

Secretaría Distrital de Ambiente

# Informe Pormenorizado del Sistema de Control Interno

En cumplimiento del Art. 9 de la Ley 1474 de 2011

Noviembre/2017  
Oficina de Control Interno

Secretaría Distrital de Ambiente		
<b>Jefe de la Oficina de Control Interno</b>	Lilian Rodríguez Carvajal	<b>Periodo Evaluado:</b> julio – octubre de 2017
<b>Profesional OCI que proyecta</b>	Erick Chávez	



## Tabla de contenido

Introducción .....	7
1. Módulo de Control de Planeación y Gestión .....	7
1.1. Talento Humano .....	7
1.1.1. Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos .....	7
1.1.1.1. Ideario ético .....	7
1.1.1.2. Estrategias de socialización de los principios y valores éticos .....	7
1.1.2. Desarrollo del Talento Humano.....	8
1.1.2.1. Manual de Funciones y competencias laborales .....	8
1.1.2.2. Plan Institucional de Capacitación - PIC.....	9
1.1.2.3. Programas de Inducción y Reinducción .....	13
1.1.2.4. Plan Institucional de Estímulos.....	13
1.1.2.5. Mecanismos de evaluación del desempeño .....	16
1.2. Direccionamiento Estratégico.....	17
1.2.1. Planes, Programas y Proyectos .....	17
1.2.1.1. Planeación.....	17
1.2.1.2. Misión, Visión y Objetivos institucionales adoptados y divulgados .....	19
1.2.1.3. Documentos que soporten la revisión sobre necesidades de los usuarios, legales y de presupuesto y proceso de seguimiento y evaluación que incluya la satisfacción del cliente y partes interesadas. ....	20
1.2.1.4. Planes operativos con cronogramas y responsables .....	21
1.2.1.5. Fichas de indicadores para medir el avance en la planeación .....	22
1.2.2. Modelo de Operación por Procesos.....	24
1.2.2.1. Mapa de Procesos.....	24
1.2.2.2. Documentación, revisión y divulgación de los procedimientos .....	25
1.2.2.3. Indicadores por proceso para realizar la medición correspondiente.....	25
1.2.3. Estructura Organizacional .....	31
1.2.3.1. Comunicación al personal para sensibilizar la relación entre la estructura y los procesos de la entidad.....	31
1.2.4. Indicadores de Gestión .....	34
1.2.4.1. Definición de indicadores de eficiencia y efectividad, que permiten medir y evaluar el avance en la ejecución de los planes, programas y proyectos. ....	34
1.2.4.2. Cuadros de control para seguimiento a los indicadores clave de los procesos. 34	

1.2.4.3.	Revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores.....	35
1.2.5.	Políticas de Operación .....	36
1.2.5.1.	Manual de operaciones o su equivalente adoptado y divulgado .....	37
1.3.	Administración de Riesgos .....	37
1.3.1.	Políticas de Administración de Riesgos .....	37
1.3.1.1.	Definición por parte de la alta Dirección de políticas para el manejo de los riesgos.....	37
1.3.2.	Identificación de Riesgos .....	39
1.3.2.1.	Identificación de los factores internos y externos de riesgo.....	39
1.3.3.	Análisis de Riesgos y Valoración de Riesgos .....	39
1.3.3.1.	Mapa de riesgos .....	39
2.	Módulo de Control de Evaluación y Seguimiento.....	42
2.1.	Autoevaluación.....	42
2.1.1.	Autoevaluación de Control y Gestión .....	42
2.1.1.1.	Aplicación de encuestas de autoevaluación de los procesos- Encuestas de percepción .....	42
2.1.1.2.	Informes u otros soportes de autoevaluación (informe de indicadores) .	49
2.1.1.3.	Informes de gestión por proceso .....	51
2.1.1.4.	Actividades de sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación.....	53
2.1.1.5.	Herramientas de autoevaluación .....	55
2.1.1.6.	Informes producto no conforme.....	55
2.2.	Auditoria Interna .....	56
2.2.1.	Auditoria Interna.....	56
2.2.1.1.	Informes pormenorizados de la vigencia .....	56
2.2.1.2.	Resultados informe Ejecutivo Anual realizado ante el DAFP .....	56
2.2.1.3.	Procedimiento de auditoría Interna.....	57
2.2.1.4.	Programas, planes e informes de Auditorías internas .....	58
2.3.	Planes de Mejoramiento.....	59
2.3.1.	Plan de Mejoramiento .....	59
2.3.1.1.	Herramientas de evaluación definidas para la elaboración del plan de mejoramiento .....	59
2.3.1.2.	Documentos que evidencien el seguimiento a los planes de mejoramiento .....	61

3. Eje Transversal Información y Comunicación .....	64
3.1. Eje Transversal Información y Comunicación .....	64
3.1.1. Información y Comunicación interna y externa .....	64
3.1.1.1. Comunicación externa .....	64
3.1.1.2. Comunicación interna .....	64
3.1.1.3. Mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por parte de la ciudadanía .....	65
3.1.1.4. Lineamientos de planeación establecidos para llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas. ....	66
3.1.1.5. Tabla de retención documental de acuerdo con lo previsto en la normatividad .....	66
3.1.1.6. Plan de Comunicaciones .....	67
3.1.2. Sistemas de Información y comunicación .....	67
3.1.2.1. Plan estratégico de tecnología de la información y comunicaciones .....	67
3.1.2.2. Portafolio Bienes y servicios de la SDA .....	67
3.1.2.3. Puntos de atención al usuario .....	68
3.1.2.4. Mecanismos de consulta con distintos grupos de interés para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio .....	68
Otros apuntes de la Oficina de Control Interno .....	68
Fortalezas, dificultades y recomendaciones generales del Sistema .....	71
Estado General del Sistema .....	72

## Índice de ilustraciones y tablas

Ilustración 1 – Plan de Gestión Ética para la vigencia del 2017 .....	8
Ilustración 2 - Mapa de Procesos de la Secretaría Distrital de Ambiente .....	25
Ilustración 3 – Calidad de la información suministrada.....	43
Ilustración 4 - Atención prestada por parte del servidor de la SDA .....	43
Ilustración 5 - Facilidad para comunicarse con la entidad y/o los servidores .....	44
Ilustración 6 - Oportunidad con que se atendió la solicitud .....	44
Ilustración 7 - La visita se realizó en un ambiente de respeto, transparencia y rigor técnico .....	45
Ilustración 8 - Atención prestada por parte del servidor de la entidad en el desarrollo de la visita técnica .....	45
Ilustración 9 – Motivo de la visita.....	46
Ilustración 10 – Amabilidad y buen trato recibido .....	47
Ilustración 11 – Acceso al servicio.....	48
Ilustración 12 – Resolución de inquietudes o dudas.....	48
Ilustración 13 – Satisfacción con el servicio recibido.....	49
Ilustración 14 – Certificado de Recepción de Información.....	57
Tabla 1 – Necesidades de capacitación para el personal de la SDA .....	10
Tabla 2 – Temas priorizados en el PIC .....	10
Tabla 3 – Conformación del Plan Institucional de Estímulos.....	14
Tabla 4 – Directivos de acuerdo a la denominación de los cargos en la evaluación de los Acuerdos de Gestión.....	16
Tabla 5 – Proyectos de la SDA – Plan de desarrollo “Bogotá Mejor para todos” .....	18
Tabla 6 – Ubicación de las fichas EBI-D de los proyectos de la SDA vigencia 2017 ....	22
Tabla 7 – Indicadores por proyecto y área responsable.....	26
Tabla 8 – Documentos del listado maestro para manual de operaciones .....	37

Tabla 9- Mapa de Riesgos SDA .....	39
Tabla 10 – Evaluación por procesos .....	50
Tabla 11 – Evaluación Proyectos de Inversión.....	50
Tabla 12 – Indicadores sin asociación específica a proyectos de inversión.....	51
Tabla 13 – Cumplimiento de Metas por Procesos .....	51
Tabla 14 - Acciones del Plan de Mejoramiento .....	52
Tabla 15 – Temas de sensibilización para el SIG en el 2017 .....	54
Tabla 16 – Auditorías desarrolladas en el periodo Marzo – Junio .....	57
Tabla 17 – Auditorías de la vigencia 2017 según Plan de Acción aprobado .....	58
Tabla 18 – Estado de las acciones del Plan de Mejoramiento SDA.....	59
Tabla 19 – Plan de mejoramiento SDA luego de la Auditoría de Regularidad para la vigencia 2016 .....	60
Tabla 20 – Reuniones y comunicaciones para seguimiento al Plan de Mejoramiento ..	61
Tabla 21 – Cantidad de PQRS según el mes .....	66

## Introducción

De conformidad con lo establecido por el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, se publica el Informe Pormenorizado del Sistema de Control Interno, en el cual se evidencian los avances y acciones realizados respecto de los módulos y eje transversal que incorpora el Modelo Estándar de Control Interno – MECI mediante el Decreto 943 de 2014.

En este documento pueden detallarse las diferentes actividades que se han llevado a cabo en cada uno de los productos mínimos que conforman los elementos del MECI de la SDA y que resultan de especial interés en lo que tiene que ver con el periodo de tiempo en cuestión. La principal fuente de información ha sido el aplicativo ISOLUCION de la Secretaría Distrital de Ambiente, donde los líderes de los diferentes procesos con responsabilidades en los productos mínimos solicitados en el MECI, procede a alimentar y mantener actualizados los datos que permiten hacer seguimiento a la Oficina de Control Interno.

## 1. Módulo de Control de Planeación y Gestión

### 1.1. Talento Humano

#### 1.1.1. Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

##### 1.1.1.1. Ideario ético

La Entidad adoptó el ideario ético mediante Resolución 2117 de 2008 que tiene como objeto establecer las normas y principios éticos que deben inspirar la conducta y las acciones de todo servidor público bajo cualquier modalidad de relación laboral con la Secretaría Distrital de Ambiente.

Así mismo, se establecieron los siguientes principios y valores éticos, sobre los cuales se orientan las actuaciones de los servidores públicos:

1. Probidad
2. Respeto
3. Responsabilidad
4. Solidaridad
6. Trabajo en equipo
7. servicio

##### 1.1.1.2. Estrategias de socialización de los principios y valores éticos

Se han previsto los siguientes ejes que sirven de marco orientador para las estrategias de socialización de los principios y valores éticos que rigen el comportamiento de los funcionarios de la Entidad:

- Comunicación
- Afianzamiento de valores y principios éticos institucionales

- Articulación Institucional e Interinstitucional
- Fortalecimiento de la gestión ética de la entidad

Así mismo, se ha dispuesto que cada uno de estos ejes esté compuesto de metas objetivos y actividades, como puede evidenciarse en las imágenes a continuación:

### Ilustración 1 – Plan de Gestión Ética para la vigencia del 2017

PROGRAMA		PLAN DE ACCIÓN		CRONOGRAMA				PRESUPUESTO	RESPONSABLES	Observaciones
EJES Y COMPONENTES	META	OBJETIVO	ACTIVIDAD	1	2	3	4	2017		
Comunicación	Diseñar y ejecutar una campaña anual de comunicación sobre gestión ética	Promover, divulgar y socializar la gestión ética en la SDA	Diseñar y ejecutar una campaña divulgativa						Gestores de ética /OAC	Compartir fabulas
Afianzamiento de valores y principios éticos institucionales	El 100% de valores y principios éticos de la entidad son reconocidos por los servidores	Arraigar los principios y valores éticos que deben caracterizar al servidor de la SDA	Actividades motivacionales por valor					37.029.000	Gestores de ética/ dependencias SDA	Diferentes actividades asociadas con los valores, palabras mágicas, entrega de reconocimiento, pocillos, vasos. Etc.
			Dar a conocer los valores institucionales. (Un valor por mes).						Gestores de ética	Actividad mensual por cada valor Ético.
			Articulación y desarrollo de actividades conjuntas con el Comité de Convivencia Laboral Talleres de fortalecimiento de valores con el CCL incluyendo el componente Ético.						Dirección de gestión corporativa/ subsecretaría	Introducir valor de respeto y trabajo en equipo en talleres del CCL
Articulación Institucional e Interinstitucional	Interactuar con las instancias relacionadas con el componente Ético.	Fortalecer lazos institucionales entorno a la gestión ética	Evaluación de la gestión ética 2016						Gestores de ética	Informe gestión ética año 2016
			Articulación con el Plan Anticorrupción de la SDA.						Gestores de ética	Formular componente Ético. Cumplimiento
			Articulación con el SIG componente ético							componente Ético del Plan Anticorrupción año 2017.
			Desarrollo de actividades conjuntas con la Dirección de Desarrollo Institucional Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (DDDI)						Gestores de ética/ Subsecretaría	Participar en las acciones distritales a las cuales seamos convocados.
			Fortalecimiento del grupo de gestores						Gestores de ética	Convocatoria para aumentar el número de gestores en la SDA.
Fortalecimiento de la gestión ética de la entidad		Robustecer los espacios y herramientas de la gestión ética	Reconocimiento a servidores por su participación en las actividades de la gestión ética						Gestores de ética	Estímulos a la participación ética de funcionarios y contratistas.
			Desarrollo de la Semana de la Ética						Gestores de ética	Ejecución de actividades de promoción ética.

Actores: diferentes personas jurídicas y naturales que participen dentro de la campaña

Espacio: distintas instancias, tiempos, recursos e instrumentos requeridos para el desarrollo de la gestión ética

Servidores: entiéndase funcionarios y contratistas

Fuente: Propuesta Plan de Acción Comité de Ética vigencia 2017

## 1.1.2. Desarrollo del Talento Humano

### 1.1.2.1. Manual de Funciones y competencias laborales

Mediante la Resolución 1568 de 2009 se estableció el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de los Empleos de la Planta de la Secretaría Distrital de Ambiente.

Desde su adopción el Manual de Funciones y Competencias Laborales se ha actualizado, modificado y ajustado mediante las siguientes Resoluciones y Decretos:

Resolución SDA 4039 de 2009

Resolución SDA 2410 de 2010

Resolución SDA 5072 de 2010  
Resolución SDA 7791 de 2010  
Resolución SDA 6970 de 2011  
Resolución SDA 057 de 2012  
Decreto 268 de 2012  
Resolución SDA 984 de 2013  
Resolución SDA 928 de 2015  
Resolución SDA 2666 de 2015  
Resolución SDA 848 de 2016  
Resolución SDA 1027 de 2016  
Resolución SDA 1028 de 2016  
Resolución SDA 1182 de 2016  
Resolución SDA 1372 de 2016

Adicionalmente, en los meses de agosto y septiembre de la presente vigencia, se expedieron las Resoluciones 2044 y 3121 de 2017, por medio de las cuales se modificó la Resolución 1372 de 2016.

En las citadas resoluciones del 2017, se efectuaron modificaciones a los siguientes cargos:

- Resolución 2044 de 2017: Profesional especializado, código 222, grado 24.
- Resolución 03121 de 2017: Asesor de Despacho, Subsecretario de Despacho, Subdirector de Ecosistemas y Ruralidad

#### *1.1.2.2. Plan Institucional de Capacitación - PIC*

El Plan Institucional de Capacitación de la Secretaría Distrital de Ambiente para la vigencia 2017 se encuentra en firme y ha sido publicado en el aplicativo ISOLUCION.

De esta forma se han definido para el actual PIC los siguientes objetivos:

- Desarrollar competencias específicas en los servidores, en función de las necesidades de la entidad para así poder equilibrar problemas internos detectados.
- Conseguir empoderamiento del Talento Humano de la Entidad buscando la mejora continua, el trabajo eficiente y orientado a la consecución de metas, a través de seguimiento de las estrategias establecidas.
- Formar a los participantes en temas que fortalezcan los conocimientos para prevenir los impactos ambientales negativos en la comunidad.
- Reforzar el desarrollo profesional de los servidores de la Entidad para así fortalecer el desempeño frente a lo misional.

Así mismo, se plantearon las siguientes necesidades de capacitación como claves a abordar dentro del Plan:

**Tabla 1 – Necesidades de capacitación para el personal de la SDA**

NECESIDADES DE CAPACITACIÓN			
1	Tema Laboral	18	Técnicas de Solución de Problemas
2	Gestión Tributaria y Financiera	19	Solución de Conflictos
3	Normatividad Ambiental	20	Gestión de Sistemas de Información
4	Manejo de Indicadores	21	Ofimática
5	Análisis Estadístico	22	Trabajo en Equipo
6	Gestión de la Innovación	23	Técnicas de Comunicación
7	Producción Limpia	24	Servicio al Cliente (Interno-Externo)
8	Gestión de Proyectos	25	Técnicas de Asignación de Trabajo
9	Políticas Públicas - Administración Publica	26	Técnicas de Manejo de Presentación
10	Gestión de Residuos	27	Clima Laboral
11	Geoespacial	28	Ética Profesional
12	Cultura Ciudadana en Temas Ambientales	29	Gestión Documental
13	Gestión Ambiental de Construcción (LEED)	30	Liderazgo
14	Gestión Urbana Ambiental	31	Idiomas - Ingles
15	Planeación	32	Técnicas de Redacción
16	Buenas Prácticas Ambientales	33	Técnicas de Auditoria
17	Gestión del Conocimiento	34	Valoración de Riesgos

Fuente: Plan Institucional de Capacitación – DGC

En este orden de ideas, el Plan también buscó definir las prioridades de capacitación que se desarrollarían durante la vigencia, así como las estrategias y herramientas que se pondrían en marcha. Los ítems priorizados para la vigencia 2017 fueron:

**Tabla 2 – Temas priorizados en el PIC**

TEMAS PRIORIZADOS	CONTENIDOS
<b>1. Planeación</b>	Diseño, priorización y articulación de instrumentos de planeación y de gestión ambiental
	Gestión intersectorial, orientada a resultados
	Diseño de estrategias de seguimiento y evaluación
	Construcción de metas e indicadores
	Procesos orientados a resultados
	Construcción de herramientas metodológicas de planeación y de operación de las Políticas públicas
	Trabajo colaborativo en seguimiento / evaluación
	Medición de resultados institucionales
	Uso y aprovechamiento prácticos del ejercicio de seguimiento o evaluación para: informes anuales, documentos de evaluación temáticos, incorporación de lecciones aprendidas, rendición de cuentas, campañas de empoderamiento institucional, entre otros alcances

TEMAS PRIORIZADOS	CONTENIDOS
	Planeación
	Planeación estratégica y prospectiva
<b>2. Gestión de Proyectos</b>	Formulación de Proyectos
	Gestión de Proyectos
	Ciclo de la Planeación
	Estructuración de proyectos
	Formulación y gerencia de proyectos de Sistemas (como especialización)
<b>3. Manejo de Indicadores</b>	Construcción de Indicadores
	Conceptualización e Instrumentos financieros en (Excel) Formulación y análisis de indicadores
	Análisis financiero - indicadores económicos
	Enfoques teóricos: Seguimiento, Monitoreo, Evaluación
	Construcción de metas e indicadores
	Trabajo colaborativo en seguimiento / evaluación
	Medición de resultados institucionales
	Uso y aprovechamiento prácticos del ejercicio de seguimiento o evaluación para: informes anuales, documentos de evaluación temáticos, incorporación de lecciones aprendidas, rendición de cuentas, campañas de empoderamiento institucional, entre otros alcances
	Formulación y análisis de indicadores
<b>4. Trabajo en Equipo</b>	Metodología sobre trabajo en equipo
	Fortalecer el trabajo en equipo
	Generar oportunidades de aprendizaje y crecimiento en el equipo de trabajo
	Trabajo en equipo
	Técnicas de Trabajo en Equipo.
	Capacidad para ponerse en el lugar del otro, en relación con sus responsabilidades y dificultades
	Imparcialidad ante las acciones objeto de observación
	Respetar las instancias participativas y atenderlas adecuadamente
	Fortalecimiento del trabajo en equipo
	Jornadas de integración
	Redacción de informes (taller de escritura)
	Conocer Técnicas de Trabajo en Equipo para poner en práctica y utilizar.
	Conocer Técnicas de manejo eficiente del tiempo (trabajo y reuniones).
	Fortalecimiento para el trabajar en equipo y las relaciones personales y laborales.
<b>5. Gestión del Conocimiento</b>	Gestión del conocimiento.
	Habilidades: Capacidad de aplicar el conocimiento adquirido para implementarlo en las actividades misionales y funciones de la entidad.
	Conocer experiencias exitosas en técnicas de eco-urbanismo y construcción sostenible a nivel internacional.
	Capacidad de extender y difundir el conocimiento adquirido generando:
	Gestión de conocimiento a partir de estas tareas

TEMAS PRIORIZADOS	CONTENIDOS
	Gestión de conocimiento a partir de estas tareas Técnicas de acopio, uso y socialización de información Contar con la memoria institucional de las actividades que se realizan en la Subsecretaría de acuerdo a los temas.
<b>6. Técnicas de Redacción</b>	Fortalecer la redacción y presentación de informes financieros Técnicas de redacción y comprensión de textos Redacción de informes (taller de escritura)
<b>7. Liderazgo</b>	Mejorar aspectos motivacionales en el equipo de trabajo. Generar oportunidades de aprendizaje y crecimiento en el equipo de trabajo Liderazgo Lenguaje gerencial Gerencia y liderazgo. Fortalecimiento para el liderazgo y manejo de equipos de trabajo.
<b>8. Técnicas de Comunicación</b>	Comunicación asertiva Lenguaje gerencial Habilidades: Capacidad de aplicar el conocimiento adquirido para implementarlo en las actividades misionales y funciones de la entidad. Capacidad de extender y difundir el conocimiento adquirido generando: Capacidad para ponerse en el lugar del otro, en relación con sus responsabilidades y dificultades Imparcialidad ante las acciones objeto de observación Comunicación asertiva
<b>9. Solución de Conflictos</b>	Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos Técnicas en Conciliación. Formación en Conciliadores en Equidad. Estrategias para resolver conflictos
<b>10. Políticas Públicas - Administración Pública</b>	Formulación y Evaluación de políticas públicas. ¿Cómo generar responsabilidad ambiental empresarial como factor de sostenibilidad y el desarrollo económico? Enfoques sobre Gobernabilidad / Gobernanza Gestión intersectorial, orientada a resultados Diseño de estrategias de seguimiento y evaluación Construcción de herramientas metodológicas de planeación y de operación de las Políticas públicas Valorar la pluralidad y diversidad de intereses y aportes de los diferentes actores de las Políticas públicas Aplicar los enfoques rectores de la administración pública La nueva estrategia de Gobierno en línea

Fuente: Fuente: Plan Institucional de Capacitación – DGC

Por último, el 31 de marzo de 2017 se dejó en firme la Resolución 00715, por medio de la cual “se aprueba el Plan Institucional de Capacitación y el Plan Institucional de Estímulos, para los empleados de la Secretaría Distrital de Ambiente de la vigencia 2017”. En ésta, se tuvieron en cuenta, entre otras cosas, el presupuesto definido para ejecutar el Plan (un total de \$40.000.000), la forma de controlar y evaluar a los funcionarios y las consecuencias de la inasistencia de los empleados a las citadas capacitaciones.

#### *1.1.2.3. Programas de Inducción y Reinducción*

La Secretaría Distrital de Ambiente publicó en la vigencia, la “Cartilla de Inducción y Reinducción a servidores de la SDA”. Por medio de este documento, se pretende que todos los funcionarios de la Secretaría tengan acceso a conceptos e información importantes de la SDA, como una herramienta útil para conocer las realidades institucionales y ajustarse a los procesos internos de la Entidad.

#### *1.1.2.4. Plan Institucional de Estímulos*

El Plan Institucional de Estímulos de la Secretaría Distrital de Ambiente para la vigencia 2017 se encuentra en firme y ha sido publicado en el aplicativo ISOLUCION.

De esta forma se han definido para el PIE los siguientes objetivos:

- Propiciar a los servidores de la Entidad condiciones que favorezcan el mejoramiento del ambiente laboral a través de las actividades que se desarrollan en el Plan de Acción del Programa de Bienestar e Incentivos de acuerdo con el Diagnóstico de Necesidades.
- Estimular los valores Institucionales con orientación al servicio, de modo que generen sentido de pertenencia en los servidores y compromiso con la Entidad.
- Llevar a cabo actividades que integren al sector ambiente para el aprovechamiento y optimización de recursos.

Igualmente, se llevó a cabo una caracterización de los cargos de empleados de la SDA, mostrando que hay 21 directivos, 79 profesionales, 5 técnicos y 37 asistenciales, para un total de 71 mujeres y 56 hombres.

De esta manera, se ha querido abarcar de forma heterogénea a la población de funcionarios de la SDA, disponiendo en el acto de un presupuesto para incentivos de \$47.000.000, de los cuales \$44.000.000 se configuran como valores no pecuniarios y \$3.000.000 como pecuniarios.

La adopción de este Plan se dio el 31 de marzo de 2017 por medio de la Resolución 00715, la cual “aprueba el Plan Institucional de Capacitación y el Plan Institucional de Estímulos, para los empleados de la Secretaría Distrital de Ambiente de la vigencia

2017". En ésta, se disponen entre otras cosas, las actividades en las que se materializará el PIE, compuestas por torneos deportivos, acondicionamiento físico, actividades de integración, caminatas, vacaciones recreativas para los hijos, tardes de juego, bonos navideños y uniformes.

Por último, se definió que el PIE estará conformado de la siguiente manera:

**Tabla 3 – Conformación del Plan Institucional de Estímulos**

ÁREA	PROGRAMA	OBJETIVO	ACTIVIDAD
PROTECCIÓN Y SERVICIOS SOCIALES	DEPORTIVO-RECREATIVO Y VACACIONAL	Estimular el mejoramiento de la salud física y mental de los servidores y sus familias mediante el fomento de la Cultura deportiva, recreativa y el uso adecuado del tiempo libre, como espacio de crecimiento personal	<b>ACONDICIONAMIENTO FÍSICO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incluir en el contrato convenios con Proveedores como Bodytech y Spinning Center</li> <li>Gimnasio en Sedes Compensar</li> <li>Gimnasia en SDA</li> </ul>
			<b>BOLOS</b> <b>PING PONG –RANA – AJEDREZ- FÚTBOL- MICROFÚTBOL:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrenamientos de equipos para participar en torneos del DASC</li> <li>Campeonatos SECTOR AMBIENTE</li> <li>Torneos internos relámpago aprovechando la mesa de ping pong, tablero de ajedrez y rana.</li> </ul>
			<b>NATACIÓN:</b> Escuelas por niveles o valeras para práctica libre
			<b>CAMINATAS ECOLÓGICAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar con Jardín Botánico salidas coordinadas con funcionarios en visita guiada al Jardín Botánico.</li> <li>Programar caminatas ecológicas Timestralmente con la SDA guiada por servidores propios para incluir al SECTOR AMBIENTE. (quebrada la vieja, parque entre nubes , mirador de los nevados , entre otros) : posibilidad de incluir transporte y refrigerio (*)</li> </ul>
			<b>INTEGRACIÓN FAMILIAR:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Integración del SECTOR AMBIENTE de servidores y sus familias para participar en actividad "El jardín nocturno" (último viernes de cada mes)-definir fechas Tren de la sabana</li> <li>Pasadía LAGOMAR O LAGOSOL – revisar fechas de Pasadías con descuentos.</li> </ul>
			<b>VACACIONES RECREATIVAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vacaciones 2 grupos: 5 a 11 años y 12 años a 17 años.</li> <li>Se otorgará a los Funcionarios que tengan hijos entre 0 y 10 años de edad, una "tarde de juego". Esta consiste en conceder al Servidor un</li> </ul>
			permiso remunerado por 4 horas, dentro de la jornada laboral en la tarde, para que pueda(n) compartir con su(s) Hijo(s) y afianzar lazos afectivos con el (os) menor(es). Será concedida únicamente en el Mes de Octubre, en uno de los días de la semana de receso establecida en el calendario escolar <sup>3</sup>

ÁREA	PROGRAMA	OBJETIVO	ACTIVIDAD
	ACTIVIDADES SOCIALES	Realizar actividades que permitan desarrollar y estimular la integración, solidaridad y creatividad en los servidores, así como la reafirmación de valores éticos, morales e institucionales.	<p><b>DÍA DE CUMPLEAÑOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar con 1 día de descanso el cual puede ser disfrutado durante los 2 meses siguientes a la fecha de cumpleaños.</li> <li>Los cumpleaños que ya pasaron en la vigencia, se otorgará el día de descanso durante los dos meses siguientes a la publicación del acto administrativo de este programa, a solicitud del funcionario.</li> <li>Tarjeta de Cumpleaños por correo</li> </ul> <p><b>DÍA DE LA MUJER Y HOMBRE:</b> Tarjeta de conmemoración el 8 de Marzo y el 19 de Marzo</p> <p><b>DÍA DE LA SECRETARIA:</b> Actividad del Servicio Civil.</p>
			<p><b>DÍA DEL CONDUCTOR:</b> Actividad del Servicio Civil.</p> <p><b>DÍA DEL NIÑO:</b> Integrar niños sector ambiente con actividad en sedes propias</p> <p><b>NAVIDAD:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Actividad de Integración SECTOR AMBIENTE.</li> <li>Novena por áreas y decoración ecológica: integración servidores.</li> </ul> <p><b>INTEGRACIÓN SECTOR AMBIENTE PARA EL DÍA DEL AMOR Y LA AMISTAD:</b> Actividad integración Sector Ambiente a nivel cultural.</p> <p><b>HALLOWEEN:</b> Integrar sector ambiente con actividad de Halloween en sedes propias.</p>
			<p><b>ACTIVIDAD DE CIERRE DE GESTIÓN:</b> Integración de servidores a través de una actividad social.</p> <p><b>PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR PARTE DE TERCEROS Y SU DIFUSIÓN:</b> Se realizará acercamiento con Entidades Financieras, Cooperativas, Cajas de compensación, etc... para la difusión de servicios y ofertas para servidores de la Entidad</p>
	ARTÍSTICAS Y CULTURALES	Desarrollar actividades artísticas, culturales y literarias que permitan estimular un óptimo aprovechamiento del tiempo libre, mejor desempeño laboral y reafirmar el sentido de identidad y pertenencia del servidor.	<p><b>CINE:</b> Boletas de Cine para todo el personal de la SDA con acompañante.</p> <p><b>TEATRO:</b> • Venta de boletería conciertos, teatro precios especiales para SDA por TU BOLETA O TEATRO NACIONAL.</p> <p><b>ACTIVIDADES CULTURALES:</b> Revisar Actividades Culturales Con Sector Ambiente Que Generen Impacto En Los Servidores Por La Innovación.</p>
	CAPACITACIÓN INFORMAL	Estructurar programas de capacitación informal que contribuyan al desarrollo de habilidades y destrezas y al mejoramiento del nivel de	<p><b>ESCUELAS DE CAPACITACIÓN:</b> Subsidiadas Clases de pintura y/o culinaria en la SDA, cursos cubriendo materiales a funcionarios.</p>
	PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA SALUD	Proporcionar a los servidores y sus familias diferentes alternativas de aprovechamiento de los servicios de seguridad social.	<p><b>SEMANA DE LA SALUD:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo del estrés laboral</li> <li>Cardiovascular</li> <li>Hábitos saludables</li> </ul> <p><b>ACTIVIDADES FRECUENTES EN SALUD:</b> Realizar por mes, por lo menos 1 actividad de Py P apoyados con EPS, ARL, prestadores de ambulancias o médicos domiciliarios, entre otras (masajes, yoga, pilates, tamizajes CV, control de tensión</p>

ÁREA	PROGRAMA	OBJETIVO	ACTIVIDAD
			<b>TEMAS DE PREVENCIÓN:</b> EPS o Contrato: exámenes tales como Citologías, controles TA; tabaquismo, alcoholismo (CAMPAÑAS) y exámenes de laboratorio diagnóstico, entre otros.
	<b>PROGRAMA DE VIVIENDA</b>	Gestionar y Difundir la Prestación de servicios por parte de terceros que generen beneficios a los Servidores.	<b>FERIA DE VIVIENDA:</b> Acercamiento con cooperativas, fondos de empleados , Caja de Compensación Familiar y Entidades financieras para
			Asesoría para oferta de vivienda, subsidios, interés social , etc.

Fuente: Plan Institucional de Estímulos - DGC

#### 1.1.2.5. Mecanismos de evaluación del desempeño

En la vigencia fueron publicados los resultados de la evaluación del desempeño y los acuerdos de gestión pactados durante la vigencia 2016.

Se evaluaron los directivos y también los funcionarios, para un total de 97 personas evaluadas obteniendo, todas, una calificación sobresaliente y accediendo a puntos adicionales.

En lo que tiene que ver con los directivos, la evaluación de los Acuerdos de Gestión se dio por cada área de conformidad con la siguiente tabla:

**Tabla 4 – Directivos de acuerdo a la denominación de los cargos en la evaluación de los Acuerdos de Gestión**

ÍT	DENOMINACION DEL CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS
1	OFICINA DE PARTICIPACION EDUCACION Y LOCALIDADES	ALIX MONTES ARROYO
2	SUBSECRETARIO DE DESPACHO	CARLOS ARTURO PUERTA CARDENAS
3	DIRECCION DE PLANEACION Y SISTEMAS DE INFORMACION AMBIENTAL	SHIRLEY ANDREA ZAMORA MORA
4	DIRECCION DE CONTROL AMBIENTAL	OSCAR FERNEY LOPEZ ESPITIA
5	DIRECCION DE GESTION AMBIENTAL	EDUARDO ANTONIO GUERRERO FORERO
6	DIRECCION LEGAL AMBIENTAL	VIVIANA CAROLINA ORTIZ GUZMAN
7	DIRECCION GESTION CORPORATIVA	MARIA MARGARITA PALACIO RAMOS
8	SUBDIRECTORA DE POLITICAS Y PLANES AMBIENTALES	ALEJANDRA UCROS SILVA

ÍT	DENOMINACION DEL CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS
9	SUBDIRECTOR DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PUBLICO	FERNEY VICENTE ARBOLEDA SALAZAR
10	SUBDIRECTOR DE CONTROL AMBIENTAL AL SECTOR PUBLICO	ANDRES FELIPE ARBELAEZ OSPINA
11	SUBDIRECCION DE ECOURBANISMO Y GESTION AMBIENTAL EMPRESRIAL	PATRICIA MARIA GONZALEZ RAMIREZ
12	SUBDIRECCION FINANCIERA	ELSA MARIA RAMIREZ RUBIO
13	SUBDIRECTORA DE PROYECTOS Y COOPERACION INTERNACIONAL	ROSANNA SANFELIU GIAIMO
14	SUBDIRECCION DE RECURSO HIDRICO Y DEL SUELO	ANIBAL TORRES RICO
15	SUBDIRECCION DE RECURSO HIDRICO Y DEL SUELO	ADRIANA LUCIA SANTA MENDEZ
16	SUBDIRECCION DE SISTEMAS Y RURALIDAD	MARÍA CAROLINA GÓMEZ MAHECHA
17	SUBDIRECTORA DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE	YANETH CRISTINA BUITRAGO AMARILLO
18	SUBDIRECTORA DE SILVICULTURA FLORA Y FAUNA SILVESTRE	FERNEY VICENTE ARBOLEDA SALAZAR
19	SUBDIRECCION DE CALIDAD DE AIRE, AUDITIVA Y VISUAL	OSCAR ALEXANDER CUARA FALLA
20	SUBDIRECCION CONTRACTUAL	MARÍA MARGARITA PALACIO RAMOS

Fuente: Evaluación de desempeño laboral y acuerdos de gestión del 2016 - SDA

## 1.2. Direccionamiento Estratégico

### 1.2.1. Planes, Programas y Proyectos

#### 1.2.1.1. Planeación

En lo corrido del 2016, la SDA planteó los diferentes proyectos de inversión y los planes de acción a través de los cuales se ha propuesto cumplir con los objetivos de ejecución y metas allí planteadas. La totalidad de estos documentos se encuentra publicada en la página web de la Entidad y están disponibles en el link <http://ambientebogota.gov.co/documentos-de-formulacion-bogota-mejor-para-todos>, donde cualquier ciudadano puede verificar la manera en que la Entidad estructuró la planeación del cuatrienio para atender el Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Mejor para Todos”. A continuación, se relacionan cada uno de los proyectos que en el marco de las metas del Plan de Desarrollo vigente han sido adoptados:

**Tabla 5 – Proyectos de la SDA – Plan de desarrollo “Bogotá Mejor para todos”**

<b>It</b>	<b>Proyecto</b>	<b>Número</b>
1	Centro de Información y Modelamiento Ambiental	978
2	Control a los factores de deterioro de los recursos naturales en la zona urbana del Distrito Capital	979
3	Sendero panorámico cortafuegos de los cerros orientales	980
4	Participación educación y comunicación para la sostenibilidad ambiental del D. C.	981
5	Planeación ambiental para un modelo de desarrollo sostenible en el Distrito y la región	1029
6	Gestión eficiente con el uso y apropiación de las TIC en la SDA	1030
7	Fortalecimiento institucional para la eficiencia administrativa	1033
8	Direccionamiento estratégico, coordinación y orientación de la SDA	1100
9	Gestión integral para la conservación, recuperación y conectividad de la Estructura Ecológica Principal y otras áreas de interés ambiental en el Distrito Capital	1132
10	Gestión ambiental urbana	1141
11	Protección y Bienestar Animal	1149
12	Implementación de acciones del plan de manejo de la franja de adecuación y la reserva forestal protectora de los cerros orientales en cumplimiento de la sentencia del Consejo De Estado	1150

Fuente: Elaboración propia con base en información disponible en [www.ambiente bogota.gov.co](http://www.ambiente bogota.gov.co)

Para conocer el detalle de los planes de acción, la ciudadanía en general puede ingresar a la página web de la SDA, donde existe el apartado “Planes de Acción” concretado para el PDD “Bogotá Mejor para todos”, cuyo link de acceso es <http://ambientebogota.gov.co/web/sda/plan-de-accion-inversion-bogota-mejor-para-todos>. Las versiones allí publicadas incluyen las propuestas iniciales y los documentos en firme correspondientes incluso al primer trimestre de 2017, allí podrán ser ubicados los diferentes indicadores ligados a cada uno de los proyectos de inversión y desagregados, según corresponda, por gestión o inversión; adicionalmente, se detallan en los archivos disponibles, las actividades y la territorialización con sus respectivas metas y resultados de ejecución.

### *1.2.1.2. Misión, Visión y Objetivos institucionales adoptados y divulgados*

En el manual del sistema integrado de gestión, Código 126MSIG versión 13, aprobado el 21/12/2016, se encuentran establecidos la Misión, Visión y Objetivos institucionales, sin que presenten alteración alguna para el periodo evaluado en este informe. Adicionalmente, se puede concluir que el desarrollo de la misionalidad de la Entidad ha sido acorde a lo presupuestado en el antedicho procedimiento, y que la misma va encaminada a la consecución de la visión propuesta y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la SDA.

#### **Misión**

La Secretaría Distrital de Ambiente es la Autoridad que promueve, orienta y regula la sostenibilidad ambiental de Bogotá; controlando los factores de deterioro ambiental y promoviendo buenas prácticas ambientales, como garantía presente y futura del bienestar y calidad de vida de la población urbana y rural, y como requisito indispensable para la recuperación, conservación y uso de bienes y servicios ecosistémicos y valores de biodiversidad; enfocado a la adaptación al cambio climático, a través de la vinculación, participación y educación de los habitantes del Distrito Capital; respaldado en un personal competente, que garantiza el mejoramiento continuo de la entidad, bajo criterios de legalidad, celeridad, oportunidad y transparencia.

#### **Visión**

En 2020, la Secretaría Distrital de Ambiente será reconocida por ser:

Una verdadera autoridad en materia ambiental, eficiente en sus decisiones administrativas, respaldadas en los principios administrativos de legalidad, igualdad, moralidad administrativa, responsabilidad y eficiencia

Una Entidad comprometida con el cambio de la cultura ciudadana en torno a la protección, conservación y preservación de los recursos naturales renovables.

Una entidad que contribuye a que Bogotá se adapte al cambio climático y se ordene alrededor de las áreas de interés ambiental para su recuperación, conservación, uso y disfrute; promoviendo sus bienes y servicios ecosistémicos, para el mejoramiento de la calidad de vida de la población urbana y rural.

Una entidad, que avanza en la gobernanza ambiental de la ciudad, promoviendo la educación y participación ciudadana y la gestión coordinada con otras entidades públicas y privadas; y una entidad moderna y eficiente, con mayor capacidad tecnológica y humana que le permita ejecutar sus programas, atender oportunamente a la ciudadanía, realizar el control de los factores de deterioro ambiental y promover buenas prácticas ambientales.

## Objetivos Estratégicos

Contribuir eficazmente en la construcción de una ciudad ambientalmente sostenible, que se integre con la región y con la nación, en cumplimiento de lo establecido en el plan de desarrollo distrital vigente.

Mantener la confidencialidad, integridad, disponibilidad de los activos de información, y la protección de datos personales, mediante la gestión de los riesgos; que permitan establecer un ámbito de confianza, a las partes interesadas, en concordancia con la misión y visión de la entidad.

En la determinación de los objetivos estratégicos, se consideró como marco de referencia la misión y la política del Sistema integrado de Gestión que señala las pretensiones de la Secretaría Distrital de Ambiente, frente a la calidad, el ambiente, la prevención de la contaminación, al cumplimiento de los requisitos legales y de los usuarios y a la mejora continua.

*1.2.1.3. Documentos que soporten la revisión sobre necesidades de los usuarios, legales y de presupuesto y proceso de seguimiento y evaluación que incluya la satisfacción del cliente y partes interesadas.*

La SDA dispone del Procedimiento 126PG02-PR10 - Gestión del Defensor del Ciudadano en su versión 4, el cual mediante Resolución 801 del 27 de junio de 2016 modifica el objetivo y alcance, incluye aspectos en los insumos, productos e información secundaria, actualiza el marco legal, con la verificación de las existentes e inclusión de normatividad pertinente y modifica la descripción y actividades del procedimiento.

El objetivo de este procedimiento es *“establecer las actividades necesarias para que el defensor del ciudadano de la SDA, gestione las peticiones (quejas, reclamos, consultas, sugerencias, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal, queja ambiental entre otros), de los usuarios, cuando no han recibido respuesta de fondo”*.

De igual manera se encuentra el Procedimiento 126PG01-PR08 – Revisión por la Dirección en su versión 11, el cual tiene como objetivo *“Establecer los pasos necesarios para realizar las revisiones por la Alta Dirección con el objeto de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad y alineación continua del Sistema de Integrado de Gestión con la dirección estratégica de la entidad”*.

Por último, la SDA cuenta con el procedimiento 126PG01-PR16 - Elaboración de encuestas en su versión 1, que tiene como objetivo *“establecer las actividades para la elaboración, análisis y tabulación de encuestas que permitan medir la percepción de los clientes o usuarios frente al servicio y a la gestión ofrecida por la Secretaría Distrital de Ambiente”*. La información resultante en estas encuestas es consolidada en un informe

con los respectivos gráficos, análisis de datos y conclusiones que permiten determinar correcciones o acciones correctivas, preventivas o acciones de mejora necesarias para el mejoramiento continuo del servicio o gestión desarrollada por la SDA, cuando hay lugar a ello se archiva la documentación generada durante el procedimiento de acuerdo con las TRD.

#### *1.2.1.4. Planes operativos con cronogramas y responsables*

En la Entidad se encuentran los siguientes planes ambientales debidamente institucionalizados en la cultura organizacional:

- Plan de Acción Cuatrienal Ambiental – PACA instrumento que integra las acciones e inversión ambiental de las Entidades del Sistema Ambiental del Distrito Capital- SIAC, durante cada período de gobierno.
- Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA el cual se encuentra estructurado para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la SDA (Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno) de manera articulada con los objetivos de la entidad, estableciendo una relación que convierte al PIGA en una herramienta básica de desarrollo institucional, que promueve programas donde se unen esfuerzos humanos e institucionales que permiten mostrar el compromiso ambiental en el desarrollo de las funciones misionales

Este plan da la base para definir las responsabilidades, acciones, recursos institucionales de infraestructura y financieros, para hacer posible, mediante su implementación, el uso sustentable de los recursos de la Secretaría Distrital de Ambiente. En este plan se encuentran los programas de consumo sostenible, programa de gestión de residuos, programa de implementación de prácticas sostenibles, programa uso eficiente de la energía, programa uso eficiente del agua.

- Plan Institucional de Respuesta a Emergencias – PIRE este plan inició su implementación el 23 de septiembre de 2010, como el instrumento coordinador de los recursos técnicos, de apoyo, administrativos y físicos para ejecutar una respuesta eficaz y oportuna de las emergencias competencia de la autoridad ambiental; a la fecha se encuentra articulado con la nueva normatividad emitida por la Administración Distrital y tiene en cuenta los lineamientos de la Resolución FOPAE No. 004 de 2009, así como lo dispuesto en el Acuerdo 341 de 2008 y las directrices del Sistema Integrado de Gestión de la entidad.

El PIRE de la SDA se basa en una coordinación central que planifica la respuesta (activación, movilización, desmovilización y cierre), para que las diferentes dependencias misionales (operación) desarrollen las acciones técnicas, el apoyo logístico lo brinda el área administrativa y, de esta forma, se obtiene la articulación de la Secretaría de Distrital de Ambiente –SDA con las demás instituciones del SDGR-CC

### 1.2.1.5. Fichas de indicadores para medir el avance en la planeación

Cada uno de los proyectos que componen la estructura de planeación de la SDA ha sido debidamente formulado mediante una ficha EBI –D (Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital) reportada ante el Sistema de Seguimiento al Plan de Desarrollo – SEGPLAN.

Así pues, en lo que va corrido de la vigencia 2017, la SDA ha adelantado la revisión de las fichas planteadas para el Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos 2016-2020”. En ese orden de ideas, cada ficha puede ser consultada en la versión del corte 31 de julio de 2017, en cada uno de los links que se expone en la tabla que sigue, accediendo directamente o clicando los ítems separadamente en <http://ambientebogota.gov.co/ficha-ebi-bogota-mejor-para-todos:>

**Tabla 6 – Ubicación de las fichas EBI-D de los proyectos de la SDA vigencia 2017**

Ít	Proyecto	Número	Ver sión	Fecha	Link ficha EBI-D
1	Centro de Información y Modelamiento Ambiental	978	16	17/07/2017	<a href="http://ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=1483f0e9-c2cf-47ed-9f9d-4026f56abf05&amp;groupId=55886">http://ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=1483f0e9-c2cf-47ed-9f9d-4026f56abf05&amp;groupId=55886</a>
2	Control a los factores de deterioro de los recursos naturales en la zona urbana del Distrito Capital	979	8	13/07/2017	<a href="http://ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=dd224a90-0e8e-4894-ae78-7681a3c87c32&amp;groupId=55886">http://ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=dd224a90-0e8e-4894-ae78-7681a3c87c32&amp;groupId=55886</a>
3	Sendero panorámico cortafuegos de los cerros orientales	980	11	23/02/2017	<a href="http://ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=6fb12127-9cea-402d-8f41-9dc52309957f&amp;groupId=55886">http://ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=6fb12127-9cea-402d-8f41-9dc52309957f&amp;groupId=55886</a>
4	Participación educación y comunicación para la sostenibilidad ambiental del D. C.	981	15	13/07/2017	<a href="http://ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=812f24ed-0dc4-4ee8-a09c-545667b43d0d&amp;groupId=55886">http://ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=812f24ed-0dc4-4ee8-a09c-545667b43d0d&amp;groupId=55886</a>

Ít	Proyecto	Número	Ver sión	Fecha	Link ficha EBI-D
5	Planeación ambiental para un modelo de desarrollo sostenible en el Distrito y la región	1029	15	12/07/2017	<a href="http://ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=04e06f4f-c3ca-474e-bb4d-2f415c68db11&amp;groupId=55886">http://ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=04e06f4f-c3ca-474e-bb4d-2f415c68db11&amp;groupId=55886</a>
6	Gestión eficiente con el uso y apropiación de las TIC en la SDA	1030	11	13/07/2017	<a href="http://ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=e869f8c2-5b6b-4390-ba2a-05ea8b1166f0&amp;groupId=55886">http://ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=e869f8c2-5b6b-4390-ba2a-05ea8b1166f0&amp;groupId=55886</a>
7	Fortalecimiento institucional para la eficiencia administrativa	1033	12	14/07/2017	<a href="http://ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=19220ebf-a4c8-4b0f-9446-e0f99b7f554d&amp;groupId=55886">http://ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=19220ebf-a4c8-4b0f-9446-e0f99b7f554d&amp;groupId=55886</a>
8	Direccionamiento estratégico, coordinación y orientación de la SDA	1100	11	14/07/2017	<a href="http://ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=38b182a7-b1b1-4173-9bd9-3c52a07773a6&amp;groupId=55886">http://ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=38b182a7-b1b1-4173-9bd9-3c52a07773a6&amp;groupId=55886</a>
9	Gestión integral para la conservación, recuperación y conectividad de la Estructura Ecológica Principal y otras áreas de interés ambiental en el Distrito Capital	1132	17	19/07/2017	<a href="http://ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=3bb175e7-7b12-4a89-981c-a427597f618d&amp;groupId=55886">http://ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=3bb175e7-7b12-4a89-981c-a427597f618d&amp;groupId=55886</a>
10	Gestión ambiental urbana	1141	19	19/07/2017	<a href="http://ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=e2cc5e4a-fc7c-46be-96e6-d24989491e26&amp;groupId=55886">http://ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=e2cc5e4a-fc7c-46be-96e6-d24989491e26&amp;groupId=55886</a>
11	Protección y Bienestar	1149	17	17/07/2017	<a href="http://ambientebogota.gov.co/c/document_library">http://ambientebogota.gov.co/c/document_library</a>

Ít	Proyecto	Número	Ver sión	Fecha	Link ficha EBI-D
	Animal				y/get_file?uuid=7cf68d8a-b914-4b47-af1b-e5c67832c6e5&groupid=55886
12	Implementación de acciones del plan de manejo de la franja de adecuación y la reserva forestal protectora de los cerros orientales en cumplimiento de la sentencia del Consejo De Estado	1150	18	17/07/2017	http://ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=bb3e392d-1c18-4a39-9a7c-6bb824b8aa56&groupid=55886
13	Promoción de la conservación de bienes y servicios ambientales rurales en Bogotá D.C	7517	10	13/07/2017	http://ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=40d11dd3-16f7-47ba-9dc6-6ee8da7d1693&groupid=55886

Fuente: Elaboración propia con base en información disponible en [www.ambiente bogota.gov.co](http://www.ambientebogota.gov.co)

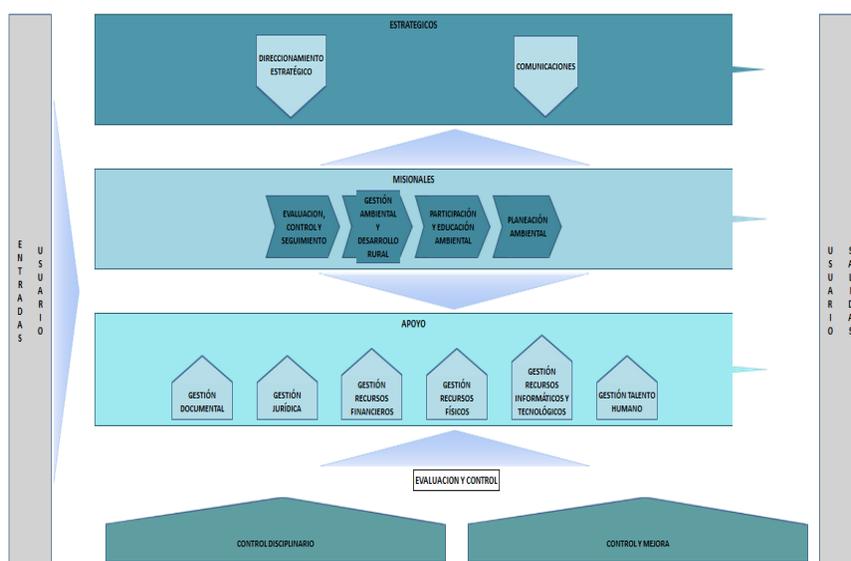
## 1.2.2. Modelo de Operación por Procesos

### 1.2.2.1. Mapa de Procesos

La Secretaría en cumplimiento de su misión y visión Institucional y con el propósito de satisfacer las necesidades de sus clientes cuenta con un modelo de operación por procesos, el cual se encuentra debidamente caracterizado, reflejando así las interacciones, los inputs – outputs, y garantizando una ejecución eficiente y el cumplimiento de los objetivos Institucionales.

Durante el período de análisis no se presentaron modificaciones al Mapa de Procesos. Los 14 procesos de la SDA son:

## Ilustración 2 - Mapa de Procesos de la Secretaría Distrital de Ambiente



Fuente: Módulo Procesos en el aplicativo ISOLUCION, tomado el 4 de junio de 2017

### 1.2.2.2. Documentación, revisión y divulgación de los procedimientos

En el aplicativo ISOLUCION se encuentra el procedimiento 126PA06-PR01 Control de la información documentada del Sistema Integrado de Gestión-SIG en su versión 10, el cual tiene como objetivo “establecer las actividades para controlar la información documentada del Sistema Integrado de Gestión -SIG, a través del aplicativo ISOLUCION, asegurando su identificación, revisión, aprobación, actualización, distribución, acceso, recuperación y uso, almacenamiento, preservación de la legibilidad, protección contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad, conservación y disposición de forma que los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Ambiente tengan la información disponible y vigente”. En cada situación de adopción, modificación o eliminación de la información documentada del SIG se proyecta un acto administrativo, que se encuentra en el aplicativo ISOLUCION.

De igual forma la SDA realiza actualizaciones constantes de los procedimientos, los cuales se pueden evidenciar en el aplicativo ISOLUCION. Cuando se realiza alguna actualización, ésta es informada a los respectivos procesos mediante correo electrónico, para que sea divulgada a cada uno de los servidores públicos.

### 1.2.2.3. Indicadores por proceso para realizar la medición correspondiente

La SDA ha desarrollado una batería de indicadores que le permite hacer el debido seguimiento a la gestión, así como a las metas formuladas con miras a la ejecución de cada uno de los proyectos de inversión que quedaron en firme a corte de diciembre de 2016. Por lo mismo, a continuación se exponen cada uno de los indicadores existentes,

mostrándolos según el proceso y el proyecto al que están asociados, igualmente, se señala el tipo de indicador. Es de anotar que un análisis detallado de los resultados de cada uno de los indicadores puede ser encontrado por la ciudadanía con cortes mensuales en el link: <http://ambientebogota.gov.co/web/sda/informe-de-indicadores-bogota-mejor-para-todos> y, en sus generalidades, será expuesto en el numeral “2.1.1.2. Informes u otros soportes de autoevaluación (informe de indicadores)” del presente documento.

**Tabla 7 – Indicadores por proyecto y área responsable**

Ítem	Área	Proyecto	Tipo de indicador	Indicadores
1	Dirección de Gestión Ambiental.	1132	Eficacia	Hectáreas nuevas de Áreas Protegidas de alto valor ecosistémico declaradas
			Eficacia	Acciones desarrolladas como base para la gestión de declaratoria de nuevas áreas protegidas en ecosistemas de páramo y alto andino
			Eficacia	Hectáreas Adquiridas en áreas protegidas y áreas de interés ambiental
			Eficacia	Hectáreas de suelo de protección por riesgo viabilizadas como espacio público.
		Eficiencia	Atender emergencias ambientales competencia y jurisdicción de la SDA, activadas por el SDGR - CC	
		1150	Eficacia	Hectáreas habilitadas como espacio para el disfrute de la oferta natural en los Cerros Orientales
			Eficacia	Grupos de interés vinculados a los procesos de conservación en los Cerros
			Eficacia	Hectáreas restauradas, manejadas y/o conservadas en los Cerros Orientales
Eficacia	Hectáreas con acciones de mitigación de incendios forestales			
2	Dirección Legal Ambiental.	1033	Eficiencia	% de conceptos jurídicos emitidos dentro del término legal establecido
			Eficiencia	% de procesos Judiciales y extrajudiciales atendidos, en los que la Entidad es parte o interviniente como Autoridad Ambiental.
			Efectividad	% de éxito procesal cualitativo de la SDA con Representación Judicial a cargo de la Entidad
			Eficiencia	Inspección, Vigilancia y Control a organizaciones sin ánimo de lucro de carácter ambiental
			Efectividad	% de éxito procesal cualitativo de procesos contra la SDA con Representación Judicial a cargo de la Secretaria Jurídica
			Efectividad	% de éxito procesal cuantitativo de la SDA con Representación Judicial a cargo de la Entidad
			Efectividad	% de éxito procesal cuantitativo de la SDA con Representación Judicial a cargo de la Secretaria Jurídica.
			Efectividad	% de éxito procesal de tutelas contra la SDA.

Ítem	Área	Proyecto	Tipo de indicador	Indicadores
			Eficacia	% de cumplimiento de sesiones exigidas en el Comité de Conciliación
			Eficiencia	Oportunidad de respuesta de procesos judiciales.
3	Dirección de Control Ambiental.	978	Eficacia	Redes de Monitoreo ambiental articuladas al Centro de Información y Modelamiento Ambiental
			Eficacia	Reportes integrales ambientales del Distrito modelados realizados.
			Eficacia	Centro de Información y Modelamiento Ambiental para el Distrito Capital.
		979	Eficacia	Impulso Sancionatorio
			Eficiencia	Decisiones de Fondo en procesos Sancionatorios
			Efectividad	Acatamiento Sentencia Río Bogotá – obligaciones DCA
		1141	Eficacia	Reducción de toneladas de CO <sub>2</sub> eq
4	Dirección de Gestión Corporativa.	844	Eficacia	Implementación del Plan Institucional de Gestión Ambiental
		N/A	Efectividad	Gestión del Préstamo y devolución de documentos de la Colección bibliográfica de la SDA
			Eficacia	Consulta y prestamos de expedientes del archivo central
			Eficacia	Organización técnica de expedientes de contratos en el archivo central
			Eficacia	Seguimiento a los gastos de funcionamiento 2016
			Eficacia	Seguimiento a la formulación e implementación del plan de Seguridad y Salud en el Trabajo
			Eficacia	Seguimiento a la formulación e implementación del Programa Institucional de bienestar social e incentivos
			Efectividad	Seguimiento a la formulación e implementación al plan de Capacitación
			Eficacia	Cumplimiento en la entrega de la Evaluación del Desempeño Laboral de los Funcionarios
		Eficacia	Accidentes laborales	
		1033	Eficiencia	% Avance obras de infraestructura
		1033	Eficiencia	Ejecución de acciones para el sostenimiento y mejora del PIGA de la SDA
		1033	Eficiencia	Implementación de los procesos del PGD
		1033	Eficiencia	Mejoramiento del clima organizacional
5	Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental.	1030	Eficacia	Avance en el fortalecimiento de la integración de los Sistemas de información Priorizados
			Eficacia	Porcentaje de Incremento en la aplicación de estándares priorizados en el manejo de información
			Eficacia	Avance en la renovación de la infraestructura tecnológica y de comunicaciones de la SDA
			Eficacia	Avance en la Disposición de componentes tecnológicos para una adecuada difusión como parte de la implementación de las Leyes 1474 del 2011 y 1712 del 2014

Ítem	Área	Proyecto	Tipo de indicador	Indicadores
		1029	Eficacia	Actividades de coordinación para la gestión ambiental distrital.
			Eficacia	Iniciativas realizadas para la agenda regional ambiental.
			Eficacia	Actividades de generación, gestión y divulgación del conocimiento
		980	Eficacia	Adecuación de Kilómetros para Sendero Panorámico y Cortafuegos
			Eficacia	Personas vinculadas a procesos de apropiación
6	Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre.	979	Eficacia	Actuaciones de control, evaluación y seguimiento ambiental a establecimientos que realizan aprovechamiento de los recursos de fauna y flora
			Eficacia	Arboles evaluados en Bogotá D.C.
			Eficacia	Arboles bajo seguimiento en Bogotá D.C.
			Eficiencia	Eficiencia en la atención de solicitudes en la Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre.
7	Subdirección del Recurso Hídrico y del Suelo.	979	Efectividad	Número de km de ríos urbanos con índice de calidad hídrica que pasan de aceptable a buena o superior (WQI >80)
			Efectividad	Número de km de ríos urbanos que alcanzan un índice de calidad hídrica aceptable (WQI >65)
			Eficacia	Resolver de fondo actuaciones sancionatorias iniciadas durante los años de la vigencia Bogotá mejor para todos
			Eficacia	Actuaciones de evaluación de instrumentos ambientales en los
				términos establecidos en los procedimientos establecidos en la
				Secretaría Distrital de Ambiente, iniciados durante los años de la
				vigencia "Bogotá mejor para Todos"
Efectividad	Áreas intervenidas de suelo degradado o contaminado			
Eficacia	Acciones de control a actividades y establecimientos generadores de Residuos Peligrosos -RESPEL			
8	Subdirección de Políticas y Planes Ambientales.	1029	Eficacia	Seguimiento de Políticas e instrumentos de planeación ambiental priorizados
9	Proyectos y Cooperación	1029	Eficacia	Gestión de Proyectos de Inversión

Ítem	Área	Proyecto	Tipo de indicador	Indicadores
			Eficacia	Reportes Integrados de alertas y recomendaciones, emitidos sobre proyectos
			Eficacia	Gestión de Cooperación Internacional
10	Subsecretaría General y de Control Disciplinario.	1100	Eficiencia	Gestión Procesal Disciplinaria
			Eficiencia	Gestión Preventiva en materia Disciplinaria
			Eficiencia	Seguimiento de respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias
			Eficiencia	Mantenimiento de Puntos de Atención al Ciudadano
			Eficacia	Subsistemas del Sistema Integrado de Gestión, sostenidos e implementados
			Eficiencia	Mantenimiento de las Certificaciones del SIG
			Eficiencia	Optimización de la implementación de las Leyes 1474 del 2011 y 1712 del 2014
			Eficiencia	Seguimiento de la puesta al servicio de trámites virtualizables de la SDA en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT
11	Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad.	1132	Eficacia	1. Incremento de hectáreas con procesos de restauración ecológica que aportan a la conectividad ecológica de la región.
			Eficacia	2. Hectáreas en proceso de mantenimiento de áreas intervenidas en el suelo de protección
			Eficacia	3. Hectáreas de las zonas de ronda hidráulica y/o zonas de manejo y protección ambiental - ZMPA de tramos de humedales, gestionadas para su recuperación, rehabilitación y/o restauración
			Eficacia	4. Áreas priorizadas habilitadas dentro de los Parques Ecológicos Distritales y otras áreas de interés para el disfrute ciudadano.
			Eficacia	5. Predios que implementan estrategias de adaptación al cambio climático.
			Eficacia	6. Parques Ecológicos Distritales de Humedales con conservación y manejo sostenible
			Eficacia	7. Parques Ecológicos Distritales de montaña y áreas de interés ambiental conservados y manejados sosteniblemente
			Eficacia	8. Hectáreas intervenidas para el uso sostenible de áreas abastecedoras de los acueductos veredales
12	Subdirección de Ecorurbanismo y Gestión Ambiental Empresarial.	1141	Eficacia	Proyectos en etapa de diseño u operación que incluyen criterios de sostenibilidad ambiental
			Eficacia	Proyecto de sistema urbano de drenaje sostenible para manejo de aguas y escorrentías implementado.
			Eficacia	m2 de techos verdes y jardines verticales en espacio público y privado implementados.

Ítem	Área	Proyecto	Tipo de indicador	Indicadores
			Eficacia	Empresas con índices de desempeño ambiental empresarial en rangos muy bueno y superior.
			Eficacia	Avance en la actualización y puesta en marcha de la Política Distrital de Producción y Consumo Sostenible.
			Eficacia	Avance en la formulación y seguimiento del proyecto Parque Industrial Ecoeficiente de San Benito-PIESB en los componentes a cargo de la SDA.
			Eficacia	Toneladas de residuos peligrosos y especiales dispuestas adecuadamente
			Eficacia	Avance en la implementación de la política pública de ecourbanismo y construcción sostenible
13	Subdirección de Control Ambiental al Sector Público.	1141	Eficacia	Toneladas de RCD controladas dispuestas adecuadamente
			Eficacia	Porcentaje de Residuos de Construcción y Demolición reutilizados o aprovechados en las obras controladas por la SDA
			Eficacia	Toneladas de residuos peligrosos gestionadas externamente de establecimientos de salud humana y afines (veterinarias, moteles, peluquerías entre otros) controladas
			Eficacia	Toneladas de llantas usadas aprovechadas
			Eficacia	Establecimientos de acopio de llantas con seguimiento y control
14	Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual.	979	Eficacia	Reducción de niveles de ruido en las zonas críticas, dado en decibeles.
			Eficacia	Concentración promedio anual de material particulado de diámetro menor a 10 micras (PM10) por debajo de 50 µg/m3
			Eficacia	Concentración promedio anual de material particulado de diámetro menor a 2.5 micras (PM2.5) por debajo de 25 µg/m4
			Eficacia	Vehículos revisados del parque automotor que circula en Bogotá
			Eficacia	Operativos de intervención a rutas críticas de espacio público con publicidad exterior visual de manera ilegal
			Eficacia	Jornadas de sensibilización realizadas a establecimientos de comercio y ciudadanía en general, frente al tema de Publicidad Exterior Visual.
			Eficacia	% de datos válidos para determinar la concentración promedio anual de PM10 y PM2.5 en la RMCAB
			Eficacia	% de solicitudes de permisos de emisión tramitadas por la SDA
			Eficacia	% de solicitudes de permisos para vallas tubulares tramitadas por la SDA
		978	Eficacia	Avance del desarrollo del componente aire del Sistema de Alertas Tempranas Ambientales de Bogotá
Eficacia	Avance del desarrollo de la red de ruido			

Ítem	Área	Proyecto	Tipo de indicador	Indicadores
			Eficacia	Avance en la reformulación del Plan de Descontaminación del Aire para Bogotá
15	Subdirección Contractual.	N/A	Eficiencia	Eficiencia en la gestión Contractual
			Eficiencia	Seguimiento a la publicación y modificaciones contractuales
16	Oficina de Participación, Educación y Localidades	981	Eficacia	Número de ciudadanos en procesos de participación
			Eficacia	Número de participantes en acciones de educación en el D.C.
17	Oficina de Control Interno.	N/A	Eficacia	Cumplimiento de auditorías
			Eficacia	Nivel de ejecución de seguimientos
			Eficacia	Cumplimiento Entrega de Informes
		Direccionamiento estratégico, coordinación, y orientación de la SDA.	Eficacia	Cumplimiento actividades de control interno
18	Subdirección Financiera.	N/A	Eficacia	Registro de cobros persuasivos.
			Eficacia	Gestión de Disponibilidades Presupuestales
			Eficacia	Gestión de pagos aprobados
			Eficacia	Oportunidad en la entrega de la información contable a la SHD
19	Oficina Asesora de Comunicaciones.	981	Eficacia	Sumatoria del porcentaje de avance mensual de la ejecución de las actividades que implementan la estrategia

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de los seguimientos de la OCI a los indicadores de la Entidad

### 1.2.3. Estructura Organizacional

#### 1.2.3.1. Comunicación al personal para sensibilizar la relación entre la estructura y los procesos de la entidad

La SDA dispone del Procedimiento 126PG02-PR02 - Comunicación Interna en su versión 8, el cual tiene como objetivo “*describir las actividades secuenciales que permitan el adecuado flujo de información para el manejo de la comunicación al interior de la SDA*”. Dentro de sus lineamientos se encuentra que la comunicación debe encaminarse a la apropiación por parte de todos los servidores públicos, de los objetivos, estrategias, proyectos, planes, programas y campañas hacia los cuales se enfoca su accionar de cara a la comunidad destinataria de sus servicios.

En este sentido, el procedimiento en cuestión está asociado a los siguientes lineamientos de operación:

- La comunicación debe encaminarse a la apropiación por parte de todos los servidores públicos, de los objetivos, estrategias, proyectos, planes, programas y campañas hacia los cuales se enfoca su accionar de cara a la comunidad destinataria de sus servicios.
- La Oficina Asesora de Comunicaciones, brindará apoyo y asesoría en la divulgación de la información requerida para el logro de la misión, planes, programas y proyectos, así como toda información de interés general, con el fin de lograr la apropiación por parte de todos los servidores públicos.
- Los directivos de la entidad deberán promover la participación de sus colaboradores, mediante la creación de espacios, tales como reuniones semanales en cada una de las dependencias, círculos de mejoramiento mensuales en cada uno de los procesos, retroalimentación trimestral del avance de los planes de acción, socialización semestral de los informes de gestión institucionales tendientes al logro de los objetivos misionales.
- Cada servidor público de la Secretaría, debe convertirse en agente multiplicador de la información recibida internamente a través de los distintos canales con que cuenta la Secretaría (web, redes sociales, correo, entre otros), para que dichos servicios lleguen a todos los funcionarios y contratistas. De paso, propiciar relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos y la población capitalina.
- Todas las dependencias deben conocer y aplicar los instructivos del proceso de Comunicaciones. (Jornadas de inducción y reinducción del área de bienestar)
- Los registros de carácter obligatorio son los que se encuentran contemplados en la descripción del procedimiento, por lo que los instructivos incluidos en el presente procedimiento se constituyen en una guía, ya que dependiendo del evento o actividad algunos de los pasos no se deben surtir.
- El mecanismo institucional para recibir sugerencias o solicitudes de los funcionarios y contratistas sobre el tema de comunicaciones es el correo institucional
- Todas las piezas de divulgación generadas por la Secretaría Distrital de Ambiente, serán diseñadas por la OAC, aquellas que sean producto de convenios o contratos externos, deberán tener aprobación de la Oficina Asesora de Comunicaciones frente al contenido, diseño e imagen institucional, con el fin de garantizar el cumplimiento del manual de imagen institucional.

- Se utilizarán las distintas herramientas de comunicación externa para comunicar sobre: NTC - ISO 14001 de 2015: importancia de una gestión ambiental eficaz y conforme con los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental, política ambiental, roles y responsabilidades, aspectos ambientales significativos, objetivos ambientales e información pertinente del sistema de gestión ambiental, según se establezca en los procesos de comunicación de la organización y según lo requieran sus requisitos legales y otros requisitos.
- NTC-ISO 9001 de 2015: comunicar sobre la importancia de una gestión de la calidad eficaz, la política de la calidad, objetivos de la calidad, proporcionar a los clientes la información relativa a los productos y servicios, Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar, la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos; la liberación de productos y servicios; la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas; las interacciones del proveedor externo con la organización; el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización; las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.
- NTC-ISO/IEC 17025 de 2005: comunicar sobre la importancia de una gestión de la seguridad de la información eficaz y de conformidad con los requisitos del Sistema, sobre la política de la seguridad de la información, sobre las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes a la seguridad de la información y sobre los objetivos de seguridad,
- La conservación de la información documentada generada en el procedimiento de comunicación interna, se administrará y custodiará durante el periodo de divulgación y publicación de la misma en las distintas herramientas de comunicación
- Las comunicaciones tales como campañas de sensibilización, capacitaciones, socialización de políticas, implementación y difusión de controles, del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información serán planeadas por el oficial de seguridad de la información de la Entidad y el equipo operativo del SGSI y se canalizarán a través de la Oficina Asesora de comunicaciones.
- La socialización sobre requerimientos y políticas del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información, dirigida hacia nuevos servidores públicos en la Entidad, estará a cargo del líder de cada proceso en el cual ingrese el servidor público. Se debe informar dónde se encuentran los documentos relacionados para que los nuevos servidores públicos puedan profundizar en el tema, logrando disminuir riesgos de seguridad de la información.

- Los incidentes de Seguridad de la Información deben ser reportados por todos los servidores públicos de la entidad a través de la mesa de servicios. Éstos se atenderán según el procedimiento establecido para tal fin en la entidad.

#### **1.2.4. Indicadores de Gestión**

*1.2.4.1. Definición de indicadores de eficiencia y efectividad, que permiten medir y evaluar el avance en la ejecución de los planes, programas y proyectos.*

Como se ha visto antes, la adecuada definición de los indicadores ha sido una preocupación continua para la SDA, es por esta razón que el procedimiento para su diseño ha sido reglamentado dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad bajo los siguientes procedimientos, disponibles para su consulta en el aplicativo ISOLUCION:

**Procedimiento 126PG01-PR07** - Formulación, medición y evaluación de indicadores de gestión. Versión 9.

**Procedimiento 126PM02-PR14** - Gestión y Administración de Indicadores y variables en el Observatorio Ambiental de Bogotá OAB. Versión 4.

Estos dos procedimientos rigen la creación de indicadores y se encuentran plenamente operativos con sus últimas versiones sin modificaciones desde el año 2015.

*1.2.4.2. Cuadros de control para seguimiento a los indicadores clave de los procesos.*

Los indicadores en la SDA son seguidos a través de los formatos de Hoja de vida y reporte de medición de indicadores (126PG01-PR07-F-A3-V.9.0), los cuales son alimentados con la frecuencia que implique la medición del indicador por una persona responsable en cada una de las áreas y reflejan los siguientes datos a saber:

1. Indicador
2. Objetivo del Indicador
3. Aporte del Indicador
4. Proceso
5. Objetivo Estratégico
6. Descripción del Indicador
7. Marco Plan de Desarrollo
8. Responsable del Análisis
9. Tendencia
10. Proyecto de Inversión
11. Tipología
12. Fuente de Información

13. Responsable del Cálculo
14. Fórmula del Indicador
15. Meta Anual
16. Línea Base
17. Tolerancia Superior
18. Tolerancia Inferior
19. Descripción de la Meta
20. Unidad de Medida
21. Frecuencia de Medición
22. Fecha de cumplimiento
23. Observaciones Indicador
24. Aplica Promedio
25. Responsable
26. Dependencia
27. La programación y ejecución por cada mes del año
28. El análisis del comportamiento del indicador por cada mes del año

Adicionalmente, en el aplicativo ISOLUCION es posible acceder al módulo de indicadores, donde se señalan las diferentes mediciones en razón de los siguientes ítems: visualización, comparativos y proyecciones, reportes, medición y estadísticas.

#### *1.2.4.3. Revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores*

Los reportes mensuales que adelanta la Subdirección de Proyectos y Cooperación Internacional, permiten verificar el funcionamiento de los indicadores. En este sentido, a la fecha encontramos cortes de estos informes para los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre. Información que ha sido complementada con la revisión adelantada por la OCI el 05 de mayo de 2017, en el seguimiento al Tablero de Indicadores de la SDA.

De esta manera, la OCI le planteó a la administración de la SDA acoger las siguientes recomendaciones y tener en cuenta las recomendaciones surgidas del ejercicio:

- **Recomendaciones**

- Verificar las observaciones realizadas a los indicadores de la entidad a lo largo de este informe, las cuales servirán como insumo para identificar y alinear las iniciativas estratégicas.
- Ejecutar un ejercicio de autocontrol, mediante la aplicación de los indicadores, en donde se realicen revisiones periódicas al cumplimiento y desarrollo de las metas establecidas, para así obtener la información necesaria que permita mejorar el desempeño relacionado con las metas de cada uno de los procesos.

- Focalizar acciones en los puntos críticos observados a lo largo del informe, con el fin de mejorar el seguimiento a los indicadores del plan de desarrollo y el cumplimiento del alcance y objeto de cada uno de los Procesos de la Entidad.
- Fortalecer la capacitación de las personas encargadas de diligenciar y actualizar las Hojas de Vida de los indicadores, con el fin de evitar errores en la formulación, cálculo y seguimiento de los indicadores y sus proyectos de inversión.

- **Conclusiones**

- En el marco del esquema o ciclo de gestión de la entidad, el sistema de seguimiento y evaluación de indicadores es fundamental ya que contribuye a tomar decisiones acertadas y oportunas para el cumplimiento de las metas, y a mejorar la gestión en lo relacionado con el logro de resultados.
- El Tablero de Indicadores se convierte en una herramienta para evaluar la gestión integral, en la medida que se enfoca no solamente a realizar una evaluación de resultados de la gestión, sino también a ejercer seguimiento y control sobre productos y procesos.
- De acuerdo con lo anterior es pertinente reforzar la capacitación de los enlaces de cada una de las áreas de la entidad en lo relacionado con la formulación y seguimiento de los indicadores, toda vez que se encontraron reiterativamente incongruencias entre las fórmulas de cálculo y las metas esperadas. En este sentido es necesario indicar que el procedimiento 126PG01-PR07 estipula efectivamente realizar el acompañamiento al momento de la formulación, no obstante, la equivocada formulación se hizo evidente en varios de los indicadores manejados por las áreas.
- Se sugiere que las áreas revisen sus reportes en la Hoja de Vida de los indicadores, fortaleciendo especialmente lo relacionado con el cumplimiento mensual y acumulado, ya que se observó que en algunos casos una mala comprensión aritmética del indicador lleva a reportes no consistentes.

Otro medio por el cual es posible hacer la verificación de estos indicadores y revisar continuamente su utilidad y pertinencia, son las hojas de vida de los indicadores que son analizadas constantemente por los enlaces de cada una de las áreas y en especial por la SPCI.

### **1.2.5. Políticas de Operación**

### 1.2.5.1. Manual de operaciones o su equivalente adoptado y divulgado

La SDA cuenta con la total documentación de sus procesos, procedimientos y de los documentos y directrices que los rigen. Para esto, ha desarrollado una plataforma de fácil acceso para la totalidad de los funcionarios de la Entidad que se compone de los siguientes documentos, en lo que tiene que ver con el equivalente al Manual de Operaciones y que está siendo constantemente actualizada:

**Tabla 8 – Documentos del listado maestro para manual de operaciones**

<b>Listados maestros</b>
<u>Listado maestro de documentos</u>
<u>Listado maestro de documentos externos (Normograma)</u>
<u>Listado temático de documentos</u>
<u>Listado maestro de registros</u>
<u>Listado maestro de actas</u>
<u>Tablas de Retención Documental</u>

Fuente: Aplicativo ISOLUCION SDA

## 1.3. Administración de Riesgos

### 1.3.1. Políticas de Administración de Riesgos

#### 1.3.1.1. Definición por parte de la alta Dirección de políticas para el manejo de los riesgos

En el 2017 se desarrolló la “Política de Riesgos de la Secretaría Distrital de Ambiente”, que plantea lo siguiente:

La Secretaria Distrital de Ambiente, implementa una política de administración de riesgos para garantizar una gestión pública eficaz bajo la responsabilidad de los directivos que participan en cada proceso. Los riesgos se identificarán, analizarán, valorarán, evaluarán y actualizarán, por lo menos una vez al año, teniendo en cuenta los eventos externos e internos, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, los aspectos e impactos ambientales, los riesgos y peligros y el direccionamiento estratégico, que pueden afectar o impedir el cumplimiento de sus objetivos, en el marco de la viabilidad jurídica, técnica, financiera y económica, para prevenir su ocurrencia y mitigar los efectos ocasionados en el evento de la materialización de dichos riesgos.

Los lineamientos para administrar los riesgos están definidos en el procedimiento 126PG01-PR09 - Administración de Riesgos y Oportunidades, el cual se implementa por todos los procesos de la SDA.

### **OBJETIVOS DE LA POLÍTICA**

Identificar los riesgos de la SDA para realizar su administración, tratamiento y seguimiento a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de la misionalidad de la entidad, definiendo las acciones para prevenir su ocurrencia y mitigar los efectos ocasionados en el evento de la materialización.

### **ESTRATEGIAS DE LA POLÍTICA**

Corto plazo

- Socializar el procedimiento 126PG01-PR09;
- Administración de Riesgos y Oportunidades, para garantizar la implementación;
- Realizar el acompañamiento por parte del proceso de direccionamiento estratégico a todos los procesos para la definición del mapa de riesgos y oportunidades;
- Realizar la revisión y asesoramiento por parte de la Oficina de Control Interno a los procesos frente a la generación del plan de manejo de riesgos y oportunidades;
- Publicar la política de administración del riesgo para consulta de las partes interesadas.

Mediano plazo

- Hacer seguimiento al mapa de riesgos y oportunidades por parte de los responsables de los procesos.
- Verificar el cumplimiento de las acciones y la efectividad de los controles por parte de la Oficina de Control Interno.

Largo plazo

- Verificar la eficacia de las acciones tomadas para tratar los riesgos y oportunidades identificadas en los procesos de la entidad durante la revisión por la Dirección.

### **RIESGOS A CONTROLAR**

Los riesgos a controlar por la SDA se encuentran establecidos en el mapa de riesgos y oportunidades actualizado anualmente de acuerdo con los eventos externos e internos, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, los aspectos e impactos ambientales, los riesgos y peligros y el direccionamiento estratégico.

## ACCIONES A DESARROLLAR

Las acciones a desarrollar, el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido, están identificados y contenidos en el plan de manejo de riesgos y oportunidades.

### 1.3.2. Identificación de Riesgos

#### 1.3.2.1. Identificación de los factores internos y externos de riesgo

La Oficina de Control Interno, adelantó en el marco de sus obligaciones legales y de lo establecido en el Plan de Acción, el seguimiento al cumplimiento del Decreto Distrital 370 de 2014 (Circular 10 de 2015), el cual incluyó entre otras cosas el “Seguimiento y evaluación al Mapa de Riesgos que impactan los resultados previstos en Planes de Gestión y Proyectos de Inversión y afectan el cumplimiento de compromisos del Plan de Desarrollo”. La fecha de corte de este seguimiento fue el 30 de abril y su presentación se llevó a cabo el 31 de mayo y 30 de septiembre.

Adicionalmente, la OCI también hizo seguimiento, con los cortes antes mencionados, a los planes de manejo de riesgos - Procesos Misionales (Decretos Nacionales 1537 de 2001, 2641 de 2012, 1081 de 2015 artículo 2.1.4.2. y 124 de 2016).

### 1.3.3. Análisis de Riesgos y Valoración de Riesgos

#### 1.3.3.1. Mapa de riesgos

La SDA ha elaborado también el Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia 2017, el cual ha sido publicado por la Oficina de Control Interno dentro del link “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la página web de la SDA. Si se desea acceder directamente, se puede seguir la siguiente URL:

<http://ambientebogota.gov.co/web/sda/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano>

Por otra parte, se han determinado los riesgos que componen el Mapa de Riesgos institucional. De esta manera, actualmente hay 42 riesgos registrados para el presente corte, los cuales son controlados a través del Mapa, alimentado virtualmente en el aplicativo ISOLUCION, con revisión por parte de la OCI. A continuación se exponen algunos de sus campos:

**Tabla 9- Mapa de Riesgos SDA**

Núm.	Proceso	Nombre del riesgo	Responsable
GTHU-10	GESTIÓN TALENTO HUMANO	Afectación a la seguridad y salud de los trabajadores de la SDA (2017)	María Margarita Palacio Ramos
GRIT-10	GESTIÓN RECURSOS INFORMÁTICOS Y TECNOLÓGICOS	Afectación de la seguridad de la información (2017)	Shirley Andrea Zamora Mora

Núm.	Proceso	Nombre del riesgo	Responsable
PAR-6	PARTICIPACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL	Bajos conocimientos adquiridos a partir de las acciones de educación ambiental (2017)	Alix Auxiliadora Montes Arroyo
GD-7	GESTIÓN DOCUMENTAL	Daño o deterioro de la documentación en el archivo central y de contratos (2017)	María Margarita Palacio Ramos
PLA-3	PLANEACIÓN AMBIENTAL	Debilidad en la articulación para la formulación y orientación de Políticas e instrumentos de planeación ambiental (2017)	Alejandra Ucrós Silva
GRIT-11	GESTIÓN RECURSOS INFORMÁTICOS Y TECNOLÓGICOS	Desarticulación de iniciativas tecnológicas con los lineamientos estratégicos (2017)	Shirley Andrea Zamora Mora
ECS-10	EVALUACION, CONTROL Y SEGUIMIENTO	Deterioro de los especímenes de la flora dispuestos en el CRFFS (2017)	Yanneth Cristina Buitrago Amarillo
COM-5	COMUNICACIONES	Divulgación errada de información sobre la SDA a las partes interesadas (2017)	Ana Edith Rodríguez Pérez
ECS-11	EVALUACION, CONTROL Y SEGUIMIENTO	Escape de animales silvestres alojados en el CRFFS (2017)	Yanneth Cristina Buitrago Amarillo
PAR-5	PARTICIPACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL	Falta de continuidad en los procesos de participación liderados por la SDA (2017)	Alix Auxiliadora Montes Arroyo
GTHU-9	GESTIÓN TALENTO HUMANO	Incumplimiento a la normatividad y criterios de Evaluación del desempeño Laboral (EDL) (2017)	María Margarita Palacio Ramos
GTHU-11	GESTIÓN TALENTO HUMANO	Incumplimiento al disfrute de vacaciones (2017)	María Margarita Palacio Ramos
DE-9	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Incumplimiento con los estándares establecidos, tales como, calidad, oportunidad, confiabilidad y veracidad, en lo que respecta a la formulación, evaluación, actualización y seguimiento de proyectos (2017)	Rossana Sanfeliu Giaimo
GTHU-12	GESTIÓN TALENTO HUMANO	Incumplimiento de los requisitos de comisiones (2017)	María Margarita Palacio Ramos
GRIT-12	GESTIÓN RECURSOS INFORMÁTICOS Y TECNOLÓGICOS	Incumplimiento legal sobre derechos de autor y privacidad de la información (2017)	Shirley Andrea Zamora Mora
DE-10	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Incumplir con la Implementación y el Mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión (2017)	Carlos Arturo Puerta Cárdenas
PLA-4	PLANEACIÓN AMBIENTAL	Información inconsistente reportada en el Observatorio Ambiental de Bogotá - OAB (2017)	Rossana Sanfeliu Giaimo
GRIT-9	GESTIÓN RECURSOS INFORMÁTICOS Y TECNOLÓGICOS	Intermitencia de los servicios tecnológicos (2017)	Shirley Andrea Zamora Mora
ECS-9	EVALUACION, CONTROL Y SEGUIMIENTO	Interrupción de la actividad de monitoreo o Suministro de información errónea sobre los datos de Calidad del Aire entregada por la Red Monitoreo Calidad del Aire de Bogotá a las partes interesadas. (2017)	Oscar Alexander Ducuara Falla

Núm.	Proceso	Nombre del riesgo	Responsable
GRIT-13	GESTIÓN RECURSOS INFORMÁTICOS Y TECNOLÓGICOS	Pérdida de la historia de eventos que le ocurren a la SDA (2017)	Shirley Andrea Zamora Mora
GD-8	GESTIÓN DOCUMENTAL	Pérdida, daño o alteración de la información en el Archivo de la SDA (2017)	María Margarita Palacio Ramos
GRF-6	GESTIÓN RECURSOS FINANCIEROS	Presentación extemporánea de informes a la SHD (2017)	Elsa Marina Ramírez Rubio
GRF-7	GESTIÓN RECURSOS FINANCIEROS	Registro inadecuado de los hechos económicos, sociales y ambientales (2017)	Elsa Marina Ramírez Rubio
GD-6	GESTIÓN DOCUMENTAL	Respuestas expedidas a los ciudadanos(as) por parte de las dependencias de la SDA sobre los derechos de petición instaurados que no cumplan con criterios de calidad, calidez, oportunidad, coherencia y normativa (2017)	Carlos Arturo Puerta Cárdenas
GRIT-14	GESTIÓN RECURSOS INFORMÁTICOS Y TECNOLÓGICOS	Imposibilidad de identificar responsabilidades ante incidentes de seguridad de la información (2017)	Shirley Andrea Zamora Mora
CM-6	CONTROL Y MEJORA	Incumplimiento de los términos establecidos para el reporte de informes a cargo de la Oficina de Control Interno, exigidos por la normatividad vigente (2017)	Lilian Rodríguez Carvajal
CM-5	CONTROL Y MEJORA	Incumplimiento del programa anual de auditorías de la oficina de control interno (2017)	Lilian Rodríguez Carvajal
GRFS-30	GESTIÓN RECURSOS FÍSICOS	Colapso estructural o superación de la capacidad instalada del sistema de tratamiento de agua residual y del sistema de suministro de agua en el CRRFFS (2017)	María Margarita Palacio Ramos
GRFS-29	GESTIÓN RECURSOS FÍSICOS	Contaminación de los tanques de agua potable o agua lluvia de la sede administrativa de la SDA (2017)	María Margarita Palacio Ramos
GRFS-28	GESTIÓN RECURSOS FÍSICOS	Derrame de aceites usados de la planta eléctrica (2017)	María Margarita Palacio Ramos
GJ-6	GESTIÓN JURÍDICA	Emisión de conceptos jurídicos basados en normativa desactualizada o no aplicable (2017)	Viviana Carolina Ortiz Guzmán
GRFS-33	GESTIÓN RECURSOS FÍSICOS	Evento de remoción en masa en aulas y parques ambientales (Parque Entrenubes, Mirador de los Nevados y Aula Soratama) (2017)	María Margarita Palacio Ramos
GJ-7	GESTIÓN JURÍDICA	Falta de oportunidad en la atención de los procesos judiciales (2017)	Viviana Carolina Ortiz Guzmán
GRFS-32	GESTIÓN RECURSOS FÍSICOS	Fuga de gases tóxicos o inflamables (2017)	María Margarita Palacio Ramos
GADR-7	GESTIÓN AMBIENTAL Y DESARROLLO RURAL	Inadecuada atención de emergencias relacionadas con los eventos PIRE (2017)	Eduardo Antonio Guerrero Forero
GRFS-31	GESTIÓN RECURSOS FÍSICOS	Incendios en aulas y parques ambientales donde se cuenta con control operacional y CRRFFS (2017)	María Margarita Palacio Ramos

Núm.	Proceso	Nombre del riesgo	Responsable
GRFS-25	GESTIÓN RECURSOS FÍSICOS	Pérdida o daño de Bienes (2017)	María Margarita Palacio Ramos
GRFS-27	GESTIÓN RECURSOS FÍSICOS	Publicaciones extemporáneas en el SECOP de los procesos contractuales (2017)	Ana Carolina Robles Tolosa
GRFS-26	GESTIÓN RECURSOS FÍSICOS	Retrasos en los procedimientos contractuales (2017)	Ana Carolina Robles Tolosa
CD-6	CONTROL DISCIPLINARIO	Violación del Debido Proceso (2017)	Carlos Arturo Puerta Cárdenas
GADR-8	GESTIÓN AMBIENTAL Y DESARROLLO RURAL	Inadecuada administración de las áreas protegidas responsabilidad de la SDA (2017)	María Carolina Gómez Mahecha
CM-7	CONTROL Y MEJORA	Pérdida de independencia en las auditorías internas (2017)	Lilian Rodríguez Carvajal

Fuente: Elaboración propia con base en los datos disponibles en el aplicativo ISOLUCION de la SDA

## 2. Módulo de Control de Evaluación y Seguimiento

### 2.1. Autoevaluación

#### 2.1.1. Autoevaluación de Control y Gestión

##### 2.1.1.1. Aplicación de encuestas de autoevaluación de los procesos- Encuestas de percepción

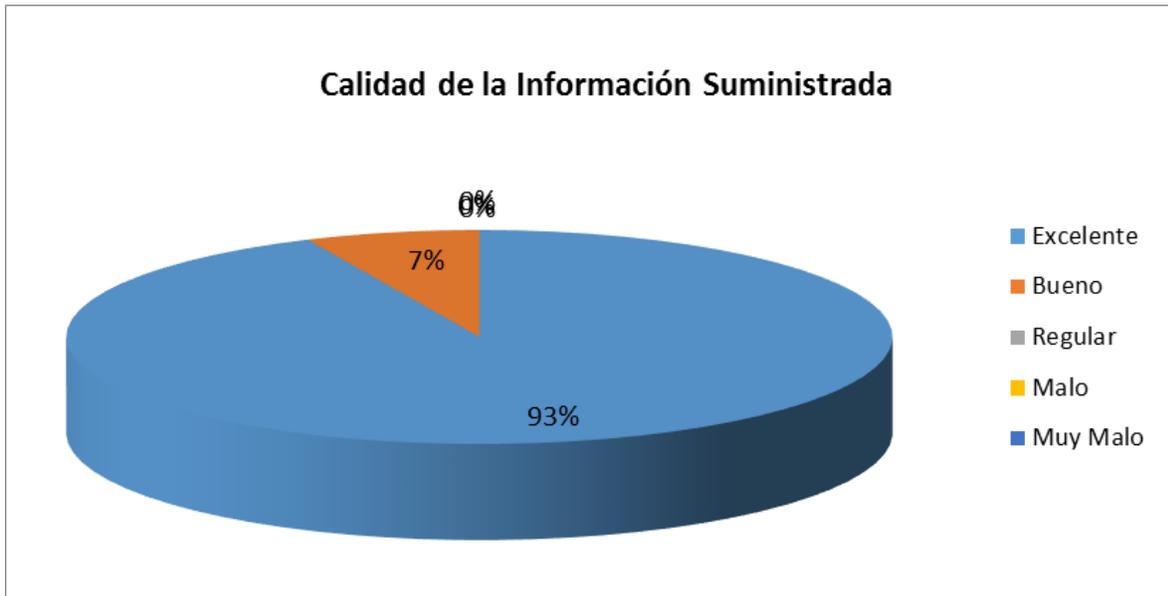
La Secretaría Distrital de Ambiente ha venido aplicando encuestas de percepción con el objetivo de conocer la opinión de la ciudadanía frente a la gestión de la Entidad.

Se observan los siguientes resultados generales desagregados, para las encuestas de “informe de resultados encuesta de percepción PM04 – Evaluación, Control y Seguimiento” del segundo corte trimestral del año y “encuesta de percepción y satisfacción del servicio prestado por la SDA” en su último reporte realizado en el mes de septiembre:

- **INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN PM04 – EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO**

En el periodo de abril a junio de 2017, se obtuvo un total de 236 registros de encuestas de percepción aplicadas a productos del proceso de Evaluación, Control y Seguimiento donde se observan los resultados de la calificación a los factores encuestados, como se detalla en las siguientes gráficas:

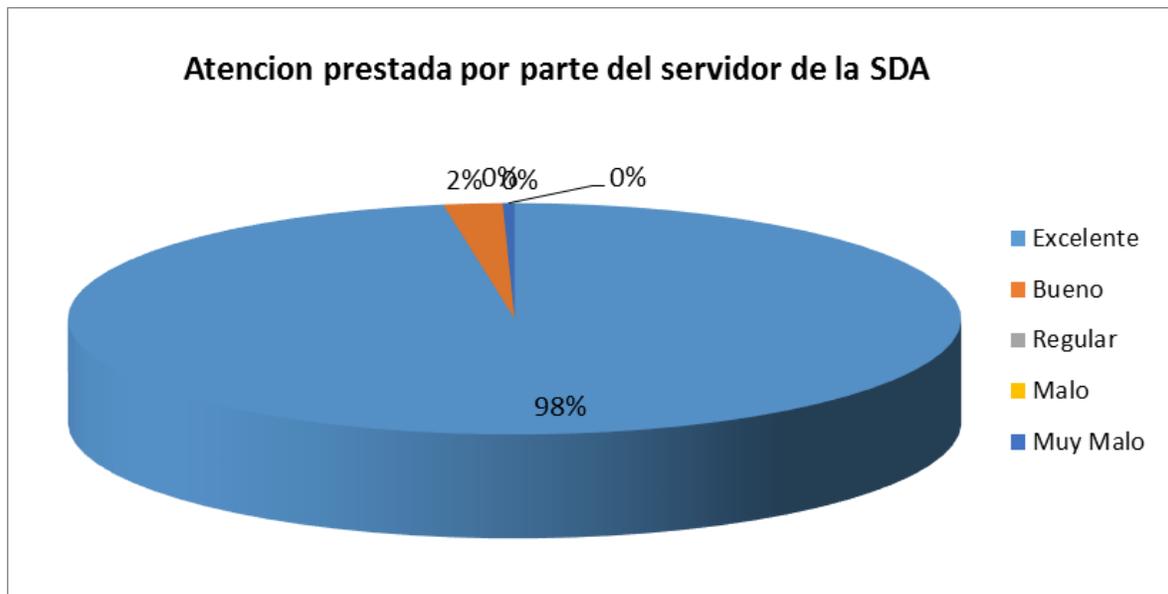
### Ilustración 3 – Calidad de la información suministrada



Fuente: Informe de resultados encuesta de percepción PM04 – Evaluación, Control y Seguimiento (Abril – junio/2017)

El mencionado informe concluye para este ítem que: *“Se presenta una buena percepción de la calidad de la información suministrada por la entidad con una calificación satisfactoria del 100%, lo que evidencia la complacencia de los usuarios con respecto al cumplimiento de los requisitos de los productos solicitados ante el proceso de Evaluación, Control y Seguimiento”*.

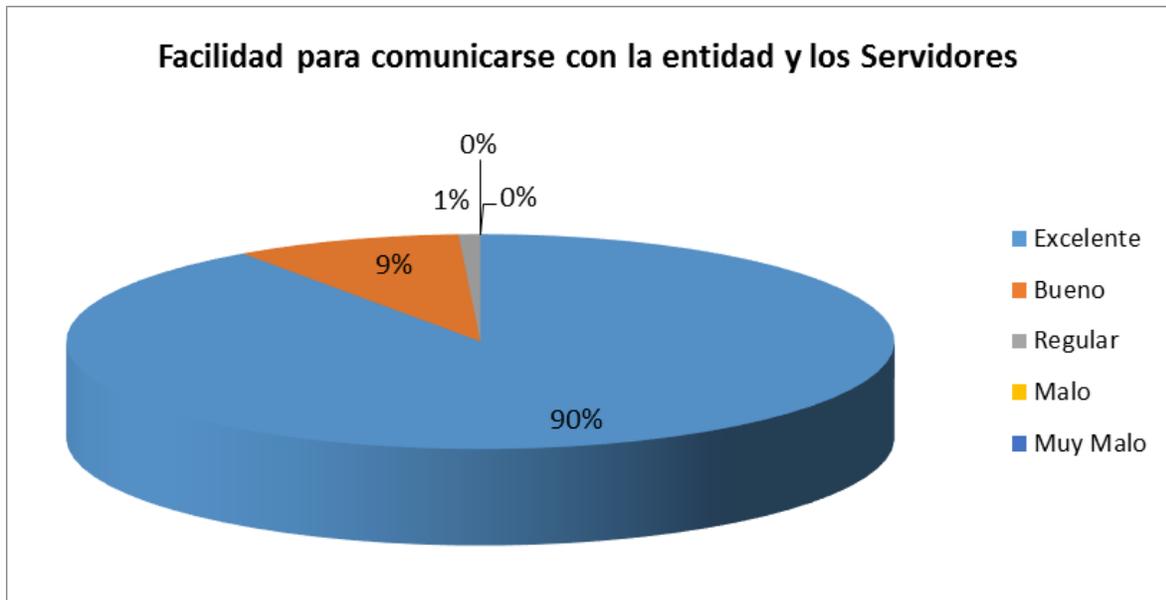
### Ilustración 4 - Atención prestada por parte del servidor de la SDA



Fuente: Informe de resultados encuesta de percepción PM04 – Evaluación, Control y Seguimiento (Abril – junio/2017)

El mismo informe concluye para este ítem que: “La atención prestada por parte de los servidores públicos de la SDA, como en atención al ciudadano como en notificaciones, obtuvo una percepción satisfactoria del 100% de los clientes”.

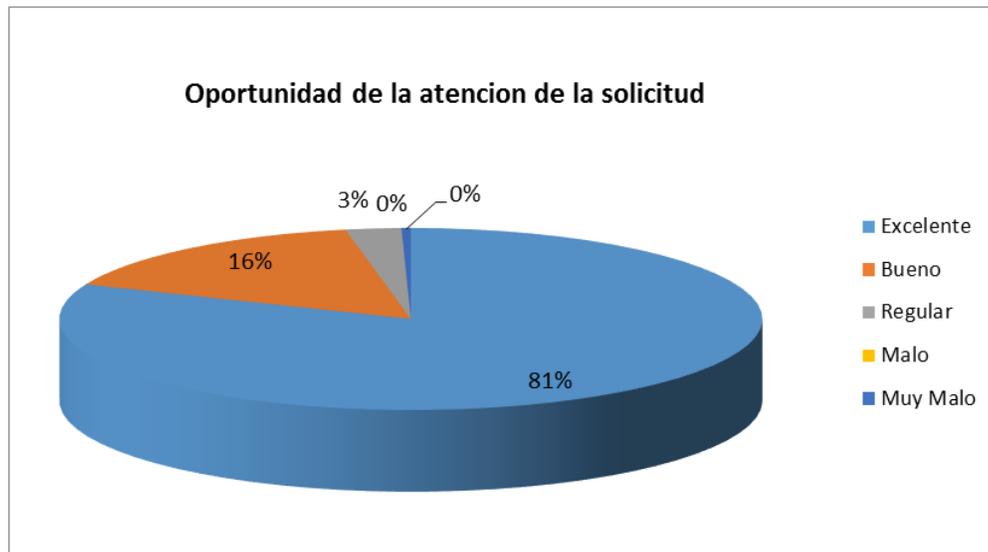
### Ilustración 5 - Facilidad para comunicarse con la entidad y/o los servidores



Fuente: Informe de resultados encuesta de percepción PM04 – Evaluación, Control y Seguimiento (Abril – junio/2017)

Así pues, el mencionado informe concluye para este ítem que: “Con respecto a esta pregunta los usuarios perciben la facilidad para comunicarse con la entidad en una percepción satisfactoria del 99%, y un porcentaje de un 1 % de unas respuestas regulares.”

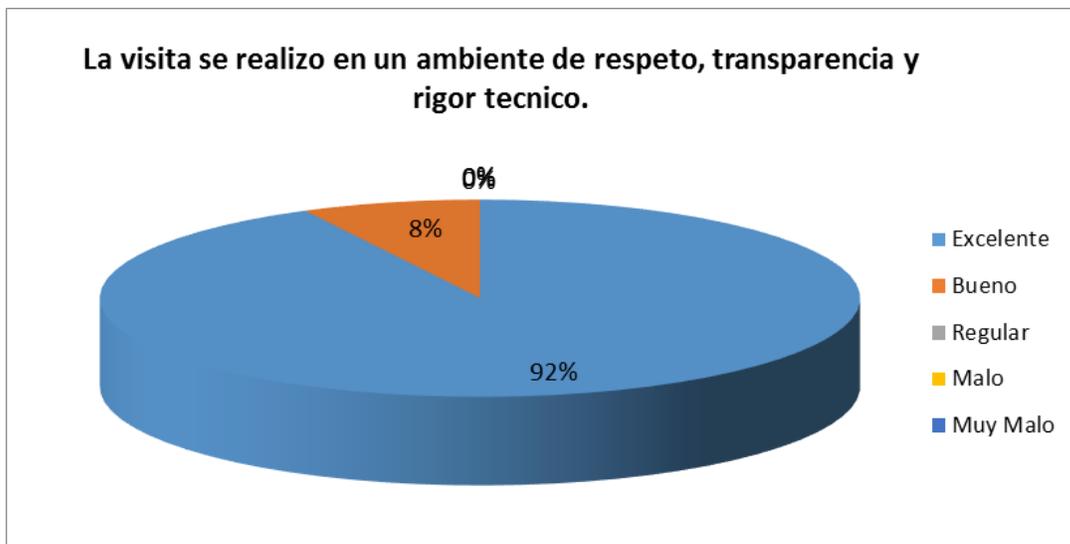
### Ilustración 6 - Oportunidad con que se atendió la solicitud



Fuente: Informe de resultados encuesta de percepción PM04 – Evaluación, Control y Seguimiento (Abril – junio/2017)

Para este ítem, el informe concluye que: “Los usuarios evaluados se encuentran satisfechos con la oportunidad en la atención de los trámites.”.

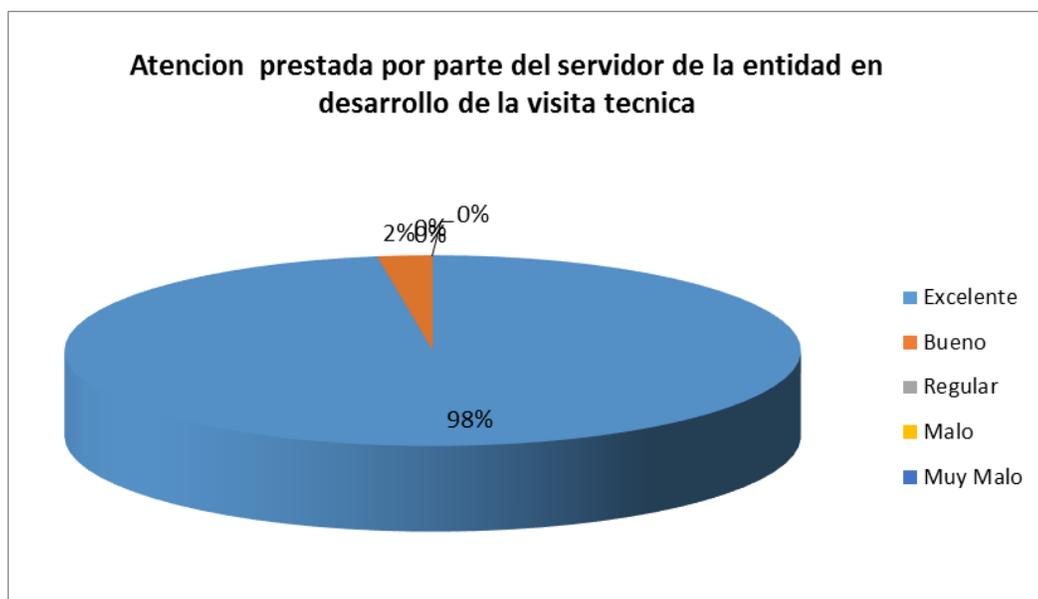
### Ilustración 7 - La visita se realizó en un ambiente de respeto, transparencia y rigor técnico



Fuente: Informe de resultados encuesta de percepción PM04 – Evaluación, Control y Seguimiento (Enero – marzo/2017)

El informe concluye para este ítem que: “El 100 % de los ciudadanos califican como positivo el ambiente en que se realizó la visita técnica evidenciando respeto, transparencia y rigor técnico en su desarrollo, por parte de los servidores de la entidad.”

### Ilustración 8 - Atención prestada por parte del servidor de la entidad en el desarrollo de la visita técnica



Fuente: Informe de resultados encuesta de percepción PM04 – Evaluación, Control y Seguimiento (Abril – junio/2017)

Así pues, el mencionado informe concluye para este ítem que: “El 100% de los usuarios se encuentran satisfechos con el desarrollo de las visitas técnicas, para lo cual la entidad ha generado formatos de actas de visita, que permiten la evaluación de las solicitudes con estandarización de criterios técnicos, sin embargo, de los usuarios encuestados que consideran No saber o No responde. Lo cual sugiere hacer la necesidad de realizar seguimiento a la efectividad de los puntos de control establecidos en los procedimientos”.

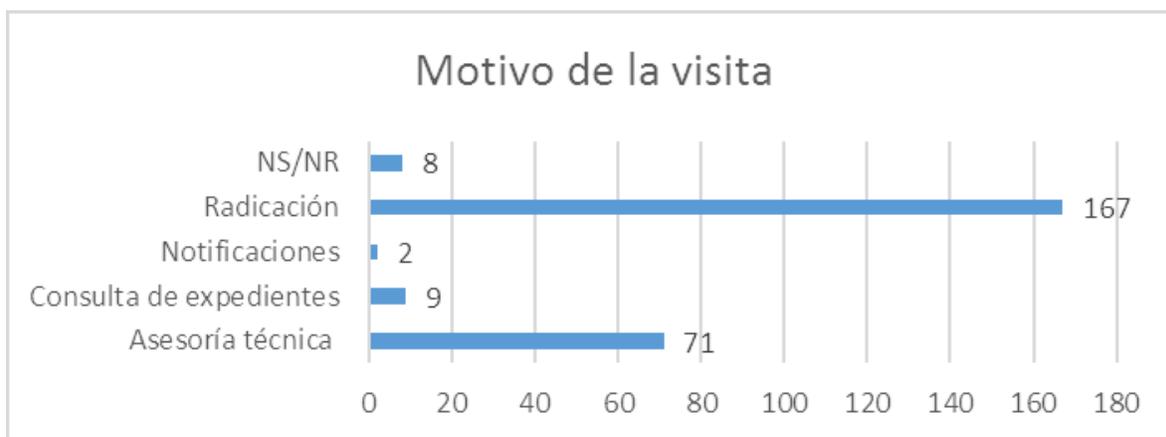
Finalmente, el informe contiene las siguientes conclusiones generales:

- Los resultados de percepción de las encuestas realizadas son satisfactorios. Dado que, para el proceso, todas las preguntas arrojan un promedio de calificación igual o superior a 4.3.
- Como se recibieron pocas encuestas de la RMCAB y no hay respuestas muy favorables se analizará una forma más efectiva para que los usuarios respondan las encuestas y así evaluar si se necesita una mejor manera de navegar.

- **ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR LA SDA**

La SDA a través de su grupo de Atención al Ciudadano de la SGCD, aplicó esta encuesta durante todos los meses desde enero hasta septiembre. Entonces, por considerarlo más cercano a lo buscado en el Informe Pormenorizado, se ha decidido tomar el análisis de los resultados de la Encuesta aplicada en septiembre, la cual fue practicada a una población de 257 ciudadanos que hicieron uso de los servicios de la SDA. En las gráficas mostradas a continuación se pueden recoger los principales ítems de revisión usados por el grupo de Atención al Ciudadano:

### Ilustración 9 – Motivo de la visita



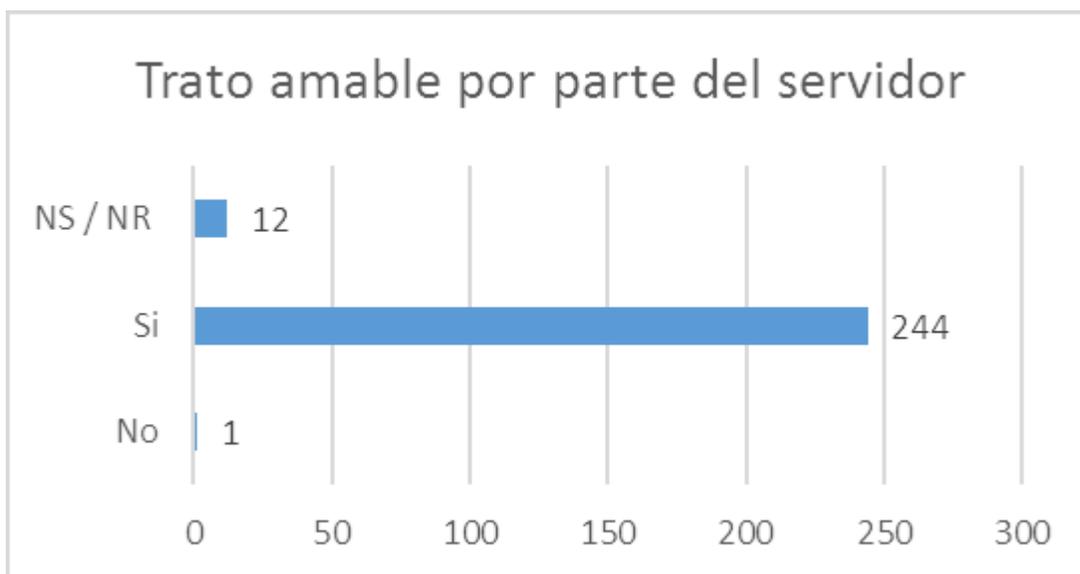
Fuente: Encuestas de percepción y satisfacción del servicio prestado por la SDA – septiembre/2017

El grupo de Atención al Ciudadano concluye respecto de estas respuestas que: “En el mes de septiembre de 2017, los usuarios encuestados se acercaron a los puntos de atención a realizar radicación de documentos en un 64.98%, por asesoría técnica en un 27.63%, consulta de expedientes en un 3,50%, notificaciones 0.78% y finalmente un 3,11% no brindaron respuesta o no sabían.

Así mismo, se muestra que el 46.71% de los usuarios que se acercan a radicar algún tipo de documentación lo hacen en la sede principal.

Por otro lado, se puede observar que un 64.07% de los usuarios que se acercaron a realizar la radicación de documentación tuvo un tiempo de espera menor a 5 minutos, el 19.76% un tiempo de espera entre 6 y 10 minutos y el 7.78% se encontró en un tiempo de espera mayor a 11 minutos; el restante 2.40% manifestó que no saben o no responden este ítem”.

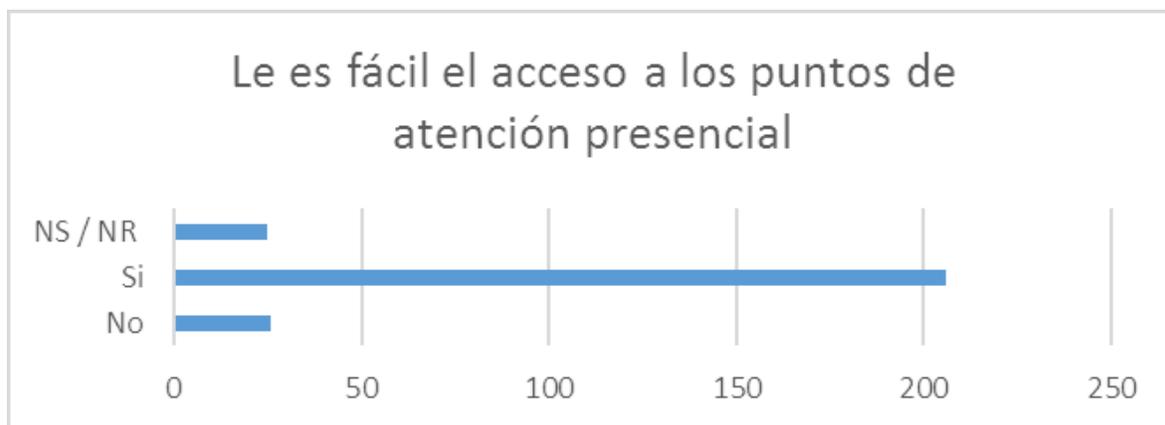
### Ilustración 10 – Amabilidad y buen trato recibido



Fuente: Encuestas de percepción y satisfacción del servicio prestado por la SDA – septiembre/2017

El grupo de Atención al Ciudadano concluye respecto de estas respuestas que: “A la pregunta, ¿Recibió usted un trato amable por parte del Servidor de la SDA?, el 94.94% de los usuarios que dieron respuesta a la encuesta contestaron de forma positiva, teniendo una respuesta negativa del 0,39%, y un 4.67% que manifestó no saber o prefirió no responder la pregunta”.

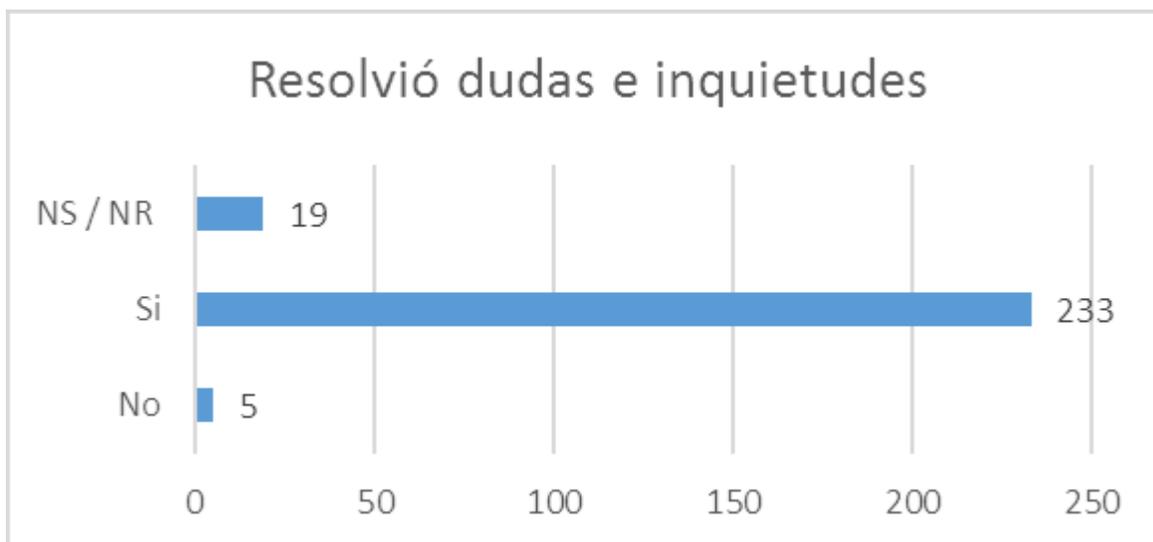
### Ilustración 11 – Acceso al servicio



Fuente: Encuestas de percepción y satisfacción del servicio prestado por la SDA – septiembre/2017

Respecto de estas respuestas concluye que: *“En lo correspondiente a la pregunta que hace referencia a la accesibilidad de los puntos de atención presenciales de la SDA, ¿Le es fácil el acceso a los puntos de atención presencial de la SDA?, el 80,16% de los usuarios encuentran fácil el acceso, un factor a tener en cuenta sobre este resultado es el 10,12% de usuarios encuestados que manifestaron no conocer los diferentes puntos de atención presencial, finalmente el 9,73% manifestó no saber o prefirió no responder la pregunta”*.

### Ilustración 12 – Resolución de inquietudes o dudas

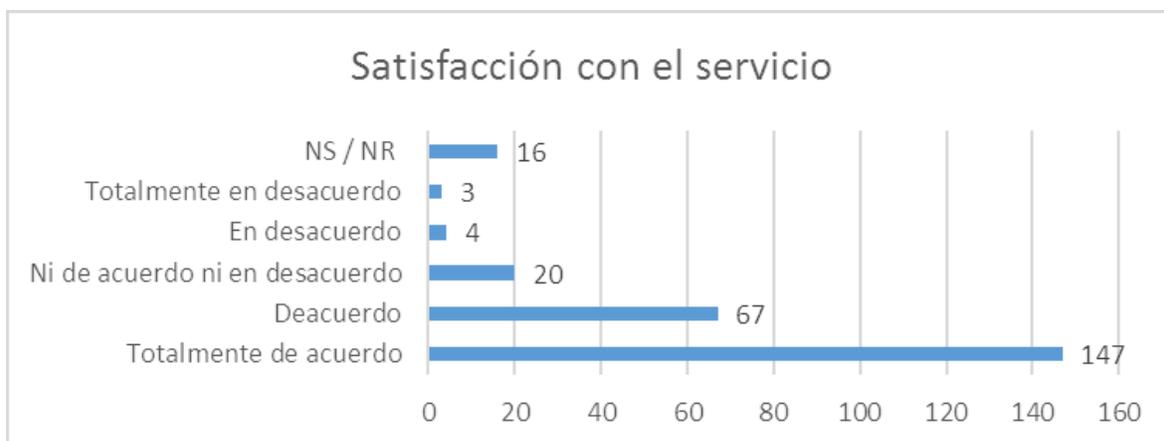


Fuente: Encuestas de percepción y satisfacción del servicio prestado por la SDA – septiembre/2017

El grupo de Atención al Ciudadano concluye respecto de estas respuestas que: *“Por otra parte a la pregunta, ¿La orientación brindada por el servidor, resolvió sus dudas e inquietudes?, un 90,66% los usuarios manifestaron, que, si fueron resueltas sus dudas,*

mientras que el 1.95% contestaron de forma negativa, es importante acotar que un 7.39% de usuarios reportaron no saber o prefirieron no responder pregunta”.

### Ilustración 13 – Satisfacción con el servicio recibido



Fuente: Encuestas de percepción y satisfacción del servicio prestado por la SDA – septiembre/2017

El grupo de Atención al Ciudadano concluye respecto de estas respuestas que: “En lo concerniente a la satisfacción de los usuarios con el servicio prestado, un 57.20% manifestó encontrarse muy satisfecho con la atención recibida, un 26.07% se mostró satisfecho, un 7.78% expresaron sentirse regular con la atención.

Por último, los usuarios que expresaron sentirse insatisfechos con la atención son el 1.56%, totalmente insatisfechos 1.17% y aquellos que no saben o no responden equivalen a un 6.23%”.

#### 2.1.1.2. Informes u otros soportes de autoevaluación (informe de indicadores)

Todos los meses, la Secretaría Distrital de Ambiente ha venido autoevaluando su gestión con la generación de los informes de “Indicadores de Gestión”. Para el caso de este documento tomaremos en cuenta el último informe generado, el cual corresponde al periodo mensual de septiembre.

Una revisión de los indicadores en el sentido de comprender la gestión por procesos en la SDA, nos permite encontrar que la totalidad de los procesos se vienen dando con niveles adecuados de avance en su gestión, no encontrando ninguno que se ubique por debajo del 90% de avance con respecto de las metas estipuladas dentro del periodo de evaluación:

**Tabla 10 – Evaluación por procesos**

Nivel de indicador	Proceso	No. de indicadores asociados al proceso	No. de indicadores a evaluar en el mes	Promedio acumulado	Estado	% Avance por proceso	Peso porcentual para cada nivel del indicador	Resultado de la entidad por proceso
ESTRATÉGICO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	7	4	95,24		97,62	20	19,52
	COMUNICACIONES	1	1	100,00				
MISIONAL	PARTICIPACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL	3	2	119,03		108,83	50	54,42
	PLANEACIÓN AMBIENTAL	5	4	100				
	GESTIÓN AMBIENTAL Y DESARROLLO RURAL	33	22	92,58				
	EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	39	22	123,72				
APOYO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	6	6	112,73		100,98	20	20,20
	GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS Y TECNOLÓGICOS	5	4	100,00				
	GESTIÓN JURÍDICA	10	4	100,26				
	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	6	5	92,67				
	GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	4	3	98,22				
	GESTIÓN DOCUMENTAL	7	4	102,01				
EVALUACIÓN Y CONTROL	CONTROL Y MEJORA	3	3	100,00		95,00	10	9,50
	CONTROL DISCIPLINARIO	2	1	90,00				

Fuente: Informe de Indicadores de Gestión de la SDA, para el mes de septiembre/2017. Disponible en <http://ambientebogota.gov.co/web/sda/informe-de-indicadores-bogota-mejor-para-todos>.

También, la Entidad ha evaluado la gestión a través de sus indicadores, asociándolos por cada uno de los proyectos de inversión de la SDA, tarea que ha sido resumida en la siguiente tabla:

**Tabla 11 – Evaluación Proyectos de Inversión**

EVALUACIÓN POR PROYECTOS DE INVERSIÓN											
No. PROYECTO	NUMERO Y NOMBRE DEL PROYECTO	INDICADORES	INDICADORES A EVALUAR EN EL MES	% DE AVANCE PERIODO	ESTADO	RESULTADO POR PROYECTOS	% ACUMULADO	ESTADO	RESULTADO ACUMULADO POR PROYECTOS		
978	Centro de Información y Modelamiento Ambiental	8	3	100		95,03	137,57		104,29		
979	Control a los factores de deterioro de los recursos naturales en la zona urbana del Distrito Capital	25	14	94,69			96,69				
980	Sendero panorámico cortafuegos de los cerros orientales	2	0	N.A.	N.A.		N.A.	N.A.			
981	Participación educación y comunicación para la sostenibilidad ambiental del D. C.	4	3	112,69			112,69				
1029	Planeación ambiental para un modelo de desarrollo sostenible en el Distrito y la región	8	5	100			100				
1030	Gestión eficiente con el uso y apropiación de las TIC en la SDA	5	4	101,92			100				
1033	Fortalecimiento institucional para la eficiencia administrativa	8	7	104,33			104,96				
1100	Direccionamiento estratégico, coordinación y orientación de la SDA	11	8	100			94,67				
1132	Gestión integral para la conservación, recuperación y conectividad de la Estructura Ecológica Principal y otras áreas de interés ambiental en el Distrito Capital	15	9	92,24			93,01				
1141	Gestión ambiental urbana	15	13	92,95			137,49				
1149	Protección y Bienestar Animal	3	2	77,78			93,52				
1150	Implementación de acciones del plan de manejo de la franja de adecuación y la reserva forestal protectora de los cerros orientales en cumplimiento de la sentencia del Consejo De Estado	4	3	68,79			76,60				
7517	Promoción de la conservación de bienes y servicios ambientales rurales en Bogotá D.C.	2	2	106,93			106,93				
0	Indicadores sin proyecto asociado	21	12	129,84			129,84	103,29			103,29
TOTAL ENTIDAD							112,43				103,79

Fuente: Informe de Indicadores de Gestión de la SDA, para el mes de Abril/2017. Disponible en <http://ambientebogota.gov.co/web/sda/informe-de-indicadores-bogota-mejor-para-todos>.

Por último, podemos verificar que en lo que corresponde a la ejecución presupuestal por cada uno de los proyectos de inversión, hay un porcentaje promedio de ejecución relativamente bajo, como se observa en la siguiente tabla de resumen:

**Tabla 12 – Indicadores sin asociación específica a proyectos de inversión**

Proyecto	Presupuesto Vigente \$	Modificaciones Presupuestales	Total Presupuesto	Ejecución septiembre \$	% Ejecución septiembre
1029	2.372.760.000		1.704.184.978	1.584.394.021	92,97%
981	17.839.689.000		3.770.271.000	3.491.263.657	92,60%
979	3.770.271.000		17.803.825.627	15.715.407.553	88,27%
1030	23.736.059.000		2.831.182.000	2.263.656.837	79,95%
1100	11.937.623.000		2.372.760.000	1.754.685.162	73,95%
7517	2.289.823.000		1.535.378.000	1.121.941.261	73,07%
1033	8.795.300.000		2.289.823.000	1.456.097.196	63,59%
1141	7.801.846.000		7.801.846.000	4.529.401.566	58,06%
1132	1.704.184.978		23.736.059.000	9.371.291.038	39,48%
978	32.364.206.000		11.937.623.000	2.261.094.299	18,94%
1150	1.535.378.000	- 1.082.880.000	7.712.420.000	1.096.209.000	14,21%
1149	2.831.182.000		32.246.132.732	878.850.610	2,73%
980	0				NA
<b>TOTAL</b>	<b>116.978.321.978</b>	<b>- 1.082.880.000</b>	<b>115.741.505.337</b>	<b>45.524.292.200</b>	<b>39,33%</b>

Fuente: Informe de Indicadores de Gestión de la SDA, para el mes de septiembre/2017. Disponible en <http://ambientebogota.gov.co/web/sda/informe-de-indicadores-bogota-mejor-para-todos>. (Se excluye el proyecto 7517 pues en septiembre no realizó compromisos)

### 2.1.1.3. Informes de gestión por proceso

La Secretaría Distrital de Ambiente, a través de la gestión adelantada por medio de los informes de Revisión por la Dirección, ha desarrollado un análisis de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

De esta manera, en lo que tiene que ver con el grado de cumplimiento de objetivos y metas del SIG, se observa que a corte de junio el grado de avance por cada uno de los procesos ha sido alto, como se puede observar en la tabla a continuación:

**Tabla 13 – Cumplimiento de Metas por Procesos**

CUMPLIMIENTO DE METAS POR PROCESOS	
Proceso	% Cumplimiento
<b>Procesos Estratégicos</b>	
Direccionamiento Estratégico	98,47
Proceso	% Cumplimiento
Comunicaciones	100

<b>CUMPLIMIENTO DE METAS POR PROCESOS</b>	
<b>Procesos Misionales</b>	
Participación y Educación Ambiental	95,75
Planeación Ambiental	100
Gestión Ambiental y Desarrollo Rural	104,68
Evaluación Control y Seguimiento	130,25
<b>Procesos de Apoyo</b>	
Gestión Talento Humano	116,32
Gestión Recursos Financieros	97,33
Gestión Recursos Informáticos y Tecnológicos	98,91
Gestión Recursos Físicos	81,20
Gestión Jurídica	97,94
Gestión Documental	81,66
<b>Procesos de Evaluación y Control</b>	
Control y Mejora	100
Control Disciplinario	87,50

Fuente: Informe de Revisión por la Dirección para el primer corte de 2017, disponible en el aplicativo ISOLUCION.

En lo que tiene que ver con el resultado de la revisión de las acciones consignadas en el Plan de Mejoramiento por procesos de la Entidad, la Revisión por la Dirección ha concluido que, para lo concerniente al corte de julio, lo señalado a continuación:

**Tabla 14 - Acciones del Plan de Mejoramiento**

PROCESO	ACCIONES CORRECTIVAS				ACCIONES DE MEJORA				TOTAL ACCIONES DE LA VIGENCIA			
	TOTAL	A	V	C	TOTAL	A	V	C	TOTAL	A	V	C
PG01 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO					5	1	1	3	5	1	1	3
PG02 COMUNICACIONES	3	0	1	2	6	1	1	4	9	1	2	6
PM01 PARTICIPACIÓN Y EDUCACION AMBIENTAL					1	1	0	0	1	1	0	0

PROCESO	ACCIONES CORRECTIVAS				ACCIONES DE MEJORA				TOTAL ACCIONES DE LA VIGENCIA			
	TOTAL	A	V	C	TOTAL	A	V	C	TOTAL	A	V	C
PM02 PLANEACION AMBIENTAL					2	2	0	0	2	2	0	0
PM03 GESTIÓN AMBIENTAL Y DESARROLLO RURAL	6	2	0	4	7	5	0	2	13	7	0	6
PM04 EVALUACION, CONTROL Y SEGUIMIENTO	26	14	3	9	10	5	1	4	36	19	4	13
PA01 GESTION DE TALENTO HUMANO	10	2	2	6	1	1	0	0	11	3	2	6
PA02 GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS	3	0	1	2	4	2	1	1	7	2	2	3
PA03 GESTIÓN RECURSOS INFORMÁTICOS Y TECNOLÓGICOS	2	2	0	0	7	7	0	0	9	9	0	0
PA04 GESTION DE RECURSOS FÍSICOS	17	4	3	10	5	2	0	3	22	6	3	13
PA05 GESTION JURIDICA	7	2	0	5	1	1	0	0	8	3	0	5
PA06 GESTION DOCUMENTAL	8	4	1	3	1	1	0	0	9	5	1	3
PE01 CONTROL Y MEJORA	1	0	0	1	3	0	0	3	4	0	0	4
PE02 CONTROL DISCIPLINARIO	3	0	1	2	1	0	0	1	4	0	1	3
<b>TOTAL</b>	86	30	12	44	54	29	4	21	140	59	16	65

Fuente: Elaboración propia con base en el Informe de Revisión por la Dirección para el primer corte de 2017, disponible en el aplicativo ISOLUCION.

#### 2.1.1.4. Actividades de sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación

La Secretaría Distrital de Ambiente definió en lo que va corrido de la vigencia, el Plan de Sensibilización para el Sistema Integrado de Gestión que se desarrollará durante el año de conformidad con el cronograma estipulado.

De esta manera, se encuentra que la SDA se ha planteado los dos siguientes objetivos principales:

- Sensibilizar a los servidores de la SDA sobre el Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital de Ambiente.
- Evaluar a los servidores de la SDA sobre los conocimientos e implementación del sistema Integrado de Gestión de la Secretaría.

En este sentido, se diseñaron 5 metas que buscan desarrollar los objetivos planteados, las cuales se muestran a continuación:

- Sensibilizar al 80 % los servidores de la SDA, en los temas pertinentes del Subsistema de Gestión de Calidad
- Sensibilizar al 80% los servidores de la SDA, en los temas pertinentes del Subsistema de Gestión de Ambiental
- Sensibilizar al 70% los servidores de la SDA, en los temas pertinentes a Gestión Documental y Seguridad de la Información
- Sensibilizar al 100% los servidores de la SDA, en los temas pertinentes de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Sensibilizar al 100% los servidores de la SDA, en los temas pertinentes al Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014 y Responsabilidad Social

Así mismo, el cronograma con el que se llevará a cabo el plan de sensibilización es el siguiente:

**Tabla 15 – Temas de sensibilización para el SIG en el 2017**

TEMA	MES DE EJECUCIÓN
<b>Subsistema de Gestión de Calidad:</b> plan estratégico 2016-2020, riesgos y oportunidades, plan de manejo de riesgos y oportunidades, plan de mejoramiento, caracterizaciones, manejo de ISOLUCION, procedimientos, indicadores.	MAYO
<b>Subsistema de gestión documental:</b> TRD, manejo de archivo, transferencia documental, seguridad de la información documentada, sistematización.	JUNIO
<b>Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo:</b> riesgos y peligros, programas y procedimientos asociados, identificación y reporte de incidentes y accidentes, trabajo seguro, responsabilidades, plan de emergencia, requisitos legales, medidas de prevención y control.	JULIO
<b>Subsistema de Gestión Ambiental:</b> programas ambientales, matriz de aspectos e impactos ambientales, 5's, protocolos de emergencia.	AGOSTO
<b>Subsistema de Seguridad de la Información:</b> continuidad del negocio, políticas, controles, buenas prácticas, activos de información, ley de transparencia, gobierno en línea, habeas data.	SEPTIEMBRE

TEMA	MES DE EJECUCIÓN
<b>Subsistema de Control Interno:</b> productos mínimos, autoevaluación, bienestar, reuniones efectivas.	OCTUBRE
<b>Subsistema de Responsabilidad Social:</b> iniciativas de responsabilidad social.	NOVIEMBRE

Fuente: Plan de sensibilización sobre el sistema integrado de gestión para la secretaría distrital de ambiente - 2017

#### *2.1.1.5. Herramientas de autoevaluación*

Las Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión se desarrollaron de conformidad con el Programa de Auditorías para la vigencia 2016. Se aplicaron las encuestas de percepción a los catorce (14) procesos auditados y en términos generales el ejercicio de auditoría interna se percibe como un mecanismo útil para el mejoramiento de los procesos y es eficaz en cuanto al cumplimiento del plan de auditoría y de la metodología utilizada para el desarrollo de las mismas.

De los auditores líderes y acompañantes se destaca la eficiencia en el uso del tiempo programado para la auditoría, la coherencia en la presentación de los resultados y receptividad de la comunicación con el auditado. En general los auditores líderes de los procesos de auditoría coordinaron y desarrollaron adecuadamente las actividades de auditoría, aplicaron las técnicas de auditoría y demostraron el conocimiento del Sistema Integrado de Gestión de la SDA.

Para la vigencia 2017, las encuestas de percepción se están realizando de forma virtual con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos “cero papel”.

Adicionalmente, en lo que tiene que ver con las auditorías practicadas durante el trayecto del año en curso, se está en proceso de aplicación de las encuestas respectivas.

#### *2.1.1.6. Informes producto no conforme*

Durante el periodo de análisis de este informe, se ha encontrado la evaluación del producto no conforme para los siguientes casos:

- Participación y Educación Ambiental (PEA)
- Gestión Ambiental y Desarrollo Rural (GADR)
- Evaluación, Control y Seguimiento (ECS)

Tomando lo relativo al reporte del mes de septiembre para el procedimiento para los tres casos en cuestión, encontramos que:

Proc.	Tipo de Producto o servicio	Cantidad	Conformidad	
			Sí	No
PEA	Ejecución de acciones pedagógicas y procesos de formación	444	444	0
	Caminatas ecológicas	39	39	0
	Secretaría Técnica de instancias (no hay dato para la desarrollada el 14 de septiembre)	18	17	0
GADR	Varios (2 actividades del 30 de septiembre están señaladas como "N.A"; para las 3 restantes no se encontraron datos)	29	23	1
ECS	Varias	1	0	1

Fuente: Elaboración propia con base en los archivos de PNC publicados en ISOLUCION para el mes de septiembre

## 2.2. Auditoria Interna

### 2.2.1. Auditoria Interna

#### 2.2.1.1. Informes pormenorizados de la vigencia

En el mes de julio la Oficina de Control Interno publicó en las fechas establecidas el Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno para el periodo marzo – junio/2017.

En el mismo se pueden encontrar las diferentes apreciaciones de la OCI, así como los resultados de una minuciosa revisión que permitió dar cuenta de cada uno de los productos mínimos asociados a los diversos Elementos, Componentes y Módulos del MECI. Información que no se incluye en este informe dado que la ciudadanía puede tener fácil acceso a todos los IPECI rendidos en el siguiente link: <http://ambientebogota.gov.co/web/sda/control-interno>

#### 2.2.1.2. Resultados informe Ejecutivo Anual realizado ante el DAFP

Para el corte de este informe no se presentan datos complementarios que permitan actualizar la información relativa al producto mínimo evaluado, toda vez que se trata de un ítem que se surte con una frecuencia distinta a la de la periodicidad abarcada por el Informe Pormenorizado.

No obstante, se puede reiterar que, en el mes de febrero de 2017, los servidores públicos y contratistas de la Oficina de Control Interno de la SDA, se reunieron durante dos jornadas con el fin de diligenciar la información solicitada por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el proceso de evaluación del Sistema de

Control Interno, que se rinde en tiempo real por el aplicativo FURAG de la Función Pública.

Por lo mismo, se encuentra que el DAFP ha certificado la efectiva participación de la Entidad en la realización de la Encuesta para la vigencia 2016, como se puede ver a continuación:

### Ilustración 14 – Certificado de Recepción de Información



Fuente: Aplicativo ISOLUCION SDA

#### 2.2.1.3. Procedimiento de auditoría Interna

En el periodo informado, la OCI ha liderado la apertura y desarrollo de las siguientes auditorías del Plan de Auditorías de la vigencia 2017:

**Tabla 16 – Auditorías desarrolladas en el periodo Marzo – Junio**

Nombre de la Auditoría	Fecha apertura	Auditor líder
Auditoría SIG 2017 Proceso de Gestión Jurídica	18 de julio de 2017	Irelva Canosa Suarez
Auditoría SIG 2017 Proceso de Comunicaciones	24 de julio de 2017	Diana Marcela Yepes Patalagua
Auditoría SIG 2017 Proceso de Gestión de Recursos Financieros	25 de julio de 2017	Diana Milena Alarcón Herrera
Auditoría SIG 2017 Proceso de Gestión de Recursos Físicos	16 de agosto de 2017	Diana Marcela Yepes Patalagua

Nombre de la Auditoría	Fecha apertura	Auditor líder
Auditoría SIG 2017 Proceso de Planeación Ambiental	03 de septiembre de 2017	Irelva Canosa Suarez
Auditoría SIG 2017 Proceso de Gestión Documental	15 de septiembre de 2017	Diana Milena Alarcón Herrera
Auditoría SIG 2017 Red de Monitoreo de Calidad del Aire	03 de octubre de 2017	Diana Marcela Yepes Patalagua
Auditoría SIG 2017 Proceso de Control y Mejora	17 de octubre de 2017	Sara Stella Moyano

Fuente: Aplicativo ISOLUCION SDA, Módulo de Mejoramiento Continuo

#### 2.2.1.4. Programas, planes e informes de Auditorías internas

La Oficina de Control Interno ha desarrollado las auditorías relacionadas en el numeral anterior, de conformidad con lo aprobado en su plan de acción del año en curso, el cual está compuesto por las siguientes auditorías:

**Tabla 17 – Auditorías de la vigencia 2017 según Plan de Acción aprobado**

ROL OCI	AUDITORÍA	AÑO 2017												RESPONSABLE	
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
3)	<b>1. Control Disciplinario</b> Incluir Trámite de investigaciones por incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley (Decreto Nacional 2641 de 2012, anexo literal "D").														EXTERNO A OCI YANETH PINILLA
3)	<b>2. Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos</b>														YANETH PINILLA ANGIE NOVOA
3)	<b>3. A la Red de Monitoreo de Calidad del Aire</b> (NTC - ISO/IEC 17025:2005, "Requisitos especiales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración y formación de Auditores Internos de la misma").														DIANA ALARCON DIANA YEPES
3)	<b>4. Participación y Educación Ambiental</b>														ANGIE NOVOA EXTERNO OCI
3)	<b>5. Gestión Jurídica</b>														IRELVA CANOSA
3)	<b>6. Gestión del Talento Humano</b> Incluir seguimiento a la aplicación del manual de funciones y procedimientos - Ubicación y Entrenamiento del Servidor en el Puesto de Trabajo (Directiva 03 de 2013 de Alcaldía Mayor de Bogotá y Decreto Distrital 645 de 2011 art. 73).														DIANA ALARCON ALEJANDRO GAVIRIA
3)	<b>7. Comunicaciones</b> Incluir atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y Área de Atención al Usuario (Ley 1474 de 2011 artículo 76, Decreto Nacional 2641 de 2012, Circular 01 de 2011 DAFP, Ley 1755 de 2015 regula derecho fundamental de petición, Ley 1712 de 2014, Decreto Nacional 103 de 2015).														ANA AVILA

ROL OCI	AUDITORÍA	AÑO 2017												RESPONSABLE	
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
3)	6. Evaluación, Control y Seguimiento														YANETH PINILLA ANGIE NOVOA
3)	7. Gestión de Recursos Físicos y Contratación Incluir seguimiento al manejo y protección de bienes de la entidad -Pérdida de elementos (Directiva 03 de 2013 de Alcaldía Mayor de Bogotá y Decreto Distrital 645 de 2011 art. 73).														DIANA YEPES ALEJANDRO GAVIRIA
3)	8. Gestión de Recursos Financieros														DIANA ALARCON ANA AVILA
3)	9. Planeación Ambiental														IRELVA CANOSA
3)	10. Gestión Ambiental y Desarrollo Rural														DIANA YEPES
3)	11. Direccionamiento Estratégico														EXTERNO OCI
3)	12. Gestión Documental Incluir seguimiento al manejo y protección de los documentos de la entidad- Pérdida de Documentos Públicos (Directiva 03 de 2013 de Alcaldía Mayor de Bogotá y Decreto Distrital 645 de 2011 art. 73).														EXTERNO OCI ERICK CHAVEZ
3)	13. Control y Mejora														EXTERNO OCI ALEJANDRO GAVIRIA
3)	14. Auditoría al Comité de Conciliación y Acción de Repetición (Ley 678 de 2001, Decretos Nacionales 1069 de 2015, 1068 de 2015 artículo 2.8.1.7.9. y Decreto Distrital 690 de 2011). * Anual a representante legal.														IRELVA CANOSA

Fuente: Plan de acción de la OCI actualizado a marzo de 2017

## 2.3. Planes de Mejoramiento

### 2.3.1. Plan de Mejoramiento

#### 2.3.1.1. Herramientas de evaluación definidas para la elaboración del plan de mejoramiento

Durante el periodo marzo-junio de la vigencia 2017, el cumplimiento del plan de mejoramiento institucional fue objeto de evaluación por parte de la Contraloría de Bogotá en el marco de la Auditoría Regular a la vigencia 2016. El resultado de esta evaluación resultó satisfactorio, por cuanto se declaró el cierre de 158 acciones de mejora de 189 acciones evaluadas. El resultado general de la evaluación es el siguiente:

**Tabla 18 – Estado de las acciones del Plan de Mejoramiento SDA**

Acciones Cerradas	158
Acciones Incumplidas	9
Acciones Inefectivas - Abiertas	12
Acciones Inefectivas - Cerradas	10
<b>Total Evaluadas</b>	<b>189</b>

Porcentaje De Cumplimiento	84%
----------------------------	-----

Fuente: Datos de compilación del Plan de Mejoramiento - OCI

Así mismo, como resultado de la Auditoría de Regularidad a la vigencia 2016, la Contraloría abrió 49 hallazgos, para los cuales se propusieron 60 acciones de mejora. De igual manera, en el transcurso del año 2017 se ha recibido el informe final de la Auditoría de Desempeño “*Seguimiento al Plan Decenal y Gestión Contractual realizada para descontaminación del aire*” en la cual se dieron apertura a 19 hallazgos proponiéndose la misma cantidad de acciones de mejora, de tal manera que el plan el mejoramiento quedo conformado de la siguiente manera:

**Tabla 19 – Plan de mejoramiento SDA luego de la Auditoría de Regularidad para la vigencia 2016**

VIGENCIA	TOTAL ACCIONES	VENCIMIENTO EN 2016 O ANTES*
2010	1	1
2012	1	1
2013	2	2
2014	15	15
2015	15	7
2016	68	5
2017	79	0
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>	<b>31</b>

\*Corresponde a las acciones declaradas incumplidas e inefectivas.

Fuente: Datos de compilación del Plan de Mejoramiento - OCI

La Oficina de Control Interno-OCI-, en cumplimiento de su rol de seguimiento, realiza la verificación del cumplimiento de las acciones propuestas por cada una de las áreas mediante la verificación de evidencias, generación de memorandos informando los próximos cumplimientos, la realización de reuniones con jefes y enlaces y la remisión de informes de cumplimiento.

Adicionalmente, se realiza asesoría en la formulación de las acciones del plan de mejoramiento con el fin de subsanar los hallazgos resultantes de las auditorías externas realizadas por la Contraloría, la verificación del cumplimiento en la ejecución de las mismas y la emisión de alertas para identificar los cumplimientos de términos con calidad y oportunidad.

### 2.3.1.2. Documentos que evidencien el seguimiento a los planes de mejoramiento

La verificación del cumplimiento en la ejecución de las acciones, se inicia con la generación de oficios a las diferentes áreas, requiriendo información e invitando a reuniones de trabajo, convocadas a fin de evidenciar cumplimiento a partir de los soportes, de lo cual queda constancia en un acta de reunión.

En el cuadro siguiente, la OCI deja constancia de las diferentes comunicaciones y actas de reunión que ha desarrollado en la vigencia 2017 con motivo de evidenciar un adecuado seguimiento a los planes de mejoramiento:

**Tabla 20 – Reuniones y comunicaciones para seguimiento al Plan de Mejoramiento**

Reuniones de acompañamiento a PM			Comunicaciones con fines de acompañamiento a PM			
FECHA	TIPO	LIDERADA POR	RADICADO	FECHA	DESTINATARIO	TIPO
12/01/2017	ACTA DE REUNIÓN	OCI	2017IE01604	2017/01/04	DESPACHO, DLA	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
24/01/2017	ACTA DE REUNIÓN	OCI	2017EE02010	2017/01/04	CB	CORRESPONDENCIA EXTERNA ENVIADA
25/01/2017	ACTA DE REUNIÓN	OCI	2017IE02620	2017/01/05	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
28/02/2017	ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	2017IE03917	2017/01/06	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
01/03/2017	ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	2017IE03902	2017/01/06	SGCD, OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
02/03/2017	ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	2017IE04949	2017/01/10	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
06/03/2017	ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	2017IE07466	2017/01/13	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
07/03/2017	ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	2017IE15252	2017/01/25	DGC, SC	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
09/03/2017	ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	2017IE16428	2017/01/26	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
10/03/2017	ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	2017IE17171	2017/01/27	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
29/03/2017	ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	2017IE17794	2017/01/27	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
29/03/2017	ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	2017EE20356	2017/01/31	CB	CORRESPONDENCIA EXTERNA ENVIADA
30/03/2017	ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	2017IE27396	2017/02/08	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
03/04/2017	ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	2017IE27256	2017/02/08	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
05/04/2017	ACTA DE REUNIÓN	OCI	2017IE32590	2017/02/16	SSFFS	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
06/04/2017	ACTA DE REUNIÓN	OCI	2017IE32424	2017/02/16	SRHS	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
06/04/2017	ACTA DE REUNIÓN	OCI	2017IE33541	2017/02/17	DCA, SCASP, SSFFS, SCAAV, SRHS, DGC, DPSIA, SER	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
07/04/2017	ACTA DE REUNIÓN	OCI	2017IE34951	2017/02/20	OCI	CORRESPONDENCIA

Reuniones de acompañamiento a PM			Comunicaciones con fines de acompañamiento a PM			
FECHA	TIPO	LIDERADA POR	RADICADO	FECHA	DESTINATARIO	TIPO
						INTERNA ENVIADA
18/04/2017	ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	2017EE20356	2017/02/20	DGA, SPPA, SC, SF	CORRESPONDENCIA EXTERNA ENVIADA
18/04/2017	ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	2017IE39935	2017/02/24	CUERPO DIRECTIVO SDA	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
19/04/2017	ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	2017IE40347	2017/02/27	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
20/04/2017	ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	2017IE42070	2017/02/28	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
24/04/2017	ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	2017IE41254	2017/02/28	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
25/04/2017	ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	2017IE44334	2017/03/03	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
25/04/2017	ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	2017IE44752	2017/03/03	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
25/04/2017	MEMORIA DE REUNIÓN	OCI	2017IE47374	2017/03/08	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
25/04/2017	ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	2017IE49064	2017/03/10	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
02/05/2017	ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	2017IE51950	2017/03/14	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
03/05/2017	ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	2017IE51931	2017/03/14	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
04/05/2017	ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	2017IE54349	2017/03/16	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
13/06/2017	ACTA DE REUNIÓN	OCI	2017IE58898	2017/03/28	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
28/06/2017	ACTA DE REUNIÓN	OCI	2017IE59404	2017/03/29	DCA, SCASP, SSFFS, SCAAV, SRHS, DGC, SGCD	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
05/07/2017	ACTA DE REUNIÓN	OCI	2017IE60447	2017/03/30	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
14/07/2017	ACTA DE REUNIÓN	OCI	2017IE65890	2017/04/10	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
19/07/2017	ACTA DE REUNIÓN	OCI	2017IE73145	2017/04/24	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
27/07/2017	ACTA DE REUNIÓN	OCI	2017IE73648	2017/04/25	SGCD, DCA, SSFFS, SCAAV, SRHS, DGC, SER	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
30/08/2017	ACTA DE REUNIÓN	OCI	2017IE76537	2017/04/28	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
21/09/2017	ACTA DE REUNIÓN	OCI	2017IE76772	2017/04/28	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
12/10/2017	ACTA DE REUNIÓN	OCI	2017IE78458	2017/05/02	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE77704	2017/05/02	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE80092	2017/05/04	DLA	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE82928	2017/05/08	DGC	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE83988	2017/05/09	DCA, SRHS, DGC, SC, SER	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE86062	2017/05/11	CUERPO DIRECTIVO SDA	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE86088	2017/05/11	SER, OCI	CORRESPONDENCIA

Reuniones de acompañamiento a PM			Comunicaciones con fines de acompañamiento a PM			
FECHA	TIPO	LIDERADA POR	RADICADO	FECHA	DESTINATARIO	TIPO
						INTERNA ENVIADA
			2017IE89545	2017/05/17	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE94619	2017/05/24	OAC, OPEL, DLA, DPSIA, DCA, DGC, SPCI, SCASP, SRHS, SSFFS, SCAAV, SER, SC, SF	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE98494	2017/05/30	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE98598	2017/05/30	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE98494	2017/05/30	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017EE103323	2017/06/05	CB	CORRESPONDENCIA EXTERNA ENVIADA
			2017IE103377	2017/06/05	SC	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017EE109417	2017/06/13	CB	CORRESPONDENCIA EXTERNA ENVIADA
			2017IE11313	2017/06/15	DCA, SCASP, SRHS, SSFFS, SCAAV	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE112732	2017/06/20	DGC, SC, SF	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE116409	2017/06/23	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE123193	2017/07/05	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE133132	2017/07/17	DCA, SCASP, SRHS	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE135131	2017/07/19	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE141050	2017/07/27	CUERPO DIRECTIVO SDA	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE146317	2017/08/02	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE147324	2017/08/03	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE147472	2017/08/03	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE148828	2017/08/04	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE153117	2017/08/10	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE154369	2017/08/11	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE153312	2017/08/11	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE154411	2017/08/11	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE153719	2017/08/11	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE154256	2017/08/11	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE157071	2017/08/15	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE160502	2017/08/18	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE162831	2017/08/23	SC	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA

Reuniones de acompañamiento a PM			Comunicaciones con fines de acompañamiento a PM			
FECHA	TIPO	LIDERADA POR	RADICADO	FECHA	DESTINATARIO	TIPO
			2017IE165095	2017/08/28	DGC, SC	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE165849	2017/08/28	SRHS	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE165120	2017/08/28	SCAAV, SC	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE171814	2017/09/04	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE178834	2017/09/13	SGCD	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE181034	2017/09/15	DESPACHO, SGCD	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE181990	2017/09/18	OCI	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE183056	2017/09/19	SC	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE190862	2017/09/28	CUERPO DIRECTIVO SDA	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE192002	2017/10/02	CUERPO DIRECTIVO SDA	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA
			2017IE197977	2017/10/06	SC	CORRESPONDENCIA INTERNA ENVIADA

\*El corte de esta tabla es 31 de octubre de 2017  
Fuente: Datos de compilación archivo de la OCI

### 3. Eje Transversal Información y Comunicación

#### 3.1. Eje Transversal Información y Comunicación

##### 3.1.1. Información y Comunicación interna y externa

###### 3.1.1.1. Comunicación externa

El 30 de marzo de 2017 se anuló el procedimiento 126PG02-PR01 – “Comunicación Externa” para unificarlo con otros tres procedimientos en la versión 5 del renombrado procedimiento “Servicio al ciudadano y correspondencia” – 126PA06-PR08. De esta forma se ha garantizado una actualización de la forma en que se maneja la Comunicación Externa, al integrarla dentro de 23 actividades coordinadas por la Subsecretaría General y de Control Disciplinario.

Actualmente, la Oficina de Control Interno se encuentra adelantando un seguimiento a la gestión de esta información, cuyos resultados, en términos generales, serán comunicados en un próximo informe pormenorizado.

###### 3.1.1.2. Comunicación interna

El 30 de marzo de 2017 se anuló el procedimiento 126PG02-PR02 – “Comunicación Interna” para unificarlo junto a otros tres procedimientos en la versión 5 del renombrado procedimiento “Servicio al ciudadano y correspondencia” – 126PA06-PR08. De esta manera se ha garantizado una actualización de la forma en que se maneja la

Comunicación Interna, al integrarla dentro de 23 actividades coordinadas por la Subsecretaría General y de Control Disciplinario.

Actualmente, la Oficina de Control Interno se encuentra adelantando un seguimiento a la gestión de esta información, cuyos resultados, en términos generales, serán comunicados en un próximo informe pormenorizado.

### *3.1.1.3. Mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por parte de la ciudadanía*

Para garantizarle a la ciudadanía una adecuada atención de sus recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos, la Secretaría Distrital de Ambiente ha aplicado durante el periodo de este reporte el procedimiento 126PA06-PR08 – “*Servicio al ciudadano y correspondencia*”. La última modificación del procedimiento data del 30 de marzo de este año y fue realizada mediante la Resolución 686 de la misma fecha, en dicha modificación se llevó a cabo la unificación de todos los procedimientos que versaban sobre la temática con el fin de simplificar la gestión institucional al respecto.

Es así que, en el procedimiento mencionado 126PA06-PR08 se establecen los siguientes mecanismos para la atención de las PQRS allegadas a la Entidad:

#### **Canal Virtual (Correos Electrónicos Institucionales, número de radicados SDQS y aplicativo Forest):**

Peticiones o documentos remitidos por los usuarios través de SDQS y correo electrónico, alusivos o no a un trámite o servicio prestado por la entidad que pueden o no ser radicados o generar una respuesta como parte de una asesoría.

#### **Canal Telefónico:**

Peticiones verbales realizadas por los usuarios través de las líneas telefónicas, alusivas o no a un trámite o servicio prestado por la entidad y que pueden o no ser radicadas o generar respuesta como parte de una asesoría.

#### **Canal Presencial:**

Solicitudes de información o radicación personal, realizadas en los puntos de atención, en donde se asigna un turno teniendo en cuenta el tipo de servicio.

Por otra parte, las principales cifras de las PQR radicadas en la Entidad en el periodo de este Informe, son:

**Tabla 21 – Cantidad de PQRS según el mes**

Mes	Cantidad PQRS
Julio	1547
Agosto	1447
Septiembre	1337
<b>Total general</b>	<b>4331</b>

\*Los datos para el mes de octubre se encuentran en proceso de consolidación

Fuente: Elaboración propia con base en datos del grupo de Servicio al Ciudadano y Correspondencia

*3.1.1.4. Lineamientos de planeación establecidos para llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas.*

La SDA, en cabeza de la Oficina de Control Interno, transmitió puntualmente los formularios y documentos de la rendición de la cuenta en el Sistema Sivicof de la Contraloría de Bogotá en el mes de febrero.

Adicionalmente, la OCI solicitó la publicación de la información transmitida en el link <http://ambientebogota.gov.co/web/sda/rendicion-de-cuentas>, en el cual es posible verificar la totalidad de los documentos que componen la rendición de la cuenta, de manera tal que están al alcance de la ciudadanía en general.

Los formularios y documentos que podrá encontrar la ciudadanía en la página web de la Entidad, son:

01\_PRESUPUESTO: CB-001 y CB-002

02\_DEUDA PUBLICA: CBN-1092

03\_INVERSIONES: CBN-0116

08\_GESTION Y RESULTADOS: CB-404 y CB-405; CBN 1030, CBN-1045 y CBN-1090

12\_BALANCE SOCIAL: CBN-0021

14\_ESTADISTICAS INFORMATICA: CBN-1100

16\_CONTABILIDAD: CB-905; CBN-0906, CBN-1009, CBN-1010, CBN-1011, CBN-1012, CBN-1021, CBN-1026

50\_CONTRATACION: CBN-1024

52\_CONTROL FISCAL INTERNO: CBN-1038, CBN-1015, CBN-1016, CBN-1019 y CBN-1107

61\_AMBIENTAL PACA: CB-1111-4; CBN-1111-2

71\_PLAN DE MEJORAMIENTO: CB-402S

*3.1.1.5. Tabla de retención documental de acuerdo con lo previsto en la normatividad*

La Secretaría Distrital de Ambiente ha aplicado continuamente las tablas de retención documental oficiales en cada una de sus áreas. Por disposición normativa, la aplicación de estas TRD es estricta para el manejo de todo el archivo de la Entidad.

Las TRD vigentes en la SDA, son las siguientes:

**110.** OCI TRD, **120.** OPEL TRD, **130.** OAC TRD, **200.** SGCD TRD, **210.** DPSIA TRD, **211.** SPPA TRD, **212.** SPCI TRD, **220.** DCA TRD, **221.** SCASP TRD, **222.** SSFFS TRD, **223.** SCAAV TRD, **224.** SRHS TRD, **230.** DGA TRD, **231.** SEGAE TRD, **232.** SER TRD, **240.** DLA TRD, **250.** DGC TRD, **251.** SF TRD, **252.** SC TRD.

#### *3.1.1.6. Plan de Comunicaciones*

El plan de comunicaciones formulado para la vigencia 2017 tiene el objetivo de “*brindar los lineamientos en materia de comunicación para posicionar la imagen de la Secretaría Distrital de Ambiente como autoridad ambiental del Distrito Capital, mediante la difusión de información clara, efectiva y oportuna*”.

Por lo mismo, se organizaron dos líneas estratégicas a través de las cuales se proyecta ejecutar lo propuesto en el Plan, estas son: “*Línea comunicación organizacional e interna*” y “*Línea comunicación externa e informativa*”. A su vez, cada línea se compone de 3 sub-líneas.

Igualmente, el Plan desagrega varias Políticas de Comunicación, las cuales están estrechamente relacionadas con cada una de las líneas. Entonces, las políticas a saber, son: “*Políticas de comunicación organizacional o interna*” y “*Políticas de comunicación informativa o externa*”

### **3.1.2. Sistemas de Información y comunicación**

#### *3.1.2.1. Plan estratégico de tecnología de la información y comunicaciones*

Para el corte de este informe no se presentan datos complementarios que permitan actualizar la información relativa al producto mínimo evaluado, toda vez que se trata de un ítem que se surte con una frecuencia distinta a la de la periodicidad abarcada por el Informe Pormenorizado.

No obstante, se puede reiterar que, la Secretaría Distrital de Ambiente ha venido aplicando el Plan Estratégico de tecnología de la información y comunicaciones 2012-2016 y se encuentra en proceso de formulación de un nuevo Plan para el cuatrienio que acaba de empezar.

#### *3.1.2.2. Portafolio Bienes y servicios de la SDA*

En la Url: <http://ambientebogota.gov.co/web/transparencia/tramites-y-servicios1> es posible ubicar el portafolio para fácil acceso de la ciudadanía. La ruta de acceso es a

través del módulo de Inicio del sitio oficial de la SDA, en el link “*Transparencia y acceso a la información pública*” y luego en el nodo “*trámites y servicios*”.

El documento de portafolio descargable es un archivo de extensión \*.xls que contiene los siguientes datos mínimos que orientan a la ciudadanía en su contacto con la Entidad: *Tema ambiental, Nombre de trámite o servicio, Tipo de trámite o servicio, Dependencia que atiende el trámite o servicio en la SDA, Tiempo promedio de respuesta al ciudadano, Descripción, Requisitos, Costo, Liquidador, Links para tramitar en línea.*

### *3.1.2.3. Puntos de atención al usuario*

Los puntos de atención a la ciudadanía de la SDA se encuentran publicados en la página [www.ambientebogota.gov.co/web/sda/puntos-de-atencion](http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/puntos-de-atencion).

Adicionalmente, buscando maximizar la comodidad del ciudadano, se ha dispuesto la ubicación de todos los puntos en el mapa virtual ubicado en el link: <http://mapacallejero.bogota.gov.co/mad/flash>.

### *3.1.2.4. Mecanismos de consulta con distintos grupos de interés para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio*

La SDA ha establecido los mecanismos de consulta a través de dos procedimientos que viene aplicando:

- Participación en instancias, escenarios o espacios de participación - Código: 126PM01-PR05 - Versión: 3
- Gestión de la participación ciudadana digital - Código: 126PM01-PR08 - Versión: 3

## **Otros apuntes de la Oficina de Control Interno**

- **Módulo: Control de Planeación y Gestión**

- **Avances**

Dada la expedición del Decreto 1072 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo”, fue necesario proceder con las modificaciones pertinentes en el Manual del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, ajustando lo tocante a la política y los objetivos estratégicos plasmados en el documento. Estas modificaciones se llevaron a cabo por medio de la Resolución 1619 de 19 de julio de 2017.

- **Dificultades o recomendaciones**

Se recomienda a la Dirección de la Entidad fortalecer entre los servidores y contratistas la temática “administración del riesgo” en lo que tiene que ver con su gestión, para evitar de esta manera que surjan confusiones con los riesgos de carácter operativo que, contrarios a los de gestión, surgen en el marco de condiciones ambientales del diario vivir.

- **Módulo: Control, Evaluación y Seguimiento**

- **Avances**

***En el elemento Auditoría Interna:***

De conformidad con el Programa Anual de Auditorías Internas para la vigencia 2017, aprobado por el Comité del Sistema Integrado de Gestión, se realizaron las siguientes auditorías del Sistema Integrado de Gestión:

- Participación y Educación Ambiental (Radicado 2017IE126543 del 7 de julio de 2017)
- Gestión Jurídica (Radicado 2017IE156972 del 15 de agosto de 2017)
- Gestión Talento Humano (Radicado 2017IE136620 21 de julio de 2017)
- Evaluación Control y Seguimiento (Radicado 2017IE146906 del 2 de agosto de 2017)
- Comunicaciones (Radicado 2017IE148067 del 3 de agosto de 2017)
- Auditoría Gestión de Recursos Físicos (Radicado 2017IE170383 del 1 de septiembre de 2017)
- Auditoría a la Red de Monitoreo de Calidad del Aire de Bogotá (Radicado 2017IE190849 del 28 de septiembre de 2017)
- Auditoría Gestión de Recursos Financieros (Radicado 2017IE160007 del 18 de agosto de 2017)
- Auditoría Planeación Ambiental (Radicado 2017IE202637 del 12 de octubre de 2017)
- Auditoría a Gestión Documental (Radicado 2017IE202648 del 12 de octubre de 2017).

Por otra parte, la Secretaría Distrital de Ambiente recibió la auditoría externa de seguimiento al Subsistema de Gestión Ambiental los días 24, 25, 26, y 27 de octubre de 2017, en la cual se evaluaron los procesos de Direccionamiento Estratégico, Misionales, de apoyo y de Evaluación y Control.

Así mismo, la Oficina de Control Interno, en el período comprendido entre los meses de julio y octubre de 2017, presentó los siguientes informes:

- Informe Ejecutivo con los Resultados de las Auditorías al Ejercicio Presupuestal e Indicadores de Desempeño

- Seguimiento y Control de Acciones de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (septiembre 2017 publicado en la página web <http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/control-interno>)
- Seguimiento al Estado de Control Interno de esta entidad - Informe Pormenorizado (Reporte Julio 2017 publicado en la página web <http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/control-interno>)
- Informe de seguimiento a la a la Austeridad en el Gasto (Radicado 2017IE144287 del 31 de julio de 2017)
- Informe de seguimiento a la Relación de causas que impactan los resultados de avances de gestión presupuestal, contractual y física, en cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo de entidad dando cumplimiento al Decreto Distrital 215 de 2017 (Julio 2017)
- Informe de seguimiento a la atención de PQRS en la SDA (Radicado 2017IE142111 del 28 de julio de 2017)

***En el elemento Planes de mejoramiento:***

La Oficina de Control Interno realizó el tercer seguimiento al cumplimiento de las 163 acciones de los Planes de Mejoramiento por Procesos cuya programación fue comunicada a través de memorando 2017IE180990. De acuerdo con las evidencias aportadas sobre el avance de las acciones, se estableció el estado de las acciones abiertas y cerradas por su cumplimiento. Por consiguiente, los mapas y planes de manejo de riesgos se encuentran publicados en el aplicativo ISOLUCION.

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno realizó la evaluación de los Planes de Manejo de Riesgos por cada proceso. De acuerdo con la evaluación adelantada, se identificó que en lo corrido de la vigencia 2017, se han presentado eventos de materialización en 2 de los 42 riesgos del Mapa de Riesgos y Oportunidades de la SDA, dentro de los procesos de Evaluación Control y Seguimiento y Gestión Jurídica. Para dichos eventos de materialización, los responsables tomaron las medidas de control necesarias para prevenir su ocurrencia.

○ **Dificultades o recomendaciones**

- Se recomienda a los directivos que, en el ejercicio de auditorías internas, fortalezcan la capacitación de sus equipos para evitar que los contratistas tengan vacíos de información.
- Se recomienda la pronta actualización de los procedimientos requeridos para dar cumplimiento a acciones de los planes de mejoramiento o planes de manejo de riesgos de los diferentes procesos.

- Se presentan dificultades por las demoras en la presentación de la formulación de los planes de mejoramiento derivados de las auditorías internas y externas que se han efectuado en la vigencia 2017.
- Se presentan dificultades en la celeridad para dar cumplimiento a las acciones del plan de mejoramiento formulado para los hallazgos de la Preauditoría del Subsistema de Seguridad y Salud en el trabajo 2017.

- **Eje transversal – Información y Comunicación**

- **Avances**

Se han evidenciado mejoras en la información y comunicación externa, toda vez que el uso de redes sociales ha permitido una mejor interlocución entre la ciudadanía y la Entidad.

- **Dificultades o recomendaciones**

Se recomienda que se desarrollen campañas comunicativas con la intención de fortalecer la transversalidad de los dos módulos del MECI.

## **Fortalezas, dificultades y recomendaciones generales del Sistema**

### **Fortalezas**

- Se evidencia el cumplimiento en la ejecución del programa anual de auditorías
- Se evidencia el cumplimiento en la rendición de los informes de seguimiento que obedecen a disposiciones de ley y en la verificación de la efectividad de las acciones preventivas, correctivas y de mejora identificadas dentro de los planes de mejoramiento por procesos de la entidad.
- Hay avances en la Implementación del Sistema de Información para la Programación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión Institucional – SIPSE, con lo cual se facilita y asegura el cumplimiento de los estándares establecidos para la formulación, evaluación, actualización y seguimiento de proyectos de inversión de la SDA.
- Se evidencia que la automatización del procedimiento interno para autorizar los pagos de Contratos por Prestación de Servicios a través del Sistema de Información Ambiental SIA – Forest, está plenamente implementado en la SDA. De esta manera se logra una eficiente gestión documental en el marco de la Política de Eficiencia Administrativa y Cero Papel en la Administración Pública.

## **Dificultades**

- Algunas áreas no han actualizado los procedimientos con la celeridad requerida, lo cual redundará en incumplimientos del Sistema Integrado de Gestión Institucional.
- Las áreas deben ser más rigurosas en el cumplimiento de los plazos para la ejecución de sus planes de mejoramiento, con el fin de evitar represamientos de información e incumplimientos en la mejora continua.
- Algunos funcionarios no han recibido aún la suficiente capacitación para reconocer las herramientas de gestión por procesos de la Entidad.

## **Recomendaciones**

- Mantener actualizada toda la información de cargue periódico a los aplicativos de gestión de los procesos de la Entidad.
- Plantear acciones correctivas para dar respuesta a las dificultades que se han evidenciado en este informe.
- Fortalecer el conocimiento de la cartilla de inducción generada desde la Dirección de Gestión Corporativa
- Las recomendaciones de la OCI en cada uno de sus seguimientos a los diferentes temas de interés, deben ser atendidas con el liderazgo de cada uno de los líderes de los procedimientos.

## **Estado General del Sistema**

El Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno - IPECI, es un insumo valioso para que la Secretaría Distrital de Ambiente examine la eficiencia de las acciones emprendidas para el mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión.

Así pues, aunque la legislación no haya procedido a indicar parámetros reglamentarios en lo que tiene que ver con el desarrollo de la especificidad de este documento, se ha procurado efectuar una evaluación de profundidad, en la cual se han verificado cada uno de los productos mínimos propuestos por la Entidad en el Modelo Estándar de Control Interno.

Se espera entonces, que todas las apreciaciones de este documento le resulten de utilidad a la administración de la SDA, con el objetivo de recoger los temas puntuales, efectuar las evaluaciones pertinentes y proponer las acciones de mejora más útiles al propósito de estabilidad y eficiencia del MECI institucional.