

## MEMORANDO

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

**DE:** IRELVA CANOSA SUAREZ  
Jefe de Oficina de Control Interno (E)

**ASUNTO:** Informe de resultados de la “Evaluación de la Atención al Ciudadano, Gestión de PQRSF y Plan de Participación Ciudadana - I Semestre 2023”

Respetados doctores.

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2023, les comunico el resultado del trabajo de la referencia, cuyo objetivo fue “Evaluar el cumplimiento de los estándares establecidos para la atención al ciudadano, así como de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y el Plan de Participación Ciudadana, del Primer semestre de la vigencia 2023”.

Dentro de la metodología adoptada, se solicitó información a las dependencias de la SDA mediante radicado Forest 2023IE165287 del 21 julio de 2023; se verificó la información entregada por la Subsecretaría General, la Oficina de Participación y Educación Ambiental y la Defensoría del Ciudadano y la que se encontró en el aplicativo Isolucion como en la página web de la Secretaría. Adicionalmente, se realizaron contactos vía correo electrónico con las diferentes dependencias de la Entidad.

Como resultado de la labor efectuada, se presentan a continuación las conclusiones y recomendaciones:

1. Revisar la normatividad de los procedimientos del proceso de atención al ciudadano e identificar todas las normativas relevantes que aplican a cada procedimiento y actualizarla por cuanto se encontraron normas derogadas, modificadas y/o adicionadas.

2. Realizar un riguroso seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos (PQRS) por parte de la Subsecretaría General y las áreas correspondientes. El objetivo es garantizar respuestas oportunas, completas, claras y congruentes con los requerimientos legales y notificar al peticionario dentro de los plazos legales establecidos, asegurando así el cumplimiento normativo, teniendo en cuenta que se encontraron peticiones sin respuesta, con respuesta fuera de tiempo y otras con notificaciones extemporáneas.
3. Dar respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente y aplicar el parágrafo del art. 14 de la Ley 1755 de 2015 que señala "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto", con el propósito de prevenir la expiración de los plazos para proporcionar una respuesta y asegurar una comunicación efectiva con el solicitante sin mantenerlo en espera.
4. Tomar medidas inmediatas para abordar la situación identificada en el procedimiento de "Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control", con el código PA09-PR03 en su versión 4. Específicamente, se observa que uno de los resultados esperados, el "Informe de evaluación de criterios de calidad, calidez, claridad y oportunidad" relacionado con las peticiones ciudadanas y los grupos de valor, no está siendo elaborado. Para garantizar una ejecución efectiva y completa del procedimiento, así como para mantener la calidad en la atención a los ciudadanos y grupos involucrados, se sugiere considerar las siguientes acciones: Identificar la razón de la omisión, asignación de responsabilidades, definir un cronograma, revisar y ajustar el procedimiento, supervisión y ejecución de estas actividades y evaluar los resultados después de implementar las anteriores medidas.
5. Tomar medidas para alinear la descripción del procedimiento con los cuatro productos identificados en el numeral 4 del mismo; con el objetivo de asegurar la coherencia y la claridad en el procedimiento Gestión del Defensor del Ciudadano.
6. Realizar ajustes específicos en relación con los puntos que se presentan a continuación: 1. Ajuste en el Numeral 1. Subnumeral 2: Revisar y corregir los valores de la inversión mensual para garantizar que sean congruentes y que la suma de los valores incluidos por categorías coincida con el valor total registrado. 2. Ajuste en el Numeral 2. Subnumeral 5. Literal a: Corregir la mención a los meses de septiembre y

diciembre, asegurándose que los datos presentados en el informe coincidan con la información proporcionada en la gráfica correspondiente. Vale aclarar que el informe se refiere al primer semestre de 2023 y eliminar cualquier referencia a meses incorrectos. Lo anterior, para asegurar la precisión y coherencia del informe del Defensor del Ciudadano.

7. Incluir la adecuación de baños para personas con discapacidad en la readecuación de la sala de atención al ciudadano programada para dar inicio en el mes de septiembre, teniendo en cuenta que esta actividad es fundamental para garantizar la accesibilidad y la inclusión de todas las personas que visiten la sede principal de la SDA.
8. Tener cuidado con el envío de información para su verificación, garantizando que los datos proporcionados sean coherentes con el período solicitado. Se resalta que en la carpeta 4, denominada "Presupuesto", se incluyó un archivo en formato Excel titulado "Anexo 1 FORMATO PAA ANTEPROYECTO 7699- 2023 V-CERO", el cual consta de múltiples hojas de cálculo. Se ha observado que la información contenida en este archivo no coincide con los registros presentados en el informe del defensor, ni concuerda con el Programa Anual de Adquisiciones (PAA), versión 17, extraído de SECOP II, con el que también se han identificado discrepancias. Lo anterior, para el proceso de Servicio a la Ciudadanía
9. Continuar con la ejecución del Plan de Acción del Plan de Participación Ciudadana con el propósito de alcanzar un cumplimiento integral al concluir el período de vigencia establecido.

Atentamente,



**IRELVA CANOSA SUAREZ**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO (E)**

Anexos: Informe

**Elaboró:**

SARA STELLA MOYANO MELO	CPS:	FUNCIONARIO	FECHA EJECUCIÓN:	23/08/2023
-------------------------	------	-------------	------------------	------------

**Revisó:**

VIVIANA MARCELA MARIN OLMOS	CPS:	CONTRATO SDA-CPS- 20220878 DE 2022	FECHA EJECUCIÓN:	29/08/2023
-----------------------------	------	---------------------------------------	------------------	------------

VIVIANA MARCELA MARIN OLMOS	CPS:	CONTRATO 20230291 DE 2023	FECHA EJECUCIÓN:	29/08/2023
-----------------------------	------	------------------------------	------------------	------------

**Aprobó:**

**Firmó:**

IRELVA CANOSA SUAREZ	CPS:	FUNCIONARIO	FECHA EJECUCIÓN:	29/08/2023
----------------------	------	-------------	------------------	------------



**Informe de Evaluación de la  
Atención al Ciudadano, Gestión de  
PQRSDF y Plan de Participación  
Ciudadana, Primer semestre 2023**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**



**SECRETARÍA DE  
AMBIENTE**



### 1. OBJETIVO:

Evaluar el cumplimiento de los estándares establecidos para la atención al ciudadano, así como de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y el Plan de Participación Ciudadana, del primer semestre de la vigencia 2023.

### 2. ALCANCE:

Verificación de la aplicación y cumplimiento de los estándares de atención al ciudadano establecidos en la normatividad vigente y los parámetros determinados por la Entidad, incluyendo la revisión de una muestra de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), recibidas por la Entidad durante el primer semestre de la vigencia 2023 (desde el 1º de enero al 31 de junio de 2023) y el avance alcanzado en el Plan de Acción del Plan de Participación Ciudadana para la vigencia 2023.

### 3. METODOLOGIA:

Para adelantar este seguimiento, se efectuaron las siguientes acciones:

- Revisión la normatividad vigente.
- Solicitud de información mediante radicado 2023IE165287 del 21 de julio de 2023 y correos electrónicos.
- Análisis de información recibida de la Subsecretaría General y la Oficina de Participación y Educación Ambiental y del Defensor del Ciudadano.
- Revisión en el aplicativo Isolucion, Forest y en la página web.
- Selección de la muestra de PQRSDF para revisión, a partir de la Base Consolidada enviada por la Subsecretaría General.
- Emisión de Informe de resultados.

### 4. NORMATIVIDAD:

- **Ley 2207 de 2022** "Por medio del cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020".
- **Circular 100-010-2021** del 23 de agosto de 2021, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, y mediante la cual se emiten las "Directrices para fortalecer la implementación de Lenguaje Claro". Instrucciones sobre lenguajes comprensibles que se deben implementar.
- **Resolución 1519 de 2020** del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos" Anexo 1.

- **Ley 1755 de 2015** "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- **Decreto Nacional 1081 de 2015** "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República". Artículo 2.1.1.2.2.3. "Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- **Ley 1712 de 2014** "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones". Artículo 12. Formato alternativo Artículo 13. Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad Artículo 14. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- **Decreto Distrital 194 de 2014** Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- **Decreto Nacional 019 de 2012** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
- **Ley 1437 de 2011** "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público. Artículo 9. Prohibiciones. Artículo 14. Los términos para resolver son... (Modificada por la Ley 2080 de 2021).
- **Ley 1474 de 2011** "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" .....Ordena a la Oficina de Control Interno vigilar el recibo, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos PQRS, que los ciudadanos formulen a la Entidad, debiendo presentar un informe semestral sobre el particular a la administración de la Secretaría Distrital de Ambiente. Artículo 76: "Oficinas de quejas, sugerencias, y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. (...)
- **NTC 6047** Norma Técnica de Accesibilidad y señalización a los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano
- **NTC 5854** Norma Técnica. Accesibilidad a Páginas WEB.
- **Conpes D.C. 03** Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía, publicado en el registro Distrital No. 6643 del 26 de septiembre de 2019
- **Manual Operativo** del Defensor del Ciudadano, versión 1.

## 5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO:

### 5.1. Atención al ciudadano:

A continuación, se presentan los resultados de la verificación realizada por la Oficina de Control Interno al cumplimiento por parte de la SDA de la atención al ciudadano:

### 5.1.1. Estructura Operativa:

La SDA en su estructura organizacional y funcional cuenta con la Subsecretaría General. Esta dependencia tiene, entre otras, las siguientes funciones:

- Administrar el sistema de atención al ciudadano de acuerdo con las directrices impartidas por la Secretaría General de la Administración del Distrito, aplicando, los correctivos necesarios para garantizar con eficacia la atención oportuna y el debido proceso”.
- Administrar y controlar el sistema de correspondencia de la Secretaría conforme con las disposiciones legales sobre la gestión documental y archivística.
- 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.

Para dar cumplimiento a lo anterior, el Manual del Sistema Integrado de Gestión, contiene el Proceso de Servicio al Ciudadano con código PE03-MA01, versión 17, aprobada mediante el Radicado 2020EE175506 del 08 de octubre 2020, publicado en Resolución, señala que es un proceso de apoyo, que incluye todos aquellos procesos para la provisión de los recursos (económicos, infraestructura, personal, entre otros) que son necesarios en los demás procesos y desarrolla los siguientes procedimientos: Gestión del defensor del ciudadano, PA09-PR02, versión 9; Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control, PA09-PR03, versión 4; Canales de atención, PA09-PR04, versión 3; correspondencia externa enviada, PA09-PR05, versión 4.

- El procedimiento gestión del defensor del ciudadano, tiene por objeto: Velar por que la Entidad de repuesta de manera oportuna y objetiva a las peticiones y/o solicitudes de trámites y servicios reiteradas por parte del ciudadano, grupos de valor y entes de control cuando no han recibido respuesta de fondo. A su vez garantizar un servicio de calidad por parte de los agentes de servicio.
- El procedimiento **Peticiones ciudadanas**, grupos de valor y entes de control, tiene por objeto Gestionar el trámite de las peticiones ingresadas a la Secretaría Distrital de Ambiente a través de los canales de atención, para dar respuesta oportuna y de calidad a los ciudadanos, los diferentes grupos de valor y los entes de control desde los procesos de la Entidad.
- El procedimiento **Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control**, tiene por objeto Gestionar el trámite de las peticiones ingresadas a la Secretaría Distrital

de Ambiente a través de los canales de atención, para dar respuesta oportuna y de calidad a los ciudadanos, los diferentes grupos de valor y los entes de control desde los procesos de la Entidad.

- **Canales de atención** que tiene por objeto garantizar el acceso a los trámites y servicios de la entidad a la ciudadanía, en sus diferentes grupos de valor, a través de los canales de atención presencial, telefónica y virtual, cumpliendo los criterios de la política pública de servicio a la ciudadanía.
- **Correspondencia externa** enviada que tiene por objeto Gestionar de forma eficiente y oportuna los documentos de salida que se envían a los ciudadanos y/o grupos de valor a través de la empresa de correspondencia para dar cumplimiento a la misionalidad de la entidad por medio virtual o físico.

Se encontraron debilidades en la normatividad contenida en estos procedimientos:

Tabla No.1 Normatividad Proceso Atención al Ciudadano con novedades

Norma	Observaciones
Ley 527 del 18 agosto de 1999	Desarrollada por el Decreto 4487 de 2009. Reglamentado parcialmente por el Decreto 1747 de 2000.
Ley 1341 del 30 de julio de 2009	Reglamentado parcialmente por el Decreto 2573 de 2014. Modificado por la Ley 2108 de 2021 Adicionado por el Decreto 658 de 2020; Decreto 554 de 2020; Decreto 516 de 2020 Adicionado por el Decreto 4829 de 2010
Ley 1437 del 18 de enero de 2011	Modificado por el Decreto 1463 de 2022; Ley 2020 de 2022; Ley 2195 de 2022; Ley 2080 de 2021; Decreto 403 de 2020
Ley 1474 del 12 de julio del 2011	Modificado por la ley 2195 de 2022; Decreto 403 de 2020 Adicionado por el Decreto 537 de 2020; Ley 2195 de 2022; Ley 2711 de 2013 Reglamentado por el Decreto 1083 de 2015; Decreto 734 de 2012; Decreto 4632 de 2011.
Ley 1581 del 17 de octubre de 2012	Reglamentado por Decreto 1081 de 2015 Sector Presidencia de la República Reglamentado por Decreto 886 de 2014 Reglamentado por Decreto 1377 de 2013
Ley 1712 del 06 de marzo del 2014	Modificado por Ley 2195 de 2022 Reglamentado por Decreto 103 de 2015
Decreto Nacional 2623 del 13 de julio de 2009	Derogado parcialmente Decreto 1002 de 2022 Modificado por Decreto 1499 de 2017 Reglamenta Ley 489 de 1998
Ley 527 del 18 agosto de 1999	Reglamentado parcialmente por Decreto 1447 de 2000 Desarrollado por el Decreto 4487 de 2009
Decreto Nacional 19 del 10 de enero de 2012.	Modificado por el Decreto 2106 de 2019
Decreto Nacional 2578 del 13 de diciembre de 2012.	El Decreto 106 de 2015 deroga los numerales 2, 11 y 13 del artículo 6°

Norma	Observaciones
Decreto Nacional 2641 del 17 de diciembre de 2012	Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.
Decreto Nacional 1081 del 26 de mayo de 2015	Modificado por: Decreto 0157 de 2023; Decreto 2242 de 2022; por Decreto 1478 de 2022 Adicionado por: Decreto 1106 de 2022; Decreto 1868 de 2021; Decreto 1517 de 2021; Decreto 1498 de 2021; Decreto 1263 de 2021; Decreto 830 de 2021; Decreto 830 de 2021 Modificado por: Decreto 762 de 2021; Decreto 1778 de 2020; Decreto 1273 de 2020; Decreto 1257 de 2020; Decreto 2278 de 2019 Adicionado por Decreto 1438 de 2019; Decreto 1363 de 2018; Decreto 1289 de 2018; Decreto 362 de 2018; Decreto 2256 de 2017; Decreto 2199 de 2017; Decreto 1829 de 2017 Modificado por Decreto 1832 de 2017; Decreto 1787 de 2017; Decreto 1686 de 2017; Decreto 270 de 2017; Decreto 1753 de 2016; Decreto 1216 de 2016; Decreto 124 de 2016; Decreto 1609 de 2015; Decreto 1275 de 2015 Adicionado por Decreto 1535 de 2017; Decreto 1674 de 2016; Decreto 1189 de 2016; Decreto 958 de 2016 Modificado por Decreto 124 de 2016; Decreto 1609 de 2015; Decreto 1275 de 2015; Decreto 1275 de 2015.
Decreto Distrital 109 del 16 de marzo de 2009.	Modificado por Decreto 450 de 2021 y Decreto 175 de 2009.
Decreto Distrital 847 del 30 de diciembre de 2019.	Modificado por el Decreto 293 de 2021 y Decreto 217 de 2020
Acuerdo Distrital 630 de diciembre 29 de 2015.	Modificado por el Acuerdo 731 de 2018
Resolución Interna 01466 del 24 de mayo de 2018	Derogada expresamente por Res. 1865 de 2021. Derogado art. 6 y 8 por Res. 1864 de 2021. (Modificada por Res. 02566 de 2018, 2185 y 3514 de 2019)
Resolución Interna 02566 del 15 de agosto de 2018	Derogada expresamente por Res. 1865 de 2021
Resolución Interna 0144 del 21 de enero de 2020	Modificada por Res. 392 de 2023

Elaboración propia

Adicionalmente no se encontró el documento Compes D.C. 03 Política Publica Distrital de servicio a la ciudadanía, publicado en el registro Distrital No. 6643 del 26 de septiembre de 2019 y el Manual Operativo del Defensor del Ciudadano, versión 1.

## 5.2. Seguimiento PQRSF

El registro de las peticiones recibidas a través de los distintos canales de atención habilitados: canal telefónico (líneas de atención telefónica); Canal virtual (Bogotá te escucha – Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, correo institucional atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co y Redes sociales) y Canal presencial (puntos de atención: Sede principal, SUPER CADES y CADES”) se lleva a cabo mediante

el sistema interno de correspondencia de la entidad denominado "Forest", posteriormente, se completa la información en el aplicativo "Bogotá te escucha".

La Subsecretaría General suministró a esta Oficina una base de datos compuesta por 12.504 peticiones radicadas durante el primer semestre de la vigencia 2023, así:

Tabla 2 Número de PQRSDf recibidas por canal 1er. semestre 2023

Canal utilizado	No. Peticiones	%
Correo	8.303	66,40
Presencial	1.927	15,41
SDQS	1.864	14,91
Telefónico	406	3,25
Redes Sociales	4	0,03
<b>Total</b>	<b>12.504</b>	<b>100</b>

Elaboración propia

De estas 12.504 peticiones registradas durante el primer semestre de la vigencia 2023 se contestaron dentro de los términos establecidos por la Ley 1775 de 2015 10.820 que representan el 86,53%, 1.556 se contestaron fuera de los términos y 128 que son el 1,02% no han sido contestadas a la fecha de este informe.

Tabla No. 3 Comparativo cumplimiento respuesta PQRSDf dos últimos semestres

Descripción del cumplimiento de la respuesta	No. Peticiones 1er. Sem.2023	%	No. Peticiones 2º Sem. 2022	%	Variación
En términos	10.820	86,53	10,304	89,26	516
Fuera de términos	1.556	12,44	963	8,34	593
Sin respuesta	128	1,02	277	2,4	-144
<b>Total</b>	<b>12.504</b>	<b>100</b>	<b>11.544</b>	<b>100</b>	<b>960</b>

Elaboración propia.

Durante el primer semestre del 2023, se observó un cambio notable en el número de solicitudes presentadas por los usuarios en comparación con el semestre anterior. Se observó un incremento de 960 peticiones adicionales, lo que refleja un aumento en la demanda de los servicios de la Secretaría.

Es importante resaltar que, a pesar de este incremento en las peticiones, el porcentaje de respuestas proporcionadas dentro del plazo establecido disminuyó en un 2,73%. Específicamente, la tasa de respuestas oportunas pasó de un 89,26% a un 86,53%. Esto sugiere que, aunque se sigue con el esfuerzo por atender las solicitudes en tiempo y forma, se presentan ciertas dificultades que están impactando la eficiencia.

Por otro lado, es relevante mencionar que, las respuestas proporcionadas fuera de los términos legales establecidos experimentaron un aumento del 4,1%. Este incremento podría estar relacionado con el incremento en el volumen de peticiones y las dificultades mencionadas previamente.

En resumen, el primer semestre del año 2023 mostró un aumento significativo en el número de peticiones recibidas, lo que llevó a cambios en los índices de respuesta. Si bien el porcentaje de respuestas dentro del plazo disminuyó, por lo que se debe seguir trabajando para optimizar los procesos y asegurar respuestas más eficientes en el futuro.

A continuación, en la tabla No. 4, se muestra el número de peticiones registradas por cada localidad. Se aclara que cuando no se puede identificar la localidad se registra como Distrito.

Tabla No. 4 Comparativo número de peticiones por localidad-dos últimos semestres-

<b>Localidad</b>	<b>2023</b>	<b>%</b>	<b>2022</b>	<b>%</b>
Antonio Nariño	112	0,90	155	1,34
Barrios Unidos	393	3,14	380	3,29
Bosa	575	4,60	441	3,82
Chapinero	909	7,27	945	8,19
Ciudad Bolívar	521	4,17	400	3,47
Engativá	911	7,29	1030	8,92
Fontibón	540	4,32	547	4,74
Kennedy	921	7,37	915	0,58
La Candelaria	75	0,60	67	7,93
Los Mártires	133	1,06	141	1,22
Puente Aranda	362	2,90	323	2,80
Rafael Uribe	256	2,05	284	2,46
San Cristóbal	364	2,91	346	3,00
Santa Fe	195	1,56	222	1,92
Suba	1491	11,92	1519	13,16
Sumapaz	19	0,15	13	0,11
Teusaquillo	469	3,75	514	4,45
Tunjuelito	171	1,37	148	1,28
Usaquén	1215	9,72	1116	9,67
Usme	424	3,39	418	3,62
Distrito	2448	19,58	1620	14,03
<b>Total</b>	<b>12504</b>	<b>100,00</b>	<b>11544</b>	<b>100</b>

Fuente: propia (Nota: las que no identifican localidad son Distrito)

Se observa el Distrito con 2.448 peticiones, registrando el mayor número, seguido de la localidad de Suba con 1.491 y a continuación se encuentra la localidad de Usaquén con 1.215.

Es necesario hacer una revisión, ya que actualmente hay dificultad para identificar la localidad en las solicitudes recibidas. Es importante destacar que la identificación de la localidad debe ser un requisito fundamental para el proceso de registro de cada petición.

### 5.2.1. Muestra de PQRSDf:

A partir de la información contenida en la Base de Datos suministrada por la Subsecretaría General, correspondiente al segundo semestre de 2022, se estableció una muestra para revisar oportunidad, calidad y lenguaje claro:

Tabla No. 5 Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población

Tamaño de la Población (N)	Error Muestral %	Proporción de Éxito (P)	Nivel de Confianza	Nivel de Confianza (Z) (1)	Fórmula	Muestra Optima
12.504	7%	10%	90%	1,645	50	49

Elaboración Propia

En la verificación de las 49 PQRSDf seleccionadas, se encontró que se recibieron por los siguientes canales:

Tabla No. 6 Distribución de la muestra en los canales de atención

Canal utilizado	No. Peticiones	%
Correo	22	44,90
Presencial	10	20,41
SDQS	16	32,65
Telefónico	1	2,04
Redes Sociales	0	0,00
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Elaboración propia, información extraída base PQRSDf

Según los datos presentados en la tabla y como se explicó en párrafos anteriores el canal preferido por los usuarios para comunicarse es el correo electrónico, representando un 44,9% del total. Esta cifra indica que una gran mayoría de los usuarios elige este medio para interactuar con la Secretaría.

### 5.2.2. Cumplimiento de criterios respuestas PQRSDf:

#### Oportunidad:

De las 49 PQRSDf (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) que han sido objeto de verificación, la OCI realizó un análisis de identificación. Según este análisis, se encontró que una de estas PQRSDf no ha recibido

respuesta, lo que equivale a un 2.04% del total. Además, se identificaron once (11) casos en los que se proporcionó respuesta fuera del plazo establecido, representando así un 22.45%.

No obstante, durante la revisión exhaustiva del respaldo documental de estas PQRSDF, se constató que en realidad hay dieciséis (16) casos en los que se proporcionó respuesta fuera del término establecido. Esto equivale al 32.65% de la muestra. En otras palabras, se ha identificado un incumplimiento total del 34.69% en relación con las PQRSDF que fueron seleccionadas para verificación, teniendo en cuenta las contestadas fuera de términos y la que no tiene respuesta.

A continuación, se relacionan los números de radicados con respuesta fuera de términos:

2023ER40743, 2023ER104493, 2023ER70108, 2023ER60879, 2023ER60303, 2023ER94454, 2023ER91472, 2023ER116875, 2023ER122416, 2023ER157839, 2023ER175607, 2023ER155101, 2023ER155481, 2023ER154491, 2023ER102870, 2023ER92707 y sin respuesta el radicado 2023ER46043.

Además, se observó que los traslados realizados debido a la falta de competencia de la Secretaría para dar respuesta, se están llevando a cabo después de los plazos estipulados en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, como se presenta a continuación:

El radicado 2023ER39083 de fecha 22/02/2023 fue trasladado mediante radicado 2023EE55859 del 14/03/2023 y el radicado 2023ER39083 fue trasladado mediante el radicado 2023EE54633 del 13/03/2023.

#### **Calidad:**

Luego de evaluar las cuarenta y nueve (49) respuestas proporcionadas a las PQRSDF seleccionadas, se detectó debilidad en la calidad de una de las respuestas, lo que equivale al 2,04% de la muestra. A continuación, se detallan los datos relacionados con esta situación:

Tabla 7 Relación de las PQRSDF que presentaron debilidades en la calidad de la respuesta

Petición-#. Radicado	Requerimiento	Respuesta-#. Radicado	Observación OCI
202ER39054	Solicita visita sobre procesadora de plásticos que genera olores ofensivos para la comunidad.	2023EE45434	En la respuesta proporcionada se aborda de manera parcial la problemática que afecta al ciudadano, ya que se lleva a cabo una visita técnica al establecimiento Food Game. Sin embargo, resulta pertinente señalar que no se aclara el plazo en el que se emitirá el concepto técnico ni se brinda al ciudadano una explicación clara sobre cómo puede consultar dicho concepto de manera efectiva.

Elaboración propia.

### 5.3. Informe de seguimiento Gestión de peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control:

El procedimiento: Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control establece como lineamiento o política de operación la elaboración de un informe de gestión de las peticiones ciudadanas, grupos de valor y de entes de control recibidas, el último día hábil del mes siguiente, el cual es socializado internamente a través de memorando y publicado en la página web de la entidad.

La Oficina evidenció la elaboración de los informes mensuales y la publicación en la página web de estos informes.

Tabla 8 Informes de seguimiento Gestión peticiones ciudadanas 1er.semestre 2023  
Y % tramite dentro del tiempo.

Mes	Radicado	Fecha	# Peticiones ciudadanas	% T.D.T.	# Peticiones E. Control	% T.D.T.
Enero	2023IE45054	1/03/2023	1498	84	92	76
Febrero	2023IE71354	31/03/2023	2188	82	79	83
Marzo	2023IE94352	28/04/2023	2481	87	115	83
Abril	2023IE122279	31/05/2023	1877	88	95	81
Mayo	2023IE147708	30/06/2023	2481	84	96	90
Junio	2023IE173845	31/07/2023	1979	92	115	83
<b>Total</b>			<b>12504</b>	<b>86</b>	<b>592</b>	<b>83</b>

Fuente: Elaboración propia. (Nota: T.D.T.=con trámites dentro del término.)

También se ha constatado que, en promedio, durante el transcurso del primer semestre, se está logrando responder al 86% de las solicitudes ciudadanas dentro del plazo establecido, así como un 83% de las solicitudes provenientes de los entes de control, existiendo un margen para elevar estos índices y asegurar una respuesta aún más consistente y oportuna.

### 5.4. Circular 002 del 17/01/2019 Veeduría Distrital:

Se pudo advertir que los informes estadísticos de registro y reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) fueron subidos a la nueva página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, en el enlace proporcionado por la Veeduría Distrital. Esto se alinea con la disposición establecida en la Circular 002 emitida el 17 de enero de 2019 por la Veeduría Distrital. Dicha circular, que modificó la Circular Conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General y la Veeduría Distrital, indicaba que estos informes debían ser remitidos tanto a la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C como a la Veeduría Distrital.

Los informes correspondientes al primer semestre 2023 fueron cargados en las siguientes fechas: 10 de enero, 8 de febrero, 3 de marzo, 10 de abril, 4 de mayo y 6 de junio. Esta acción cumple con los requisitos establecidos por las circulares pertinentes y asegura la transparencia y el cumplimiento de las regulaciones en relación con los PQRS.

#### **5.5. Informe de seguimiento Gestión de peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control:**

El procedimiento de "Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control", identificado con el código PA09-PR03, en su versión 4, tiene como uno de sus productos finales la generación de un "Informe de evaluación de criterios de calidad, calidez, claridad y oportunidad" respecto a las peticiones ciudadanas y los grupos de valor. Este informe está contemplado, además, en el numeral 10 Descripción del Procedimiento, en la actividad No. 18, se menciona.

Sin embargo, el proceso no proporcionó los informes correspondientes al primer semestre del año 2023, de evaluación de estos criterios de calidad, por lo tanto, no fue posible llevar a cabo la evaluación del cumplimiento de dicha actividad en ese periodo.

#### **5.6. Alarmas de Seguimientos a PQRSDf:**

El procedimiento PA09-PR03 Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control versión 4, establece en el numeral 10. Descripción del procedimiento, actividad No. 7 que la Subsecretaría General debe enviar por correo electrónico a los jefes, directores, subdirectores y enlaces el registro de las peticiones asignadas con fecha de vencimiento pendientes de gestión para cumplir con el criterio de oportunidad de las peticiones ciudadanas y de grupos de valor y las peticiones de entes de control.

Se evidenció que se están enviando estos correos de manera quincenal por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano; no obstante, se observan, en la base de datos, peticiones con respuestas fuera de términos y algunas sin respuesta.

#### **5.7. Presupuesto:**

La Subsecretaría General dispone de un equipo de treinta y ocho (38) personas contratadas para dar servicio a la ciudadanía. Este equipo contratado recibe unos honorarios mensuales por valor de \$113.441.000. Su responsabilidad principal consiste en administrar las solicitudes recibidas por todos los canales de comunicación y garantizar la entrega oportuna de la respuesta, ya sea a través de la empresa de correspondencia contratada o de las plataformas virtuales.

Tabla No. 9 Honorarios mensuales equipo de Atención al Ciudadano

Perfil	No. contratistas	Vr. honorarios mensuales	Total honorarios mensuales
Coordinador	1	\$8.245.000	\$8.245.000
Prof. PQRSF	1	3.507.000	3.507.000
Prof. Monitoreo, mejora y MIPG	1	3.507.000	3.507.000
Prof. Gestión de atención	14	3.010.000	42.140.000
Prof. Clasificación y radicación PQRSF	6	3.010.000	18.060.000
Prof. Monitoreo procedimientos	2	3.507.000	7.014.000
Apoyo radicación y clasificación	7	2.577.000	18.039.000
Apoyo defensor ciudadano	1	2.774.000	2.774.000
Apoyo gestión de correspondencia	5	2.031.000	10.155.000
<b>Total</b>	<b>38</b>		<b>\$113.441.000</b>

Elaboración propia: Información extraída el PAA versión 17 SECOP II

Además, dentro de este proceso, se han establecido otros contratos que desempeñan un papel fundamental para la prestación del servicio al ciudadano. Uno de ellos se refiere al mantenimiento y soporte de la plataforma tecnológica, así como a la provisión de equipos complementarios para el sistema de turnos digitales destinado al servicio de atención al ciudadano. Este contrato tiene un valor de \$27.338.004 y busca garantizar un funcionamiento óptimo y actualizado de las herramientas tecnológicas involucradas en la prestación de servicios.

Otro contrato relevante es el relacionado con el servicio de mensajería especializada y correo certificado. Este servicio desempeña un rol crucial en la admisión, recepción y envío de correspondencia a nivel urbano y nacional. La inversión asignada para este contrato es de \$120.000.000, lo que subraya su importancia en el proceso de gestión.

Adicionalmente, se mantiene el Convenio interadministrativo con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. A través de este convenio, se han habilitado diversos puntos de atención ciudadana en la RED CADE (Red de Centros de Atención al Ciudadano). Esta colaboración interinstitucional contribuye a extender la oferta de servicios a la ciudadanía, asegurando una presencia efectiva en diferentes ubicaciones y facilitando el acceso de los ciudadanos a los servicios que ofrece la entidad.

## 5.8. Capacitación:

El Grupo de Servicio a la Ciudadanía recibió las siguientes capacitaciones y socializaciones, durante el primer semestre de 2023, de otras dependencias y como de auto capacitación:

- 9 de marzo de 2023: La DPSIA realizó la capacitación presencial sobre “Generalidades de Forest”.
- 21 de marzo de 2023: La SG realizó la capacitación presencial “Socialización política pública distrital del servicio a la ciudadanía, protocolos de atención, lineamientos, recomendaciones para la mejora del servicio al ciudadano”.
- 21 de marzo de 2023: La SSFFS realizó la capacitación “Entrenamiento procedimientos Área de Flora e Industria de la Madera”.
- 3 de abril de 2023: SEGAE realizó la capacitación virtual sobre “Auto declaración por impacto ambiental”.
- 12 de mayo de 2023: La SG realizó la capacitación presencial “Establecer estrategias para el fortalecimiento canal telefónico y demás procedimientos”.
- 12 de mayo de 2023: La SF realizó la capacitación presencial sobre “Elaboración de recibos de pago con intereses moratorios desde el aplicativo FOREST”.
- 24 de mayo de 2023 la DLA dictó una capacitación presencial sobre “Conceptos de acuerdo con el trámite de Inspección, Vigilancia y Control a ESAL, con el fin de evitar errores en la radicación”.
- El 26 de mayo de 2023: La SG realizó la socialización presencial sobre “La Política pública distrital del servicio a la ciudadanía, protocolos de atención, lineamientos, recomendaciones para la mejora del servicio al ciudadano”.
- El 26 de mayo de 2023: La SG realizó la socialización presencial de la “Guía Para La Producción de Contenidos Audiovisuales con Ajustes Razonables para la Población Sorda Colombiana”.
- El 14 de junio de 2023: la SSFFS realizó la “Formación al equipo de Atención al ciudadano de la Secretaría Distrital de Ambiente, sobre el quehacer de la Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre en pro de optimizar la articulación entre los canales de atención de la Entidad”.
- El 15 de junio de 2023: La SSFFS realizó la “Formación al equipo de Atención al ciudadano de la Secretaría Distrital de Ambiente, sobre el quehacer de la Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre en pro de optimizar la articulación entre los canales de atención de la Entidad”.

#### **5.9. Ubicación de la Oficina de atención al ciudadano:**

La Oficina de Atención al Usuario cuenta con un punto presencial destinado a brindar atención al ciudadano, ubicado en el primer piso de la sede principal de la Secretaría, con el objetivo de garantizar una accesibilidad óptima para la comunidad. Junto a esta

ubicación estratégica, se han implementado diversos elementos complementarios, con el propósito de ofrecer un servicio de alta calidad y satisfacción:

- Se ha establecido una señalización claramente visible que guía a los usuarios hacia las diferentes ventanillas de atención, facilitando así la orientación en las instalaciones.
- Para optimizar la eficiencia en la atención, se ha implementado un digiturno que proporciona una variedad de opciones de servicio, permitiendo una gestión fluida y organizada de la atención a los ciudadanos.
- Un módulo físico exclusivo ha sido designado para la atención personalizada del Defensor al Ciudadano, asegurando una interacción dedicada y confidencial.
- La disposición de una antesala, cercana a los módulos de atención, que busca proporcionar comodidad para aquellos que esperan ser atendidos.
- Además, se han habilitado un servicio de baños para hombres y mujeres, cubriendo así las necesidades básicas de quienes visitan esta oficina.
- Así mismo, al ingreso hay unas escaleras para las personas que pueden caminar normal y una rampa que permiten el acceso adecuado para personas con discapacidad, fomentando una atención equitativa e integradora para todos los ciudadanos, sin importar sus condiciones físicas.

### 5.9. Defensor del ciudadano:

Mediante la resolución interna 0144 de 2020, con radicado 2020EE12108, se implementó en la entidad, la figura del Defensor de la Ciudadanía como garante y veedor en la implementación y seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de conformidad con lo dispuesto en Decretos Distritales 197 de 2014 y 847 de 2019 y con la resolución interna 392 de 2023, con radicado 2023EE49253, se modificó el artículo 3º de la resolución 0144 de 2020: “Designar como Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Ambiente al Asesor Código 105 Grado 06 del Despacho de la Secretaría Distrital de Ambiente” (Asesora Natacha Calderón Lung).

El Procedimiento Gestión del defensor del ciudadano, con código PA09-PR02, versión 9, aprobado con radicado forest No. 2022EE204036 de fecha 10 de agosto del 2022 incluye las siguientes responsabilidades del Defensor del Ciudadano:

- Ser el vocero de los ciudadanos, grupos de valor y entes de control ante la Entidad para la protección de sus deberes y derechos.
- Agilizar con los diferentes procesos de manera objetiva las peticiones reiteradas de los ciudadanos, grupos de valor y entes de control cuando no ha recibido respuesta de fondo.

- Resolver las controversias que se generen en las relaciones entre la Entidad y los ciudadanos, grupos de valor y entes de control por los servicios que ésta presta”.
- Solicitar a la Entidad y a los ciudadanos, grupos de valor y entes de control, la información que sea necesaria para la resolución de las solicitudes o peticiones que sean presentadas a su consideración.
- Presentar informes de la gestión que sean requeridos por los entes de control y/o Subsecretario General, Director, Subdirector, Jefe de Oficina.
- Atender diligentemente las solicitudes que presentan al Defensor del Ciudadano, bien sea directamente o direccionándolas a las áreas y/o Servidores Públicos que tengan la autonomía para resolver las situaciones planteadas, indicando su prioridad, respuesta dentro del término establecido, y compromiso con la eficacia y eficiencia de las acciones definidas a fin de dar cumplimiento a las decisiones correspondientes.

Este procedimiento tiene establecidos, entre otros, cuatro productos como registros resultantes de su aplicación:

- Respuesta de la petición por medio de correo electrónico o físico.
- Informe de peticiones reiteradas del Defensor del Ciudadano.
- Informe del Defensor de Ciudadano.
- Informes a los Entes de Control y Vigilancia.

Sin embargo, al revisar el numeral 10 Descripción del procedimiento, tan solo aparecen los dos primeros.

Por otro lado, se evidenció que la Defensora del Ciudadano emitió y envió a la Veeduría Distrital, el informe del primer semestre de la vigencia 2023, mediante el radicado forest 2020EE174646 de fecha 1º de agosto de 2023.

#### 5.10. Plan de participación ciudadana:

Para la vigencia 2023 se elaboró un Plan de acción que contiene diez (10) metas y de estas siete (7) tienen actividades para ser desarrolladas dentro del primer semestre. Los logros alcanzados durante el primer semestre de la vigencia 2023 fueron:

**Actividad No. 1:** Ejecutar procesos de formación en fortalecimiento de la Participación Ciudadana dirigido a ciudadanos identificados en las localidades con énfasis en Liderazgo Ambiental.

Meta: Realizar dos (2) procesos de formación

Avance: 50%

Se realizó un proceso de formación virtual a población del distrito denominado “Nuevos Liderazgos Ciudadanos en la Gestión Ambiental del Distrito Capital” que involucró cinco (5) sesiones con cinco (5) temáticas diferentes que involucraron setenta y cuatro participantes.

**Actividad No. 2:** Ejecutar procesos de formación para líderes y lideresas sobre las instancias de participación ambiental local y el control social a la gestión pública ambiental.  
Meta: Realizar dos (2) procesos de formación.

Avance: 30%.

Esta actividad incluyó la elaboración de la matriz de planeación de la actividad de formación denominada: Transferencia de conocimiento ambiental para la gestión institucional en el territorio. Los procesos de formación se encuentran programados para ser realizados en los meses de agosto y noviembre.

**Actividad No. 3:** Desarrollar procesos de participación con niños, niñas y adolescentes.

Meta: 3 colegios participantes en la estrategia de participación ciudadana dirigida a niños, niñas y adolescentes.

Avance: 33%.

Se realizaron tres (3) capacitaciones en el colegio Cafam Bellavista de la Localidad de Kennedy, con una participación total de 107 estudiantes.

**Actividad No. 4:** Desarrollar procesos de participación con niñas en cumplimiento del Decreto 792 del 2020 "Juntos por las Niñas".

Meta: 1 proceso de participación colegio femenino.

Avance: 100%

Se realizó un proceso de participación en la Localidad Rafael Uribe Uribe, en el Liceo Femenino Mercedes Nariño, con la participación de 39 niñas.

**Actividad No. 5:** Realizar diálogos ciudadanos sobre las dinámicas de la participación ciudadana de la entidad y rendición de cuentas.

Meta: Ejercicios de Diálogos Ciudadanos.

Avance: 100%

Se realizaron nueve (9) diálogos ciudadanos, en diferentes localidades entre los meses de mayo y junio en las localidades de Usme, Rafael Uribe Uribe, Suba, Ciudad Bolívar y Santa Fe.

**Actividad No. 6:** Realizar foros sobre Participación Ciudadana con la participación de actores y grupos de valor.

Meta: 2 foros de Participación Ciudadana.

Avance: 50%

Se realizó un foro ambiental de participación, en la localidad de Suba en el Colegio Bellavista con 110 participantes.

**Actividad No. 6:** Articulación y acciones con organizaciones ambientales (Voluntariado Ambiental).

Meta: 7 actividades con organizaciones ambientales locales.

Avance: 50%

Se realizaron tres (3) actividades en el mes de junio, con organizaciones ambientales, en la Mariposa, Quebrada la vieja y Santa María del Lago con la participación de setenta y cinco (75) personas.

## 6. Conclusiones y recomendaciones:

- 6.1. Revisar la normatividad de los procedimientos del proceso Atención al ciudadano e identificar todas las normativas relevantes que aplican a cada procedimiento y actualizarla por cuanto se encontraron normas derogadas, modificadas y/o adicionadas.
- 6.2. Realizar un riguroso seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos (PQRS) por parte de la Subsecretaría General y las áreas correspondientes. El objetivo es garantizar respuestas oportunas, completas, claras y congruentes con los requerimientos legales y notificar al peticionario dentro de los plazos legales establecidos, asegurando así el cumplimiento normativo, teniendo en cuenta que se encontraron peticiones sin respuesta, con respuesta fuera de tiempo y otras con notificaciones extemporáneas.
- 6.3. Dar respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente y aplicar el párrafo del art. 14 de la Ley 1755 de 2015 que señala "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto", con el propósito de prevenir la expiración de los plazos para proporcionar una respuesta y asegurar una comunicación efectiva con el solicitante sin mantenerlo en espera.
- 6.4. Tomar medidas inmediatas para abordar la situación identificada en el procedimiento de "Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control", con el código PA09-PR03 en su versión 4. Específicamente, se observa que uno de los resultados esperados, el "Informe de evaluación de criterios de calidad, calidez, claridad y oportunidad" relacionado con las peticiones ciudadanas y los grupos de valor, no está siendo elaborado. Para garantizar una ejecución efectiva y completa del procedimiento, así como para mantener la calidad en la atención a los ciudadanos y grupos involucrados, se sugiere considerar las siguientes acciones: Identificar la razón de la omisión, asignación de responsabilidades, definir un cronograma, revisar y ajustar el procedimiento, supervisión y ejecución de estas actividades y evaluar los resultados después de implementar las anteriores medidas.

- 6.5. Tomar medidas para alinear la descripción del procedimiento con los cuatro productos identificados en el numeral 4 del mismo. Lo anterior, con el objetivo de asegurar la coherencia y la claridad en el procedimiento Gestión del Defensor del Ciudadano.
- 6.6. Realizar ajustes específicos en relación con los puntos que se presentan a continuación:
  1. Ajuste en el Numeral 1. Subnumeral 2: Revisar y corregir los valores de la inversión mensual para garantizar que sean congruentes y que la suma de los valores incluidos por categorías coincida con el valor total registrado.
  2. Ajuste en el Numeral 2. Subnumeral 5. Literal a: Corregir la mención a los meses de septiembre y diciembre, asegurándose que los datos presentados en el informe coincidan con la información proporcionada en la gráfica correspondiente. Vale aclarar que el informe se refiere al primer semestre de 2023 y eliminar cualquier referencia a meses incorrectos. Lo anterior, para asegurar la precisión y coherencia del informe del Defensor del Ciudadano.
- 6.7. Incluir la adecuación de baños para personas con discapacidad en la readecuación de la sala de atención al ciudadano programada para dar inicio en el mes de septiembre, teniendo en cuenta que esta actividad es fundamental para garantizar la accesibilidad y la inclusión de todas las personas que visiten la sede principal de la SDA.
- 6.8. Tener cuidado con el envío de información para su verificación, garantizando que los datos proporcionados sean coherentes con el período solicitado. Se resalta que en la carpeta 4, denominada "Presupuesto", se incluyó un archivo en formato Excel titulado "Anexo 1 FORMATO PAA ANTEPROYECTO 7699- 2023 V-CERO", el cual consta de múltiples hojas de cálculo. Se ha observado que la información contenida en este archivo no coincide con los registros presentados en el informe del defensor, ni concuerda con el Programa Anual de Adquisiciones (PAA), versión 17, extraído de SECOP II, con el que también se han identificado discrepancias. Se sugiere al proceso de Servicio a la Ciudadanía
- 6.9. Continuar con la ejecución del Plan de Acción del Plan de Participación Ciudadana con el propósito de alcanzar un cumplimiento integral al concluir el período de vigencia establecido.

Bogotá D.C., 29 de agosto de 2023



**IRELVA CANOSA SUÁREZ**

Jefe de Oficina de Control Interno (E)

Elaboró: Sara Stella Moyano Melo - Funcionaria  
Revisó: Viviana Marcela Marín Olmos - Contratista  
Aprobó: Irelva Canosa Suárez - Jefe OCl encargada.