

## MEMORANDO

**PARA:** Secretario, Subsecretario, Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina  
**DE:** Jefe Oficina de Control Interno  
**ASUNTO:** Comunicación de Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional (Informe Ejecutivo Anual de Control Interno vigencia 2017)

Reciban un cordial saludo.

Por medio del presente me permito comunicar la Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional o Informe Ejecutivo Anual de Control Interno vigencia 2017, que forma parte de los informes de Rendición de la Cuenta Anual de esta entidad.

El informe del asunto incluye un resumen de los informes pormenorizados de seguimiento al estado del control interno de esta entidad, realizado en la vigencia 2017, según la Ley 1474 de 2011 artículo 9 y un seguimiento de actualización conforme con la información que está en el aplicativo ISOLucion y en la página web de la entidad, para dar cumplimiento a la normatividad vigente: Decreto Nacional 648 de 2017 artículo 2.2.21.4.9 literal "a", Decreto Nacional 1083 de 2015 artículos 2.2.21.2.5 literal "e" y 2.2.21.3.7 literal "d" y Resolución 011 de 2014 de la Contraloría de Bogotá D.C.

Se sugiere adoptar las recomendaciones, con el fin de mejorar el sistema de control interno de la entidad.

### MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

#### I. COMPONENTE TALENTO HUMANO.

##### FORTALEZAS

##### 1. Ideario Ético.

- Se adoptó en la Entidad mediante la Resolución 2117 de 2008 que tiene como objeto establecer las pautas que orienten el comportamiento ético y las disposiciones de autorregulación de Buen Gobierno, que orienten una función administrativa eficiente, integra y transparente de los funcionarios.
- Se establecieron los siguientes principios y valores éticos, que regirán las actuaciones de los servidores públicos así: Probidad, Respeto, Responsabilidad, Solidaridad, Trabajo en equipo y Servicio.
- En la semana de la ética se realizaron varias estrategias de socialización y divulgación de los principios y valores éticos a todos los servidores de la entidad a través de tips y se adelantaron diferentes actividades de apropiación e interiorización.

## I. COMPONENTE TALENTO HUMANO.

### 2. Manual de Funciones y competencias laborales.

- Mediante la Resolución interna 1372 de 2016 se modificó el Manual de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la SDA y derogó tácitamente las resoluciones al respecto, con el fin de dar cumplimiento al artículo 2.2.4.9 del Decreto Nacional 1083 de 2015 que establece que las entidades y organismos deberán ajustar sus manuales específicos de funciones y requisitos, incluyendo: el contenido funcional de los empleos; las competencias comunes a los empleados públicos y las comportamentales, de acuerdo con lo previsto en sus artículos 2.2.4.7 y 2.24.8, del título 4 del mencionado Decreto sobre "*Competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos*". Adicionalmente, se expidieron las Resoluciones internas 2044 y 3121 de 2017, que modificaron parcialmente la Resolución 1372 de 2016.
- Se llevó a cabo una caracterización de los cargos de empleados de la entidad, mostrando que hay 21 directivos, 79 profesionales, 5 técnicos y 37 asistenciales, para un total de 71 mujeres y 56 hombres.

### 3. Planes Institucionales de Capacitación y de Estímulos.

- Los Planes Institucionales de Capacitación y de Estímulos se aprobaron con la Resolución 715 de 31 de marzo de 2017, para los empleados de la entidad, para la vigencia 2017 está publicado en el aplicativo ISOLucion.

### 4. Inducción y Reinducción.

- Se construyó la Cartilla Virtual de Inducción y Reinducción, con la que se pretende que todos los servidores de la entidad tengan acceso a la información más relevante de la entidad, que les permitirá conocerla.

### 5. Evaluación de Desempeño y Acuerdos de Gestión.

- Existe el procedimiento interno de "*Evaluación del Desempeño Laboral*" Código: 126PA01-PR10, que tiene como objetivo "*Establecer las actividades para efectuar el proceso de Evaluación del Desempeño Laboral de los empleados de la Secretaría Distrital de Ambiente inscritos en Carrera Administrativa, de conformidad con la normatividad vigente y las directrices expedidas por la Comisión Nacional del Servicio Civil –CNSC*".
- Con las Resoluciones de la CNSC 208 y 2590 de 2010 se aprobó el Sistema Propio de Evaluación del Desempeño Laboral de la entidad, de manera indefinida.
- Se publicaron los resultados de la evaluación del desempeño y los acuerdos de gestión pactados durante la vigencia 2016, en el cual se encuentra en el link: <http://190.27.245.106/isolucionsda/FrameSetGeneral.asp?Pagina=BancoConocimiento/M/MECINuevo/MECINuevo.asp&IdModulo=16>

## RECOMENDACIONES

- Fortalecer los procesos de inducción a los servidores nuevos y realizar procesos de entrenamiento en puesto de trabajo con el fin de apoyar la integración de éstos a la cultura organizacional y garantizarles que tengan el conocimiento de los procesos, procedimientos y actividades que se realizan al interior de la entidad.
- Separar o aclarar en el aplicativo ISOLucion cuáles son las resoluciones vigentes y retirar del aplicativo las derogadas, sobre el Manual de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la SDA, para facilitar su consulta y aplicación.

## II. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

### FORTALEZAS

#### 1. Planes, Programas y Proyectos.

- El Plan de Gestión Ambiental 2008-2038-PGA, es el instrumento de planeación ambiental de mayor importancia en el Distrito Capital, no sólo porque su alcance es a largo plazo, sino porque *“permite y orienta la gestión ambiental de todos los actores estratégicos distritales, con el propósito de que los procesos de desarrollo propendan por la sostenibilidad en el territorio distrital y de la región”*. El PGA se hará operativo mediante los siguientes instrumentos de planeación ambiental: o El Plan de Acción Cuatrienal Ambiental (PACA). o Los Planes Ambientales Locales (PAL). o Los Planes Institucionales de Gestión Ambiental (PIGA).
- El Plan de Acción Cuatrienal Ambiental - PACA es el instrumento de planificación estratégica de corto plazo de Bogotá, D.C., que integra las acciones de gestión ambiental de los ejecutores principales del Sistema Ambiental del Distrito Capital - SIAC, durante cada período de gobierno (vigencia 2016-2020).
- El Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA, se estructuró, para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la SDA (Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno) de manera articulada con los objetivos de la entidad, estableciendo una relación que convierte al PIGA en una herramienta básica de desarrollo institucional, que promueve programas donde se unen esfuerzos humanos e institucionales que permiten mostrar el compromiso ambiental en el desarrollo de las funciones misionales.
- El Plan Institucional de Respuesta a Emergencias - PIRE tiene como fin precisar la actuación de cada área para apoyar la atención de emergencias ambientales, según lo establecido en el Plan de Emergencias de Bogotá - PEB. Su cobertura es distrital, por lo que pretende llegar a toda la población que pueda ser afectada por una situación de desastre.
- Los documentos de formulación de proyectos de inversión del Plan Distrital de Desarrollo -PDD “Bogotá Mejor para Todos, 2016 – 2020”, se encuentran publicados en la página web de la entidad, en el link: <http://ambientebogota.gov.co/documentos-de-formulacion-bogota-mejor-para-todos>, donde se encuentran los siguientes 13 proyectos: **978** - Centro de Información y Modelamiento Ambiental, **979** - Control a los factores de deterioro de los recursos naturales en la zona urbana del Distrito Capital, **980** - Sendero panorámico cortafuegos de los cerros orientales, **981** - Participación educación y comunicación para la sostenibilidad ambiental del D. C., **1029** - Planeación ambiental para un modelo de desarrollo sostenible en el Distrito y la región, **1030** - Gestión eficiente con el uso y apropiación de las TIC en la SDA, **1033** - Fortalecimiento institucional para la eficiencia administrativa, **1100** - Direccionamiento estratégico, coordinación y orientación de la SDA, **1132** - Gestión integral para la conservación, recuperación y conectividad de la Estructura Ecológica Principal y otras áreas de interés ambiental en el Distrito Capital, **1141** - Gestión ambiental urbana, **1149** - Protección y Bienestar Animal, **1150** - Implementación de acciones del plan de manejo de la franja de adecuación y la reserva forestal protectora de los cerros orientales en cumplimiento de la sentencia del Consejo De Estado, **7517** - Promoción de la conservación de bienes y servicios ambientales rurales en Bogotá D.C.
- El plan anual de adquisiciones se encuentra publicado en el link <http://ambientebogota.gov.co/web/sda/plan-anual-de-adquisiciones>.
- El - Plan operativo Anual de Inversiones POAI, está publicado en el link <http://ambientebogota.gov.co/web/sda/poai>.

## II. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

- Los informes de gestión y resultados están publicados en el link: <http://ambientebogota.gov.co/informes>
- Las fichas de Estadística Básica de inversión Distrital EBI-D, proyectos de inversión PDD "Bogotá Mejor para Todos", 2016 – 2020, se pueden consultar en la página <http://ambientebogota.gov.co/ficha-ebi-bogota-mejor-para-todos>
- Cada uno de los proyectos que componen la estructura de planeación de la SDA ha sido formulado mediante una ficha EBI – D (Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital) reportada ante el Sistema de Seguimiento al Plan de Desarrollo – SEGPLAN.

### 2. Modelo de Operación por Procesos

- El mapa de procesos de la entidad consta de 14 procesos y se encuentra publicado en el siguiente link <http://ambientebogota.gov.co/sig>.
- El Manual del Sistema Integrado de Gestión- SIG se adoptó mediante la Resolución interna 1254 de 2013 y fue actualizada por las Resoluciones 875 de 2014, 1168 de 2015, 1168 y 2327 de 2015, 363 y 2269 de 2016 y 1619 de 2017.
- La Política del Sistema Integrado de Gestión, los objetivos estratégicos y los objetivos específicos, se encuentran publicados en el siguiente link <http://ambientebogota.gov.co/sig>.
- El Procedimiento: *"Elaboración de encuestas"*, código 126PG01-PR16, tiene por objetivo *"Establecer las actividades para la elaboración, análisis y tabulación de encuestas que permitan medir la percepción de los clientes o usuarios frente al servicio y a la gestión ofrecida por la Secretaría Distrital de Ambiente"*.
- Dada la expedición del Decreto 1072 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo"*, fue necesario proceder con las modificaciones pertinentes en el Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, ajustando lo tocante a la política y los objetivos estratégicos plasmados en el documento. Estas modificaciones se llevaron a cabo por medio de la Resolución 1619 de 19 de julio de 2017.

### 3. Estructura Organizacional.

- La estructura organizacional de la entidad está definida en el Decreto Distrital 109 de 2009.

### 4. Indicadores de Gestión.

- La entidad cuenta con un aplicativo denominado ISOLucion que administra y almacena históricamente los indicadores de Gestión de su Sistema y de la entidad, generando reportes consolidados y gráficas con los resultados de la medición de manera automática.
- El Procedimiento *"Formulación, medición y evaluación de indicadores de gestión"*, código 126PG01-PR07, versión 10, aprobada con Resolución 2919 del 17 de octubre de 2017, tiene por objetivo *"Establecer lineamientos y mecanismos para la definición, medición y evaluación de indicadores y sus resultados en la Secretaría Distrital de Ambiente con el fin de contribuir en el seguimiento de la gestión institucional, convirtiéndola en una herramienta que suministre información objetiva, oportuna y veraz que sirva de elemento de monitoreo y mejoramiento continuo que oriente en la toma de decisiones"*.
- Existen indicadores de eficiencia y efectividad, que permiten medir y evaluar el avance en la ejecución de los planes, programas y proyectos.

## II. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

- Los indicadores se revisan en las auditorías internas y en la Revisión por la Dirección.
- Los datos e indicadores para medir la calidad del ambiente en Bogotá, están en el Observatorio Ambiental de Bogotá, link: <http://oab.ambientebogota.gov.co/>, en el que se pueden consultar los indicadores por recurso natural, por tema, por localidad, los reglamentarios, de salud ambiental y todos los indicadores.
- Los informes de los indicadores de gestión de la entidad se encuentran publicados en el siguiente link <http://ambientebogota.gov.co/web/sda/informe-de-indicadores-bogota-mejor-para-todos>, en los que se presenta la medición y evaluación cuantitativa de ciento treinta y SEIS (136) indicadores establecidos para la vigencia 2017, para la evaluación y análisis, los indicadores se agrupan por objetivo de calidad, por proceso, por proyecto y por dependencia.

### 5. Políticas de Operación.

- Los lineamientos o políticas de operación se encuentran en cada uno de los procedimientos de la entidad. Igualmente, están en el Listado maestro de documentos, Listado maestro de documentos , Listado temático de documentos, Listado maestro de registros y Tablas de Retención Documental. Todos publicados en el aplicativo ISOLucion y son permanentemente actualizados. Están publicados en el link <http://190.27.245.106/isolucion/sda/FrameSetGeneral.asp?Pagina=Menu.asp&IdModulo=4>
- La entidad realizó la actualización del Sistema Integrado de Gestión de conformidad con los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015, con el fin mejorar el control de los riesgos, procesos y la satisfacción de los usuarios.

## RECOMENDACIONES

- Revisar los reportes en la Hoja de Vida de los indicadores, fortaleciendo especialmente lo relacionado con el cumplimiento mensual y acumulado, para evitar reportes con imprecisiones o inconsistencias.
- Efectuar autoevaluaciones periódicas cada uno de los procesos, en la cuales se revisen los resultados de los indicadores y se tomen decisiones oportunas para lograr cumplir con los objetivos y metas establecidas por la organización.
- Fortalecer el seguimiento a los indicadores del plan de desarrollo, de modo que se implementen las mejoras que permitan cumplir con las metas del plan.

## III. COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.

### FORTALEZAS

#### 1. Políticas de Administración del Riesgo.

- La entidad implementó una política de administración de riesgos para garantizar una gestión pública eficaz. los riesgos se identifican, analizan, valoran, evalúan y actualizan, por lo menos una vez al año, teniendo en cuenta los eventos externos e internos, las necesidades y expectativas de las partes

### III. COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.

interesadas, los aspectos e impactos ambientales, los riesgos y peligros y el direccionamiento estratégico, que pueden afectar o impedir el cumplimiento de sus objetivos, en el marco de la viabilidad jurídica, técnica, financiera y económica, para prevenir su ocurrencia y mitigar los efectos ocasionados en el evento de la materialización de dichos riesgos. Los lineamientos para administrar los riesgos están definidos en el procedimiento “*Administración de Riesgos y Oportunidades*”, código 126PG01-PR09.

- Las acciones a desarrollar, el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido están identificadas y contenidas en el plan de manejo de riesgos y oportunidades. A partir de la definición de los riesgos y oportunidades de cada uno de los procesos se formularon los respectivos planes de manejo de riesgos, conformados por las acciones de monitoreo de la materialización del riesgo y las acciones preventivas para evitar su ocurrencia o mitigar su impacto en caso de su materialización. Los planes de manejo de riesgos se encuentran publicados en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión – ISolución.
- De acuerdo con la evaluación a los planes de manejo de riesgos de cada proceso, se identificó que, en lo corrido de la vigencia 2017, se han presentado eventos de materialización en 3 de los 42 riesgos del Mapa de Riesgos y Oportunidades de la SDA (en los procesos Evaluación Control y Seguimiento, Gestión Jurídica y Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos), frente a los cuales se han tomado las medidas de control respectivas para evitar su recurrencia o mitigar el impacto que se genera en caso de que se vuelvan a presentar.

#### RECOMENDACIONES

- Fortalecer la identificación de los riesgos institucionales, teniendo en cuenta los resultados de las auditorías internas y externas practicadas en la entidad.

## MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### I. COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL.

#### FORTALEZAS

- La entidad aplica encuestas de percepción con el objetivo de conocer la opinión de la ciudadanía frente a la gestión de la Entidad. Para lo cual se han realizado fichas técnicas e informes de resultados.
- Existe el Procedimiento de Revisión por la Dirección, código: 126PG01-PR08 cuyo objetivo es “*Establecer los pasos necesarios para realizar las revisiones por la Alta Dirección con el objeto de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad y alineación continua del Sistema de Integrado de Gestión con la planeación estratégica de la entidad*”.
- En la vigencia 2017 se realizaron dos procesos de revisión por la dirección.

#### RECOMENDACIONES

- Realizar ejercicios de autoevaluación en las dependencias de la entidad, con el fin de medir la efectividad de los controles y los resultados de la gestión en tiempo real, verificando la capacidad para cumplir metas y resultados a cargo y tomar las medidas correctivas necesarias para el cumplimiento de los objetivos previstos por la entidad.

### II. COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA.

## II. COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA.

### FORTALEZAS

- El Programa Anual de Auditorías Internas para la vigencia 2017, conformado por un total de 16 auditorías internas, fue aprobado por el Comité del Sistema Integrado de Gestión y publicado en la página web (<http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/control-interno>) y ejecutado conforme a la planeación aprobada. Los resultados le fueron comunicados a cada uno de los líderes de los procesos y como consecuencia se formularon los planes de mejoramiento respectivos.
- Para el desarrollo de las auditorías internas se actualizó el procedimiento 126PE01-PR03 “Auditorías Internas” V.10, mediante Resolución 548 del 27 de febrero de 2017, en el cual se incluyeron los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015.
- En el último trimestre de 2017 la entidad recibió la auditoría externa de Bureau Veritas: para efectuar la auditoría de seguimiento a los Subsistemas: de Gestión de Calidad y ambiental, bajo las normas ISO 9001: 2015 e ISO 14001:2007, como resultado a la entidad le fue confirmada la certificación en los Sistema de Gestión de las normas mencionadas.

## III. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO.

### FORTALEZAS

- Los Planes de Mejoramiento contienen las acciones establecidas por los responsables de los procesos para dar tratamiento a los hallazgos identificados en las diferentes auditorías. Los Planes de Mejoramiento generados por la auditoría realizada por las Contralorías operan de manera independiente respecto de los obtenidos como producto de la Auditoría Interna, conforme al Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014.
- El Procedimiento “Plan de Mejoramiento Institucional” Código: 126PE01-PR08, tiene por objeto “Establecer la metodología para elaborar, actualizar y realizar seguimiento al plan de mejoramiento con el fin de evaluar la pertinencia y el cumplimiento de la respuesta institucional a los hallazgos generados por los diferentes entes de control”.
- La Oficina de Control Interno realizó asesoría y acompañamiento a las dependencias para la formulación de las acciones del plan de mejoramiento. Igualmente, en cumplimiento de su rol de seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas por cada una de las dependencias mediante la verificación de evidencias, generó alertas a los líderes para lograr el cumplimiento de las acciones formuladas.
- Durante marzo a junio de la vigencia 2017 el cumplimiento del plan de mejoramiento institucional fue objeto de evaluación por parte de la Contraloría en el marco de la Auditoría Regular a la vigencia 2016. El resultado de esta evaluación resultó satisfactorio, por cuanto se declaró el cierre de 158 acciones de mejora de 189 acciones evaluadas.

### RECOMENDACIONES

- Realizar seguimiento permanente a los planes de mejoramiento por procesos e institucional por parte de los responsables y líderes de proceso y dependencia, con el fin de dar cumplimiento oportuno e íntegro a las acciones de mejora y en caso de requerir alguna corrección o reformulación, debe tramitarse con una antelación suficiente, conforme a los procedimientos internos o a la resolución vigente de la Contraloría de Bogotá D.C.
- Tener controlados los soportes o evidencias del cumplimiento de las acciones, para facilitar y garantizar trazabilidad, así como la eficacia, cumplimiento del propósito y el cierre de las acciones.

### III. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO.

- Formular dentro de los términos establecidos en el procedimiento los planes de mejoramiento derivados de las auditorías internas y externas, efectuadas en la vigencia 2017.
- Dar cumplimiento a las acciones del plan de mejoramiento formulado para los hallazgos de la Preauditoría del Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo 2017.
- Cumplir las acciones formuladas en los planes de mejoramiento por procesos, las cuales han debido ser evaluadas y reformuladas de acuerdo con los requerimientos de los responsables de los procesos correspondientes, de conformidad con los lineamientos establecidos en el procedimiento 126PE01-PR05 “Plan de Mejoramiento por procesos”.

### EJE TRANSVERSAL: INFORMACION Y COMUNICACIÓN

#### FORTALEZAS

- El Procedimiento “Comunicación Interna” código 126PG02-PR02, su versión 9, aprobado con Resolución 2714 del 4 de octubre de 2017, tiene como objetivo “Describir las actividades secuenciales que permitan el adecuado flujo de información para el manejo de la comunicación al interior de la SDA”, incluye nuevos lineamientos de operación, como el de los Subsistemas de Responsabilidad Social, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Documental y otros que complementan los existentes sobre el Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información. Igualmente, que la conservación de la información documentada generada en el procedimiento se administrará y custodiará durante el periodo de divulgación y publicación de la misma en las distintas herramientas de comunicación.
- Las herramientas de comunicación interna son: Cartelera Digital, Boletín Mi Ambiente Interno, Uso del Sonido Interno, Intranet, Correo Institucional y Uso del Teléfono y para su utilización existe un instructivo, que consta como anexo dentro del procedimiento de comunicación interna.
- El Procedimiento: “Comunicación Externa” Código: 126PG02-PR01, su versión 10 fue aprobado con la Resolución 2714 de Octubre 4 de 2017, tiene por objetivo “Describir las actividades que permiten la divulgación externa de los temas prioritarios, acciones y proyectos que realice la Secretaría Distrital de Ambiente”, señala entre sus lineamientos que “Toda la información producida por la Secretaría Distrital de Ambiente será canalizada a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones” y en el cual se incluyeron nuevos lineamientos de operación de los Subsistemas de Responsabilidad Social, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión documental y otros que complementan los existentes sobre el Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- El Plan de Comunicaciones de la entidad 2017 tiene como propósito “Presentar las herramientas comunicativas de la Secretaría Distrital de Ambiente que permitirán fortalecer y posicionar la imagen de la entidad como autoridad ambiental del Distrito Capital” y tiene por objetivo “Brindar los lineamientos en materia de comunicación para posicionar la imagen de la Secretaría Distrital de Ambiente como autoridad ambiental del Distrito Capital, mediante la difusión de información clara, efectiva y oportuna”.
- Los mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por parte de la ciudadanía “Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” -SDQS, link: <http://www.bogota.gov.co/sdqs>, que es una herramienta virtual por la cual se podrá interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar los intereses de una persona o los de la comunidad, con el objeto de que la entidad emita una respuesta oportuna, o dé inicio a una actuación administrativa según sea el caso, teniendo en cuenta



## EJE TRANSVERSAL: INFORMACION Y COMUNICACIÓN

que es importante conocer sus fallas a fin de tomar las acciones de mejora y recibir el reconocimiento por los logros obtenidos.

- El Portafolio de Trámites y Servicios de la entidad de encuentra en el link: <http://ambientebogota.gov.co/web/transparencia/tramites-y-servicios1>, que contiene los siguientes datos mínimos que orientan a la ciudadanía en su contacto con la Entidad: Tema ambiental, Nombre de trámite o servicio, Tipo de trámite o servicio, Dependencia que atiende el trámite o servicio en la SDA, Tiempo promedio de respuesta al ciudadano, Descripción, Requisitos, Costo, Liquidador y Links para tramitar en línea.
- Los puntos de atención al ciudadano se encuentran en el link <http://ambientebogota.gov.co/hu/puntos-de-atencion>. Para ubicar los puntos de atención, se puede hacer uso del Mapa Callejero en el link: <http://mapacallejero.bogota.gov.co/mad/flash.php>.
- El Procedimiento “*Gestión del Defensor del Ciudadano*” código 126PG02-PR10 en su versión 5, fue aprobado con Resolución 2557 del 26 de septiembre de 2017, cuyo objetivo es “*Establecer las actividades necesarias para que el defensor del ciudadano de la SDA, gestione las peticiones (quejas, reclamos, consultas, sugerencias, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal, queja ambiental entre otros), de los usuarios, cuando no han recibido respuesta de fondo, en este caso puede reiterar su solicitud a fin de que sea resuelta de acuerdo a la normatividad aplicable*” y señala como lineamiento que “*El Defensor del Ciudadano podrá realizar seguimientos y evaluación de la gestión y trámites con el fin de formular recomendaciones o sugerencias para el mejoramiento de la atención a los ciudadanos y usuarios de los trámites y servicios que presta la entidad, para lo cual podrá realizar visitas a los diferentes puntos de atención, reuniones con los Servidores Públicos vinculados a la SDA, en especial, los relacionados con la atención al ciudadano a fin de buscar la eficacia y eficiencia en la prestación del servicio.*”
- El Procedimiento: “*Servicio al ciudadano y correspondencia*”, código: 126PA06-PR08, su versión 6 fue aprobada con la Resolución 3150 del 3 de noviembre de 2017, cuyo objetivo es “*Coordinar el grupo de Servicio al Ciudadano y Correspondencia, a fin de brindar atención de calidad al usuario en los diferentes canales de atención; y gestionar adecuadamente la correspondencia externa de la entidad*”, incluye como lineamientos de operación que “*Los canales institucionales oficiales de atención establecidos por la SDA, para prestar servicio a la ciudadanía son: Canal telefónico (líneas de atención telefónica), canal virtual (SDQS, página web y correos institucionales) y canal presencial (puntos de atención)*”, “*La prestación de servicio debe realizarse de acuerdo lo estipulado en el Protocolo de servicio al ciudadano establecido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor*”, “*Cuando las peticiones contengan temáticas de diferentes Subdirecciones, serán asignadas para la consolidación a la Dirección competente que cuente con el mayor número de preguntas*”.
- El Procedimiento: “*Participación en instancias, escenarios o espacios de participación*” Código: 126PM01-PR05, versión 4, fue adoptado por Resolución 3668 del 26 de diciembre de 2017, tiene por objetivo: “*Definir las actividades que se realizan para el acompañamiento y la participación en instancias, escenarios y espacios de participación Local y Distrital con el fin de aumentar la capacidad incidente de la ciudadanía en los procesos de gestión pública*”.
- El Procedimiento “*Elaboración y presentación de informes de rendición de la cuenta a la Contraloría de Bogotá D.C.*” Código 126PG01-PR05, la versión 5 fue adoptada por la Resolución 2984 del 24 de octubre de 2017, tiene por objetivo “*Establecer las actividades y responsabilidades para la presentación de los informes rendición de la cuenta mensual, anual o final de gestión, de la Secretaría Distrital de Ambiente a la Contraloría de Bogotá D.C.*”, en el cual se modificó la actividad No. 6 de “Validar los formatos en el aplicativo STORM USER” a “Verificar y validar los formatos en el aplicativo STORM USER” y se incluyeron lineamientos generales relacionados con los sistemas de Gestión documental, responsabilidad social, seguridad de la información y seguridad y salud en el trabajo.

### EJE TRANSVERSAL: INFORMACION Y COMUNICACIÓN

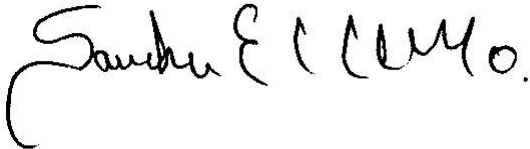
- La SDA transmitió puntualmente los formularios y documentos de la rendición de la cuenta en el Sistema Sivicof de la Contraloría de Bogotá en el mes de febrero. Los informes de rendición de la cuenta de la entidad se encuentran publicados en el link <http://ambientebogota.gov.co/web/sda/rendicion-de-cuentas>, en virtud del deber legal y ético que tiene el servidor público, a quien se le hayan confiado bienes o recursos del Distrito Capital, de responder e informar sobre la administración, manejo y rendimientos de fondos, bienes o recursos públicos asignados y sobre los resultados de su gestión en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido.
- Existe un Programa de Gestión Documental de la entidad para el periodo 2016 - 2019, para dar cumplimiento al Decreto Nacional 2609 de 2012, que es un instrumento de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida, por las diferentes dependencias desde su origen hasta su disposición final, acorde con lo establecido en la Ley 594 de 2000 -Ley General de Archivos-, que enmarca los lineamientos de las actividades para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de la entidad. Estos procesos son: planeación, producción, gestión y trámite, organización, transferencias, Disposición de los documentos, preservación a largo plazo y valoración.

### RECOMENDACIONES GENERALES

- Realizar procesos de inducción, reinducción y entrenamiento en puesto de trabajo a los servidores nuevos, con el fin de apoyar la integración de éstos a la cultura organizacional y garantizarles que tengan el conocimiento de los procesos, procedimientos y actividades que se realizan al interior de la entidad.
- Asegurar el soporte y mantenimiento del Sistema ISOLucion en la nueva versión, con el fin de asegurar el adecuado manejo y trazabilidad de la información del Sistema Integrado de Gestión de la entidad.
- Mantener actualizada la información referente a cada uno de los componentes del MECI en el aplicativo ISOLucion y revisar y actualizar la información de los productos mínimos del Modelo Estándar de Control Interno.
- Agilizar las actualizaciones de los procedimientos que están incluidos como acción correctiva dentro de los planes de mejoramiento y que fueron objeto de los hallazgos de auditoría, con el fin de subsanar las situaciones evidenciadas, o en los casos que se observan incumplimientos, o cambios normativos.
- Analizar y validar los resultados obtenidos de los indicadores para la toma de decisiones y la mejora continua de los procesos.
- Realizar seguimiento a las acciones contenidas en los planes de mejoramiento, en calidad y tiempo, hasta lograr su efectividad y por ende el cierre.
- Controlar en cada dependencia el cumplimiento de los términos a las PQRSD y a la calidad de las respuestas para incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la prestación del servicio y cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, informar al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, de conformidad con el parágrafo del artículo 14 de la 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"*.
- Implementar un control en el sistema de información "Forest" para garantizar que las respuestas se den de fondo y generar alertas cuando las respuestas se den de forma parcial.

- Implementar acciones oportunas para dar tratamiento a los productos no conformes.
- Implementar estrategias para que todos los que trabajan para la organización conozcan e interioricen los contenidos de la cartilla de inducción generada desde la Dirección de Gestión Corporativa, para los nuevos servidores de la entidad.
- Fortalecer la identificación de los riesgos institucionales, según los resultados de las auditorías internas y externas practicadas en la entidad.
- Establecer y ejecutar el Plan de Mantenimiento Anual de Infraestructura Física de la SDA, ya que el hallazgo ha sido recurrente durante las vigencias 2015, 2016 y 2017.
- Continuar desarrollando el acompañamiento y seguimiento a las acciones que contribuyan a lograr un sistema de gestión que opere con calidad y con niveles altos de satisfacción, de forma propositiva y participativa que impulse permanentemente la mejora continua.

Atentamente,



**SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ**  
**JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

*Revisó y aprobó:*  
*Proyectó: IRELVA CANOSA SUAREZ*