

## MEMORANDO

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

**DE:** HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA  
Jefe Oficina de Control Interno

**ASUNTO:** Comunicación informe de resultados al *"Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° a 4° del Decreto Distrital 371 de 2010"*

Reciban un cordial saludo.

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2023, se adjunta el informe de resultados del *"Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° a 4° del Decreto Distrital 371 de 2010: Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"*.

El objetivo de este seguimiento fue verificar el avance y cumplimiento por parte de la entidad de los lineamientos establecidos en dicho Decreto, durante el periodo comprendido desde el 1 de noviembre de 2022 hasta el 31 de mayo de 2023.

Basado en el análisis de la información disponible y reportada en los sistemas de información, se puede concluir que la Secretaría Distrital de Ambiente en general, cumple con los lineamientos establecidos en los artículos 2° a 4° del Decreto Distrital 371 de 2010, que están orientados a preservar y fortalecer la transparencia y prevenir la corrupción en la entidad, abarcando los siguientes aspectos: procesos de contratación, procesos de atención al ciudadano, sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, así como procesos de participación ciudadana y control social. No obstante, se identificaron temas susceptibles de mejora, las cuales se detallan en el informe adjunto.

Con el objetivo de fortalecer aún más la gestión se recomienda, además de lo indicado en el informe, adoptar mecanismos de control que propendan por:

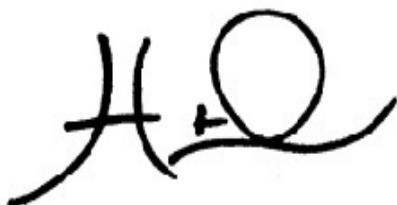
- Mejorar la eficiencia y agilidad en los procesos de atención al ciudadano, incluyendo la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Realizar mejoras a los sistemas de información existentes para garantizar una gestión más eficaz y oportuna de la información.

- Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y control social, fomentando la colaboración y la retroalimentación con la comunidad.

Es necesario precisar que las recomendaciones propuestas en ningún caso son de obligatoria ejecución por parte de la Entidad, más se incentiva su consideración para la implementación de los correctivos a que haya lugar.

La respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno es discrecional de la Administración de la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA).

Atentamente.



**HECTOR FABIO RODRIGUEZ DEVIA**  
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Anexos: Informe - Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010

<b>Elaboró:</b>			
VIVIANA MARCELA MARIN OLMOS	CPS:	CONTRATO SDA-CPS-20220878 DE 2022	FECHA EJECUCIÓN: 22/06/2023
VIVIANA MARCELA MARIN OLMOS	CPS:	CONTRATO 20230291 DE 2023	FECHA EJECUCIÓN: 22/06/2023
<b>Revisó:</b>			
VIVIANA MARCELA MARIN OLMOS	CPS:	CONTRATO SDA-CPS-20220878 DE 2022	FECHA EJECUCIÓN: 22/06/2023
VIVIANA MARCELA MARIN OLMOS	CPS:	CONTRATO 20230291 DE 2023	FECHA EJECUCIÓN: 22/06/2023
<b>Aprobó:</b>			
<b>Firmó:</b>			
HECTOR FABIO RODRIGUEZ DEVIA	CPS:	JEFE OACI	FECHA EJECUCIÓN: 22/06/2023



**“Seguimiento a los procesos y sistemas  
mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto  
Distrital 371 de 2010”**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
**AMBIENTE**





## “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

### 1. OBJETIVO.

Realizar seguimiento al cumplimiento por parte de la Secretaría Distrital de Ambiente, de los lineamientos, contenidos en los artículos 2° a 4° del Decreto Distrital 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.

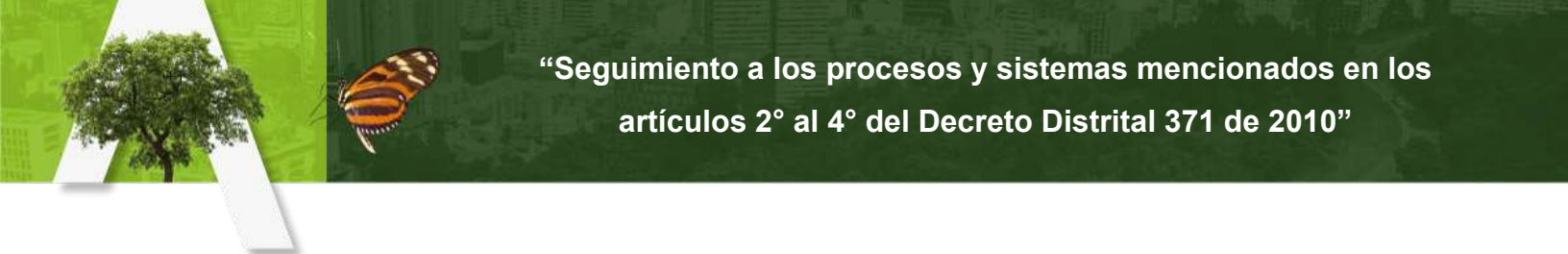
### 2. ALCANCE.

El seguimiento consiste en verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en los artículos 2° a 4° del Decreto 371 de 2010 en la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA), en: Procesos de contratación; Procesos de Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos; y Procesos de Participación Ciudadana y Control Social, durante el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2022 y el 31 de mayo de 2023.

### 3. METODOLOGÍA.

Para adelantar este seguimiento, se efectuaron las siguientes actividades en cumplimiento del objetivo establecido:

- a. Se comunicó el inicio del seguimiento mediante memorando con radicado Forest 2023IE117626 del 26 de mayo de 2023 a los siguientes directivos: Subsecretario General-SG, Directora de Planeación y Sistemas de Información Ambiental – DPSIA, Directora de Gestión Corporativa – DGC, Subdirectora Contractual – SC, Subdirectora Financiera – SF, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones – OAC y, Jefe Oficina de Participación, Educación y Localidades – OPEL; y se solicitó remitir la información **antes del 2 de junio de 2023**.
- b. Se realizó una revisión de la información proporcionada por las siguientes dependencias, analizando los radicados 2023IE123291, fechado el 1 de junio de 2023, de la OPEL; 2023IE124640 del 2 de junio de 2013 de DGC, SC y SF; 2023IE125597 del **5 de junio de 2023** de la SG; 2023IE132045 del **13 de junio de 2023** de la DPSIA; y 2023IE133958 del **15 de junio de 2023**, de la OAC.
- c. Se llevó a cabo un análisis detallado de la información publicada en la página web y en los aplicativos Forest e Isolucion de la entidad.
- d. Se realizaron solicitudes de información para aclaraciones y obtención de información de respaldo necesaria para el análisis de la OCI.
- e. Finalmente, se elaboró y emitió el informe de resultados correspondiente.



“Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

#### 4. **NORMATIVIDAD APLICABLE.**

- a. **Decreto Distrital 371 de 2010** “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.
- b. **Ley 87 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”, artículos 3 literal d, 4 literal “g” y 12, literales “e” y “g”, así:

**Artículo 3. Literal d:** “La Unidad de Control Interno o quien haga sus veces es la encargada de evaluar en forma independiente el Sistema de Control Interno de la entidad y proponer al representante legal del respectivo organismo las recomendaciones para mejorarlo”.

**Artículo 4** “... Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno”:  
**Literal g:** Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno”.

**Artículo 12.** Funciones de los auditores internos. Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes: **Literales “e” y “g”:**

- e. Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios.
- g. Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad y recomendar los correctivos que sean necesarios.

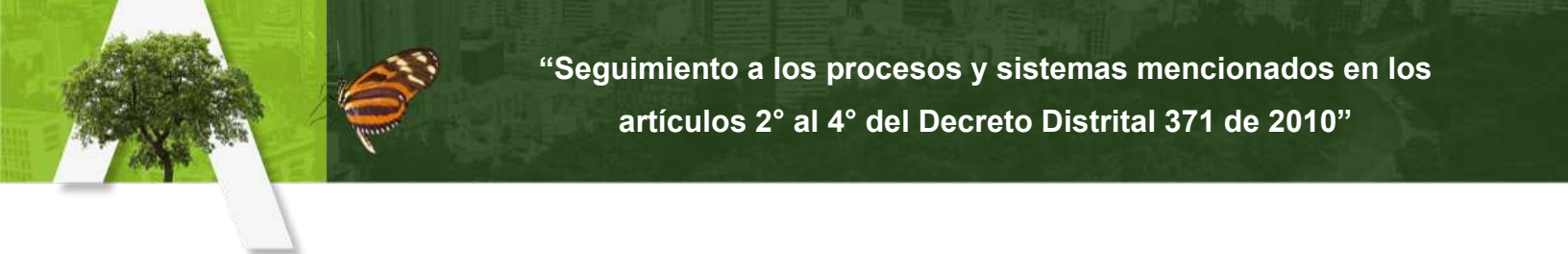
#### 5. **RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO:**

##### 5.1 **Procesos de Contratación.**

**5.1.1 Realización de procesos de contratación planeados, documentados y ágiles, en cumplimiento de los principios de la contratación estatal, con énfasis en la publicidad, para lograr los objetivos deseados y promover herramientas que reflejen el compromiso de la Entidad en la lucha contra la corrupción, facilitando la participación ciudadana y el control social.**

A continuación, se detallan las acciones realizadas para dar cumplimiento de este objetivo:

- a. **El Plan Anual de Adquisiciones (PAA)** es un instrumento de planeación contractual de la Entidad que facilita la identificación, registro, programación y divulgación de las necesidades de bienes, obras y servicios. Además, diseñar estrategias de contratación basadas en la agregación de la demanda para aumentar la eficiencia del proceso de contratación. Los Planes Anuales de Adquisiciones de la Secretaria Distrital de Ambiente correspondientes a



## “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

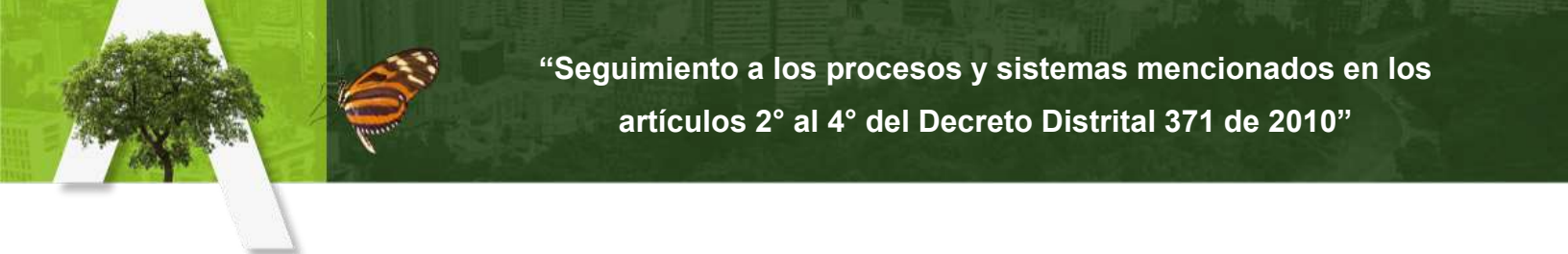
los años 2022 y 2023 están publicados en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública Secop, como consta en el [enlace](#) de transparencia de la entidad: PAA-SDA. También están disponibles en la página web de Colombia Compra Eficiente, en la sección de Planes Anuales de Adquisiciones: [enlace](#).

**b. El Proceso de Gestión Contractual incluye diez (10) procedimientos**, cada uno identificado por un código, versión y acto administrativo de aprobación. Estos procedimientos son registrados y documentan la contratación de la entidad. A continuación, se detalla cada uno, conforme a la información publicada en el aplicativo Isolucion de la entidad:

- **Licitación Pública** (Código: PA08-PR01), versión 2, aprobada mediante Radicado No. 2022IE39845 el 28 de febrero del 2022.
- **Selección abreviada, menor cuantía** (Código: PA08-PR02), versión 7, aprobada mediante Radicado 2020IE26933 el 5 de febrero de 2020.
- **Estructuración de estudios previos modalidad contratación directa** (Código: PA08-PR03) versión 12, aprobada mediante Radicado No. 2023IE94734 el 28 de abril del 2023.
- **Contratación de mínima cuantía** (Código: PA08-PR04), versión 4, aprobada mediante Radicado 2020IE42867 el 24 de febrero de 2020.
- **Suscripción y legalización de contratos y/o convenios** (Código: PA08-PR05), versión 12, aprobada mediante Radicado No. 2023IE52606 el 10 de marzo del 2023.
- **Concurso de méritos** (Código: PA08-PR06), versión 1, aprobada mediante Radicado 2020IE107608 el 30 de junio de 2020.
- **Selección abreviada, Subasta Inversa** (Código: PA08-PR07), versión 1, aprobada mediante Radicado 2020IE107614 el 30 de junio de 2020
- **Liquidación de contratos** (Código: PA08-PR08), versión 7, aprobada mediante Radicado No. 2021IE283659 el 21 de diciembre del 2021.
- **Celebración de Convenios de Asociación** (Código: PA08-PR09), versión 3, aprobada mediante Radicado No. 2021IE274354 el 14 de diciembre del 2021 .
- **Administrativo sancionatorio para la imposición de multas sanciones declaratoria de incumplimiento, caducidad de los contratos y/o convenios suscritos** (Código: PA08-PR10), versión 1, aprobada mediante Radicado No. 2021IE259746 el 29 de noviembre del 2021.

**c. En los procedimientos incluyen lineamientos y políticas de operación para asegurar su agilidad y eficiencia.** A continuación, se presentan los siguientes ejemplos:

- Para la Licitación Pública (Código: PA08-PR01), se establecen lineamientos que agilizan el proceso de selección de proveedores y garantizan la transparencia en la evaluación de propuestas. Específicamente establece: “Los términos de los procesos de selección son



## “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

preclusivos y perentorios”, “El Gerente de Proyecto tendrá en cuenta los términos de la licitación para programar con la debida antelación el trámite del proceso, garantizando que no se afecte la prestación del servicio”.

- En el caso de la Selección abreviada, menor cuantía (Código: PA08-PR02), se establecen políticas de operación que permiten una gestión más rápida y simplificada de los contratos de menor cuantía, sin comprometer los principios de transparencia y competencia.
- En la Estructuración de estudios previos modalidad contratación directa (Código: PA08-PR03), se definen lineamientos para agilizar la elaboración de los estudios previos necesarios antes de realizar una contratación directa, asegurando que se cumplan los requisitos legales y técnicos.
- El procedimiento de Contratación de mínima cuantía (Código: PA08-PR04) cuenta con lineamientos que simplifican y aceleran el proceso de contratación para adquisiciones de bajo valor, al tiempo que se garantiza la transparencia en la selección de proveedores.
- Para la suscripción y legalización de contratos y/o convenios (Código: PA08-PR05), se establecen políticas que agilizan los trámites administrativos relacionados con la formalización de los contratos y convenios, garantizando su validez legal y transparencia, como por ejemplo: “El supervisor del contrato deberá solicitar las modificaciones de este a la Subdirección Contractual, por lo menos con tres (03) días hábiles de antelación al vencimiento del término de ejecución o de la fecha en que se pretende hacer efectiva la misma”.
- En el Concurso de méritos (Código: PA08-PR06), se definen lineamientos que facilitan la participación de los oferentes y agilizan la evaluación de méritos, promoviendo una selección eficiente de los contratistas más idóneos.
- En el procedimiento de Selección abreviada, Subasta Inversa (Código: PA08-PR07), se establecen políticas que permiten una subasta más ágil y dinámica, incentivando la participación de proveedores y garantizando una selección transparente de las mejores ofertas
- En el procedimiento de Liquidación de contratos (Código: PA08-PR08), señala: “Para la oportunidad de la liquidación se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:
  - Se realizará la liquidación de mutuo acuerdo dentro del plazo fijado en el contrato conforme a lo dispuesto en la ley. En caso que no se haya previsto o acordado término, la liquidación se realizará dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la expiración del término previsto para la ejecución del contrato o a la firmeza del acto administrativo que ordene la terminación.
  - En aquellos casos en que el contratista no se presente a la liquidación previa notificación o convocatoria que le realice el supervisor, o no se llegue a un acuerdo sobre su contenido, de conformidad con lo previsto en el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, la entidad tendrá la facultad de liquidar en forma unilateral dentro de los dos (2) meses siguientes al vencimiento del plazo para liquidar de mutuo acuerdo.



## “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

- En todo caso, agotados los plazos anteriormente descritos, la entidad podrá realizar la liquidación en cualquier momento dentro de los dos (2) años siguientes”.

### **5.1.2. Determinación precisa del presupuesto oficial en la contratación a través de análisis detallados de factores, elementos y componentes relevantes.**

Se realizó un análisis de los factores, elementos y componentes necesarios para determinar el valor del presupuesto oficial de cada contrato. Los resultados de este análisis fueron comunicados mediante los radicados 2021IE290938, fechado el 29 de diciembre de 2021, y 2022IE335801, fechado el 29 de diciembre de 2022. En dichos documentos se detallaron las cuantías específicas que deben considerarse al llevar a cabo los procesos de contratación durante los años 2022 y 2023, respectivamente. Estas cuantías son fundamentales para garantizar una gestión adecuada de los recursos en los procesos de contratación.

En el Manual de Contratación de la entidad, adoptado mediante la Resolución No. 3380 de 2021 (Radicado 2021EE209888), que se encuentra publicado en el siguiente [enlace](#), consta en el numeral 1.10, lo siguiente: “DETERMINACIÓN DE CUANTÍAS Las cuantías de que trata el artículo 2° de la Ley 1150 de 2007 serán determinadas para cada vigencia fiscal, con base en el presupuesto asignado a la Entidad. La Subdirección Contractual informará esta decisión a las distintas dependencias de la Secretaría Distrital de Ambiente a través de un memorando”.

### **5.1.3. Conformación de equipos con idoneidad, experiencia y responsabilidad para garantizar la adecuada elaboración de estudios, documentos previos y demás actividades de contratación según los requerimientos de la entidad.**

Para el cumplimiento de este lineamiento, se ha realizado lo siguiente:

- a. Se creó y reglamentó el Comité de Contratación de la entidad**, mediante la Resolución No. 1170 de 2021 (Radicado 2021EE92606). como una instancia de carácter permanente, de consulta, definición, orientación y decisión de las políticas, estrategias y directrices que regirán la actividad precontractual, contractual y post contractual de la Entidad, con el fin de dar cumplimiento a los principios que rigen la actuación administrativa y de contratación de la Entidad, y que tiene por objetivos: “Buscar la óptima coordinación de las acciones de gestión contractual en las etapas precontractual, contractual y post contractual, para la cobertura de necesidades al interior de la entidad, así como el cumplimiento de sus objetivos misionales, funciones, programas y proyectos”, “Propender por la aplicación de la normativa que rige la actividad contractual en sus diferentes etapas, en los aspectos legal, técnico y financiero, encaminada al cumplimiento de los fines estatales encomendados” y “Asesorar y recomendar al ordenador del gasto, en la realización de los procesos contractuales y la celebración de contratos y convenios, en cumplimiento de los fines de la entidad y de las normas contractuales”.

De conformidad con el art. 3 de la mencionada Resolución, este Comité estará integrado por los servidores públicos que ejerzan los siguientes cargos o quien haga sus veces, quienes concurrirán con voz y voto, y serán miembros permanentes (Directivos): 1. El (la) Subsecretario(a) General y de Control Disciplinario, 2. El (la) jefe de la Oficina de Participación, Educación y Localidades, 3. El (la) Director(a) de Gestión Corporativa quien lo presidirá. 4. El (la) Director(a) Legal Ambiental, 5. El (la) Director(a) de Planeación y Sistemas





## “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

de Información Ambiental, 6. El (la) Director(a) de Control Ambiental, 7. El (la) Director(a) de Gestión Ambiental y, 8. El (la) Subdirector(a) Financiero.

- b. Subdirección Financiera y Subdirección Contractual:** brindan acompañamiento en los aspectos financieros, económicos y jurídicos, relacionados con dichas necesidades. Cada una de estas subdirecciones aporta sus competencias específicas para asegurar que el proceso de adquisiciones se lleve a cabo de manera adecuada y cumpliendo con los lineamientos establecidos.

La Subdirección Financiera se encarga de evaluar y determinar los recursos económicos necesarios para llevar a cabo las adquisiciones planificadas. Esto implica analizar el presupuesto asignado, evaluar las opciones de financiamiento disponibles y garantizar que los recursos estén disponibles en el momento adecuado.

Por otro lado, la Subdirección Contractual se encarga de asegurar que todas las adquisiciones cumplan con los requisitos legales y normativos establecidos. Esto implica revisar los procesos de contratación, asegurar la transparencia en la selección de proveedores y garantizar que los contratos se ajusten a las leyes vigentes.

- c. Mediante el radicado No. 2021IE76343 del 27 de abril de 2021, con asunto “Aspectos para tener en cuenta en las evaluaciones de los procesos de selección”**, se relacionaron algunos aspectos que deben tener en cuenta los profesionales que conforman los Comités de Evaluación para la generación de Informes de Evaluación respecto de los diferentes procesos de selección que adelante la entidad.

### **5.1.4 Metodología para la elaboración de estudios y documentos previos en contratación, considerando aspectos técnicos, legales, financieros y prácticos, junto con una matriz de riesgos que identifique y clasifique los riesgos previsible en condiciones normales de ejecución.**

Se ha establecido una metodología para la elaboración de estudios y documentos previos que incluye todos los aspectos relevantes, tales como los técnicos, legales, financieros y prácticos, que pueden afectar la ejecución de un contrato. Esta metodología también contempla una matriz de riesgo que identifica, clasifica y asigna los riesgos previsible o aquellos que podrían ocurrir en condiciones normales.

En el marco de la Gestión Contractual, se encuentra el Procedimiento: Estructuración de estudios previos modalidad contratación directa (Código: PA08-PR03), versión 12, el cual fue aprobado mediante el Radicado No. 2023IE94734 el 28 de abril de 2023. Este procedimiento establece formatos específicos para la estructuración de dichos estudios, como se detalla en los anexos siguientes: Anexo 1: Estudios Previos; y Anexo 2: Estudios Previos Contratación Directa - Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.

Dentro del Anexo 1, titulado "Estudios Previos", se incluye el capítulo 6, denominado "Soporte que permita la tipificación, estimación y asignación de los riesgos previsible que puedan afectar el equilibrio económico del contrato".



## “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

Asimismo, en el Anexo 2, titulado "Estudios Previos Contratación Directa - Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión", se encuentra un capítulo que lleva por nombre "Tabla de estimación y asignación de riesgos (Art 2.2.1.1.2.1.1 Decreto Nacional 1082 de 2015)". Esta tabla contiene la tipificación, estimación y asignación de riesgos, y forma parte integral del contrato que se celebrará.

En resumen, ha establecido una metodología para la elaboración de estudios y documentos previos, la cual se encuentra formalmente establecida en los procedimientos y anexos formalizados en el Sistema Integrado de Gestión, los cuales pueden ser consultados y se encuentran disponibles en el aplicativo ISOLUCIÓN.

### **5.1.5 Definición de obligaciones, seguimiento y evaluación de interventores y supervisores de los contratos, racionalización de su asignación y garantía de su idoneidad.**

El capítulo III del Manual de Contratación de la entidad, adoptado mediante la Resolución No. 3380 de 2021 (Radicado 2021EE209888) y disponible en el [enlace](#), aborda los temas fundamentales relacionados con la supervisión e interventoría de los contratos. Éste capítulo contiene las pautas para garantizar una supervisión efectiva y una adecuada interventoría de los contratos, promoviendo así el cumplimiento de las obligaciones contractuales, la transparencia en el uso de recursos y la correcta gestión de los proyectos y servicios; se tratan diversos aspectos relevantes, que incluyen las diferencias entre ambos conceptos, su definición precisa, la importancia de la continuidad en su desarrollo, el apoyo necesario y las obligaciones específicas que deben cumplirse en cada uno de ellos.

Entre las obligaciones establecidas se encuentran las generales, administrativas, técnicas, financieras y derivadas del procedimiento administrativo sancionatorio, las cuales abarcan aspectos como la imposición de multas, sanciones, declaratoria de incumplimiento y caducidad de los contratos y/o convenios suscritos por la Secretaría Distrital de Ambiente. También se establecen prohibiciones claras y se especifican las responsabilidades civil, penal, fiscal y disciplinaria asociadas a la supervisión e interventoría de los contratos.

Es relevante mencionar que, de acuerdo con el punto 3.2 del Manual de Contratación, la designación de la supervisión recae en un cargo de nivel directivo. La persona que ocupe dicho cargo, ya sea en calidad de titular o en cualquier otra situación administrativa, asume la responsabilidad de ejercer la supervisión. Esta disposición busca garantizar la idoneidad de quien desempeña esta función. Sin embargo, puede presentarse una dificultad en la racionalización de las asignaciones. El seguimiento y la evaluación del desempeño del supervisor, recaen en su superior jerárquico.

Asimismo, es importante destacar que al finalizar el mencionado capítulo se especifica lo siguiente: “Cuando el supervisor requiera apoyo para llevar a cabo sus funciones, la SECRETARIA podrá contratar personal mediante un contrato de prestación de servicios profesionales para brindar apoyo en esta actividad. Además, la SECRETARIA debe comunicar formalmente, a través del sistema de información o la correspondencia utilizada por la entidad, al contratista sobre su designación para acompañar la supervisión. También se debe dejar constancia de la colaboración que existe en el ejercicio de la supervisión”.



## “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

Esta disposición permite que el supervisor pueda contar con apoyo adicional en el desempeño de sus funciones a través de la contratación de personal mediante un contrato de prestación de servicios profesionales. La comunicación formal a este contratista sobre su designación para brindar apoyo en la supervisión es fundamental, y se debe dejar constancia de la colaboración existente en el ejercicio de la supervisión.

### **5.1.6 Definición de procedimientos y acciones articuladas desde la etapa de planeación, para la coordinación armónica, efectiva y oportuna entre entidades, con el fin de agilizar trámites y evitar demoras en la ejecución de contratos.**

En los siguientes documentos y manuales se encuentran definidas acciones articuladas, desde la etapa de planeación, tendientes a garantizar la colaboración y coordinación de las entidades correspondientes involucradas, para el otorgamiento de permisos, licencias y/o autorizaciones; con el fin de evitar dilaciones o demoras y agilizar la ejecución de los contratos, en aplicación del artículo 87 de la ley 1474 de 2011:

- a. Manual de Contratación:** En el numeral 2.1.2, referente a “Identificación de la necesidad y elaboración de los estudios y documentos previos”, se establece que la dependencia respectiva debe realizar estudios de mercado para establecer el presupuesto oficial estimado y los documentos previos requeridos. Estos documentos deben cumplir con los requisitos establecidos en el manual, la normativa vigente, las directrices de Colombia Compra Eficiente y los procedimientos de la entidad en el proceso de Gestión Contractual.

Además, el literal l) de este numeral aborda las autorizaciones, licencias y permisos necesarios. Se establece que, como parte de los estudios previos, la dependencia técnica debe analizar si se requieren dichas autorizaciones y tramitarlas antes de iniciar el proceso contractual. La entidad estatal debe obtener todas las autorizaciones, permisos, licencias, estudios técnicos y diseños necesarios antes de iniciar el proceso de selección. La dependencia que solicita el proceso de selección debe indicar esta información y adjuntar los respectivos anexos.

- b. Procedimiento de Licitación Pública** (Código: PA08-PR01): En la descripción del procedimiento, se destaca que las dependencias técnicas deben proyectar el Formato de Estudios Previos y proporcionar los documentos previos de planeación según lo requerido en el Anexo 8: Lista de Chequeo Procesos de Selección del procedimiento "Estructuración de estudios previos modalidad contratación directa". Además, se establece que el profesional de la Subdirección Contractual debe verificar si se exigen requisitos adicionales para los estudios previos, de acuerdo con la normativa vigente y considerando el objeto del proceso y la modalidad de selección.

### **5.1.7 Retroalimentación estratégica y directrices para la gestión efectiva de contratos mediante la evaluación de experiencias y la adopción de acciones replicables y correctivas en los centros de gestión de la entidad, para lograr la efectiva obtención de los bienes y servicios.**

Se mantiene una retroalimentación constante con los centros de gestión de la entidad, donde se comparten experiencias exitosas y lecciones aprendidas en cuanto a la ejecución contractual. Se generan directrices, lineamientos y recomendaciones de buenas prácticas con el objetivo de

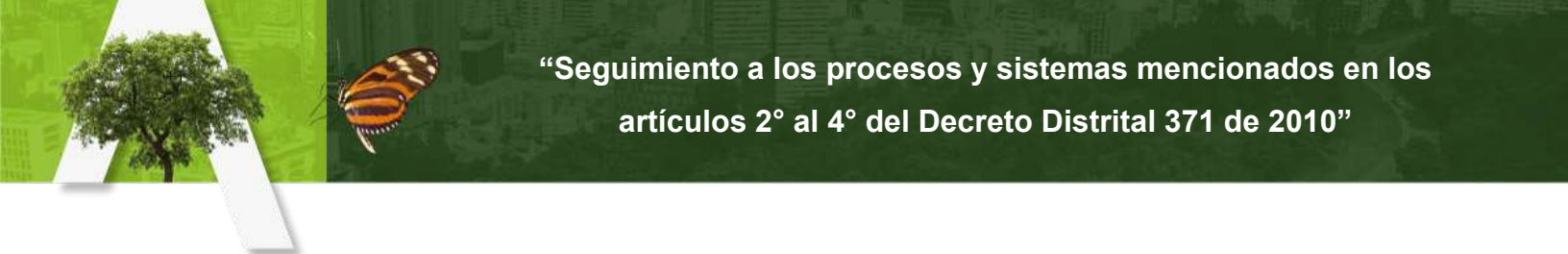


## “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

fomentar la adopción de acciones que permitan replicar los éxitos, prevenir la ocurrencia de situaciones problemáticas, promover la mejora continua y la implementación de prácticas exitosas en la ejecución de contratos. A continuación, se mencionan algunas comunicaciones orientadas a retroalimentar las buenas prácticas contractuales, relacionadas con temas cómo, liquidación, términos para radicación de solicitudes y trámites, publicación de documentos, entre otros, así:

- **2022IE285780** de 3 de noviembre de 2022: “Buenas prácticas contractuales – publicación de los documentos de ejecución contractual en el sistema electrónico para la contratación pública - portal SECOP I – SECOP II y TVEC. - matriz de publicaciones de los meses de agosto y septiembre”.
- **2022IE290088** de 8 de noviembre de 2022: “Términos para la radicación de solicitudes y trámites ante la dirección de contratación y cierre gestión contractual vigencia 2022”.
- **2022IE323648** de 15 de diciembre de 2022: “Alertas verificación mensual de contratos terminados mes a mes - trámites de liquidaciones de contratos/convenios, dentro del término legal. Contratos próximos a perder competencia y trámite de liquidaciones de contratos/convenios, dentro del término legal”.
- **2022IE323649** de 15 de diciembre de 2022: “Buenas prácticas contractuales – publicación de los documentos de ejecución contractual en el sistema electrónico para la contratación pública - portal SECOP I – SECOP II y TVEC. - matriz de publicaciones de los meses de octubre, noviembre y diciembre (corte 12 de diciembre)”.
- **2022IE334076** de 28 de diciembre de 2022: “Buenas prácticas contractuales – lineamientos contractuales vigencia 2023”.
- **2023IE84006** de 18 de abril de 2023 “Buenas prácticas contractuales – novedades en las modificaciones contractuales suscritas a través de SECOP II”.
- **2023IE84033** de 18 de abril de 2023: “Buenas prácticas contractuales - lineamientos para iniciar la ejecución Contractual”.
- **2023IE84039** de 18 de abril de 2023: “Buenas prácticas contractuales - lineamientos para elaborar anexos técnicos”.
- **2023IE90378** de 24 de abril de 2023: “Buenas prácticas contractuales – lineamiento para la implementación de la Ley Estatutaria 2097 de 2021 -Por medio de la cual se crea el Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM) y se dictan otras disposiciones”.
- **2023IE91501** de 25 de abril de 2023: “Buenas prácticas contractuales para la publicación de los expedientes contractuales y la liquidación de contratos y/o convenios”.

### 5.2 Procesos de Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos.

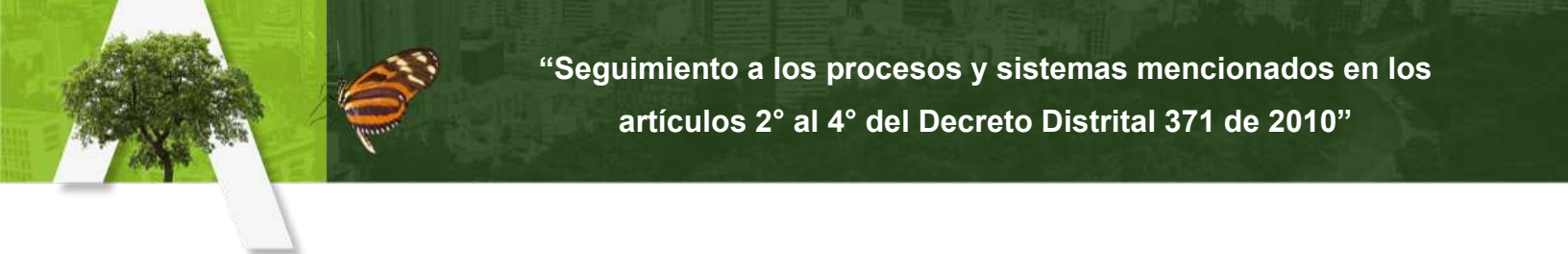


**“Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”**

**5.2.1 Atención ciudadana con calidez y amabilidad y respuestas de fondo, coherentes y oportunas.**

Para el cumplimiento de este lineamiento se realizaron las siguientes actividades:

- a. **Se realizaron jornadas de capacitación al personal de la SDA que gestiona las peticiones o solicitudes ciudadanas, a través del "Grupo de Servicio a la Ciudadanía", de la Subsecretaría General:**
  - **10 a 14 de octubre de 2022:** "Sensibilizar y capacitar a los servidores de la SCASP con el fin de mejorar las respuestas emitidas para los derechos de petición".
  - **22 de marzo de 2023:** "Socialización de la política pública distrital del servicio a la ciudadanía, protocolos de atención, lineamientos y recomendaciones para mejorar el servicio al ciudadano".
  - **2 de mayo de 2023:** "Socialización de la política pública distrital del servicio a la ciudadanía, protocolos de atención, lineamientos y recomendaciones para mejorar el servicio al ciudadano".
  - **24 de mayo de 2023:** "Conocimiento y definición de temáticas para la atención de PQRSDf entre la DCA, SSFFS, SCASP, SCAAV y SRHS".
- b. **La Dirección Legal Ambiental llevó a cabo capacitaciones sobre el "Derecho de petición" durante el año 2022, en las siguientes fechas: 17 de junio, 30 de septiembre y 15 de diciembre.** El ciclo de capacitaciones sobre este tema fue comunicado mediante el Rad: 2023IE61886 del 22 de marzo de 2023.
- c. **En el informe “Evaluación a la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSF- segundo semestre de 2022”, emitido por esta Oficina de Control Interno, mediante el radicado 2023IE43883 del 28 de febrero de 2023, se señaló al respecto, lo siguiente: “... en la verificación de las 171 PQRS seleccionadas, se evaluaron los criterios de calidad, oportunidad, clasificación y uso de lenguaje claro, encontrando el equipo de la Oficina de Control Interno las siguientes observaciones: Oportunidad:** De las 171 PQRSDf verificadas, se observó que quince (15) de ellas fueron respondidas por fuera de los términos establecidos, es decir se observó un incumplimiento en el 8,77% de la muestra seleccionada, respecto del criterio evaluado, a continuación, se relacionan los números de radicados: 2022ER163641, 2022ER163400, 2022ER163214, 2022ER163131, 2022ER257511, 2022ER239565, 2022ER227954, 2022ER233870, 2022ER269778, 2022ER274795, 2022ER253910, 2022ER276912, 2022ER277268, 2022ER298341, 2022ER197209”.
- d. **La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., Dirección Distrital de Calidad del Servicio, remite a esta entidad informes mensuales de “Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha”, respecto a coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo de sistema, como se observa en los radicados de esa entidad: 2-2022-21768 del 27 de julio de 2022, 2-2022-24874 del 29 de agosto de 2022, 2-2022-28305 del 28 de septiembre de 2022, 2-2022-33932 del 28 de noviembre de 2022, 2-2022-37013**



## “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

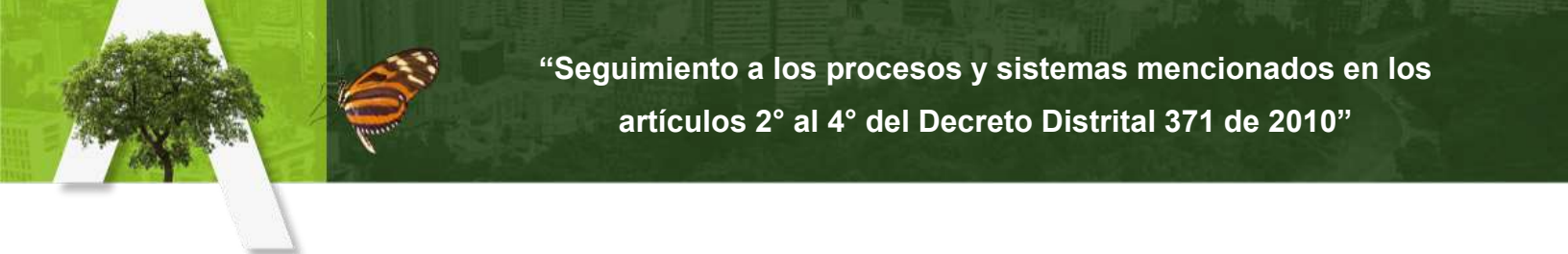
del 27 de diciembre de 2022, 2-2023-2009 del 27 de enero de 2023, 2-2023-6481 del 27 de febrero de 2023, 2-2023-9217 del 28 de marzo de 2023 y 2-2023-11800 del 27 de abril de 2023. En el último de los mencionados, se señalaron las siguientes observaciones:

- “El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia electrónica diferente a la notificada por el ciudadano”: **Petición:** 1219962023.
- “El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición”. **Petición:** 1146772023
- “Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente”. “Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas”. **Peticiones:** 934582023, 3367742022, 647182023 y 680932023.
- “Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan los traslados por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015”. “Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que, si las peticiones no son competencia de la entidad que recibe, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición”. **Peticiones:** 1261122023, 1162232023, 830612023 y 970432023.
- “Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas”. **Peticiones:** 909872023 y 859042023.

### 5.2.2 Reconocimiento y concientización de la importancia del proceso de quejas, reclamos y solicitudes y del rol del Defensor Ciudadano en la mejora de la gestión institucional.

En cumplimiento de este lineamiento se realizaron las siguientes actividades:

- a. Manual del Sistema Integrado de Gestión**, código PE03-MA01, versión 17 aprobada mediante el Radicado 2020EE175506 del 08 de octubre 2020, publicada en Resolución, señala que el Proceso de Servicio al Ciudadano, 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.
- b. Proceso de Servicio al Ciudadano**, tiene por objetivo: “Garantizar el acceso a los diferentes grupos de interés a un servicio oportuno y de calidad a través de los canales de atención



## “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

habilitados para los tramites y/o servicios ofrecidos por la entidad dando cumplimiento a la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía”, incluye los siguientes procedimientos, respecto al tema:

- **Gestión del Defensor del Ciudadano** (Código PA09-PR02), versión 9, aprobada con Radicado No. 2022EE204036 de fecha 10 de agosto del 2022 y tiene por objetivo: “Velar porque la Entidad dé 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”.

En este procedimiento se incluyen 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”.

Igualmente, en el procedimiento se incluyen los siguientes lineamientos de operación:

- “El Defensor del Ciudadano deberá realizar sus funciones con ética, resolviendo las solicitudes, quejas o no conformidades en el menor tiempo posible, garantizando un alto nivel de atención y de respuesta2.
- “El Defensor del Ciudadano deberá garantizar el cumplimiento a lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General con los horarios dispuestos por la SDA en la sala de Servicio a la Ciudadanía”.
- “Se divulgará a través de la página web de la entidad la información correspondiente al Defensor del Ciudadano, la cual se actualizará periódicamente, de conformidad con las exigencias legales vigentes”.
- “El tiempo de consolidación para dar trámite y entrega a la respuesta, al defensor del ciudadano por parte del proceso competente es de 15 días hábiles”.
- “Para tramitar las solicitudes se requiere que el formato denominado "Solicitud al Defensor del Ciudadano", se encuentre totalmente diligenciado por parte del ciudadano, grupos de valor y entes de control”.



## “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

- “Las áreas competentes deberán dar respuesta de fondo a las solicitudes reiteradas en los tiempos establecidos por la ley”.
- **Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control** (Código: PA09-PR03), versión 4, aprobada con Radicado No. 2021EE273063 del 13 de diciembre del 2021 y tiene por objetivo: “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”.

En este procedimiento se establece de responsabilidad del Subsecretario General, 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”.
- “Coordinar la recepción, registro, clasificación y distribución oportuna de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición que en forma verbal o escrita presenten los ciudadanos y realizar el control efectivo para que sean resueltas en los plazos establecidos”.

Igualmente, en el procedimiento se incluyen los siguientes lineamientos de operación:

- “Los canales institucionales oficiales de atención establecidos por la SDA son: 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](mailto:atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co) y Redes sociales) y Canal presencial (puntos de atención: Sede principal, SUPER CADES y CADES).
  - “Las peticiones remitidas por los Entes de control, serán tramitadas a través de los canales de atención y se clasificarán como proceso IAS en el aplicativo FOREST”.
- “El informe de gestión a peticiones ciudadanas, grupos de valor y de entes de control, se realizará el último día hábil del mes siguiente, el cual será socializado internamente a través de memorando y publicado en la página web de la entidad”.
- “Las peticiones formuladas por los ciudadanos, los diferentes grupos de valor y los entes de control serán resueltos o contestados bajo los principios, términos y procedimientos contemplados en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, o las que posteriormente se expidan y se relacionen en materia”.
- “La Ley ha determinado los siguientes plazos en días hábiles de acuerdo al tipo de manifestación ciudadana:
  - Queja 15 días hábiles.
  - Reclamo 15 días hábiles.
  - Solicitud de Información 10 días hábiles.
  - Consulta 30 días hábiles.





## “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

- Derecho de petición 15 días hábiles”.
- “La Ley ha determinado los siguientes plazos en días hábiles de acuerdo al tipo de petición entre entidades:
  - Consulta (Art 14) 30 días hábiles.
  - Peticiones IAS 3 días hábiles.
  - Petición de documentos y/o información 10 días hábiles.
  - Traslado por competencia (Art 21) 5 días hábiles”.
- “Para las peticiones remitidas por los ciudadanos, los diferentes grupos de valor y entes de control, cuya temática no es competencia de la SDA, serán asignadas a los procesos con temáticas afines y tendrán 5 días hábiles para realizar el traslado a la Entidad encargada e informando al peticionario”.
- “La respuesta a una petición anónima deberá ser tramitadas exclusivamente por el proceso de quejas y reclamos en el aplicativo FOREST, ya que estas son publicadas en la página web o en la cartelera dispuesta por la Entidad para tal fin, de acuerdo con los términos establecidos por la normatividad vigente de cinco (5) días hábiles, lo anterior teniendo en cuenta que estas peticiones se caracterizan porque no se puede identificar el peticionario para su notificación”.
- “Las quejas (conductas irregulares de servidores públicos por inconformidad de la prestación del servicio) serán remitidas directamente a la Oficina de Control Disciplinario Interno para los fines pertinentes”.
- “Cuando las peticiones contengan temáticas de diferentes Subdirecciones pertenecientes a la misma Dirección, está será la encargada de consolidar y emitir la respuesta al peticionario”.
- “Cuando las peticiones contengan temáticas de diferentes Subdirecciones y Direcciones, la encargada de consolidar y emitir respuesta al peticionario es el proceso que tenga más injerencia en la petición”.
- “Los procesos a los que se les asigne una petición ciudadana, de grupos de valor o de entes de control deberán verificar su competencia ante el requerimiento, en caso de que no sea de su competencia deberá devolverla a la bandeja de reparto del aplicativo FOREST del grupo quejas y reclamos o grupo entes de control respectivamente en un tiempo no mayor a un (1) día hábil, justificando la razón de porque no es de su competencia, de lo contrario deberá hacerse cargo de la gestión de la petición”.
- “Las peticiones que cuenten única y exclusivamente con un correo electrónico para el envío de su respuesta, deberán ser asignadas por el aplicativo FOREST al campo de correspondencia y ésta será enviada por el correo institucional de correspondencia@ambientebogota.gov.co donde quedara almacenada la evidencia de envío”.



## “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

- “Las dependencias deberán contar con una persona exclusiva como enlace, quien deberá tener el control, el seguimiento y la gestión diaria de las peticiones Ciudadanas, de Grupos de valor y Entes de control asignadas, este enlace deberá mantener contacto directo y frecuente con los profesionales y técnicos responsables de responder las peticiones asignadas”.
  - “Se requiere que las respuestas a peticiones se envíen por al aplicativo FOREST en la opción correspondencia en un tiempo no menor a 2 días hábiles, para garantizar la entrega del documento en un tiempo no mayor a 24 horas hábiles, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos por la ley 1755 de 2015”.
  - “La base de registro formal de las peticiones ciudadanas y de grupos de valor será descargada del aplicativo FOREST bajo el nombre “Base de registro PQR”, como insumo de las alarmas, seguimientos e informes”.
  - “La base de registro formal de las peticiones de entes de control será descargada del aplicativo FOREST bajo el nombre “Base de registro IAS”, como insumo de las alarmas, seguimientos e informes”.
- c. Se diligenció el anexo 4 denominado "Monitoreo de gestión"** del procedimiento señalado en el punto anterior: “Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control” (Código: PA09-PR03), mediante el cual se evalúa sí el apoyo al Defensor del Ciudadano garantiza que los ciudadanos, grupos de valor y entes de control sean atendidos en tiempo oportuno y con los criterios establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y del protocolo de servicio a la ciudadanía, sobre si el servicio fue amable, cortés, respetuoso, efectivo, presentación del puesto de trabajo y de quien atendió, protocolos y calidad de la atención.
- d. Resolución interna 0144 de 2020** (Rad. 2020EE12108). 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.
- e. Resolución interna 392 de 2023** (Rad. 2023EE49253). Modificó el artículo 3 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” (Doctora Natacha Calderón Lung).
- f. Cartilla de inducción de la entidad.** Mediante el correo institucional del 22 de septiembre de 2022 se socializó esta Cartilla, que incluye entre otros temas, los siguientes: “Peticiones, quejas, reclamos y Soluciones; Definiciones, Términos para los derechos de petición, Sistema para la gestión de peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha”.

### 5.2.3 Registro y reporte estadístico de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para obtener información precisa y remitir informes a la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y la Veeduría Distrital.

En cumplimiento de este lineamiento, se realizaron las siguientes actividades:



## “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

- a. El registro de las peticiones recibidas a través de los distintos canales de atención habilitados (presencial, telefónico y virtual) 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".
- b. Informes de registro y reporte estadísticos de PQRS cargados en la nueva página web de la Red, en el siguiente [enlace](#), según la Circular 002 del 17 de enero de 2019 de la Veeduría Distrital, que modificó la Circular Conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General y la Veeduría Distrital, que señalaba debían ser remitidos a la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C y a la Veeduría Distrital. Los informes correspondientes se cargaron en el mencionado enlace, en las siguientes fechas: Del año 2022: 7 junio, 7 julio, 5 agosto, 6 septiembre, 4 octubre, 2 noviembre y 6 diciembre y, del año 2023: 10 enero, 8 febrero, 3 marzo, 10 abril, 4 mayo y 6 junio.

### **5.2.4 Interacción y eficacia en la gestión de quejas, reclamos y solicitudes a través de mecanismos de coordinación entre servidores públicos, el Defensor del Ciudadano y las dependencias de cada Entidad.**

Con el objetivo de cumplir con este lineamiento, se han diseñado e implementado los siguientes mecanismos de interacción efectiva, con el fin de lograr una solución más eficiente a los requerimientos ciudadanos y prevenir posibles riesgos en el desarrollo de estos procesos:

- a. Para facilitar la comunicación entre los servidores públicos encargados del proceso de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de la entidad, se emplean diversos métodos como comunicación telefónica, reuniones y seguimientos electrónicos, por medio de los cuales, en algunas oportunidades se da alarma y seguimiento a las peticiones asignadas a la DCA, para aquellas peticiones que se encuentran sin gestión y fuera de término dar trámite inmediato para emitir respuesta al ciudadano en los criterios de Calidad, Claridad, Coherencia y Oportunidad

Igualmente, se recuerda que "A través de la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, expedida por el Congreso de la República, se derogan los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020, mediante los cuales, se ampliaban los términos para atender las peticiones que se encontraran en curso o se radicaran durante la Emergencia Sanitaria. En ese sentido, los términos de respuesta de los derechos de petición serán los establecidos en la Ley 1755 de 2015. Para todos los efectos legales, será responsabilidad de cada una de las áreas y sus servidores la atención oportuna dentro de los términos legales de las peticiones que se reciban a partir del día 18 de mayo de 2022", como se observó en varios correos institucionales, entre ellos, de fechas: 12 y 26 de agosto de 2022 a la DCA, DGA, DLA y DGC.

- b. Se designó un enlace por cada dependencia, con el fin de agilizar y mejorar la comunicación en caso de surgir alguna dificultad. Está registrado en un documento llamado "Directorio de enlaces", donde se incluye información relevante sobre la dependencia, su nombre, su correo electrónico y número de teléfono. Esta estructura permite una comunicación más rápida y efectiva, contribuyendo a una solución más eficaz de los problemas planteados.

### **5.2.5 Ubicación estratégica y señalización visible de la dependencia de atención de quejas, reclamos y solicitudes para facilitar el acceso con la comunidad.**

La dependencia encargada de atender quejas, reclamos y solicitudes se encuentra estratégicamente ubicada en el primer piso de la entidad, con el objetivo de facilitar el acceso a la comunidad, como las siguientes:

- a. Para asegurar una experiencia satisfactoria para los ciudadanos, se ha implementado una señalización adecuada que dirige a los usuarios hacia las diferentes ventanillas de atención.
- b. Se ha instalado un Digturmo en la entrada del punto de atención de la sede principal. Este sistema ofrece diversas opciones de servicio, tales como "Asistencia técnica", "Notificación", "Radica correspondencia, trámites y/o servicios", "Radica Peticiones, Quejas y/o Reclamos", "Radicación entes de control" y "Registro ciudadanos nuevos". De esta manera, se agiliza el proceso de atención y se brinda una mejor organización a los usuarios.
- c. Se ha establecido un módulo físico exclusivo para la atención personalizada del Defensor al Ciudadano, con el propósito de garantizar un trato especializado y una pronta resolución de los asuntos planteados.
- d. Para asegurar la accesibilidad, se han instalado rampas que permiten el adecuado acceso a las personas con discapacidad, brindando una atención inclusiva y equitativa para todos los ciudadanos.

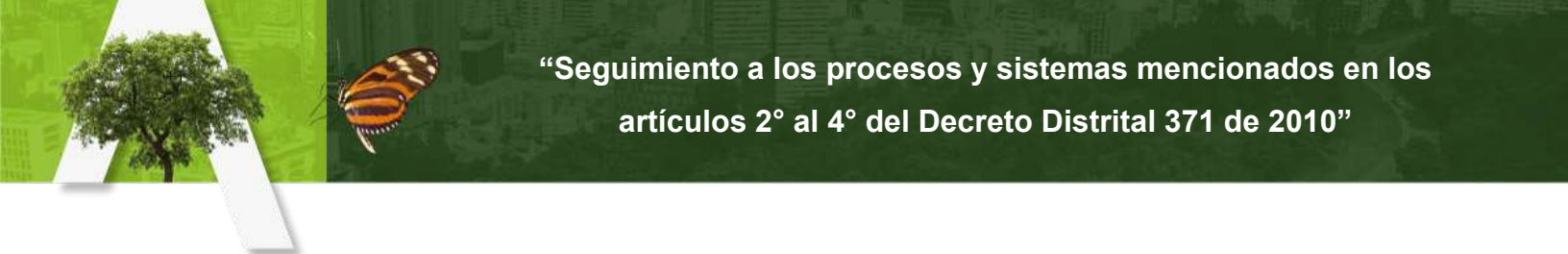
### **5.2.6 Operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para garantizar respuestas oportunas, de calidad y coherentes con las solicitudes realizadas.**

Ampliando lo señalado en el punto 5.2.1 de este informe; es importante destacar que la Subsecretaría General de la entidad, a través del grupo de Servicio a la Ciudadanía, se encarga de garantizar el proceso de carga de respuestas al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, conocido como "Bogotá te escucha". Para ello, realiza un seguimiento diario y una revisión de las respuestas emitidas por las diferentes áreas de la entidad, utilizando el sistema interno Forest.

Posteriormente, se procede al cargue de la respuesta en el sistema "Bogotá te escucha", siguiendo criterios de calidad, coherencia, calidez, oportunidad y manejo del sistema que son evaluados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Los mencionados criterios buscan garantizar que las respuestas proporcionadas a los ciudadanos cumplan con los estándares de calidad y brindar un servicio eficiente y satisfactorio.

### **5.2.7 Participación y compromiso de alto nivel en la Red Distrital de Quejas y Reclamos para la mejora continua del proceso de atención, implementando recomendaciones y acciones pertinentes.**

Se ha dado cumplimiento a este lineamiento mediante la realización de las siguientes actividades:



## “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

- a. Se garantiza la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso de atención de quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos. Atendiendo las convocatorias a las reuniones de esta Red, por medio de delegados del Subsecretario General de la entidad.
- b. La entidad ha participado en los nodos sectoriales, como los siguientes:
  - Socialización Guía Metodológica para la Inducción y Reinducción de servidores del Distrito en el manejo de PQRS – Nodo Intersectorial de formación y capacitación, realizado el 29 septiembre de 2022. El objetivo de la Guía que es servir como manual de referencia y consulta para los nuevos servidores que se vinculan a las áreas de servicio al ciudadano de las diferentes entidades y que desconocen los lineamientos y normas en esta materia, así como el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.
  - Comunicación empática con la ciudadanía, realizado el 30 de septiembre de 2022. El objeto de la reunión fue apoyar el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía en cuanto a la comunicación con la misma.
  - De explicación de la ejecución del plan de trabajo de cada uno de los 5 productos que quedaron establecidos en la plenaria y aprobados por el nodo central: realizado el 24 abril de 2023.
- c. Se han adoptado las medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el marco de la Red Distrital de Quejas y Reclamos se han formulado.

La participación se lleva a cabo a través del control y seguimiento constante por parte del Subsecretario General a la gestión y los resultados periódicos de la entidad., transmitiendo la información y aplicando las recomendaciones para lograr una mejora continua.

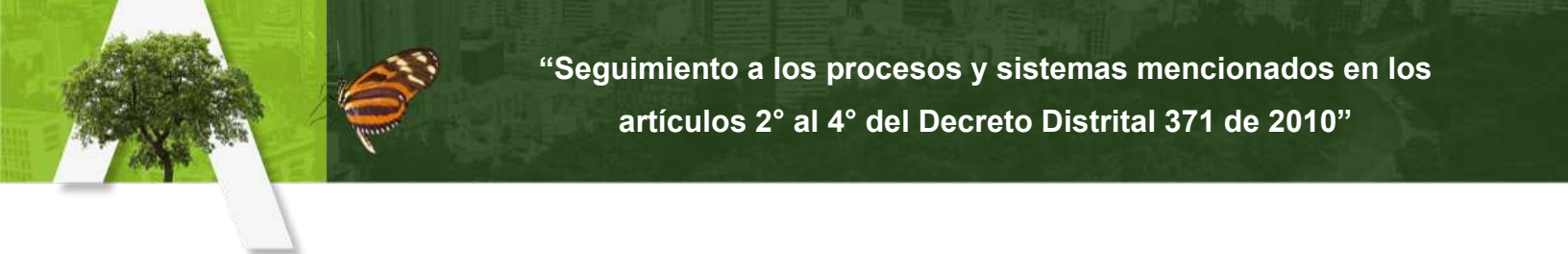
Para implementar las recomendaciones formuladas, se realiza una socialización interna en los grupos de trabajo correspondientes. Estas recomendaciones se reflejan en los seguimientos y evaluaciones llevados a cabo por la Veeduría Distrital.

Esta participación activa y el compromiso del más alto funcionario responsable demuestran el interés de la entidad en garantizar una gestión eficaz de las quejas y reclamos ciudadanos, así como en mantener una colaboración estrecha con la Veeduría Distrital. Esto permite una mejora constante en los procesos y contribuye a fortalecer la confianza de los ciudadanos en la gestión pública.

### **5.3 Procesos de Participación Ciudadana y Control Social:**

#### **5.3.1 Garantía, facilitación y promoción de la participación ciudadana y el control social en la gestión administrativa y contractual, en cumplimiento del artículo 66 de la Ley 80 de 1993.**

Para dar cumplimiento a este lineamiento, adicional a lo señalado en el punto 5.1.1, de éste informe, se han realizado las siguientes actividades para garantizar, facilitar y promover la



## “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

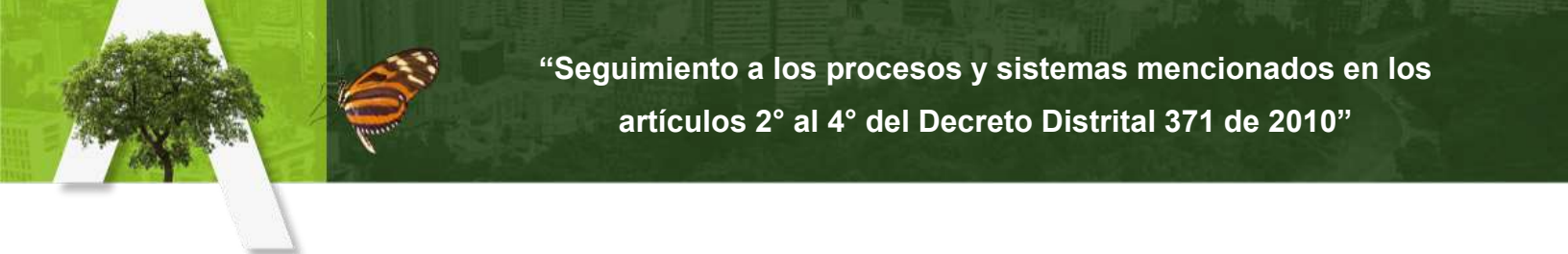
participación de ciudadanos y el control social, conforme a lo señalado por la OPEL en el Rad. 2023IE123291, en el que se anexaron algunas evidencias:

**a. Comisiones Ambientales Locales (CAL):** Se caracterizan esta instancia local de participación, por lo siguiente:

- Es un organismo conformado por representantes del sector público y de las comunidades en cada una de las localidades del Distrito Capital. Su principal objetivo es coordinar todas las acciones en materia ambiental para mejorar las condiciones ambientales locales y, por ende, la calidad de vida de los habitantes, basándose en el principio de sostenibilidad.
- Entre las funciones de la CAL se encuentra el fomento de la participación ciudadana en los procesos de gestión ambiental de la localidad, a través de campañas, foros, capacitaciones y otras actividades que promuevan la corresponsabilidad de los actores locales con los recursos naturales y el ambiente. Asimismo, se analizan las situaciones ambientales conflictivas de las localidades y se establecen acciones para mitigarlas.
- La CAL también realiza seguimiento a los proyectos ambientales financiados por los Fondos de Desarrollo Locales y brinda asesoría sobre las acciones misionales de la entidad. Además, se ha posicionado como el espacio principal para la toma de decisiones en materia ambiental.
- Las reuniones de la CAL se llevan a cabo al menos cada dos meses, aunque en la mayoría de las localidades se realizan mensualmente. El papel de la Secretaría de Ambiente (SDA) en este espacio está regulado por el Decreto Distrital 575 de 2011. Los gestores ambientales locales adscritos a la Oficina de Planeación y Evaluación de la SDA cumplen el rol de Secretaría Técnica, en coordinación con los referentes ambientales de las Alcaldías Locales, quienes presiden la instancia.
- En el marco de la CAL, se desarrollan actividades de fortalecimiento de capacidades, talleres, diálogos ciudadanos, mesas de trabajo y otros ejercicios de participación con los actores institucionales, comunitarios y otros interesados en la gestión ambiental local. Estas acciones se llevan a cabo en las 20 localidades, promoviendo la articulación, coordinación y gestión de esfuerzos en beneficio del ambiente local.

**b. Plan Institucional de Participación:**

- La Secretaría Distrital de Ambiente (SDA) se basa en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), como marco de referencia para sus procesos de participación ciudadana. Este modelo considera que la participación es fundamental para restablecer la confianza en el ejercicio público y fortalecer el diálogo entre la ciudadanía y el Estado. Para implementar esta estrategia, la entidad cuenta con un componente estratégico denominado "Condiciones Institucionales Idóneas para la Promoción de la Participación Ciudadana", el cual incluye cinco acciones concretas: diagnóstico de la participación, construcción del plan de participación, ejecución del plan de participación y evaluación de resultados.



## “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

- Dentro de este marco, se llevan a cabo diversas actividades en cumplimiento del procedimiento de Participación y Educación, las cuales forman parte del Plan Institucional de Participación de la SDA y buscan promover la participación activa de la ciudadanía en la gestión ambiental, brindando oportunidades de formación, divulgación y fortalecimiento de capacidades, así como canales para el diálogo y el control ciudadano en el ámbito ambiental en el Distrito Capital. Algunas de estas actividades son:
  - **Corresponsales Ambientales:** Como parte de una estrategia distrital para formar a la ciudadanía en temas ambientales, se utilizan diversas plataformas como Facebook Live y Google Meet para realizar procesos de divulgación, sensibilización y formación. Estos programas han logrado métricas significativas de participación de usuarios.
  - **Proceso de formación de nuevos liderazgos ambientales del Distrito Capital:** Este proceso tiene como objetivo fortalecer las capacidades de participación ciudadana y cualificar a los participantes en la apropiación del territorio. Se enfoca en la socialización de estrategias focalizadas en fomentar la participación ciudadana a nivel local y promover la consolidación de nuevos liderazgos ambientales. Además, se establece una colaboración con la Veeduría Distrital para abordar el tema del control ciudadano mediante la implementación de veedurías ciudadanas.

### c. **Voluntariado Ambiental:**

- La Secretaría de Ambiente ha implementado la línea de trabajo de Voluntariado Ambiental, la cual surge a partir del Acuerdo Distrital 607-2015 del Concejo de Bogotá. Este acuerdo establece como objetivo principal del Voluntariado Ambiental el fomento y reconocimiento de la labor de los ciudadanos de Bogotá que trabajan por la conservación del entorno natural. Estas acciones incluyen tareas como reforestación, conservación de flora y fauna, recolección de datos, mantenimiento de reservas naturales, proyectos de bioconstrucción y otros, a través de la participación como voluntarios en proyectos de corto, mediano o largo plazo.
- Desde la implementación de este acuerdo, la Secretaría Distrital de Ambiente, a través de la Oficina de Participación, Educación y Localidades, ha llevado a cabo un proceso de identificación y reconocimiento de 110 organizaciones de Voluntariado Ambiental.
- Este trabajo ha permitido evidenciar que la ciudadanía de Bogotá se caracteriza por ser una sociedad abierta, tolerante y solidaria, con numerosos ciudadanos que participan en proyectos con un fuerte compromiso social y ambiental. Su propósito es mejorar la calidad de vida y las oportunidades de los habitantes en las diferentes localidades de Bogotá.
- El Voluntariado Ambiental se posiciona como una valiosa herramienta para promover la participación ciudadana en la conservación del entorno natural y fortalecer el compromiso de la comunidad con el cuidado del medio ambiente. A través de esta iniciativa, se generan sinergias entre la sociedad civil, las organizaciones ambientales y esta entidad, en aras de impulsar acciones conjuntas que contribuyan a la preservación y mejora de los recursos naturales de la ciudad.
- Se encuentra más información en el siguiente [enlace](#).



## “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

### d. Consejo Consultivo de Ambiente:

- La Oficina de Planeación y Evaluación (OPEL) desempeña el papel de Secretaría Técnica del Consejo Consultivo de Ambiente, el cual es una instancia consultiva encargada de estudiar, discutir, brindar apoyo y hacer recomendaciones para la toma de decisiones en relación a las políticas y estrategias ambientales en el Distrito Capital.
- En el marco de esta estructura, se llevan a cabo mesas de trabajo que se convierten en espacios fundamentales de discusión, socialización y retroalimentación con la comunidad, organizaciones sociales, instancias locales y entidades distritales. Estas mesas abordan diversas estrategias e intervenciones en materia ambiental, así como la implementación de políticas ambientales y herramientas de planificación ambiental en el Distrito Capital.
- Las siguientes mesas de trabajo, dentro del Consejo Consultivo de Ambiente son espacios de participación y diálogo que permiten la colaboración entre diferentes actores y la generación de propuestas y recomendaciones para la gestión ambiental en el Distrito Capital y se conforman, por:
  - **Arbolado urbano:** Esta mesa se centra en el análisis y debate en torno a las políticas y acciones relacionadas con el arbolado en entornos urbanos. Se discuten estrategias de manejo, plantación, conservación y protección de los árboles en la ciudad.
  - **Educación ambiental:** En esta mesa se abordan temas relacionados con la educación ambiental en el Distrito Capital. Se discuten propuestas para fortalecer la conciencia ambiental de la comunidad, promover la educación ambiental en instituciones educativas y desarrollar programas de sensibilización y capacitación.
  - **Humedales:** Esta mesa se enfoca en el análisis y seguimiento de las políticas y acciones dirigidas a la protección, conservación y restauración de los humedales en el Distrito Capital. Se discuten estrategias de gestión, monitoreo y acciones para garantizar su preservación y funcionamiento adecuado.
  - **Protección y Bienestar Animal:** En esta mesa se tratan asuntos relacionados con la protección y bienestar de los animales en el ámbito urbano. Se discuten políticas y acciones para promover la tenencia responsable de mascotas, prevenir el maltrato animal y desarrollar programas de protección y atención animal.
- Se encuentra más información en el siguiente [enlace](#).

### 5.3.2 Estrategias de información para fortalecer el conocimiento de la comunidad sobre los propósitos, responsabilidades y proyectos de la entidad, promoviendo un control social efectivo.

Se dio cumplimiento a este lineamiento, realizando las siguientes actividades, conforme a lo señalado en los radicados: 2023IE123291 del 1 de junio de 2023 de la OPEL, 2023IE132045 del 13 de junio de 2023 de la DPSIA; y 2023IE133958 del 15 de junio de 2023 de la OAC, respectivamente, como consta a continuación:





## “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

- a. **En la página web de la SDA**, conforme a lo informado por la OPEL, se ha habilitado un enlace llamado "PARTICIPA". A través de este [enlace](#), los ciudadanos pueden acceder a información relevante sobre los espacios, mecanismos y acciones implementados actualmente por la Secretaría Distrital de Ambiente en cumplimiento de la política de participación ciudadana.

El objetivo principal es involucrar a la ciudadanía en las decisiones y acciones públicas en todas las etapas, desde el diagnóstico y la formulación, hasta la implementación, evaluación y seguimiento de la gestión institucional. Mediante esta plataforma, los usuarios podrán conocer los propósitos y objetivos de la entidad, así como sus responsabilidades y competencias. Además, se brindará información detallada sobre proyectos y actividades, y se explicará cómo estos impactan en el ámbito social, cultural y económico de la comunidad.

En definitiva, este recurso busca promover un control social efectivo, permitiendo a los ciudadanos realizar un seguimiento y participar activamente en los asuntos relacionados con el medio ambiente en su entorno.

- b. **El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)**, según lo comunicado por la DPSIA, que se está transformando en el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) de acuerdo con lo establecido en la Ley 2195 de 2022, la SDA ha desarrollado y está implementando diversas estrategias. Estas estrategias abarcan los siguientes aspectos: 1. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información, 2. Rendición de cuentas, 3. Mejora en la atención al ciudadano, 4. Racionalización de trámites, 5. Apertura de información y datos abiertos, 6. Participación e innovación en la gestión pública, 7. Promoción de la integridad y ética pública, 8. Gestión de riesgos de corrupción mediante mapas de riesgo, y 9. Medidas de debida diligencia y prevención de lavado de activos.

En total, el PAAC/PTEP cuenta con 62 actividades distribuidas en cada uno de estos nueve componentes. Es importante destacar que los dos primeros componentes contienen un mayor número de actividades relacionadas con el eje estratégico de transparencia, participación y acceso a la información. Este componente tiene como objetivo garantizar el derecho fundamental de los ciudadanos al acceso a la información pública. Esto implica la divulgación proactiva de información, es decir, la publicación y disponibilidad de información sin necesidad de una solicitud específica. También implica proporcionar respuestas adecuadas, veraces, oportunas y accesibles a las solicitudes de acceso a la información y a las peticiones, quejas y reclamos (PQRS), en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad.

El plan está disponible en la sede electrónica de la SDA, donde los usuarios de la comunidad pueden conocer su objetivo, responsabilidades, actividades y contenido a través del siguiente [enlace](#).

Además, se ha diseñado una estrategia de participación para la formulación del Programa de Transparencia y Ética Pública de la SDA para el año 2023. Este programa servirá como el instrumento que integrará el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el plan de gestión de integridad y otras directrices normativas, como el CONPES D.C. 01 de 2018 sobre Política Pública de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción, el Decreto



## “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

Distrital 189 de 2020 sobre lineamientos generales de transparencia, integridad y medidas anticorrupción, y la Directiva Distrital 005 de Gobierno Abierto.

Este plan tiene un impacto positivo en el entorno social y cultural de la comunidad, al facilitar mecanismos y herramientas que promueven la transparencia, la ética, la integridad y la lucha contra la corrupción en la entidad. Se promueve una perspectiva de corresponsabilidad en la prevención, detección y sanción de actos asociados a la corrupción, lo que permite que los ciudadanos estén informados y puedan ejercer un control social más informado.

Por último, es importante mencionar que la Oficina de Control Interno efectúa seguimiento al mencionado PAAC, en el que se emiten recomendaciones a la alta dirección, como consta en el siguiente [enlace](#), en el que se encuentran los informes de resultados: Radicados 2023IE08129 del 16 de enero de 2023 y 2023IE107483 del 15 de mayo de 2023.

- c. **El Plan de Comunicaciones**, realizado por la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Secretaría Distrital de Ambiente, conforme a lo informado por esta Oficina, establece la dirección estratégica de las acciones de comunicación pública a corto, mediano y largo plazo durante el año 2023. Su objetivo es fomentar un diálogo flexible, oportuno, eficiente, eficaz y accesible con los diversos públicos de interés, a la vez que fortalece la reputación de la entidad como autoridad ambiental en el Distrito Capital.

En este plan se presentan las herramientas y canales de comunicación que se utilizarán para difundir las acciones relacionadas con el desarrollo sostenible y el reverdecimiento de Bogotá, bajo dos líneas estratégicas: Comunicación Interna y Comunicación Externa. Además, el plan de comunicaciones integra los lineamientos de la Guía de Lenguaje Inuyente, establecidos por el Departamento Administrativo del Servicio Civil.

Es importante resaltar que la Oficina Asesora de Comunicaciones promueve la entrega oportuna de información antes, durante y después de los ejercicios de rendición de cuentas, audiencias públicas y demás actividades transversales. Para ello, se utilizan piezas, notas y comunicados de prensa que se difunden en los canales oficiales de la Secretaría de Ambiente, como las redes sociales y la página web.

Los productos generados tienen como objetivo informar e incentivar a la ciudadanía a participar, planteando preguntas relacionadas con los diferentes aspectos ambientales pertinentes al periodo de rendición de cuentas.

Además, la Oficina Asesora de Comunicaciones se encarga de crear, generar y entregar contenidos informativos en diversos formatos, como videos, piezas gráficas y presentaciones, para eventos de rendición de cuentas. Estos contenidos audiovisuales incluyen narración y subtitulación para llegar a un público más amplio y garantizar una mayor accesibilidad.

El lenguaje utilizado en todas las etapas de este proceso es claro y transparente, empleando lecturas sencillas y brindando información puntual, con el fin de asegurar que todas las personas puedan comprender y participar en estos procesos con conciencia.



“Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

**5.3.3 Audiencias públicas para la participación ciudadana en proyectos de impacto significativo en derechos colectivos o cuando sea solicitado por un grupo representativo de ciudadanos, complementando la rendición de cuentas.**

No se realizan audiencias públicas diferentes o adicionales a la que se realiza para la rendición anual de cuentas de la entidad.

**5.3.4 Promoción de redes, asociaciones de usuarios y veedurías ciudadanas para fortalecer el control social en los procesos de la entidad, con el apoyo de la Veeduría Distrital.**

Con el fin de cumplir con este lineamiento, se han llevado a cabo las siguientes actividades, por la Oficina de Participación, Educación y Localidades (OPEL), para promover la articulación con la Veeduría Distrital en el ámbito del control ciudadano, que buscan fortalecer el control ciudadano y fomentar la participación efectiva de la comunidad en los procesos ambientales del Distrito Capital:

- a. **Implementación de veedurías ciudadanas:** La OPEL ha impulsado la implementación de veedurías ciudadanas como parte del proceso de formación de nuevos liderazgos ambientales en el Distrito Capital. Este proceso busca fortalecer las capacidades de los participantes en la apropiación del territorio y promover estrategias focalizadas para fomentar la participación ciudadana a nivel local. El objetivo principal es cualificar a los participantes y consolidar nuevos liderazgos ambientales en la comunidad.
- b. **Articulación con la Veeduría Distrital:** La OPEL ha establecido una colaboración estrecha con la Veeduría Distrital en el marco de las Mesas no institucionales de participación en el sector ambiental. Estas mesas tienen como propósito facilitar y fortalecer el ejercicio del control social ciudadano en los procesos desarrollados en la Mesa del Bosque de San Carlos y la Mesa Chicó – Virrey. A través de esta articulación, se busca garantizar la participación efectiva de la ciudadanía en la toma de decisiones y el seguimiento de las acciones en materia ambiental.

**5.3.5 Documentación de intervenciones ciudadanas para generar una memoria histórica que facilite el seguimiento y evaluación del impacto en el mejoramiento de la gestión.**

Se cumplió con este lineamiento al realizar las siguientes actividades:

- a. **Documentación de intervenciones ciudadanas:** En el marco de la rendición de cuentas que realiza la entidad cada año, se documentan las intervenciones realizadas por la ciudadanía a través de diversos canales, como consultas temáticas y formularios previos a las audiencias. Estas intervenciones, junto con las respuestas correspondientes, se recopilan en un documento llamado "Respuestas a las preguntas realizadas por la ciudadanía en la Rendición de Cuentas SDA". Este documento está disponible al público en el siguiente [enlace](#).
- b. **Evaluación del espacio de rendición de cuentas:** Se aplica una encuesta para evaluar la calidad y efectividad del espacio de rendición de cuentas. Se invita a los ciudadanos a dejar comentarios sobre la audiencia pública o el diálogo ciudadano, así como a ofrecer



## “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

sugerencias para mejorar la gestión. Estos comentarios y opiniones se analizan para identificar los temas de mayor interés o preocupación de los usuarios, con el objetivo de orientar estrategias de comunicación y acercamiento con los diferentes grupos de interés. Se cuenta con el informe de evaluación de la rendición de cuentas de la SDA correspondiente a la vigencia 2022, así como el documento que recopila las respuestas a las preguntas realizadas por la ciudadanía en dicha rendición de cuentas.

- c. **La OPEL en su rol de Secretaría Técnica del Consejo Consultivo de Ambiente y las Comisiones Ambientales Locales, elabora actas de reunión** donde se registran las intervenciones de los participantes, así como los compromisos, iniciativas y propuestas ambientales comunitarias surgidas en cada sesión. Estas actas se archivan en el sistema de gestión documental de la OPEL, siguiendo los lineamientos de la Tabla de Retención Documental (TRD).

### 5.3.6 Promoción de la entrega oportuna, completa, veraz y comprensible de información en los ejercicios de rendición de cuentas a la comunidad.

Se cumplió con este lineamiento, al promover la entrega oportuna, completa, veraz y comprensible de información en los ejercicios de rendición de cuentas a la comunidad, conforme a lo señalado en general, en el Rad. 2023IE132045 del 13 de junio de 2023 de la DPSIA y a lo verificado frente al tema en el informe del PAAC oficializado con Rad. 2023IE107483 del 15 de mayo de 2023. Al respecto se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- a. **Formulación de la estrategia de rendición de cuentas:** Desde la etapa de planeación, se ha diseñado una estrategia integral de rendición de cuentas en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Esta estrategia incluye acciones para proporcionar información de calidad y comprensible, fomentar el diálogo bidireccional con la ciudadanía y sus organizaciones, y abordar aspectos de responsabilidad, como la elaboración de folletos informativos sobre temas disciplinarios preventivos.
- b. **Plan de comunicaciones:** Se ha desarrollado y ejecutado un plan de comunicaciones que abarca la socialización y divulgación de la gestión institucional y la información relevante a través de los canales internos y externos de la entidad. Esto incluye la elaboración de informes normados que rinden cuenta sobre la gestión de la administración Distrital, el estado y la calidad de los recursos naturales, la actualización de los indicadores de seguimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y su publicación en el Observatorio Ambiental de Bogotá, de acuerdo con los indicadores ODS establecidos en conjunto con la Secretaría Distrital de Planeación. Además, se busca la vinculación de nuevos grupos, colectivos u organizaciones al programa de Voluntariado Ambiental y se llevan a cabo procesos de participación y actividades de educación ambiental según el plan de acción programado para cada vigencia. Se amplía información en el punto 5.3.2 literal c de este informe.
- c. **Elaboración del informe de rendición de cuentas:** Durante la etapa preparatoria al ejercicio de rendición de cuentas, se elabora y publica un informe que recopila la gestión institucional realizada, el cumplimiento de metas, proyectos y programas institucionales, las contribuciones a la construcción de paz, los aportes a los objetivos de desarrollo sostenible, la ejecución presupuestal, la gestión contractual y otros componentes de fortalecimiento institucional. Este informe se encuentra disponible al público en el siguiente [enlace](#).



## “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

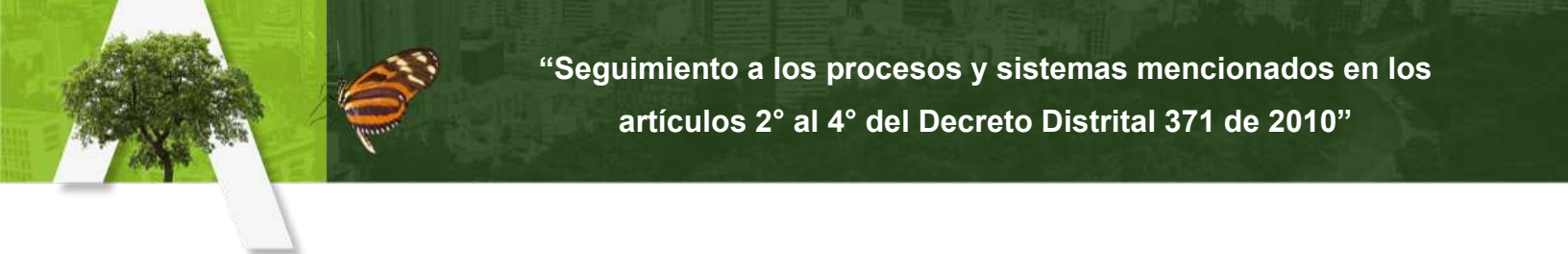
- d. **Divulgación y participación ciudadana:** La Oficina Asesora de Comunicaciones, realiza diversas acciones de comunicación en redes sociales y otros medios para invitar a la participación de la ciudadanía en la jornada de rendición de cuentas, como consta en el siguiente [enlace](#) y en los correos institucionales, de 23 y 30 de marzo de 2023, a funcionarios y contratistas de la entidad.
- e. **Interacción y evaluación en tiempo real:** Durante la ejecución del espacio de rendición de cuentas, se hace hincapié en la participación de las personas conectadas a través de Facebook Live y YouTube. Se les invita a dejar comentarios o preguntas en el espacio de chat de las plataformas y a evaluar la experiencia a través de un enlace compartido en los canales digitales, con el objetivo de recoger sus opiniones sobre la Rendición de Cuentas de la Secretaría de Ambiente para la vigencia 2022.
- f. **Divulgación de resultados:** Posteriormente, se emite y publica una noticia y boletín de prensa informando sobre la jornada de rendición de cuentas y los principales resultados presentados en el espacio correspondiente. Estos documentos se encuentran disponibles en el [enlace](#).
- g. **Continuidad de la divulgación:** La Oficina Asesora de Comunicaciones continúa difundiendo los logros de la entidad durante el año 2022 a través de Twitter, mediante el uso de piezas y mensajes que se consolidan en un documento específico disponible en el [enlace](#).

### 6. CONCLUSIONES:

Basado en el análisis de la información disponible y reportada en los sistemas de información, se puede concluir que la Secretaría Distrital de Ambiente cumple, en general, con los lineamientos establecidos en los artículos 2° a 4° del Decreto 371 de 2010. Estos lineamientos están orientados a preservar y fortalecer la transparencia y prevenir la corrupción en la entidad, abarcando los siguientes aspectos: procesos de contratación, procesos de atención al ciudadano, sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, así como procesos de participación ciudadana y control social. No obstante, se identificaron temas susceptibles de mejora, que se detallaron en este informe.

### 7. RECOMENDACIONES:

- a. Agregar en los pliegos de condiciones y en los estudios previos de los procesos de selección, una cláusula que garantice el cumplimiento de la normativa legal, promueva la transparencia en la contratación pública, fomente la participación activa de la ciudadanía en la contratación pública y resalte la importancia de la vigilancia y el control ciudadano como mecanismos para prevenir y detectar posibles irregularidades en los contratos suscritos por la entidad, como por ejemplo: "En cumplimiento estricto de lo establecido en el artículo 66 de la Ley 80 de 1993, se informa a los participantes que todos los contratos suscritos por las entidades estatales estarán sujetos a la vigilancia y control ciudadano. La entidad promoverá la transparencia en la contratación pública, fomentando la participación activa de la ciudadanía en la supervisión de los contratos. Se invita a los proponentes y a la ciudadanía en general a



## “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

ejercer su derecho de vigilancia y a presentar observaciones o denuncias en caso de detectar posibles irregularidades en la ejecución de los contratos”.

- b. Incluir en un solo archivo la Resolución No. 3380 de 2021 (Radicado 2021EE209888) “Por el cual se adopta el Manual de Contratación de la Secretaria Distrital de Ambiente” y su anexo, debido a que ambos son parte integrante y complementaria, debido a que están publicados en archivos diferentes y separados en el [enlace](#). Igualmente, incluir este Manual en el aplicativo ISOLUCIÓN, debido a que allí no se encuentra disponible de acuerdo a lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión Institucional -SIG de la SDA.
- c. Incluir en la normatividad de los procedimientos del proceso de gestión contractual, la Resolución No. 1170 de 2021 (Radicado 2021EE92606), por la cual se creó y reglamentó el Comité de Contratación de la entidad.
- d. Implementar un control riguroso en todas las dependencias de la entidad para asegurar que se brinde una respuesta clara, coherente, de fondo y oportuna a todas las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias). En caso de ser necesario, se debe aplicar el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, la cual regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que establece que en situaciones excepcionales en las que no sea posible resolver una petición dentro de los plazos establecidos por ley, la autoridad correspondiente debe informar al interesado antes de que venza el plazo señalado, explicando las razones de la demora y proporcionando un plazo razonable para resolver o dar respuesta, el cual no podrá exceder del doble del plazo inicialmente previsto. Lo anterior, para evitar que los ciudadanos recurran a la tutela o medidas legales para obtener respuestas a sus solicitudes.
- e. Comunicar a las dependencias responsables del trámite de las PQRS, las observaciones presentadas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en los informes mensuales de “Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha”, para que a futuro no se vuelvan a presentar las situaciones observadas.
- f. Adoptar la recomendación incluida en el informe del PAAC oficializado con el Rad. 2023IE107483 del 15 de mayo de 2023: “... se recomienda atender las conclusiones y recomendaciones dadas en el informe “Evaluación a la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSF”, emitido mediante radicado 2023IE43883 del 28 de febrero de 2023, relacionadas con el incumplimiento a la política de operación establecida en el Procedimiento “Peticiones ciudadanas, grupos de valor y entes de control”- PA09-PR03, la cual define: ...() El informe de gestión a peticiones ciudadanas, grupos de valor y de entes de control, se realizará el último día hábil del mes siguiente, el cual será socializado internamente a través de memorando y publicado en la página web de la entidad...()”.
- g. Actualizar en la página web de la entidad el nombre del actual Defensor del Ciudadano, [enlace](#).
- h. Incluir en la página web de la entidad, en el punto denominado “Aquí podrás consultar los informes del Defensor del ciudadano”, los informes del Defensor del Ciudadano faltantes a



## “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”

la fecha, debido a que allí están publicados los de agosto y diciembre de 2020 y abril de 2021, como se observa en el siguiente [enlace](#).

- i. Socializar a todo el personal de la entidad la “Guía para la atención de Derechos de Petición”, versión 2 de septiembre de 2022, que elaboró la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., con el fin de fortalecer la gestión jurídica del Distrito y prevenir el daño antijurídico, en relación con la atención, gestión y manejo de las peticiones en el Distrito Capital; lo cual permitirá mejorar la gestión de las peticiones, proporcionando lineamientos claros y prácticos para su atención adecuada y garantizará un conocimiento uniforme y actualizado de los procedimientos y prácticas recomendadas, con el fin de brindar un servicio eficiente y cumplir con los plazos y requisitos legales establecidos para la atención de los derechos de petición en el Distrito Capital.
- j. Adoptar con resolución el Manual de Derecho de Petición que se encuentra publicado en el siguiente [enlace](#), lo anterior, debido a que no se encuentra adoptada mediante resolución y teniendo en cuenta que actualmente se encuentra vigente la resolución 3665 de 2009 que reglamenta el trámite del Derecho de Petición en la SDA. Lo anterior, no obstante que en el Boletín Legal Ambiental, consta que la Resolución 3665 de 2009 está derogada por la misma Resolución 3665 de 2009 y esto no puede ser, ya que debe estar derogada por una resolución posterior y diferente; y no se encontró se haya expedido otra resolución sobre el tema.
- k. Incluir dentro del Manual de Inducción las funciones del Defensor del Ciudadano y socializar su labor en las jornadas de inducción y reinducción de la entidad.
- l. Llevar a cabo audiencias públicas en complemento a la rendición de cuentas, especialmente en aquellos proyectos que tengan un impacto significativo en los derechos colectivos, con el fin de fomentar la participación ciudadana y asegurar que los proyectos que impactan los derechos colectivos sean abordados de manera transparente y democrática y brindan la oportunidad de identificar posibles impactos negativos o conflictos, lo que facilita la adopción de medidas preventivas o correctivas. Estas audiencias pueden ser programadas de oficio por parte de la entidad o pueden ser solicitadas por un grupo representativo de ciudadanos., lo que contribuye a una toma de decisiones más informada y equitativa. Además, asegurar la difusión amplia de la información relevante sobre los proyectos y las audiencias, para que los ciudadanos puedan prepararse adecuadamente y participar de manera informada.
- m. Implementar sistemas y mecanismos de incentivos para promover la vigilancia y control comunitario en la actividad contractual, en cumplimiento del artículo 66 de la Ley 80 de 1993. Se sugiere establecer un marco de estímulo que motive a la comunidad a participar activamente en la supervisión y control de los procesos contractuales. Esto implica reconocer y recompensar las labores desempeñadas por los ciudadanos en la vigilancia de los contratos públicos. Para lograrlo, es fundamental diseñar un sistema claro y transparente que identifique las acciones y resultados que serán objeto de incentivos. Esto puede incluir la detección de irregularidades, la presentación de informes y denuncias, así como la participación en comités de seguimiento y evaluación de contratos. Asimismo, es importante establecer criterios objetivos para determinar las recompensas, teniendo en cuenta la efectividad y el impacto de las labores de vigilancia y control comunitario. Estos incentivos pueden ser de diversa naturaleza, como reconocimientos públicos, estímulos económicos o beneficios sociales.

**“Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° al 4° del Decreto Distrital 371 de 2010”**

- n. Promover la capacitación y el empoderamiento de la comunidad en temas relacionados con la contratación pública, de manera que estén mejor preparados para desempeñar su rol de vigilantes y controladores. La implementación de estos sistemas y mecanismos de estímulo contribuirá a fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la gestión contractual. Al incentivar y reconocer la labor de la comunidad en la vigilancia y control, se fomentará una mayor responsabilidad y compromiso en la ejecución de los contratos, reduciendo así los riesgos de corrupción y promoviendo la eficiencia en el uso de los recursos públicos.

--

Bogotá D.C., 22 de junio de 2023.



**HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA**  
Jefe de Oficina de Control Interno

Elaboró: Irelva Canosa Suárez - Funcionaria

Revisó: Viviana Marcela Marín Olmos - Contratista