta institucional al momento de realizar un registro. Esta situación no se ajusta a lo establecido en el Anexo 2 de la Resolución MinTIC 1519 de 2020, referente a los Estándares de publicación y divulgación de la información, ni a lo dispuesto en el numeral 2.4.3.3 – PQRSD, en lo referente a la Ley 1712 de 2014

El literal h) del Artículo 11, establece; “...*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...*”, en concordancia con lo previsto en el Artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015 – en lo referente a los Informes de solicitudes de acceso a información.

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

1. Informe de acceso a la información, vigencia 2025, con los respectivos informes mensuales publicados a diciembre de este año.
2. Informe de PQRS, carpeta 2025 con los informes de gestión mensuales de agosto a diciembre de 2025.
3. Informes de gestión de peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control, con periodicidad mensual, se evidencia cumplimiento en página web, con los informes de agosto a diciembre de 2025.

esta información se puede consultar en el siguiente enlace:
<https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/informe-de-pqrs>.

El literal k) del Artículo 11, establece, “...*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 por parte de esta oficina que la Secretaría Distrital de Ambiente, adoptó las medidas establecidas, mediante la cual se requiere la publicación de “Datos Abiertos” - Políticas de “Gobierno Abierto” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2021) los cuales se encuentran detallados en el botón Transparencia y clasificados de la siguiente manera, en cumplimiento del Título III 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 enlace, <https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/portal-de-datos-abiertos>. Por lo anterior, se observó cumplimiento de lo requerido en la norma.

- En cumplimiento de la Ley 1755 de 2015

Artículo 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 Secretaría Distrital de Ambiente, cuenta con herramientas para el trámite interno, sobre la decisión de peticiones y atención de quejas, para garantizar el funcionamiento de los servicios de acuerdo a los requerimientos normativos, tales como:

Procedimiento “Canales de atención y gestión de PQRSDF”, Código: PA09-PR04 versión 5, publicado en aplicativo Isolucion.

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

Aplicación móvil SuperCADE virtual

Correo electrónico: atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co

Web file: <https://www.secretariadeambiente.gov.co/ventanillavirtual/app>

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

5.2. Canales de Atención SDA.

Con el fin de validar las acciones implementadas por la Secretaría Distrital de Ambiente en relación con los canales de atención institucional, así como los espacios y escenarios de interacción con la ciudadanía para la recepción y gestión de solicitudes, trámites, servicios y PQRSDF, se verificó en la página web oficial de la entidad la disponibilidad de los siguientes canales de atención:

- **Canal Telefónico:** a través de teléfono fijo o celular, en los siguientes números:

PBX: +57 (601) 3778899

Línea para denuncia de actos de corrupción: +57 195 opción 1

- **Canal presencial:** Corresponde a las sedes físicas en diferentes puntos de la ciudad de Bogotá D.C:

Sede principal: Avenida Caracas # 54-38: Horario de atención: De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. en jornada continua.

Puntos de atención presencial en CADE Fontibón y **Super-Cades:** Suba, Manitas, Américas, Calle 13, CAD, Engativá, Bosa y 20 de julio. Con horario de atención: De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

- **Canal virtual:** corresponde a los medios de atención a los que el usuario puede acceder a través de dispositivos electrónicos como computador, tableta o teléfono celular.

Correo Electrónico: atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co

Notificaciones judiciales: defensajudicial@ambientebogota.gov.co

Ventanilla virtual (Web file): <https://www.secretariadeambiente.gov.co/ventanillavirtual/app>

Chatboot página Web: (No se observa el enlace directo en la página).

Aplicación móvil Super-CADE virtual: <https://supercade.bogota.gov.co/>.

Por otra parte, se identificó que la página web de la entidad cuenta con el botón del Centro de Relevo y Discapacidad, a través del cual se redirecciona al Centro de Relevo del El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Min Tic: <https://centroderелеvo.gov.co/632/w3-channel.html>

De lo anterior, se observó cumplimiento normativo de acuerdo con los requerimientos para

los canales de atención establecidos, igualmente la entidad muestra diversificación en los tipos de canales para consulta y atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de información pública, y Denuncias. El chatbot aparece como canal de comunicación virtual, pero se encuentra aún en funcionamiento, por lo que se debe eliminar de la lista de canales disponibles hasta tanto no se encuentre implementada.

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

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

“Desde la Oficina de Participación, Educación y Localidades se ha solicitado la revisión del proceso de mejora con la activación del Webservice que permitan un cierre y asignación automáticos en la plataforma de Bogotá Te Escucha solicitado mediante radicado 2025IE278696, dirigido a la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación – OTIC. De igual manera se han realizado capacitaciones al personal de atención al ciudadano de orientación al público en la prestación servicio. Con el fin de fortalecer los canales de atención (medios, espacios o escenarios de interacción con los ciudadanos), durante el segundo semestre se participó en Ferias de Servicio convocadas por la Cámara de Comercio y por la Subsecretaría de Servicio a la ciudadanía, en las cuales se ofertan los servicios de la entidad hacia el ciudadano y se orienta y sensibiliza de forma lúdica en temas de cuidado ambiental”.

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

- Proceso Forest No. 6727467: Socialización del Lenguaje Inclusivo, marco normativo, atención a personas diversas, canales oficiales y ejemplos.
- Acta de reunión – Tema: Protocolos y lineamientos de Atención al ciudadano.
- Registro de Asistencia – Tema: Identificar los grupos poblacionales que se atienden en el Distrito, así como los protocolos para brindar atención acertada a cada uno de ellos.

Se evidencian participaciones en Ferias de Servicio convocadas por la Cámara de Comercio de Bogotá D.C. y por la Subsecretaría de Servicio a la ciudadanía para el semestre de 2025:

- Feria Para Tu Negocio CCB – SDA Plazoleta Fundacional Fontibón - Agosto.
- Feria Para Tu Negocio CCB – SDA Plazoleta Lourdes Chapinero – Diciembre.
- Feria a tu servicio Parque Bello Horizonte-San Cristóbal – Diciembre.
- Festival + Talante CCB Parquero Parque Mundo Aventura – Noviembre

- Feria Para Tu Negocio CCB – SDA Plazoleta Super Cade Suba – Noviembre
- Feria Para Tu Negocio CCB – SDA Plazoleta de las Nieves.Feria Distrital a tu Servicio - **Pacto por los Derechos Humanos** en el parque Centenario de la Localidad de Fontibón.

Durante el primer semestre de 2025, según lo informado por los responsables del proceso, se encontraba en desarrollo un chatbot para la página web institucional; no obstante, con corte al 31 de diciembre de 2025, dicha herramienta aún no había sido implementada ni se encontraba disponible para consulta por parte de la ciudadanía; la dependencia responsable indica que la herramienta aún se encuentra en desarrollo.

5.4. 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 22 contratistas, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1. Equipo de servicio a la ciudadanía.

PROGRAMACION ATENCION AL CIUDADANO	
PUNTO DE ATENCION	AGENTE
Super CADE Suba	María Fernanda Ricardo
Super CADE CAD	Sandra Orozco
Super CADE Calle 13	Yesica Paola Cortes Ossa
Super CADE Engativá	Campo Elber Cubides Cruz
Super CADE 20 De Julio	Cristina Isabel Armenta Fuentes
Super CADE Bosa	Santiago Ramos
Super CADE Americas	Deisy Johana Páez
CADE Fontibón	Vanessa Stephanie Ruiz Londoño
CADE Toberín	Daniela Camila Garzon Ortiz
Principal	Bibiana Andrea Cortés
Principal	Sebastián Silva
Principal	Erika Holquin Vega
Principal	Yair Fuentes
Principal	Gabriel Maestre
Principal	Zulma Galeano
Principal	Angie Paola Aldana López
Principal	Laura Ximena Ariza Torres
Principal	Sergio Andrés Rodríguez Achury

PROGRAMACION ATENCION AL CIUDADANO	
PUNTO DE ATENCION	AGENTE
Principal	Osvaldo Olape
Principal / Red CADE	Sebastián Muñoz
Apoyo Red CADE	Lina Guevara
Apoyo Red CADE	Andrés Julián Romero

Fuente: Oficina de Participación, Educación y Localidades.

Nota 1: La entidad garantiza que el tratamiento de los datos personales contenidos en el presente informe se realiza en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. Los datos aquí consignados han sido recolectados con autorización previa, expresa e informada de sus titulares y serán utilizados exclusivamente para fines institucionales, administrativos y de control. Los titulares podrán ejercer sus derechos de acceso, corrección, actualización o supresión mediante los canales oficiales de la entidad.

Para el segundo semestre de 2025, el personal fue capacitado conforme a la oferta institucional y participó en el proceso denominado “Cuidado de Confianza”, el cual se encuentra certificado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., tal como se evidencia en los soportes allegados.

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

La unidad responsable define que: “La entidad cuenta con procedimientos para la atención de los PQRSDF como el procedimiento PA09-PR04: Canales de atención y gestión de PQRSDF, en el cual se tienen establecidos los lineamientos para la atención y el servicio a la ciudadanía, así mismo se ha publicado informe de atención de PQRSDF en la página web de la entidad donde se tienen a corte de diciembre de 2025 todos los informes publicados, los cuales son de pública consulta en el menú de transparencia”: https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/informe-de-pqrs/-/document_library_display/6nLwHuCsY1JF/view/8871692

En la revisión de los reportes se evidencia el documento de lineamientos para la atención y el servicio a la ciudadanía versión 2, a través del cual se establecen los lineamientos para la atención de ciudadanos en los canales de atención presencial, telefónico y virtual de la Secretaría Distrital de Ambiente, con el fin de mejorar la calidad en la atención y dar cumplimiento a la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Adicionalmente, se verificó la publicación en la página web institucional de los informes mensuales de PQRSDF, en los que se registran los trámites correspondientes al periodo comprendido entre julio y diciembre de 2025, en cumplimiento de las obligaciones de acceso y transparencia de la información.

Se recomienda a la oficina encargada trabajar en el fortalecimiento de tratamiento de datos personales y la confidencialidad de la información a través de la armonización de los radicados que contienen este tipo de información.

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

De acuerdo con la información reportada por el proceso, la Secretaría Distrital de Ambiente aplica encuestas de percepción orientadas a identificar las principales necesidades, expectativas y valoraciones de la ciudadanía frente a los contactos realizados con la entidad a través de los distintos canales de atención disponibles.

Como soporte, se aportó la tabulación de dichas encuestas con corte al 31 de diciembre de 2025, a partir de la cual se presenta el siguiente resumen:

Tabla 2. Resumen encuestas de satisfacción incluyendo todos los canales de la entidad.

Concepto	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Total, Encuestas Canales	716	653	818	567	519	487	3760
Total, Satisfechos	680	627	772	527	495	471	3572
Porcentaje Satisfacción canales	94.9%	96.0%	94.3%	92.9%	95.3%	96.7%	95.0%

Fuente: Elaboración propia OCI. Información de la Oficina de Participación, Educación y Localidades.

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

Con relación a los requerimientos allegados a la entidad durante el segundo semestre de 2025, y de acuerdo con los términos establecidos por la normatividad aplicable, se observó en la matriz Excel denominada “ANÁLISIS REPORTE POR MES. PQRSDF. Atención Ciudadano”, los siguientes resultados:

Tabla 3. PQRSDF registrados por categoría.

Categoría	Total	%
Correspondencia	100	0.7%
Interés General	2517	16.8%
Interés Particular	12257	82.0%
Sin categoría asignada	81	0.5%
Total	14955	100%

Fuente: Elaboración Propia OCI. Información de OPEL “ANÁLISIS REPORTE POR MES. PQRSDF. Atención Ciudadano”.

De lo anterior, se identificó que, a la entidad, llegaron 14.955 requerimientos asignados en las categorías relacionadas en la tabla 1, de los cuales los requerimientos de interés particular corresponden a un 82% del total, seguido de los de interés general con un 16.8%, no obstante, se observó un 0.7% de requerimientos identificados como “correspondencia” y un 0.5% de requerimientos “sin asignación en la categoría” (vacíos). Si bien se evidencia una clasificación inicial para los requerimientos entrantes, no se puede determinar si es correcta o refleje algún tipo de clasificación que ayude a entender los tipos de trámites a evaluar por la entidad, igualmente se observa que el procedimiento: “Canales de atención y gestión de PQRSDf”, Código: PA09-PR04 versión 5., no permite establecer la diferencia ni las categorías que refleja el reporte

Se recomienda efectuar el ajuste correspondiente tanto en el procedimiento como en el aplicativo utilizado para la recepción y clasificación de las PQRSDf que ingresan a la entidad. Si bien se evidencia una mejora sustancial de la información frente al seguimiento anterior, es necesario fortalecer la correcta tipificación de las solicitudes, ya que ello permitirá ejercer un mayor control, optimizar el seguimiento y garantizar la trazabilidad de cada caso en concreto.

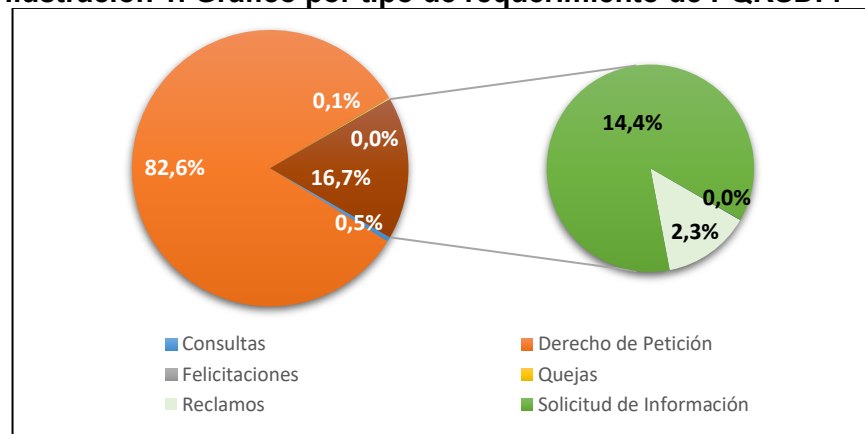
Con respecto al tipo de requerimiento, se analizaron los siguientes datos:

Tabla 4. Tipo de requerimiento de PQRSDf.

Tipo de requerimiento	Cantidad	%
Consultas	82	0.55%
Derecho de Petición	12353	82.60%
Felicitaciones	7	0.05%
Quejas	22	0.15%
Reclamos	341	2.28%
Solicitud de Información	2149	14.37%
Traslado por no competencia	1	0.01%
Total	14955	100%

Fuente: Elaboración Propia OCI. Información de OPEL “ANÁLISIS REPORTE POR MES. PQRSDf. Atención Ciudadano”.

Ilustración 1. Gráfico por tipo de requerimiento de PQRSDf.



Fuente: Elaboración Propia Oficina de Control Interno

Del total de 14.955 requerimientos recibidos durante el periodo evaluado, 12.353, equivalentes al 82,60 %, corresponden a derechos de petición, lo que los configura como la tipología predominante. En segundo lugar, se ubican las solicitudes de información, con 2.149 casos que representan el 14,37 % del total. Este comportamiento evidencia una marcada concentración de trámites asociados al ejercicio del derecho fundamental de petición dirigidos a la entidad.

Tabla 5. Respuestas a PQRSDf por oportunidad y respuesta.

Tipo de requerimiento	No Es Oportuna	Si Es Oportuna	Sin Respuesta	Sin Respuesta Fuera Del Término	Total
Consultas	3	70	8	1	82
Derecho de Petición	977	10633	714	29	12353
Felicitaciones	0	7	0	0	7
Quejas	5	16	0	1	22
Reclamos	38	295	8	0	341
Solicitud de Información	178	1894	70	7	2149
Traslado por no competencia	0	1	0	0	1
Total	1201	12916	800	38	14955
%	8.0%	86.4%	5.3%	0.3%	100%

Fuente: Elaboración Propia OCI. Información de OPEL "ANÁLISIS REPORTE POR MES. PQRSDf. Atención Ciudadano".

Se identificó, con base en la información suministrada para el segundo semestre de 2025, una mejora significativa frente a la base de datos analizada en el informe del primer semestre para la misma vigencia. En particular, se corrigieron los registros que en el campo de oportunidad arrojaban la novedad "DATA NO FOUND". La Oficina de Participación, Educación y Localidades de la SDA realizó la validación individual de los casos contenidos en la base de datos, lo que permitió depurar la información y contar con datos consistentes y confiables para el análisis y seguimiento del segundo semestre de 2025 y periodos posteriores.

De acuerdo con los datos consolidados de PQRSDf, de un total de 14.955 registros, 12.916 fueron atendidos dentro de los términos establecidos, equivalentes al 86,4%, mientras que 1.201 (8%) fueron respondidos por fuera de término. Este comportamiento evidencia un incremento en el nivel de cumplimiento frente al primer semestre, asociado al fortalecimiento en el control y validación de la base de datos al momento de la revisión.

Se identificó un 5,3% de registros (800 casos) que, con corte al 31 de diciembre de 2025, se encontraban sin respuesta, aunque aún dentro de los términos legales. No obstante, se evidenciaron 38 registros sin respuesta y fuera de término, situación que representa un riesgo para la entidad. Resulta especialmente relevante que 29 de estos casos corresponden a derechos de petición, 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 alto de respuestas oportunas (86,4%), 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.

Tabla 6. Modalidad de petición y términos de ley.

Tipo de requerimiento	5 días	10 días	15 días	30 días	180 días	Total
Consultas	1	8	16	57	0	82
Derecho de Petición	4	37	12304	7	1	12353
Felicitaciones	0	0	7	0	0	7
Quejas	0	0	22	0	0	22
Reclamos	0	0	341	0	0	341
Solicitud de Información	0	2125	24	0	0	2149
Traslado por no competencia	1	0	0	0	0	1
Total	6	2170	12714	64	1	14955
%	0.0%	14.5%	85.0%	0.4%	0.0%	100%

Fuente: Elaboración Propia OCI. Información de OPEL "ANÁLISIS REPORTE POR MES. PQRSDF. Atención Ciudadano".

6.1. Registros de PQRSDF con los días de cumplimiento.

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

Tabla 7. Oportunidad de respuesta de acuerdo con días de vencimiento.

Días de Vencimiento	No Es Oportuna	Si Es Oportuna	Sin Respuesta	Sin Respuesta Fuera Del Término	Total
5 días	2	4	0	0	6
10 días	176	1912	75	7	2170
15 días	1020	10941	723	30	12714
30 días	3	58	2	1	64
180 días	0	1	0	0	1
Total	1201	12916	800	38	14955

Fuente: Elaboración Propia OCI. Información de OPEL "ANÁLISIS REPORTE POR MES. PQRSDF. Atención Ciudadano".

Se identificó que, de los 14.955 requerimientos allegados durante el segundo semestre de 2025, seis (6) requerimientos de diferente tipo contaban con cinco (5) días para emitir respuesta, de los cuales cuatro (4) se respondieron dentro de términos y dos (2) fuera de términos. Se evidenció que los dos (2) registros no respondidos en términos corresponden a derechos de petición.

Respecto a los requerimientos con plazo de respuesta con diez (10) días, se registraron (2.170) casos, de los cuales (1.912) fueron respondidos oportunamente, (176) fuera de término, (75) permanecían sin respuesta dentro del plazo al corte y (7) 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 (12.714) registros, se observó que (10.941) fueron atendidos dentro de los términos establecidos, (1.020) fuera de término, (723) sin respuesta, pero aún dentro del plazo al 31 de diciembre de 2025 y (30) 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 (64) casos, de los cuales (58) fueron atendidos oportunamente, (3) fuera de término, (2) sin respuesta dentro del plazo y (1) sin respuesta vencido, manteniéndose un comportamiento mayoritariamente favorable. Finalmente, se registró (1) un requerimiento con plazo de (180) ciento ochenta días, el cual fue atendido dentro del término establecido.

En términos generales, se evidencia que los mayores riesgos se concentran en los plazos de 10 y 15 días, especialmente en los casos sin respuesta y aquellos vencidos, lo que requiere seguimiento permanente para evitar 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 PQRSDF, se realiza el presente análisis desagregado por dependencias, a partir de la información consolidada del segundo semestre de 2025:

Tabla 8. Requerimientos asignados por dependencia y términos de las respuestas

Dependencia Responsable	No Es Oportuna	Si Es Oportuna	Sin Respuesta	Sin Respuesta Fuera Del Término	Total
Dirección Administrativa y Financiera	4	156	8	0	168
Dirección Contractual	6	46	8	1	61
Dirección de Áreas Protegidas	48	400	12	2	462
Dirección de Control Ambiental	99	935	35	4	1073
Dirección de Gestión Ambiental	10	106	3	1	120
Dirección de Procesos Sancionatorios	11	47	0	0	58
Dirección de Talento Humano	13	20	4	4	41
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	20	0	0	21
Oficina Asesora de Planeación	2	90	2	0	94
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	3	0	0	3
Oficina de Participación Educación y Localidades	15	270	0	0	285
Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	0	2	0	0	2
Oficina Jurídica	7	66	4	2	79
Subdirección de Biodiversidad	10	227	27	5	269
Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual	575	2451	226	8	3260

Dependencia Responsable	No Es Oportuna	Si Es Oportuna	Sin Respuesta	Sin Respuesta Fuera Del Término	Total
Subdirección de Ecourbanismo y Gestión Ambiental Empresarial	12	295	8	0	315
Subdirección de Fauna y Flora Silvestre	39	1631	26	0	1696
Subdirección de Recurso Hídrico	46	532	83	3	664
Subdirección de Recurso Suelo	269	2271	61	7	2608
Subdirección de Silvicultura	30	3305	292	0	3627
Subsecretaría de Gestión Institucional	4	43	1	1	49
Total	1201	12916	800	38	14955

Fuente: Elaboración Propia OCI. Información de OPEL "ANÁLISIS REPORTE POR MES. PQRSDF. Atención Ciudadano".

Del total de 14.955 requerimientos gestionados, se observa que la mayor carga operativa se concentra en: Subdirección de Silvicultura: 24.3%, Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual: 21.8%, Subdirección de Recurso Suelo: 17.4%, Subdirección de Fauna y Flora Silvestre: 11.3% y Dirección de Control Ambiental: 7.2%. Estas cinco dependencias concentran aproximadamente el 82% del total de PQRSDF, lo que evidencia una alta presión operativa en los procesos misionales ambientales.

Las dependencias con mayor número de respuestas no oportunas son: Subdirección de Calidad del Aire: 46.7% del total de no oportunas y Subdirección de Recurso Suelo: 22.4%, Dirección de Control Ambiental: 9%. Estas cifras evidencian que el mayor riesgo de incumplimiento en términos se concentra en dependencias con alta carga operativa.

En cuanto a los 38 casos sin respuesta y fuera de término, el mayor impacto se presenta en la Subdirección de Calidad del Aire: 21.1%, Subdirección de Recurso Suelo: 18.4%, Subdirección de Biodiversidad: 13.2%, Dirección de Control Ambiental: 10.5% y la Dirección de Talento Humano: 10.5%. Estos registros representan riesgo jurídico y disciplinario para la entidad.

Sin embargo, en el análisis de la información recibida por OPEL se identificaron variaciones en los registros clasificados como respuestas fuera de término. En algunos casos, especialmente en los relacionados con derechos de petición, se evidenció que la respuesta fue emitida dentro de los tiempos legalmente establecidos; sin embargo, los registros no fueron tramitados o cerrados oportunamente en el sistema Forest, lo que generó el reporte de incumplimiento.

Se identificó, por ejemplo, que la Dirección de Talento Humano presenta una cantidad considerable de registros reportados como sin respuesta oportuna o sin respuesta fuera de términos; no obstante, al realizar una validación técnica con el área, se evidenció que de los 41 registros únicamente siete (7) se encontraban efectivamente fuera de término. En los demás casos, la respuesta fue remitida por correo electrónico o a través del sistema de gestión documental, pero se presentaron retrasos en el cierre del trámite en la herramienta, lo que generó los datos reflejados en la Tabla 8.

Se destacan por bajo volumen de incumplimiento a las dependencias de: Oficina de Control Disciplinario Interno, Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, Dirección de Procesos Sancionatorios y Oficina Asesora de Comunicaciones los cuales presentan cumplimiento cercano al 100% en términos de oportunidad y sin registros vencidos significativos.

Finalmente se evidencia que, si bien la entidad mantiene un volumen importante de respuestas oportunas, los riesgos de incumplimiento se concentran principalmente en las dependencias misionales con mayor carga operativa, especialmente en las Subdirecciones de Calidad del Aire, Silvicultura y Recurso Suelo. La correlación entre alto volumen de requerimientos y mayores niveles de no oportunidad sugiere posibles limitaciones en capacidad operativa, distribución de cargas o controles preventivos sobre los términos legales. Aunque el número de casos sin respuesta fuera de término es bajo frente al total con un 0.2%, su impacto cualitativo es alto, especialmente cuando se trata de derechos de petición, por las implicaciones constitucionales y reputacionales.

6.3. Muestra analizada por dependencias.

Debido a la variedad de situaciones evidenciadas en la base de datos de manejo de PQRSDF, la Oficina de Control Interno realizó un muestreo equivalente al 5% de los 14.955 registros reportados para el segundo semestre, obteniendo una muestra de 749 requerimientos, los cuales arrojaron los siguientes resultados:

Tabla 9. Muestra OCI ,registros asignados por dependencia.

Dependencia Responsable	No Es Oportuna	Si Es Oportuna	Sin Respuesta	Sin Respuesta Fuera Del Término	Total
Dirección Administrativa y Financiera	0	9	0	0	9
Dirección Contractual	1	3	0	0	4
Dirección De Áreas Protegidas	1	13	2	0	16
Dirección De Control Ambiental	5	58	0	0	63
Dirección De Gestión Ambiental	1	6	0	0	7
Dirección De Procesos Sancionatorios	0	4	0	0	4
Dirección De Talento Humano	0	0	1	0	1
Oficina Asesora De Planeación	1	5	1	0	7
Oficina De Participación Educación Y Localidades	0	14	0	0	14
Oficina Jurídica	0	3	0	0	3
Subdirección de Biodiversidad	0	11	2	0	13
Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual	33	126	10	0	169
Subdirección de Ecourbanismo y Gestión Ambiental Empresarial	0	19	0	0	19
Subdirección de Fauna Y Flora Silvestre	1	81	1	0	83
Subdirección de Recurso Hídrico	5	19	1	0	25
Subdirección de Recurso Suelo	17	123	2	2	144
Subdirección de Silvicultura	0	154	13	0	167

Dependencia Responsable	No Es Oportuna	Si Es Oportuna	Sin Respuesta	Sin Respuesta Fuera Del Término	Total
Subsecretaría de Gestión Institucional	0	1	0	0	1
Total	65	649	33	2	749

Fuente: Elaboración Propia OCI. Información de OPEL "ANÁLISIS REPORTE POR MES. PQRSDF. Atención Ciudadano".

De la revisión efectuada se obtuvo que, de los 749 registros analizados, el 86,6% de las PQRSDF se encuentran en estado de respuesta oportuna, resultado que es consistente con la información presentada en la tabla No. 8 y traduce en una mejora en la gestión con respecto al primer semestre de 2025. Adicionalmente, dentro de la muestra revisada, cuatro (4) dependencias concentran la mayoría de las respuestas fuera de término, a saber: la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual (50,7%), la Subdirección de Recurso Suelo (26,1%), la Dirección de Control Ambiental y la Subdirección de Recurso Hídrico, estas últimas con un 8% cada una.

Respecto de las respuestas no oportunas, se realizó la revisión individual de las circunstancias que originaron el retraso y el incumplimiento de los términos establecidos para cada requerimiento. En el caso de la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual (SCAAV), el 97% de los casos analizados presentó 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, el área debe fortalecer su gestión de PQRSDF, con el fin de garantizar la respuesta integral y oportuna de los requerimientos, toda vez que es la dependencia con mayor porcentaje de incumplimiento.

Por su parte, la Subdirección de Recurso Suelo presenta retrasos en la totalidad de los casos de respuesta no oportuna analizados (17). Esta situación obedece, principalmente, a deficiencias en la clasificación inicial de los requerimientos, dado que un alto porcentaje de la muestra revisada debió ser trasladado a otras dependencias por falta de competencia, lo que generó demoras en la respuesta final. 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. Finalmente, se identificaron tres (3) registros en los que el trámite de análisis y reparto permaneció detenido por cerca de 30 días, lo que generó incumplimientos de hasta 40 días posteriores a la radicación.

En cuanto a la Dirección de Control Ambiental (DCA), los cinco (5) procesos analizados evidencian retrasos principalmente asociados a traslados y al tiempo empleado en el análisis de la información previo al inicio del trámite de respuesta, lo que redujo considerablemente el margen de tiempo disponible para la elaboración de la respuesta final y el cumplimiento del procedimiento administrativo.

Para la Subdirección de Recurso Hídrico, se evidenció que dos (2) de los cinco (5) casos analizados fueron respondidos dentro del término al peticionario; sin embargo, el cierre en el sistema Forest se efectuó un día después, generando el registro de respuesta no oportuna, lo cual constituye una debilidad en el manejo de la herramienta. En los otros tres

(3) casos se presentaron retrasos durante el trámite que derivaron en el incumplimiento de los plazos establecidos.

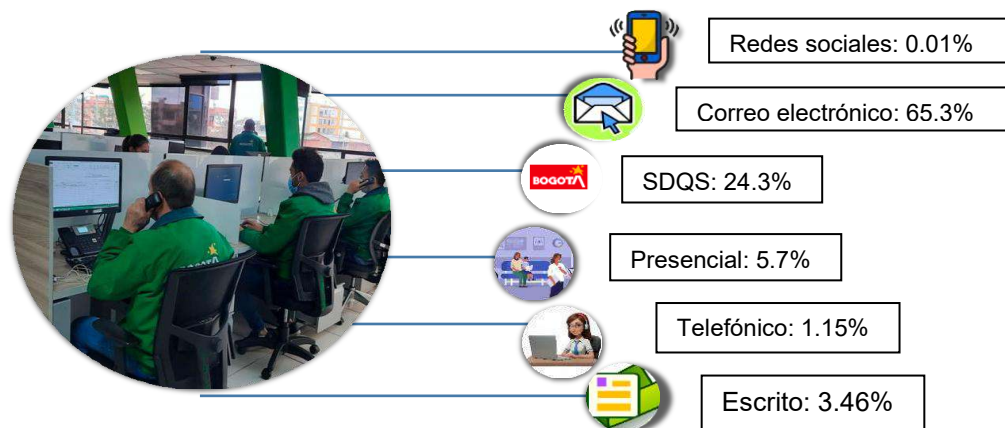
Finalmente, frente a los dos (2) casos que, al 31 de diciembre de 2025, se encontraban sin respuesta y fuera de término, se evidenció que el proceso No. 6829234 registró cuatro (4) traslados entre dependencias de la entidad, lo que generó retrasos significativos; actualmente se encuentra en la Dirección de Control Ambiental y aún no presenta avance en el trámite de respuesta. En contraste, el proceso No. 6845939, asignado a la Subdirección de Recurso Suelo, evidencia debilidades en la gestión de la respuesta, razón por la cual no fue atendido dentro de la vigencia 2025 y presenta fecha de respuesta final del 6 de enero de 2026.

En conclusión, se evidencian debilidades relevantes en la gestión de PQRSDf por parte de algunas dependencias, así como en el manejo adecuado de la herramienta Forest para el cierre oportuno de los trámites. Se hace necesario fortalecer los controles internos, la clasificación inicial de los requerimientos y el seguimiento a los tiempos de gestión, con el fin de evitar que se registren incumplimientos en la base de datos cuando la respuesta haya sido emitida en término al ciudadano.

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 PQRSDf, correspondió al “Correo Electrónico”, con una participación del 65.3%, seguido por el “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas” – SDQS – “Bogotá Te Escucha”, con el 24.3% tal como se muestra en la ilustración

Ilustración 2. Uso de los canales de atención más utilizados en la SDA.



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 31 de diciembre de 2025, se recibieron un total de 667 requerimientos, de los cuales el ente de control con mayor número de solicitudes es la Personería de Bogotá D.C., con un total de 535, correspondiente a un 80.2% seguido de la Contraloría de Bogotá D.C., con un total de 49 solicitudes, correspondiente al 7.3% del total de las IAS, siendo las dos entidades con mayor cantidad de solicitudes por atender por parte de las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Ambiente.

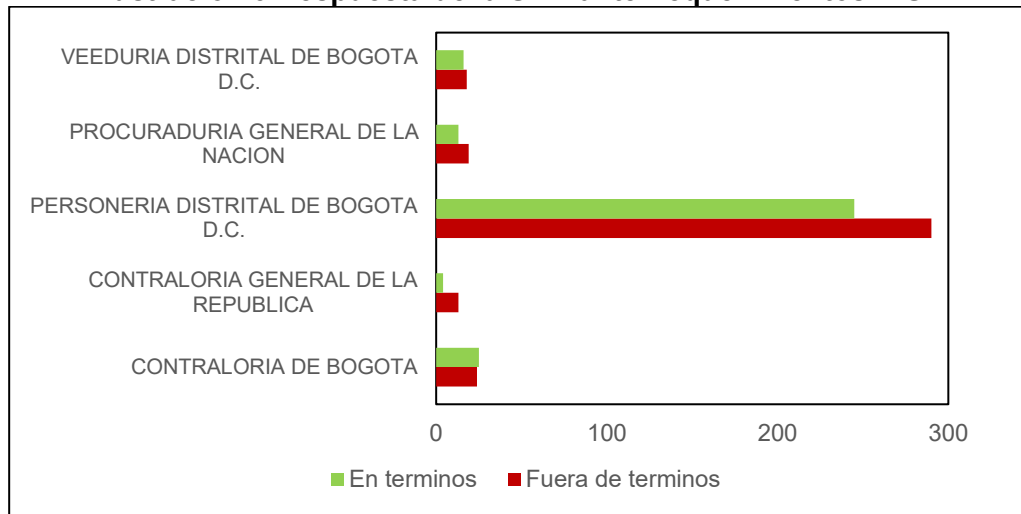
A continuación, se muestra un resumen de los datos obtenidos para el periodo evaluado en el presente seguimiento:

Tabla10. Requerimientos IAS % y términos de ley.

IAS	En términos	%	Fuera de términos	%	Total	%
Contraloría de Bogotá	25	8.3%	24	6.6%	49	7.3%
Contraloría General de la Republica	4	1.3%	13	3.6%	17	2.5%
Personería Distrital de Bogotá D.C.	245	80.9%	290	79.7%	535	80.2%
Procuraduría General de la Nación	13	4.3%	19	5.2%	32	4.8%
Veeduría Distrital de Bogotá D.C.	16	5.3%	18	4.9%	34	5.1%
Total	303	100%	364	100%	667	100%

Fuente: Elaboración Propia OCI. Información de OPEL: “Base de Registro IAS”.

Ilustración 3 Respuesta de la SDA ante Requerimientos IAS.



Fuente: Elaboración Propia OCI. Información de OPEL: "Base de Registro IAS".

Durante el periodo evaluado se gestionaron 667 requerimientos provenientes de Entes de Control. De estos, 303 (45.4%) fueron atendidos dentro del término legal establecido, mientras que 364 (54.6%) fueron respondidos fuera de término, evidenciando un nivel de incumplimiento superior al cumplimiento en este tipo de actuaciones, lo cual representa un riesgo institucional significativo.

La Personería Distrital de Bogotá D.C. concentra el mayor volumen de requerimientos, con 535 casos, equivalentes al 80,2 % del total. De estos, 245 (45,8 %) fueron atendidos dentro del término legal, mientras que 290 (54,2 %) 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 (54,6%) 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.

Por su parte, esta oficina realizó un muestreo aleatorio simple, de (34) treinta y cuatro requerimientos IAS, correspondiente al 5% del total de la muestra, con el fin de verificar la aplicación de los siguientes criterios establecidos en la Guía del rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces. Versión 3 de septiembre de 2023 del DAFP:

- **Oportunidad:** Que se entregue la información en los tiempos establecidos por el organismo de control.
- **Integridad:** Que se esté dando respuesta a todos y cada uno de los requerimientos con la evidencia suficiente.

- **Pertinencia:** Que la información suministrada esté acorde con el tema solicitado o con el requerimiento específico.

Frente a ello se identificó lo siguiente:

Tabla 11. Requerimientos IAS % y términos de ley.

RADICADO_ER	OPORTUNIDAD SI/NO	INTEGRIDAD SI/NO	PERTINENCIA SI/NO
2025ER150173	SI	NO	NO
2025ER159875	NO	SI	SI
2025ER180183	NO	SI	SI
2025ER193168	NO	NO	NO
2025ER217809	SI	SI	SI
2025ER169302	NO	SI	SI
2025ER180130	NO	SI	SI
2025ER198746	NO	SI	SI
2025ER142644	SI	SI	SI
2025ER144117	SI	SI	SI
2025ER158213	NO	SI	SI
2025ER176065	SI	SI	NO
2025ER228186	NO	SI	SI
2025ER240360	SI	SI	NO
2025ER170344	SI	SI	SI
2025ER171230	SI	SI	NO
2025ER193755	SI	SI	SI
2025ER193892	SI	SI	SI
2025ER256506	NO	SI	SI
2025ER151002	SI	SI	SI
2025ER161715	NO	SI	SI
2025ER167511	NO	SI	SI
2025ER170276	SI	SI	SI
2025ER206355	NO	SI	SI
2025ER214707	SI	SI	SI
2025ER237786	NO	SI	SI
2025ER150405	NO	NO	NO
2025ER178430	NO	SI	SI
2025ER193912	NO	SI	SI
2025ER303872	NO	SI	SI
2025ER273835	SI	SI	SI
2025ER312831	SI	SI	SI
2025ER156419	SI	SI	SI
2025ER148746	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración Propia, Oficina de Control Interno.

Del total de la muestra seleccionada (34), se observó que el 91.2% cumplió con integridad, no obstante, (18) requerimientos, correspondiente al 52.9% no cumplieron con el criterio de oportunidad, y (3) tres, correspondiente al 8.8% no cumplió con el componente integridad.

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

El análisis de la muestra actualizada evidencia que la principal debilidad se concentra en el incumplimiento de los términos de respuesta, mientras que los criterios de integridad y pertinencia presentan niveles adecuados de cumplimiento. La existencia de casos críticos con incumplimiento integral requiere revisión puntual y seguimiento.

6.6. Tutelas

Con relación a las tutelas interpuestas contra la entidad por presunta vulneración del derecho fundamental de petición, la Oficina Jurídica de la SDA, mediante correo electrónico del 16 de febrero de 2026, remitió a esta oficina la base de datos de las tutelas interpuestas contra la Secretaría en archivo Excel denominado “Base datos tutelas 2025 DLA”, en la que se observó un total de 222 tutelas radicadas de julio a diciembre 2025, no obstante, se verificó que solo el 35% correspondiente a 78 tutelas están relacionadas a “tutelas por presunta vulneración del derecho de petición”, la cuales fueron respondidas dentro de los términos.

De la información suministrada se evidencia cumplimiento en termino de oportunidad y en resumen de las 78 tutelas recibidas, 69 tuvieron concepto favorable, 6 desfavorable y 3 pendientes por concepto. Se identifica un adecuado control y seguimiento de los procesos por parte del área encargada.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

- La Secretaría Distrital de Ambiente evidencia un nivel de cumplimiento alto frente a las disposiciones contenidas en la Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014, Decreto Nacional 19 de 2012, Decreto Distrital 197 de 2014 y Decreto Distrital 371 de 2010, en lo relacionado con la gestión de PQRSDF y atención al ciudadano durante el segundo semestre de 2025.
- La entidad dispone de procedimientos documentados y vigentes a través del aplicativo ISOLUCIÓN, lo que evidencia estandarización del proceso. No obstante, se identificó la necesidad de actualizar la asignación de responsabilidades conforme a la nueva estructura organizacional implementada con ocasión del Decreto 646 de 2025.
- Se observa mejora con respecto al seguimiento anterior, en cuanto a la disponibilidad de los informes mensuales de PQRSDF, que se encuentran disponibles en la página web de la entidad.
- Implementar las adecuaciones técnicas necesarias para cumplir plenamente con los estándares de accesibilidad establecidos en la Resolución MinTIC 1519 de 2020 (Anexo 2), garantizando: Navegación accesible, compatibilidad con lectores de

pantalla, lenguaje claro, ajustes para personas con discapacidad cognitiva y sensorial.

Canales de Atención SDA

- La Secretaría Distrital de Ambiente cuenta con canales presencial, telefónico y virtual, lo cual cumple con los criterios de diversificación y acceso para la recepción, atención y trámite de PQRSDF.
- La entidad dispone de sede principal y puntos de atención en la red CADE y Super-CADE, lo que garantiza el acceso presencial en diferentes localidades de Bogotá D.C., complementado con mecanismos virtuales y telefónicos.
- Si bien existen herramientas virtuales como ventanilla digital, correos institucionales y enlace al Centro de Relevó, se identifican aspectos por fortalecer en la visibilidad del CHATBOT y en la accesibilidad integral de los canales digitales.
- Se recomienda implementar herramientas de control y seguimiento que permitan identificar oportunidades de mejora en la gestión de atención al ciudadano. Así como actualizar la información de la página web y continuar con la ejecución de las actividades programadas para la vigencia 2026, en el marco del fortalecimiento continuo del proceso.

De lo Normativo y Procedimental

- Durante el segundo semestre de 2025 se evidenció una mejora significativa en la confiabilidad de la base de datos de PQRSDF, eliminando inconsistencias identificadas en el primer semestre y permitiendo un análisis más preciso del cumplimiento de términos y gestión institucional.
- La entidad alcanzó un 86,4% de respuestas dentro de término en PQRSDF; sin embargo, persisten riesgos concentrados en los plazos de 10 y 15 días, especialmente en derechos de petición y en dependencias con mayor carga operativa (Subdirecciones misionales). En requerimientos de entes de control (IAS), el 54,6% fue respondido fuera de término, representando un riesgo institucional significativo.
- Se debe fortalecer con todas las dependencias de la entidad el seguimiento y cierre de los registros asignados en el sistema documental FOREST, con el fin de dar cierre dentro de los términos establecidos para cada caso para aumentar el porcentaje de cumplimiento en el indicador, ya que se evidenció en la muestra seleccionada que un número importante de registros se respondieron al tercero en los tiempos establecidos pero no se cerró el proceso en el sistema lo que genera un registro con incumplimiento.

- Se recomienda dar prioridad en el trámite y envío oportuno de las PQRSDf a los Entes Externos de control competentes, con el fin de garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos y evitar posibles sanciones por incumplimientos normativos. Esta acción contribuirá a fortalecer la gestión institucional, mejorar la percepción de los usuarios y asegurar el adecuado ejercicio del control administrativo y ciudadano.
- Se recomienda implementar alertas automáticas y reportes periódicos por dependencia, priorizando derechos de petición e IAS, con seguimiento semanal a los casos próximos a vencer, así como realizar control a las dependencias con mayor cantidad de registros recibidos con el fin de identificar necesidades y mejoras en el proceso para cumplir con los plazos establecidos.
- Actualizar el procedimiento PA09-PR04 de acuerdo con la nueva estructura y responsabilidades, adicionalmente aclarar y actualizar el sistema de registro para garantizar una tipificación clara, coherente y trazable de las PQRSDf, evitando categorías ambiguas o registros sin clasificación, lo que permitirá mejorar el análisis, control y toma de decisiones.

Bogotá D.C., 24 de febrero de 2026



GLORIA AIDE GONZÁLEZ ALMARIO
Jefe de Oficina de Control Interno

Elaboró: Camilo Andrés Rodríguez León – Contratista SDA
Luis Alberto Donoso Rincón – Contratista SDA

Revisó: Gloria Aide González Almario – Jefe Oficina de Control Interno.