

Plan anticorrupción y
de servicio al ciudadano
Secretaría Distrital de Ambiente
2015



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE AÑO 2015

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
FUNDAMENTO LEGAL	4
ELEMENTOS ESTRATEGICOS DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	6
MISIÓN	6
VISIÓN	6
POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	6
PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS	7
POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	8
I. OBJETIVO DEL PLAN.....	9
II. ALCANCE.....	9
III. COMPONENTES.....	9
1. METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	9
2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	10
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	11
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	17
5. ÉTICO.....	18
IV. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN	19
REPORTE.....	19
SEGUIMIENTO	19
FORMULACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	19
PUBLICACIÓN	19
V. PLAN DE ACCIÓN 2015.....	20

INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Ambiente, está comprometida en la construcción de estrategias que permitan la lucha contra la corrupción, la gestión transparente, el control y prevención de los riesgos, la racionalización de trámites, la accesibilidad a sus trámites y servicios, la creación de espacios de participación ciudadana y el mejoramiento de la atención al ciudadano.

Dichas estrategias buscan generar más confianza en la población objetivo de la SDA y en la ciudadanía misma que directa o indirectamente se beneficia con nuestros servicios, direccionando el accionar de la entidad hacia la transparencia en la gestión y lucha contra la corrupción.

En concordancia con lo anterior y dando cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 y el Decreto 2641 de Diciembre 17 de 2012, se formalizan las estrategias a través de la publicación, socialización, promoción y el seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 42 de enero 26 de 1993 (Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen).
- Ley 80 de octubre 28 de 1993 (Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública).
- Ley 87 de noviembre 29 de 1993 (Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones).
- Ley 190 de junio 6 de 1995 (Por la cual se dictan normas tendientes a reservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Decreto 2232 de diciembre 18 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- Ley 489 de diciembre 29 de 1998, Artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de julio 24 de 2000 (Por la cual se expide el Código Penal).
- Ley 734 de febrero 5 de 2002 (Por la cual se expide el Código Disciplinario Único).
- Ley 850 de noviembre 18 de 2003 (Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas).
- Ley 1150 de julio 16 2007 (Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de enero 18 de 2011 (Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de julio 12 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).
- Decreto 4326 de noviembre 11 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011. Divulgación de Programas y Políticas de la Entidad).
- Decreto 4632 de diciembre 9 de 2011 (Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y

la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones).

- Decreto 0019 de enero 10 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 0734 de abril 13 de 2012 (Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones).
- Ley 1712 de marzo 6 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).

ELEMENTOS ESTRATEGICOS DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE

MISIÓN

La Secretaría Distrital de Ambiente es la autoridad que promueve, orienta y regula la sustentabilidad ambiental de Bogotá, como garantía presente y futura del bienestar de la población; y como requisito indispensable para la conservación y uso de bienes y servicios ecosistémicos y valores de biodiversidad.

VISIÓN

En 2016, la Secretaría Distrital de Ambiente es reconocida por ser:

- Una Entidad que contribuye a que Bogotá se adapte al cambio climático y se ordene alrededor del agua mediante el cumplimiento de su mandato y la integración efectiva del componente ambiental en los programas de la ciudad.
- Una Entidad que avanza en la gobernanza ambiental de la ciudad promoviendo la participación ciudadana y la gestión coordinada con otras entidades públicas y privadas; y
- Una Entidad moderna y efectiva, con mayor capacidad tecnológica y humana para ejecutar sus programas y atender oportunamente a la ciudadanía.

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La Secretaría Distrital de Ambiente, como autoridad ambiental que promueve, orienta y regula la sustentabilidad ambiental en el Distrito Capital, está comprometida con el cumplimiento de estándares de calidad, requisitos legales y otros requisitos, con el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, prevención de la contaminación, generación de un ambiente de trabajo adecuado para el efectivo desarrollo de las actividades y protección de la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los activos de información.

Para tal fin preservará la memoria institucional, mantendrá y fortalecerá los sistemas de información y tecnología adecuados, administrará y conservará los documentos de archivo producidos en el ejercicio de su gestión, mantendrá recursos humanos idóneos y competentes, identificará y controlará continuamente sus aspectos ambientales significativos y racionalizará el uso de los recursos naturales en todos los niveles de su organización e identificará y prevendrá las condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y seguridad del personal, clientes y visitantes, respondiendo a la satisfacción de sus clientes y partes interesadas promoviendo un ambiente de responsabilidad social.

La Secretaría Distrital de Ambiente definió y documentó su política del sistema integrado de gestión asegurándose de que es coherente con la misión, planes de la entidad, y adecuada con las metas organizacionales. La política del sistema integrado de gestión se comunica y difunde a los servidores públicos a través de campañas internas, reuniones y talleres de sensibilización, medios electrónicos e impresos tales como carteleras virtuales, página Web, folletos, entre otros establecidos en los procedimientos de comunicación interna y externa adoptados.

PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

La Secretaría Distrital de Ambiente adoptó el Ideario Ético del Distrito, con la resolución 2117 de 2008, como su “Código de Ética”, que contiene los siguientes Principios y Valores Éticos.

- **Probidad**

Es la cualidad que caracteriza al servidor público distrital como una persona justa, íntegra y recta. En el actuar, se deben tener presentes la integridad, la honestidad, la decencia, la seriedad, la moralidad, la ecuanimidad, la rectitud, la justicia y la equidad tanto en la ejecución de las tareas y obligaciones, como en el uso de los recursos.

- **Respeto**

Es el principio por el cual las servidoras y servidores distritales, expresan un trato humano a los ciudadanos y ciudadanas y a sus compañeras y compañeros de trabajo, reconociéndolos como sujetos de derechos sin ninguna discriminación. Es la consideración y aprecio por la dignidad de las personas, sin menoscabo de su imagen y estima.

- **Responsabilidad**

Es el principio por el cual las servidoras y los servidores distritales se hacen cargo de las consecuencias de sus acciones, decisiones, palabras, actuaciones y en general de todos los actos libres que realicen, no solamente cuando de ellos se deriven consecuencias buenas y gratificantes, sino también cuando éstas sean adversas e indeseables. Ello supone, responder por los propios actos y enmendar los errores cuando sea posible.

- **Solidaridad**

Es el valor que surge del reconocimiento de la igualdad entre los seres humanos. Es la aplicación del principio de dignidad humana para reaccionar fraternalmente en las relaciones cotidianas y actuar con idoneidad ante las adversidades.

- **Trabajo en equipo**

Es el valor por el cual las servidoras y servidores distritales coordinarán e integrarán esfuerzos para obtener mayores niveles de productividad, lograr los objetivos institucionales, mejorar la prestación del servicio y garantizar la materialización de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas de Bogotá, haciendo que el aprendizaje individual sea también colectivo e institucional.

- **Servicio**

Es el valor por el cual los servidores y servidoras distritales que tienen el encargo constitucional y legal de administrar lo que es de todos y para todos, facilitan el

cumplimiento de las responsabilidades del Distrito Capital, ofrecen respuestas efectivas a los requerimientos, necesidades, inquietudes y expectativas de la ciudadanía y facilitan el cumplimiento de los deberes y la realización efectiva de los derechos a todos los ciudadanos y ciudadanas de la Capital.

POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La Secretaría Distrital de Ambiente, bajo la responsabilidad de los directivos que participan en cada proceso, evaluará y/o actualizará, por lo menos una vez al año, los eventos externos e internos que pueden afectar o impedir el cumplimiento de sus objetivos estratégicos o de los procesos y adelantará las acciones eficaces y efectivas en el marco de la viabilidad jurídica, técnica financiera y económica para asegurar a la Entidad contra los efectos ocasionados en el evento de la materialización de dichos riesgos.

Las políticas de manejo de riesgo serán individuales, de acuerdo con los riesgos identificados y articulados para cada proceso; y se constituirán en las acciones o controles que para cada caso en particular se adelanten tendientes a prevenirlos, evitarlos, mitigarlos y transferirlos.

Estas acciones serán las contenidas en el Plan de Manejo de Riesgos, sobre las cuales se efectuará monitoreo, seguimiento y evaluación para garantizar su efectividad o de ser necesario su ajuste.

I. OBJETIVO DEL PLAN

Fijar estrategias institucionales encaminadas a la lucha contra la corrupción que permitan prevenir, evitar y mitigar el riesgo de corrupción, posibiliten el fácil acceso a los trámites y servicios de la entidad y la generación de espacios de participación y diálogo para la ciudadanía; que propendan por la implementación de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; y en las cuales se aplique el principio de transparencia en toda la actuación de la Entidad.

II. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica para todos los procesos de la Secretaría Distrital de Ambiente - SDA.

III. COMPONENTES

1. METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Este componente establece las acciones para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción en la Secretaría Distrital de Ambiente, teniendo en cuenta los siguientes considerandos:

- a. 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.

...Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano... Parágrafo. En aquellas Entidades donde se tenga implementado un **sistema integral de administración de riesgos**¹, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

- b. La Secretaría Distrital de Ambiente realiza la administración integral del riesgo a través de los siguientes procedimiento:

Administración del Riesgo Acción Preventiva: 126PG01-PR09

La Secretaría Distrital de Ambiente elaboró el Mapa y Plan de Riesgos por Procesos e Institucional de acuerdo con los lineamientos y requerimientos de la Guía de Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública de Septiembre de 2011 y la Ley 1474 de 2011, dichos elementos se encuentran relacionados como insumo en el procedimiento de Administración del

¹ Negrita fuera de texto

Riesgo Acción Preventiva: 126PG01-PR09, el documento brinda los lineamientos para la administración y la gestión del riesgo al interior de la SDA.

Una vez realizada la evaluación del procedimiento 126PG01-PR09 del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, frente a lo requerido por la Ley 1474 de 2011, en el tema de administración de los riesgos, en el cual está inmerso el riesgo por corrupción, se homologa el componente para este Plan, siendo parte integral del mismo el mapa de riesgos de la Entidad.

La Secretaría Distrital de Ambiente consolidará anualmente, como anexo del mapa de riesgos institucional, un mapa de riesgos de corrupción en el que se establecerán los factores críticos de la gestión misional y administrativa, con medidas para su mitigación y control, así como la definición e implementación de puntos de control permanentes. La implementación del mapa de riesgos será monitoreado por los líderes de proceso correspondientes y tendrá verificación y seguimiento por parte de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario.

Por otro lado y con el propósito de que las veedurías ciudadanas tengan conocimiento de los procesos contractuales y se promueva la transparencia en la contratación, se publicará tanto en la página web de la SDA, como en los portales de contratación, la gestión contractual, y el Plan Anual de Adquisiciones de la entidad.

2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La Secretaría Distrital de Ambiente teniendo en cuenta la Ley anti trámites 962 de 2005, el Decreto 019 de 2012, la política de racionalización de trámites y la guía de racionalización de trámites establecida por el DAFP, ha diseñado las siguientes estrategias:

- Divulgación de la política anti trámites y la Guía de racionalización expedida por el DAFP.
- Continuar con la racionalización de los trámites y procedimientos administrativos en cada una de las áreas de la Entidad, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, lo anterior teniendo en cuenta los formatos y el instructivo establecido por el DAFP, lo anterior con el fin de hacer más eficiente la gestión de la Entidad y dar una respuesta más ágil a las solicitudes ciudadanas y mejorar su competitividad, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.
- Actualizar el Sistema Único de Información de trámites SUIT, tal como lo establece el artículo 40 del Decreto 019 de 2012.

- Actualizar la Guía de trámites administrada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
- Teniendo en cuenta el Programa de Gobierno en Línea (GEL) del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para el uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC, continuar con la automatización de los trámites más demandados por la Entidad (Trámites en Línea).

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

El proceso de rendición de cuentas propicia los espacios para socializar y retroalimentar a la gestión pública y construir conjuntamente el camino hacia la prosperidad colectiva y el desarrollo territorial, entendido éste como un proceso de cambio progresivo en un territorio específico, que vincula activamente a diversos actores de carácter público, privado y comunitario.²

La Secretaría Distrital de Ambiente, al igual que las demás entidades que conforman la administración pública colombiana, desarrollará el proceso de rendición de cuentas de acuerdo con los lineamientos y contenidos estipulados en el CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, como un componente que busca propiciar un diálogo con la ciudadanía, a fin de dar a conocer los avances y logros de la gestión de la Entidad.

El documento CONPES 3654 de 2010, define la Rendición de Cuentas como *“la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un “comportamiento destacado”.*

En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas “es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos”.

En este sentido la Secretaría Distrital de Ambiente ha definido que su estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2015, tendrá tres componentes estipulados en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” elaborada por el DNP, estas son:

² Lineamientos para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía por las Administraciones Territoriales. Guías para la gestión pública territorial. DNP – ESAP – USAID. 2011

➤ **Estrategia de Información:**

Con esta estrategia se hará seguimiento a la construcción y publicación de informes normados y de gestión que permitan a la ciudadanía interactuar con la Entidad, entre otros: Informe de gestión, Plan de Desarrollo Distrital 2012-2015, proyectos de inversión- Fichas EBI 2012-2015, Plan Anticorrupción, información de los servicios que presta, puntos de atención, Sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamos en línea, Plan de acción institucional en sus diferentes componentes (Metas), Presupuesto 2015, Plan de Contratación anual, procesos y procedimientos de contratación, listados de contratos adelantados, Informe Balance Social, evaluación de la gestión por dependencias, evaluación del sistema de control interno contable, evaluación independiente del Sistema de Control Interno, escalas salariales, directorio actualizado.

Otro mecanismo de la estrategia de información es la relacionada con la comunicación externa de la Entidad, la cual constará de la elaboración de comunicados, boletines de prensa, atención a medios y periodistas, que informan a la ciudadanía y a los medios de comunicación (prensa, radio, televisión y portales de internet de contenidos y orientaciones noticiosa y periodística.

➤ **Estrategia de Diálogo y control social:**

Con esta estrategia se busca fortalecer la participación ciudadana, aumentar el número de ciudadanos que conocen y se interesan en lo público y se incluye el análisis de la ejecución del Plan de Desarrollo con base en los objetivos, metas e indicadores que brindan insumos fundamentales para comunicar, en la rendición de cuentas a la ciudadanía, los avances y dificultades en la gestión del sector ambiental en la ciudad.

En la tabla siguiente se presentan las actividades que componen la estrategia de diálogo y control social de la Secretaría Distrital de Ambiente.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	USUARIO	FRECUENCIA	MEDIO	RESPONSABLE
Pagina Web	<p>Informar con calidad y oportunidad las políticas, trámites ambientales y actividades adelantadas por la Entidad.</p> <p>Permitir al ciudadano acceder a nuestras distintas redes sociales para tener una comunicación de doble vía.</p> <p>Generar espacios virtuales como “mi parche ambiental” página institucional en la que niños, niñas y adolescentes pueden tener información sobre el tema ambiental en un lenguaje acorde a su edad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servidores públicos • Ciudadanos 	Permanente	Actualizaciones de todas las secciones y módulos que requiera la pagina (noticias, misionales, calendario, participación ciudadana, atención al ciudadano y trámites en línea)	<p>Proceso estratégico de Comunicaciones</p> <p>Todos los procesos.</p>
Corresponsal ambiental	Permitir de manera conjunta y dinámica entre la comunidad y la SDA, aportar a la construcción de lo público y mejorar las condiciones ambientales, bajo tres propósitos: informar, participar y divulgar, a través de un programa de participación ciudadana digital.	<ul style="list-style-type: none"> • Servidores públicos • Ciudadanos 	De acuerdo a las iniciativas de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Página web de la SDA • Minisite de facebook, twitter. • Correo electrónico : corresponsalesambientales@ambientebogota.gov.co • Corresponsales ambientales: Multiplicadores de la gestión ambiental 	<p>Oficina de Participación, Educación y Localidades.</p> <p>Corresponsales ambientales</p>

Encuestas de percepción y satisfacción por procesos	Medir la oportunidad, calidad y calidez, impacto de la prestación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Servidores públicos • Ciudadanos 	De acuerdo con el proceso	Presencial y virtual	<p>Proceso estratégico de Comunicaciones</p> <p>Procesos misionales</p>
El observatorio con la comunidad	Ofrecer información sobre el estado ambiental de la ciudad, permitir a la ciudadanía interponer quejas y reclamos, de forma articulada con el SDQS, y otras peticiones que realicen al correo electrónico. Generar reportes de emergencias y eventos ambientales y georeferenciación en tiempo real, a través de los Módulos de observatorio con la comunidad y el Sistema de Reportes Ambientales del Observatorio Ambiental de Bogotá ³ .	<ul style="list-style-type: none"> • Servidores públicos • Ciudadanos 	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Correo electrónico : info.oab@ambientebogota.gov.co • Actualización de la sección: eventos, noticias, campañas, comentarios, boletines, foros, alertas, tips, quejas y reclamos y comentarios destacados. 	<p>Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental.</p> <p>Todos los procesos de la SDA</p>
Redes sociales	Enviar mensajes directos y generar una relación de doble vía que permita interactuar con los usuarios, atender inquietudes, conocer opiniones, comentar actividades, realizar convocatorias y foros alrededor	<ul style="list-style-type: none"> • Servidores públicos • Ciudadanos 	Permanente	Redes sociales Facebook (Fanpage), Twitter y YouTube	Proceso estratégico de Comunicaciones

³ El Observatorio Ambiental de Bogotá (OAB) es un sitio web que permite conocer a través de indicadores ambientales el estado y la calidad del ambiente en Bogotá. El OAB es una herramienta que permite democratizar la información ambiental, dado que integra indicadores de múltiples dimensiones del desarrollo, recursos y temas de la gestión ambiental; donde se enfatiza que cada persona es a la vez usuario y portador de información, que incluye datos y el conjunto adecuado de experiencias y conocimientos".

	de un tema específico. En las cuentas de la Entidad se enlazan videos institucionales y se generan links a las noticias de la página web.				
Campañas masivas institucionales	Realizar campañas masivas o directas de comunicación, de acuerdo con los siguientes aspectos: Cumplimiento del Plan de Desarrollo, Temas prioritarios para la Administración y para la Entidad, temas críticos y de interés para la ciudadanía, perfil de las personas a las cuales se dirigirán los mensajes claves de la campaña, teniendo en cuenta edad, sexo, estrato socioeconómico, escolaridad y ocupación.	<ul style="list-style-type: none"> • Servidores públicos • Ciudadanos • Medios de comunicación 	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Boletines externos • Comunicados de prensa • Entrevistas • Ruedas de prensa • Campañas institucionales 	<p>Proceso estratégico de Comunicaciones</p> <p>Todos los procesos de la SDA</p>
Participación en la Jornada Distrital de Rendición de Cuentas	Elaborar, presentar y publicar el informe de rendición de cuentas del Plan de Desarrollo Bogotá Humana en lo concerniente al avance y cumplimiento de las metas del Eje 2 "Un territorio que enfrenta el cambio climático y se ordena alrededor del agua". Atender opiniones, comentarios,	<ul style="list-style-type: none"> • Servidores públicos • Ciudadanos • Medios de comunicación 	Anual	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión o canal virtual • Informe de rendición de cuentas • Página web 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental. • Subdirección de Proyectos y Cooperación Internacional.⁴

⁴ La jornada Distrital de rendición de cuenta, se realizará de acuerdo con los lineamientos impartidos por la Alcaldía Mayor y por la Secretaría Distrital de Planeación, como entidades líderes del proceso. La Secretaría Distrital de Ambiente como cabeza del sector, solicitará la información que requiera para atender a las preguntas de la ciudadanía a las entidades adscritas al sector ambiente.

	preguntas de la ciudadanía sobre la rendición de cuentas Distrital del Plan de Desarrollo, de competencia del sector ambiente y publicar en la página web de la SDA, el consolidado de las respuestas a las preguntas formuladas por los ciudadanos.				
--	--	--	--	--	--

- **Incentivos o sanciones:** Esta estrategia será direccionada hacia el refuerzo en el comportamiento de los servidores públicos, a través del fomento de la Cultura de Autocontrol, que busca sensibilizar a los servidores de la Entidad para que incorporen el autocontrol e identificar esas fortalezas que cada servidor público tiene y que deberá servir para mejorar de manera importante la gestión de los asuntos a cargo.

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Ambiente y dar cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y los lineamientos del manual de gobierno en Línea, la SDA ha definido las siguientes estrategias para prestar un servicio humanizado con calidad, oportunidad y transparencia:

- Dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 7 y 8 Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, relacionado con los deberes en atención e información al público.
- Actualizar con los procesos, el portafolio de servicio de la Entidad, con el fin de darlo a conocer a la ciudadanía por los diferentes medios utilizados por la Entidad.
- Implementar una medición trimestral de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios, por medio de los canales de atención telefónico y virtual, y continuar con la medición mensual de la satisfacción de la ciudadanía para el canal presencial.
- Realizar actividades de fortalecimiento y mejoramiento continuo de conocimientos a los servidores responsables del servicio a la ciudadanía.
- Seguimiento al cumplimiento del Protocolo de Servicio, en los puntos de atención donde hace presencia la Entidad.
- Seguimiento a la calidad, oportunidad y calidez de las respuestas dada por los diferentes procedimientos a los trámites interpuestos por la Ciudadanía.
- Desarrollar e implementar un programa de estímulos para los servidores que atienden a la ciudadanía.

Adicionalmente, la Secretaría Distrital de Ambiente en cumplimiento de la Meta Plan de Desarrollo: “Construir y promover una cultura de la probidad, legalidad, confianza ciudadana, de corresponsabilidad en la construcción y defensa de lo público, así como de rechazo a la corrupción en la Secretaría Distrital de Ambiente y los procesos que adelanta en la ciudad de Bogotá”, formuló el proyecto de

inversión 956, denominado “Cultura de transparencia, probidad y control social a la gestión pública en la Secretaría Distrital de Ambiente”, en el cual estableció una meta para la normalización de la producción documental mediante la implementación de la Tabla de Retención Documental – TRD- previa aprobación por el Archivo de Bogotá y la optimización del proceso de expedientes, mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes de consulta, proteger la documentación al no ser accedida físicamente, utilizar las redes y la tecnología que la Secretaría Distrital de Ambiente ha instalado para la gestión electrónica de los documentos, garantizando de esta forma la disponibilidad de la información para los usuarios internos y externos de la Entidad.

En este sentido, se ha planteado desde la Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, Dirección de Gestión Corporativa y Subsecretaría General y de Control Disciplinario, el desarrollo del proyecto de organización archivística y digitalización de los expedientes de la Entidad, con base en los instrumentos de clasificación como Tablas de Retención Documental y Tabla de Valoración Documental debidamente aprobados por el Ente rector, para optimizar los tiempos invertidos y utilizando las buenas prácticas en la gestión administrativa.

5. ÉTICO

La lucha contra la corrupción empieza por el comportamiento de los servidores públicos frente al accionar administrativo, que luego da lugar al cumplimiento de la ley anti trámites, a prestar una atención al ciudadano no solo eficiente y eficaz, a generar una información veraz y oportuna al ciudadano y que conlleva a una idónea rendición de cuentas; en este entendido la Secretaría Distrital de Ambiente adopta un componente adicional a los recomendados en el documento de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y es el componente ético, en el cual se tiene una oportunidad de hacer frente preventivo ante los fenómenos y espacios de corrupción.

La Secretaría Distrital de Ambiente continuará fortaleciendo la interiorización del Código de Ética, que contiene principios y valores tales como probidad, respeto, responsabilidad, solidaridad, trabajo en equipo y servicio.

IV. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Ambiente se programa cumplir y realizar el seguimiento conforme las siguientes responsabilidades:

REPORTE

Son responsables del reporte los procesos de la Entidad con competencia directa en las estrategias planteadas, para lo cual constituirán un archivo de evidencias.

SEGUIMIENTO

El seguimiento al cumplimiento del Plan se realizará trimestralmente por parte de la Oficina de Control Interno, quien también establecerá el mecanismo implementado para tal fin, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2641 de 2012. Los informes de seguimiento constituirán un insumo para la formulación y actualización del plan.

FORMULACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Son responsables de la formulación y actualización todos los líderes de los procesos de la Entidad. La Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental coordinará la formulación, actualización y ajustes a lugar, de acuerdo con el Decreto 2641 de 2012 y a los requerimientos y justificaciones de los procesos, los cuales deberán ser allegadas antes del veinte (20) de enero de cada año hasta el 2016, año al que está proyectado el plan estratégico de la Entidad.

Nota: En el evento de cambio normativo, o de fuerza mayor que se considere pertinente para un ajuste en el Plan, se coordinará con la Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental. Se comunicará en la página web de la Entidad, el cambio o modificación realizada.

PUBLICACIÓN

Aualmente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Ambiental en el link: <http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano>, bajo la responsabilidad de la Oficina asesora de comunicaciones, previa entrega de la Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental.

Trimestralmente, el informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web, bajo la responsabilidad de la Oficina asesora de comunicaciones, previa entrega de la Oficina de Control Interno.

V. PLAN DE ACCIÓN 2015

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	CRONOGRAMA				RESPONSABLES
				1	2	3	4	
1. RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Actualizar y ajustar el mapa de riesgos institucional y por proceso	Resocialización del procedimiento y del instructivo del mismo. Reuniones con los líderes de proceso y con el equipo operativo SIG Actualización del DOFA, del Mapa y del Plan de Riesgos	Mapa de riesgos actualizado y ajustado	X				Grupo de Sistema Integrado de Gestión. Responsables de todos los procesos.
	Publicar en los portales de (SECOP y Contratación a la vista)	Publicar en los portales de (SECOP y Contratación a la vista) la siguiente contratación: Contratación Directa Prestación de servicios o de apoyo a la gestión Concurso de merito Licitaciones publicas Procesos de selección abreviada por menor cuantía Procesos de selección abreviada por subasta inversa Proceso de mínima cuantía Convenios	# de contratos publicados por cada modalidad definida # de procesos adjudicados + procesos declarados desiertos / Total de procesos adelantados	X				Subdirección Contractual
	Publicar y mantener actualizado en los portales y aplicativos requeridos, el Plan Anual de Adquisiciones de la entidad y sus modificaciones.	Publicar y mantener actualizado en los portales y aplicativos requeridos el Plan Anual de Adquisiciones de la Vigencia y sus modificaciones o actualizaciones.	Plan Anual de Adquisiciones de la Vigencia actualizado y publicado	X	X	X	X	Subdirección de Proyectos y Cooperación Internacional Gerentes de proyecto



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

	Publicar y mantener actualizado el Plan de Acción de la vigencia y los componentes que lo integran en la página WEB de la SDA.	Publicar y mantener actualizado en la página WEB de la entidad el Plan de Acción de la vigencia y los componentes que lo integran	Plan de Acción de la vigencia actualizado y publicado.	X	X	X	X	Subdirección de Proyectos y Cooperación Internacional
2. ANTITRÁMITES	Racionalización de los trámites en la SDA	Socializar la Política anti trámites, la Guía de Racionalización y los formatos establecidos por el DAFP.	Memorandos, documentos y correos enviados a los responsables de los procesos.	X	X	X	X	Grupo de Servicio al Ciudadano Dependencias según temáticas
		Informes de seguimiento trimestral de estándares e indicadores para establecer estrategias que permitan optimizar los tiempos de respuesta de los trámites ofrecidos por la SDA.	Informes presentados a la Dirección Distrital de Servicio al ciudadano	X	X	X	X	Grupo de Servicio al Ciudadano Dependencias según temáticas
		Actualizar el Sistema Único de Información de trámites SUIT – Departamento Administrativo de la Función Pública	SUIT actualizado			X	X	Grupo de Servicio al Ciudadano
		Actualizar la guía de trámites de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor	Guía de trámites actualizada			X		Grupo de Servicio al Ciudadano
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	Estrategia de Información	Seguimiento a la construcción y publicación de informes normados	Informe de seguimiento a la construcción y publicación de informes normados		X		X	Oficina de Control Interno Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental Dependencias según temáticas

		Informar con calidad y oportunidad la información ambiental en la página web de la Entidad.	Mantenimiento en la actualización de la página web	X	X	X	X	Oficina asesora de Comunicaciones Todas las dependencias
	Estrategia Diálogo y Control Social	Fortalecimiento del programa de Corresponsales ambientales y la creación de contenido digital, a través de las nuevas TIC.	# de personas vinculadas al programad de corresponsales ambientales	X	X	X	X	Oficina de Participación, Educación y Localidades
		Medición de las encuestas de percepción y satisfacción por procesos	Resultado de la medición de las encuestas de percepción	X	X	X	X	Dependencias responsables de proceso misionales Oficina asesora de Comunicaciones
		Actualización y mantenimiento permanente del Observatorio con la comunidad y fortalecer el Sistema de Reportes Ambientales del OAB.	# de indicadores actualizados en el OAB # de visitas diarias al OAB # de reportes realizados al OAB	X	X	X	X	Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental Dependencias según temáticas
		Divulgación permanente en las cuentas institucionales, redes sociales y en la página web	# de preguntas o comentarios resueltos por la SDA Reporte de Tráfico	X	X	X	X	Oficina asesora de Comunicaciones
		Campañas institucionales, atención a medios de comunicación.	# de campañas realizadas Formato de atención a periodistas y medios de	X	X	X	X	Oficina asesora de Comunicaciones. Dependencias según temáticas

			comunicación					
		Coordinación interinstitucional para la elaboración y presentación del informe de rendición de cuentas del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Humana.	% de avance en la elaboración del Informe de rendición de cuentas	X				X
		Atención de las preguntas, comentarios y observaciones de la ciudadanía sobre el proceso de rendición de cuentas con competencia en el sector ambiente.	# de preguntas o comentarios resueltos por la SDA					
	Estrategia de fomento de Autocontrol	Desarrollar dos actividades que permitan promover, en los funcionarios y contratistas, la responsabilidad social de su labor y comportamientos de rechazo a acciones corruptas al interior de la SDA.	# Actividades Desarrolladas/# Actividades propuestas		X		X	Oficina de Control Interno
4. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Servicio al Ciudadano	Realizar seguimiento efectivo, eficaz y transparente a las respuestas dadas por cada una de las áreas a las Quejas y Reclamos presentadas por los ciudadanos ante la SDA.	# de solicitudes con seguimiento a respuesta/ # solicitudes recibidas	X	X	X	X	Grupo Servicio al Ciudadano
		Actualización del portafolio de servicios de la Entidad.	% de avance en la actualización del portafolio de servicio.			X	X	Grupo Servicio al Ciudadano
		Realizar medición de la satisfacción de la ciudadanía frente al servicio recibido a través los canales de atención ciudadana.	Encuestas aplicadas y analizadas	X	X	X	X	Grupo Servicio al Ciudadano

		Realizar seguimiento a la calidad, oportunidad y calidez de las respuestas dadas a los trámites que ingresan a cada uno de los procedimientos de la Entidad.	# de trámites con respuesta /total de trámites ingresados	X	X	X	X	Grupo Servicio al Ciudadano
		Fortalecimiento y mejoramiento continuo de conocimientos a los servidores que atienden a la ciudadanía.	# de servidores fortalecidos en temas competentes	X	X	X	X	Grupo Servicio al Ciudadano
		Desarrollar e implementar un programa de estímulos para los servidores que atienden a la ciudadanía.	% de avance del programa de estímulos para los servidores	X	X	X	X	Grupo Servicio al Ciudadano
		Gestión archivística de la SDA (gestión de tabla de retención documental, gestión de expedientes).	% de avance en Organización Archivística, Digitalización de los Expedientes. # de consultas solicitadas / # de consultas atendidas	X	X	X	X	Dirección de Gestión Corporativa Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental
5. ETICA	Fortalecimiento ético de los servidores de la Entidad a través de un programa de gestión ética	Diseño y formulación Plan de Acción de la vigencia. Socialización del programa de gestión ética. Implementación de las acciones previstas para la vigencia. Reconocimiento y estímulos de comportamientos éticos de los servidores de la SDA.	# de servidores fortalecidos desde la ética	X	X	X	X	Grupo de Gestión Ética Comité de Ética