MEMORANDO

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

DE: **NORMA LUCÍA ÁVILA QUINTERO**
Jefe Oficina de Control Interno

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

Reciban un cordial saludo,

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2024, se adjunta el informe de resultados del *"Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° a 4° del Decreto Distrital 371 de 2010: Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".*

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

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

RECOMENDACIONES GENERALES:
En atención a las disposiciones del Decreto 371 de 2010 y la verificación realizada por la OCI, se realizan las siguientes recomendaciones:

1. **Procesos de Contratación:**

a. Incluir en el aplicativo Isolucion el Manual de Contratación, Resolución No. 3380 de 2021 (Radicado 2021EE209888) “Por el cual se adopta el Manual de Contratación de la Secretaria Distrital de Ambiente” y su anexo; debido a que no está publicado dentro de los Manuales de la entidad, como consta haciendo clic en el siguiente enlace.

b. Actualizar el Manual de Contratación, en el tema de responsabilidad disciplinaria, acorde a la Ley 1952 de 2019 “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”, teniendo en cuenta que señala como faltas gravísimas las relacionadas con la contratación pública en su artículo 54, numerales 6 y 7, así:

- No. 6. “No exigir, el supervisor o el interventor, la calidad de los bienes y servicios adquiridos por la entidad estatal, o en su defecto, los exigidos por las normas técnicas obligatorias, o certificar como recibida a satisfacción obra que no ha sido ejecutada a cabalidad”.

- No. 7. “Omitir, el supervisor o el interventor, el deber de informar a la entidad contratante los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conductas punibles, o que puedan poner o pongan en riesgo el cumplimiento del contrato, o cuando se presente el incumplimiento”.

c. Incluir en la normatividad de los procedimientos del proceso de gestión contractual, la Resolución 1858 de 2023 (Rad. 2023EE233186) por la cual se creó y reglamentó el Comité de Contratación de la entidad y derogó la Resolución No. 1170 de 2021 (Radicado 2021EE92606).

d. Actualizar la normatividad del Procedimiento: “Administrativo sancionatorio para la imposición de multas sanciones declaratoria de incumplimiento, caducidad de los contratos y/o convenios suscritos”, Código: PA08-PR10 y del manual de contratación, debido a que ambos incluyen la Resolución 01430 del 01 de junio de 2021, que fue derogada expresamente por la Res. 1412 de 2023 (Rad. 2023EE180278, por la cual se delegan funciones y competencias relacionadas con la contratación, la ordenación del gasto y del pago).

2. **Procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos:**

e. Implementar sistemas y mecanismos de incentivos, para fortalecer el compromiso ciudadano en la supervisión de la actividad contractual y asegurar la transparencia y el

buen uso de los recursos públicos; y para promover la vigilancia y control comunitario en la actividad contractual, en cumplimiento del artículo 66 de la Ley 80 de 1993.

f. Socializar periódicamente en comités directivos y de gestión los resultados del control ejercido a todas las dependencias de la entidad para asegurar que se brinde una respuesta clara, coherente, de fondo y oportuna a todas las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias). En caso de ser necesario, aplicar el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

g. Incluir en la Cartilla de Inducción de la entidad, las funciones del Defensor del Ciudadano y socializar en su importancia en las jornadas de inducción y reinducción de la entidad.

h. Informes del Defensor del Ciudadano. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital. En dos momentos: en el mes de enero de cada vigencia, la información con corte 1 julio al 31 de diciembre, y, en el mes de julio, la información con corte 1 de enero al 30 de junio, y publicarlos en la página web de la entidad, como consta en el artículo 14 numeral 6 del Decreto Distrital 847 de 2019. Lo anterior, debido a que el del segundo semestre de 2024, se debe presentar en los próximos días.

i. Actualizar y comunicar el "Directorio de Enlaces". Actualizar el documento denominado "Directorio de Enlaces", que incluye información relevante sobre temas tramitados en cada dependencia, como su nombre, correo electrónico y número de teléfono. Enviar este documento actualizado por correo institucional a todos los funcionarios y contratistas, para facilitar una atención más rápida y efectiva, contribuyendo a una solución más eficaz de los problemas planteados por los ciudadanos, ya sea de forma verbal o escrita.

j. Adopción del Manual de Derecho de Petición. Adoptar mediante resolución el Manual de Derecho de Petición disponible en el siguiente enlace. Este manual no ha sido formalmente adoptado por resolución y actualmente se encuentra vigente la Resolución 3665 de 2009, que reglamenta el trámite del Derecho de Petición en la entidad. En el Boletín Legal Ambiental, consta que ésta Resolución está derogada por sí misma, lo cual es incorrecto, ya que debería ser derogada por una resolución posterior y diferente. No se ha encontrado evidencia de otra resolución sobre el tema.

6.3. **Procesos de la Participación Ciudadana y Control Social.**

k. Comunicar a las dependencias responsables del trámite de las PQRS, las observaciones presentadas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en los informes mensuales de

"Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha", para que no se vuelvan a presentar las situaciones observadas.

l. Socializar a todo el personal de la entidad la "Guía para la atención de Derechos de Petición", versión 2 de septiembre de 2022, elaborada por la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., con el fin de fortalecer la gestión jurídica del Distrito y prevenir el daño antijurídico, en relación con la atención, gestión y manejo de las peticiones en el Distrito Capital; lo cual proporcionará lineamientos claros y prácticos para la adecuada atención de las peticiones, garantizando un conocimiento uniforme y actualizado de los procedimientos y prácticas recomendadas, con el fin de mejorar la gestión de las peticiones, brindar un servicio eficiente, cumpliendo los plazos y requisitos legales establecidos para la atención de los derechos de petición en el Distrito Capital.

m. Realizar audiencias públicas en complemento a la rendición de cuentas, especialmente en aquellos proyectos que tengan un impacto significativo en los derechos colectivos, con el fin de fomentar la participación ciudadana y asegurar que los proyectos que impactan los derechos colectivos sean abordados de manera transparente y democrática. Lo cual permitirá identificar posibles impactos negativos o conflictos, facilitando la adopción de medidas preventivas o correctivas.

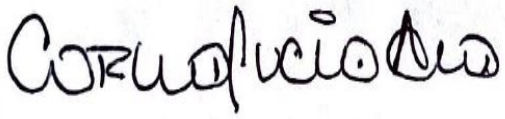
n. Promover la capacitación y el empoderamiento de la comunidad en temas relacionados con la contratación pública, para que estén mejor preparados para desempeñar su rol de vigilantes y controladores. La implementación de estos sistemas y mecanismos de estímulo contribuirá a fortalecer la transparencia,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

o. Programar y realizar actividades de dialogo de doble vía sobre a rendición de cuentas a la ciudadanía, no limitadas a la Audiencia Pública, que permitan de manera periódica que la ciudadanía conozca los resultados de la gestión de la entidad; conforme a los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, expedido por el DAFP.

Finalmente, y en cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Procuraduría General de la Nación, es necesario que desde la Subsecretaria General y la Dirección de Planeación y Sistemas de Información, se implementen las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en Radicado No 2024IE82750 y el autodiagnóstico realizado por la entidad, respecto al cumplimiento de la ley 1712 de 2014, específicamente lo relacionadas con transparencia y acceso a al información pública a través de la página web y en cumplimiento de la Directiva No 04 de 2024, se realice el diligenciamiento de la información

en el índice de transparencia y acceso a la información pública, antes del 31 de Julio de 2024; así mismo que se socialicen los resultados por parte del nivel directivo de la Entidad.

Atentamente,



NORMA LUCIA AVILA QUINTERO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Anexos

Elaboró:				
IRELVA CANOSA SUAREZ	CPS:	FUNCIONARIO	FECHA EJECUCIÓN:	22/07/2024
Revisó:				
NORMA LUCIA AVILA QUINTERO	CPS:	FUNCIONARIO	FECHA EJECUCIÓN:	29/07/2024
Aprobó: **Firmó:**				
NORMA LUCIA AVILA QUINTERO	CPS:	FUNCIONARIO	FECHA EJECUCIÓN:	29/07/2024



Informe de “Seguimiento a los procesos y sistemas mencionados en los artículos 2° a 4° del Decreto Distrital 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”

Oficina de Control Interno

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE AMBIENTE

BOGOTÁ

Contenido

1. Objetivo……..…2.

2. Alcance……..2.

3. Metodología……..…2.

4. Normatividad aplicable……..…..3.

5 Resultados del Seguimiento. ……3.

5.1 Procesos de Contratación.……..……4.

5.2 Procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos……..13.

5.3 Procesos de la Participación Ciudadana y Control Social.....18.

6 Recomendaciones generales. ……..…….24.

7 Conclusión. ……..……..…28.

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

2. **Alcance.** El seguimiento consiste en verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en los artículos 2° a 4° del Decreto Distrital 371 de 2010 en la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA), en: Procesos de contratación; Procesos de Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos; y Procesos de Participación Ciudadana y Control Social, durante el periodo comprendido entre el 1 de junio de 2023 y el 30 de mayo de 2024.

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

   a. Se comunicó el inicio del seguimiento mediante memorando con radicado Forest 2024IE139229 del 3 de julio de 2024 a los siguientes directivos: Subsecretario General- SG, Director de Planeación y Sistemas de Información Ambiental – DPSIA, Directora de Gestión Corporativa – DGC, Subdirectora Contractual – SC, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones – OAC y, Jefe Oficina de Participación, Educación y Localidades – OPEL; y se solicitó remitir la información antes del 9 de julio de 2024.

b. Se realizó una revisión de la información proporcionada por las siguientes dependencias, analizando los radicados, 2024IE143035 del 8-julio-2024 de la OPEL; 2024IE143041 del 8-julio-2024 de la OAC; 2024IE143638 del 9-julio-2024 de la DPSIA; 2024IE145769 del 11-julio-2024 de SC; y 2024IE147868 del 12 de julio de 2024 de la SG.

c. Se llevó a cabo un análisis detallado de la información publicada en la página web y en los aplicativos Forest e Isolucion de la entidad.

d. Finalmente, se elaboró y emitió el informe de resultados correspondiente.

4. <u>Normatividad aplicable</u>.

a. Decreto Distrital 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.

b. Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículos 3 literal d, 4 literal “g” y 12, literales “e” y “g”, así:

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

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

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

  e. Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios.

  g. Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad y recomendar los correctivos que sean necesarios.

5. <u>Resultado del Seguimiento</u>. A continuación se incluyen los resultados del seguimiento al cumplimiento por parte de la Secretaría Distrital de Ambiente, de los lineamientos contenidos en los artículos 2° a 4° del Decreto Distrital 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.

5.1 Procesos de Contratación.

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

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

a. **El Plan Anual de Adquisiciones (PAA)** es un instrumento de planeación contractual de la Entidad que facilita la identificación, registro, programación y divulgación de las necesidades de bienes, obras y servicios. Igualmente, permite diseñar estrategias de contratación basadas en la agregación de la demanda para aumentar la eficiencia del proceso de contratación. Los Planes Anuales de Adquisiciones de la Secretaría Distrital de Ambiente correspondientes a los años 2023 y 2024 están publicados en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP), como se indica en el enlace de transparencia de la entidad: PAA-SDA, enlace. También están disponibles en la página web de Colombia Compra Eficiente, en la sección de Planes Anuales de Adquisiciones: enlace

b. **El Proceso de Gestión Contractual incluye cuatro (4) procedimientos**, cada uno identificado por un código, versión y acto administrativo de aprobación. Estos procedimientos están registrados y documentan la contratación de la entidad. A continuación, se detalla cada uno, conforme a la información publicada en el aplicativo Isolucion de la entidad:

   - **Suscripción y legalización de contratos y/o convenios** (Código: PA08-PR05), versión 14, aprobada mediante Radicado No. 2023IE314999 del 30 de diciembre del 2023.

   - **Liquidación de contratos** (Código: PA08-PR08), versión 7, aprobada mediante Radicado No. 2021IE283659 el 21 de diciembre del 2021.

   - **Administrativo sancionatorio para la imposición de multas sanciones declaratoria de incumplimiento, caducidad de los contratos y/o convenios suscritos** (Código: PA08-PR10), versión 1, aprobada mediante Radicado No. 2021IE259746 el 29 de noviembre del 2021.

   - **Gestión precontractual** (Código: PA08-PR11), versión 1, aprobada mediante Radicado 2024IE139748 del 4 de julio de 2024. (Se eliminan los siguientes procedimientos: PA08-PR01 Licitación Pública, PA08-PR02 Selección abreviada, menor cuantía, PA08-PR03 Estructuración de estudios previos modalidad contratación directa, PA08-PR04 Contratación de mínima cuantía, PA08-PR06 Concurso de Méritos, PA08-PR07 Selección abreviada, Subasta Inversa y PA08-PR09 Celebración de Convenios de Asociación).

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

- En el procedimiento de suscripción y legalización de contratos y/o convenios (Código: PA08-PR05), se establecen políticas que agilizan los trámites administrativos relacionados con la formalización de los contratos y convenios, garantizando su validez legal y transparencia, como por ejemplo: “El supervisor del contrato deberá solicitar las modificaciones de este a la Subdirección Contractual, por lo menos con tres (03) días hábiles de antelación al vencimiento del término de ejecución o de la fecha en que se pretende hacer efectiva la misma”.

- El procedimiento de Liquidación de contratos (Código: PA08-PR08), señala: **“**Para la oportunidad de la liquidación se tendrán en cuenta los siguientes parámetros”:

    - Se realizará la liquidación de mutuo acuerdo dentro del plazo fijado en el contrato conforme a lo dispuesto en la ley. En caso que no se haya previsto o acordado término, la liquidación se realizará dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la expiración del término previsto para la ejecución del contrato o a la firmeza del acto administrativo que ordene la terminación.
    - En aquellos casos en que el contratista no se presente a la liquidación previa notificación o convocatoria que le realice el supervisor, o no se llegue a un acuerdo sobre su contenido, de conformidad con lo previsto en el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007, la entidad tendrá la facultad de liquidar en forma unilateral dentro de los dos (2) meses siguientes al vencimiento del plazo para liquidar de mutuo acuerdo.
    - En todo caso, agotados los plazos anteriormente descritos, la entidad podrá realizar la liquidación en cualquier momento dentro de los dos (2) años siguientes”.

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

Se realizó un análisis de los factores, elementos y componentes necesarios para determinar el valor del presupuesto oficial de cada contrato. Los resultados de este análisis fueron comunicados mediante los radicados 2022IE335801 del 29 de diciembre de 2022 y 2024IE01051 del 03 de enero de 2024. En dichos documentos se detallaron las cuantías específicas que deben considerarse al llevar a cabo los procesos de contratación durante los años 2023 y 2024, respectivamente. Estas cuantías son fundamentales para garantizar una gestión adecuada de los recursos en los procesos de contratación.

En el Manual de Contratación de la entidad, adoptado mediante la Resolución No. 3380 de 2021 (Radicado 2021EE209888), que se encuentra publicado haciendo clic en el siguiente enlace, consta en el numeral 1.10, lo siguiente: “DETERMINACIÓN DE CUANTÍAS. Las cuantías de que trata el literal b del artículo 2° de la Ley 1150 de 2007 “Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos” serán determinadas para cada vigencia fiscal, con base en el presupuesto asignado a la Entidad. La Subdirección Contractual informará esta decisión a las distintas dependencias de la Secretaría Distrital de Ambiente a través de un memorando”.

Conforme a lo señalado en los memorandos señalados en este punto, para las cuantías de los años:

- **2023:** Se tuvo en consideración el Decreto Nacional 2613 de 2022 “Por el cual se fija el salario mínimo mensual legal” y el Decreto Distrital 612 de 2022 Por el cual se liquida el Presupuesto Anual de Rentas e Ingresos y de Gastos e Inversiones de Bogotá, para la vigencia fiscal comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023 y se dictan otras disposiciones, en cumplimiento del Decreto Distrital 571 del 14 de diciembre de 2022.

- **2024**: Se calculó con base en el Decreto Nacional 2292 de 2023 “Por el cual se fija el salario mínimo mensual legal del 29 de diciembre de 2023 y en el Decreto Distrital 643 de 2023 Por el cual se liquida el Presupuesto Anual de Rentas e Ingresos y de Gastos e Inversiones de Bogotá, Distrito Capital, para la vigencia fiscal comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 y se dictan otras disposiciones, en cumplimiento del Acuerdo Distrital 923 del 20 de diciembre de 2023 del 29 de diciembre de 2023.

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

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

a. **El Manual de Contratación** de la entidad, adoptado mediante la Resolución No. 3380 de 2021 (Radicado 2021EE209888), en el **numeral 1.9** señala los “Órganos de Comité e Instancias dentro de la Actividad Contractual”, que son los siguientes:

- **Comité de Contratación.** “El Comité de Contratación de la Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá D.C. es nombrado y ejerce sus funciones de acuerdo con el acto administrativo que así lo designe, el cual tendrá como objetivos:

  a) Buscar la óptima coordinación de las acciones de gestión contractual en las etapas precontractual, contractual y post contractual, para la cobertura de necesidades al interior de la entidad, así como el cumplimiento de sus objetivos misionales, funciones, programas y proyectos.

  b) Propender por la aplicación de la normativa que rige la actividad contractual en sus diferentes etapas, en los aspectos legal, técnico y financiero, encaminada al cumplimiento de los fines estatales encomendados.

  c) Asesorar y recomendar al ordenador del gasto, en la realización de los procesos contractuales y la celebración de contratos y convenios, en cumplimiento de los fines de la entidad y de las normas contractuales

  d) En general, las delegaciones, funciones y demás aspectos relativos al funcionamiento y desarrollo del comité se rigen por el acto administrativo vigente que emita la entidad”.

- **Comité Institucional de Gestión y Desempeño**. “Se constituye como una instancia encargada de orientar, articular y ejecutar las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la Secretaría Distrital de Ambiente”.

- **Comité de Conciliación**. “Es una instancia administrativa que actúa como sede de estudio, análisis y formulación de políticas sobre prevención de daño antijurídico y defensa de los intereses de la Secretaría Distrital de Ambiente. El Comité, decidirá en cada caso específico, sobre la procedencia o no de la conciliación o de cualquier otro medio alternativo de solución de conflictos, con sujeción estricta a las normas jurídicas sustantivas, procedimentales y de control vigentes, evitando lesionar el patrimonio público. En general, las delegaciones, funciones y demás aspectos relativos al funcionamiento y desarrollo del comité se rigen por el acto administrativo vigente que emita la entidad”.

- **Comité Evaluador.** “El Comité Evaluador será conformado para cada proceso de selección adelantado a través de convocatoria pública y estará integrado por servidores públicos y/o particulares contratados, los cuales, dentro de sus funciones y obligaciones realizarán la verificación y evaluación de las propuestas de manera objetiva, de conformidad con los criterios de selección establecidos para cada proceso de selección, ciñéndose a las reglas contenidas en la normativa vigente, al pliego de condiciones o la invitación pública, según sea el caso. El ordenador del gasto competente deberá, mediante documento o acto administrativo, designar e informar la conformación del comité evaluador en tres (3) componentes a saber; (i) técnico (ii) financiero y/o económico y (iii) jurídico, quienes serán responsables de la evaluación desde su competencia”.

- **Subdirección Contractual. “**De conformidad con el artículo 27 del Decreto Distrital 109 de 2009 son funciones de la Subdirección Contractual, entre otras, Coordinar y ejecutar la actividad contractual de la Secretaría, Adelantar las acciones necesarias de los procesos de contratación y orientar y conceptuar jurídicamente sobre los contratos celebrados por la Secretaría, Coordinar los procesos de selección de proponentes, celebración, ejecución y liquidación de contratos y convenios, Asesorar a las dependencias de la Secretaría en procesos precontractuales y contractuales que realice la Secretaría en cumplimiento de su objeto social, Evaluar y verificar los documentos de soporte necesarios para la elaboración de los contratos y convenios, que acrediten el cumplimiento de los requerimientos legalmente establecidos, Revisar y proponer los ajustes jurídicos en las condiciones de contratación, pliegos de condiciones y en las minutas de contratos a celebrar, Participar en la evaluación jurídica de los procesos precontractuales de la Secretaría, Elaborar los contratos de acuerdo con el plan anual de contratación de la Secretaría, Proyectar los actos administrativos, y demás documentos relacionados con la contratación administrativa de la Secretaría”.

- **Subdirección Financiera. “**Adelantará los trámites necesarios para el cobro persuasivo, una vez se haya agotado el procedimiento administrativo de imposición de multas, sanciones, y declaratoria de incumplimiento y de caducidad de los contratos y/o convenios suscritos por la Secretaría y los trámites necesarios para el cobro coactivo, si hay lugar a ello”.

- **Dependencia Solicitante**. “La Dependencia que requiere la contratación del bien, servicio, u obra es la encargada de elaborar y proyectar los estudios y demás documentos previos, de conformidad con los procedimientos establecidos por la Entidad para el inicio del proceso contractual y tiene la obligación de entregarlos de manera oportuna y cumpliendo con las exigencias legales y las establecidas en el presente manual, a través

de la herramienta tecnológica para el recibo de procesos puesta a disposición por la entidad. Los estudios previos deberán ser cuidadosamente elaborados por la dependencia que requiere la contratación, de manera que no existan errores que puedan presentar equívocos en la selección objetiva del contratista y por consiguiente generando responsabilidades contrarias a la Entidad y a los partícipes en el proceso contractual. En caso de presentarse estas situaciones la documentación será devuelta a la dependencia respectiva dependiendo de los ajustes que den a lugar, para la correspondiente modificación o adecuación, la cual, si es el caso, deberá ser retornada con los ajustes sugeridos dentro de los términos establecidos por la Subdirección Contractual”.

b. En el Procedimiento denominado: “Gestión Precontractual”, código: PA08-PR11, versión: 2, aprobado con Radicado 2024IE139748 del 4 de julio de 2024, que tiene por objetivo “Realizar la planeación y preparación del proceso contractual a través de la elaboración del estudio previo, el análisis del sector, la elaboración de pliegos de condiciones y la selección de contratistas, con el fin de garantizar el éxito del objeto contractual”, consta la responsabilidad y autoridad de cada uno de los participantes en el proceso, así:

- **Ordenador del Gasto:**

✓ Publicar el Plan Anual de Adquisiciones.
✓ Suscribir el certificado de inexistencia de personal.
✓ Suscribir el Acto Administrativo de justificación para contratación directa.
✓ Suscribir todos los contratos de la Secretaría Distrital de Ambiente.

- **Subsecretario General, Director, Subdirector, Jefe de Oficina, Supervisor o Interventor del Contrato:**

✓ Elaborar la ficha técnica de los bienes, obras o servicios que se requieran contratar.
✓ Elaborar Estudios y documentos previos de los procesos contractuales.
✓ Solicitar ante la Subdirección Financiera la expedición del Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) (cuando aplique).
✓ Solicitar los documentos técnicos, jurídicos y financieros a los candidatos que pretendan suscribir contratos con la entidad bajo la modalidad de Contratación Directa.
✓ Establecer los requisitos técnicos de los procesos de selección.
✓ Verificar el cumplimiento de perfiles de los candidatos que pretendan suscribir contratos con la entidad bajo la modalidad de Contratación Directa conforme a la normativa legal vigente.
✓ Elaborar y suscribir certificado de experiencia e idoneidad.
✓ Radicar ante la Subdirección Contractual la solicitud de contratación a través de SIPSE cuando se trate de recursos obtenidos a través de un proyecto de inversión y por FOREST cuando se trate de recursos asociados al rubro de funcionamiento.
✓ Proyectar las respuestas técnicas de las observaciones formuladas por los interesados y/o proponentes en los procesos de contratación que adelante la entidad.
✓ Proyectar las evaluaciones técnicas de los procesos de contratación que adelante la entidad.

- **Subdirector de Proyectos y Cooperación Internacional:**

- ✓ Revisar que el objeto y obligaciones contractuales contenidas en el estudio previo en cumplimiento de las líneas de acción y metas del proyecto de inversión asociadas en el plan de desarrollo.
- ✓ Verificar que la contratación se encuentre programada dentro del plan anual de adquisiciones de cada vigencia fiscal conforme al proyecto de inversión relacionado en los estudios previos.
- ✓ Emitir viabilidad técnica.

- **Subdirector Financiero:**
- ✓ Expedir el Certificado de Disponibilidad Presupuestal CDP (cuando aplique).
- ✓ Expedir el Certificado de Registro Presupuestal CRP (cuando aplique).
- ✓ Establecer los requisitos financieros de los procesos de selección.
- ✓ Proyectar las respuestas financieras de las observaciones formuladas por los interesados y/o proponentes en los procesos de contratación que adelante la entidad.
- ✓ Proyectar las evaluaciones financieras de los procesos de contratación que adelante la entidad.

- **Subdirector Contractual:**
- ✓ Dirigir la actividad contractual de la Secretaria, establecidos por la entidad y la normatividad vigente.
- ✓ Aprobar el certificado de experiencia e idoneidad.
- ✓ Revisa y aprueba los actos administrativos definitivos y de trámite que se requieran dentro de los procesos contractuales.
- ✓ Establecer los requisitos jurídicos de los procesos de selección.
- ✓ Revisar y suscribir las respuestas jurídicas de las observaciones formuladas por los interesados y/o proponentes en los procesos de contratación que adelante la entidad.
- ✓ Revisar y suscribir las evaluaciones jurídicas de los procesos de contratación que adelante la entidad.
- ✓ Verificar el cumplimiento de los requisitos legales de cada una de las etapas contractuales de los procesos de selección que se adelanten en la entidad, expidiendo las constancias. a que haya lugar.
- ✓ Aprobar los contratos conforme al proceso contractual adelantado.
- ✓ Desarrollar las demás funciones relacionadas con la gestión contractual contenidas en la Resolución No. 03033 de 2023 "Manual Especifico de Funciones y de competencias laborales para los empleados de la Secretaría Distrital de Ambiente".

- **Comité Evaluador:**
- ✓ Evaluar las propuestas recibidas en el cierre del proceso.
- ✓ Publicar informe de evaluación.
- ✓ Analizar y responder a observaciones del informe de evaluación.
- ✓ Realizar la evaluación de ofertas y entrega como resultado el informe de evaluación donde están incluidas todas ofertas y su respectiva calificación.
- ✓ El comité evaluador y el Profesional encargado de contratos publican el informe de evaluación en la plataforma SECOP II.
- ✓ Analizar cada una de las observaciones recibidas para redactar la respuesta los encargados de realizar esta actividad es el comité evaluador.

c. **Se creó y reglamentó el Comité de Contratación de la entidad**, mediante la Resolución 1858 de 2023 (Rad. 2023EE2331869), que derogó la Res. No. 1170 de 2021, como una “Instancia de carácter permanente, de consulta, definición, orientación y decisión de las políticas, estrategias y directrices que regirán la actividad precontractual, contractual y post contractual de la Entidad, con el fin de dar cumplimiento a los principios que rigen la actuación administrativa y de contratación estatal”.

   De conformidad con el art. 3 de la mencionada Resolución, este Comité estará integrado por los servidores públicos que ejerzan los siguientes cargos o quien haga sus veces, quienes concurrirán con voz y voto, y serán miembros permanentes (Directivos): El (la) Subsecretario(a) General y de Control Disciplinario, 2. El (la) jefe de la Oficina de Participación, Educación y Localidades, 3. El (la) Director(a) de Gestión Corporativa quien lo presidirá. 4. El (la) Director(a) Legal Ambiental, 5. El (la) Director(a) de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, 6. El (la) Director(a) de Control Ambiental, 7. El (la) Director(a) de Gestión Ambiental y, 8. El (la) Subdirector(a) Financiero.

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

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

En el Procedimiento denominado: “Gestión Precontractual”, código: PA08-PR11, versión: 2, aprobado con Radicado 2024IE139748 del 4 de julio de 2024, establece formatos específicos para la estructuración de estudios previos (en anexos 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 18) y de matriz de riesgos (en anexo 16), como se detalla a continuación y se encuentran disponibles en el aplicativo ISOLUCIÓN: Anexo 6. Estudios Previos - Contratación Directa prestación de servicios profesionales y de apoyo a la Gestión. Anexo 8. Estudios previos Selección Abreviada de Subasta Inversa. Anexo 9. Estudios previos Concurso de Mérito. Anexo 10. Estudios previos Adquisición Tienda virtual. Anexo 11. Estudios previos Mínima Cuantía. Anexo 12. Estudios previos Selección Abreviada de Menor Cuantía. Anexo 13. Estudios previos Licitación Pública. Anexo 14. Estudios previos Contrato Interadministrativo. Anexo 18. Estudios previos Contratación Directa diferente a la Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión. Anexo 16. Matriz de Riesgos.

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

El capítulo III del Manual de Contratación de la entidad, adoptado mediante la Resolución 3380 de 2021 (Radicado 2021EE209888) y disponible en la página web de la entidad, en el enlace de transparencia, como se observa haciendo clic en el siguiente enlace, aborda temas fundamentales relacionados con la supervisión e interventoría de los contratos.

Se establecen las pautas para garantizar una supervisión efectiva y una adecuada interventoría de los contratos, con el objetivo de promover el cumplimiento de las obligaciones contractuales, asegurar la transparencia en el uso de recursos y gestionar de manera óptima los proyectos y servicios. En él se abordan diversos aspectos relevantes, tales como las diferencias entre supervisión e interventoría, sus definiciones precisas, la importancia de la continuidad en su desarrollo, el apoyo necesario y las obligaciones específicas que deben cumplirse en cada uno de estos procesos.

Entre las obligaciones establecidas se incluyen las generales, administrativas, técnicas y financieras, así como aquellas derivadas del procedimiento administrativo sancionatorio. Estas obligaciones comprenden la imposición de multas y sanciones, la declaratoria de incumplimiento, y la caducidad de contratos o convenios suscritos por la Secretaría Distrital de Ambiente. Además, se especifican las prohibiciones aplicables y las responsabilidades de carácter civil, penal, fiscal y disciplinario asociadas a la supervisión e interventoría de los contratos.

La supervisión debe ser desempeñada por un funcionario de nivel directivo. La persona que ocupe este cargo, ya sea en calidad de titular o en otra situación administrativa, es responsable de llevar a cabo la supervisión. Esta disposición tiene como finalidad asegurar la idoneidad del encargado de esta función. No obstante, puede surgir una dificultad en la racionalización de las asignaciones, ya que el seguimiento y la evaluación del desempeño del supervisor corresponden a su superior jerárquico.

Igualmente, al final del capítulo se establece que, cuando el supervisor necesite apoyo para cumplir con sus funciones, la entidad podrá contratar personal adicional mediante un contrato de prestación de servicios profesionales. Este contrato debe ser formalmente comunicado al contratista a través del sistema de información o la correspondencia oficial de la entidad, especificando su designación para apoyar en la supervisión. También es necesario dejar constancia escrita de la colaboración en el ejercicio de la supervisión.

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

Los siguientes documentos y manuales detallan las acciones articuladas desde la etapa de planeación, diseñadas para asegurar la colaboración y coordinación entre las entidades pertinentes en el proceso de obtención de permisos, licencias y/o autorizaciones. Estas acciones tienen el objetivo de evitar dilaciones y demoras, y de facilitar la ejecución eficiente de los contratos, en cumplimiento del artículo 87 de la Ley 1474 de 2011

a. **Manual de Contratación**: En el numeral 2.1.2, denominado “Identificación de la necesidad y elaboración de los estudios y documentos previos”, se establece que la dependencia respectiva debe realizar estudios de mercado para definir el presupuesto oficial estimado y

los documentos previos requeridos. Estos documentos deben cumplir con los requisitos establecidos en el manual, la normativa vigente, las directrices de Colombia Compra Eficiente y los procedimientos de la entidad en el proceso de Gestión Contractual.

Además, el literal l) de este numeral aborda la obtención de autorizaciones, licencias y permisos necesarios. Se establece que, como parte de los estudios previos, la dependencia técnica debe evaluar la necesidad de estas autorizaciones y tramitarlas antes de iniciar el proceso contractual. La entidad estatal debe asegurarse de contar con todas las autorizaciones, permisos, licencias, estudios técnicos y diseños necesarios antes de iniciar el proceso de selección. La dependencia solicitante debe proporcionar esta información y adjuntar los documentos correspondientes al inicio del proceso.

b. En el Procedimiento denominado: “Gestión Precontractual”, código: PA08-PR11, versión: 2, aprobado con Radicado 2024IE139748 del 4 de julio de 2024, se establecen lineamientos de operación al respecto como el siguiente: “Dependiendo de la necesidad, de la naturaleza jurídica y objeto del contrato el proceso contractual, además de los documentos previos, podrá requerir certificados, autorizaciones, licencias, permisos y demás documentos técnicos que se requieran para adelantar la contratación”.

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

Se lleva a cabo una retroalimentación constante con los centros de gestión de la entidad para compartir experiencias exitosas y lecciones aprendidas en el ámbito de la ejecución contractual.

Este proceso permite el desarrollo de directrices, lineamientos y recomendaciones de buenas prácticas con el objetivo de replicar éxitos, prevenir problemas futuros, promover la mejora continua y aplicar prácticas efectivas en la ejecución de contratos. A continuación, se detallan algunas de las comunicaciones que orientan la retroalimentación de buenas prácticas contractuales, abarcando aspectos como la publicación de documentos contractuales, publicación en SECOP, radicados:

- **2023IE144977** del 28–junio-2023 con asunto: Reiteración buenas prácticas contractuales. Publicación de documentos contractuales.
- **2023IE203184** del 04-septiembre-2023 con asunto: Buenas prácticas contractuales. Publicación en SECOP II.
- **2023IE226156** del 04-septiembre-2023 con asunto: Buenas prácticas contractuales– respuesta a las observaciones en los procesos de contratación adelantados por la entidad
- **2023IE237814** del 10-octubre-2023 con asunto: Buenas prácticas Contractuales – Socialización Resolución por medio de la cual se deroga la Resolución No. 01170 del 13 de mayo de 2021 y se crea y reglamenta el Comité de Contratación de la Secretaría Distrital de Ambiente.

- **2023IE249676** del 24-octubre-2023 con asunto: Buenas prácticas contractuales – lineamientos contractuales para el cierre de vigencia 2023.

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

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

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

a. **Alarma y seguimiento semana a las peticiones IAS asignadas a cada dependencia de la entidad**, mediante el correo institucional, por medio del cual se informa las peticiones que se encuentran pronto a vencer, se le solicita tener en cuenta la fecha de término y emitir la respuesta.

b. **Actualización del procedimiento denominado “Canales de atención y gestión de PQRSFD”,** código PA09-PR04, versión: 5, aprobado con Radicado 2024EE129736 del 20 de junio del 2024, que en los lineamientos de operación establece al respecto que “El Directivo a quien le fue asignado el requerimiento o solicitud de información de la Contraloría, deberá garantizar la calidad, oportunidad, coherencia e integridad de la información que se remite a los órganos de control” Igualmente, que “Los servidores públicos del grupo de Servicio a la Ciudadanía en los diferentes puntos de atención deberán dar cumplimiento a los protocolos y modelo de atención de servicio a la ciudadanía establecidos en la entidad”

c. **La Dirección Legal Ambiental capacitó sobre el "Derecho de petición**", que se comunicó con el Rad. 2023IE230729 del 3-octubre-2023 y se realizó el 6-octubre-2023.

d. **Se realizaron jornadas de capacitación al personal de la SDA que gestiona las peticiones o solicitudes ciudadanas, a través del "Grupo de Servicio a la Ciudadanía", de la Subsecretaria General:**

- 9–agosto-2022: Grupo de Silvicultura. Atención PQRs.
- 05–julio-2023 Gestión Ambiental y Desarrollo Rural Capacitación PQRSDF, IAS, lineamientos y protocolos de la PPDSC

e. En el informe “Resultados del trabajo “Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSF”. Segundo Semestre 2023, emitido por esta Oficina de Control Interno, mediante el radicado 2024IE49288 del 29 de febrero de 2024, se señaló al respecto, lo siguiente: “Durante el segundo semestre de la vigencia 2023, se recibieron 11.642 requerimientos de PQRSFD, sobre los cuales se atendieron dentro de los términos, 8971, equivalentes al 77,06%, fuera de términos, 2109, equivalentes al 18,12%, y 562 que fueron recibidos en el mes de diciembre de 2023, equivalentes al 4,83%, con proyección de respuesta para la vigencia 2024. Al respecto, se recomienda implementar ejercicios de autodiagnóstico y análisis de causas en las áreas que presentan mayor nivel de incumplimiento en la oportunidad de las respuestas, (Subdirección de Silvicultura Flora y Fauna – SSFFS, Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad – SER, Dirección de Control Ambiental – DCA); y junto con el Grupo de Atención

al Ciudadano, implementar un plan de mejora, que asegure el cumplimiento de la normatividad vigente sobre la materia, teniendo en cuenta los riesgos legales, reputacionales y las consecuencias disciplinarias que esta situación representa para la organización”.

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

En cumplimiento de este lineamiento se realizaron las siguientes actividades:

a. **Manual del Sistema Integrado de Gestión**, código PE03-MA01, versión 18 aprobada mediante el Radicado No. 2023EE196334 del 25 de agosto del 2023, publicada en Isolución, señala que el Proceso de Servicio al Ciudadano, es un proceso de apoyo, que incluye todos aquellos procesos para la provisión de los recursos (económicos, infraestructura, personal, entre otros) que son necesarios en los demás procesos.

b. **Proceso de Servicio al Ciudadano**, incluye el siguiente procedimiento, **Gestión del Defensor del Ciudadano** (Código PA09-PR02), versión 9, aprobada con Radicado No. 2022EE204036 de fecha 10 de agosto del 2022 y tiene por objetivo: **“**Velar porque la Entidad dé repuesta de manera oportuna y objetiva a las peticiones y/o solicitudes de trámites y servicios reiteradas por parte del ciudadano, grupos de valor y entes de control cuando no han recibido respuesta de fondo. A su vez garantizar un servicio de calidad por parte de los agentes de servicio”.

En este procedimiento se incluyen las siguientes responsabilidades del Defensor del Ciudadano:

- “Ser el vocero de los ciudadanos, grupos de valor y entes de control ante la Entidad para la protección de sus deberes y derechos”.
- “Agilizar con los diferentes procesos de manera objetiva las peticiones reiteradas de los ciudadanos, grupos de valor y entes de control cuando no ha recibido respuesta de fondo”.
- “Resolver las controversias que se generen en las relaciones entre la Entidad y los ciudadanos, grupos de valor y entes de control por los servicios que ésta presta”.
- “Solicitar a la Entidad y a los ciudadanos, grupos de valor y entes de control, la información que sea necesaria para la resolución de las solicitudes o peticiones que sean presentadas a su consideración”.
- “Presentar informes de la gestión que sean requeridos por los entes de control y/o Subsecretario General, director, subdirector, Jefe de Oficina”.
- “Atender diligentemente las solicitudes que presentan al Defensor del Ciudadano, bien sea directamente o direccionándolas a las áreas y/o Servidores Públicos que tengan la autonomía para resolver las situaciones planteadas, indicando su prioridad, respuesta dentro del término establecido, y compromiso con la eficacia y eficiencia de las acciones definidas a fin de dar cumplimiento a las decisiones correspondientes”.

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

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

c. **En la página web de la entidad hay un enlace sobre el Defensor del Ciudadano,** en el que se encuentra el nombre de la nueva Defensora del Ciudadano de la Entidad y sus funciones, como se observa haciendo clic en el siguiente enlace.

d. **Resolución interna 144 de 2020** (Rad. 2020EE12108). Implementó en la entidad, la figura del Defensor de la Ciudadanía como garante y veedor en la implementación y seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de conformidad con lo dispuesto en Decretos Distritales 197 de 2014 y 847 de 2019.

e. **Resolución interna 392 de 2023** (Rad. 2023EE49253), modificó el artículo 3 de la Resolución 0144 de 2020: “Designar como Defensor de la Ciudadanía de la entidad al Asesor Código 105 Grado 06 del Despacho.

f. **Resolución interna 450 de 2024** (Rad. 2024EE40061) del 16-febrero-2024, se nombró en el cargo de Asesora del Despacho a la doctora Yesenia Vásquez Aguilera.

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

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

a. El registro de las peticiones recibidas a través de los distintos canales de atención habilitados (presencial, telefónico y virtual) se lleva a cabo mediante el sistema interno de correspondencia de la entidad denominado "Forest". Posteriormente, se completa la información en el aplicativo "Bogotá te escucha".

b. Informes de registro y reporte estadísticos de quejas y reclamos, según la Circular Conjunta 006 de 2017 de la Secretaria General y de la Veeduría Distrital, que se observan haciendo clic en el siguiente enlace.

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

Con el objetivo de cumplir con este lineamiento, se han diseñado e implementado los siguientes mecanismos de interacción efectiva:

a. **Métodos de Seguimiento y Alarma para la Gestión de Peticiones**. Se utilizan diversos métodos, como comunicación telefónica, reuniones y seguimientos a través del correo institucional, para dar alarma y seguimiento a las peticiones asignadas que se encuentran sin gestionar, fuera de término o próximas a vencer; con el objetivo de recordar a los responsables la importancia de dar trámite y respuesta a los ciudadanos, asegurando que se cumplan los criterios de calidad, claridad, coherencia y oportunidad en todas las respuestas.

b. **Mediante el correo institucional del 25-junio 2024**, con asunto “Ya conoces los derechos y deberes de la ciudadanía? Acá te contamos”, se informó que “El servicio con calidad, contempla la realización y enaltecimiento de los derechos de la ciudadanía, así como sus deberes, los cuales se establecen en la Carta de Trato Digno de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá”, documento que se anexó, para referencia.

c. **Procedimiento denominado** “**Gestión del Defensor del Ciudadano”,** código PA09-PR02, versión 9, aprobada con Radicado No. 2022EE204036 del 10 de agosto de 2022, incluye al respecto los siguientes lineamientos de operación”

- El tiempo de consolidación para dar trámite y entrega a la respuesta, al defensor del ciudadano por parte del proceso competente es de 15 días hábiles.
- Las áreas competentes deberán dar respuesta de fondo a las solicitudes reiteradas en los tiempos establecidos por la ley.
- Las respuestas a las solicitudes reiteradas emitidas por las áreas competentes deberán cumplir los lineamientos establecidos en la guía de lenguaje claro del Departamento Nacional de Planeación - DNP.

d. **Procedimiento denominado “Canales de atención y gestión de PQRSFD”,** código PA09-PR04, versión 5, aprobado con Radicado 2024EE129736 del 20 de junio de 2024, en los lineamientos de operación establece al respecto que:

- Desde la Subsecretaría General - Servicio a la Ciudadanía serán remitidas las solicitudes de entes de control a la dependencia que corresponda para dar gestión a su respuesta, si la dependencia considera no tener competencia tendrá 1 día hábil para remitirla a la Subsecretaria General y que esta realice nuevamente el reparto.
- Desde la Subsecretaría General serán remitidas las solicitudes de enlace al Concejo a la dependencia que corresponda para dar gestión a su respuesta, si la dependencia considera no tener competencia tendrá 1 día hábil para remitirla a la Subsecretaria General y que esta realice nuevamente el reparto.

- En caso de que la solicitud deba ser respondida por varias Subdirecciones de una misma Dirección será esta Dirección, la encargada de consolidar la respuesta.
- En caso de que la solicitud tenga competencia de varias Dependencias, será asignada a aquella que tenga mayor responsabilidad frente a la respuesta, quien determina la dependencia responsable de la respuesta será la Subsecretaría General.
- Las dependencias deben contar con una persona exclusiva como enlace, quien deberá tener el conocimiento, control, seguimiento y la gestión diaria de la peticiones Ciudadanas y de entidades asignadas, este enlace debe mantener interacción activa con el grupo de servicio a la ciudadanía.
- Se requiere que las respuesta a peticiones se envíen por el aplicativo interno de la entidad FOREST en la opción correspondencia en un tiempo no menor a 2 días hábiles, para garantizar la entrega del documento, con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos por la ley 1755 de 2015, aclarando que el término se da cuando el ciudadano es notificado.

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

La dependencia encargada de atender quejas, reclamos y solicitudes está estratégicamente ubicada en el primer piso de la entidad, con el objetivo de facilitar el acceso a la comunidad. Incluye los siguientes elementos:

a. **Señalización adecuada**. Indicaciones claras que dirigen a los usuarios hacia las diferentes ventanillas de atención.
b. **Digiturno en la entrada**. Está ubicado en la entrada del punto de atención de la sede principal, que ofrece diversas opciones de servicio como "Asistencia técnica", "Notificación", "Radica correspondencia, trámites y/o servicios", "Radica Peticiones, Quejas y/o Reclamos", "Radicación entes de control" y "Registro ciudadanos nuevos". Esto agiliza el proceso de atención y brinda una mejor organización a los usuarios.
c. **Módulo de Atención Personalizada:** Un módulo físico exclusivo para la atención personalizada del Defensor al Ciudadano, asegurando un trato especializado y una pronta resolución de los asuntos planteados.
d. **Accesibilidad:** Rampas instaladas para asegurar el adecuado acceso a las personas con discapacidad, brindando una atención inclusiva y equitativa para todos los ciudadanos.

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

Ampliando lo señalado en el punto 5.2.1 de este informe; es importante destacar que la Subsecretaria General de la entidad, a través del grupo de Servicio a la Ciudadanía, se encarga de garantizar el proceso de carga de respuestas al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, conocido como "Bogotá te escucha". Este proceso incluye los siguientes pasos, que tienen como objetivo garantizar que las respuestas proporcionadas a los ciudadanos cumplan con los más altos estándares de calidad, brindando un servicio eficiente y satisfactorio:

- **Seguimiento Diario:** Realización de un seguimiento diario y revisión de las respuestas emitidas por las diferentes áreas de la entidad, utilizando el sistema interno Forest.
- **Carga de Respuestas:** Posteriormente, se procede a cargar las respuestas en el sistema "Bogotá te Escucha", siguiendo criterios de calidad, coherencia, calidez, oportunidad y manejo del sistema, evaluados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

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

Se garantiza la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso de atención de quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos, es decir, adoptado las medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el marco de la Red Distrital de Quejas y Reclamos se han formulado, mediante el control y seguimiento constante por parte del Subsecretario General a la gestión y los resultados periódicos, transmitiendo la información y aplicando las recomendaciones para lograr una mejora continua y fortalecer la confianza de los ciudadanos en la gestión pública, como consta en los informes de registro y reporte estadísticos de quejas y reclamos, según la Circular Conjunta 006 de 2017 de la Secretaria General y de la Veeduría Distrital, señalados en el punto 5.2.3 de este informe.

5.3 Procesos de Participación Ciudadana y Control Social:

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

Para dar cumplimiento a este lineamiento, adicional a lo señalado en el punto 5.1.1, de éste informe, se han realizado las siguientes actividades para garantizar, facilitar y promover la participación de ciudadanos y el control social, conforme a lo señalado por la SC en el Rad. 2024IE145769 del 11-julio-2024 y la OPEL en el Rad. 2024IE143035 del 8-julio-2024 y lo observado por ésta Oficina en la página web de la entidad:

a. **Promoción de la Participación Ciudadana en la Gestión Contractual.** La entidad garantiza y promueve la participación activa de los ciudadanos y las organizaciones sociales en la gestión contractual, permitiéndoles ejercer el control social en cumplimiento de la ley y el reglamento. Para ello, en los procesos de contratación se incluye el siguiente texto en las invitaciones o en el acto administrativo que ordena la apertura del respectivo proceso de selección de contratistas: “Se convoca a las veedurías ciudadanas, a las diferentes asociaciones cívicas, comunitarias, de profesionales, benéficas o de utilidad común, gremiales, universidades y centros especializados de investigación, para que realicen control social al presente proceso de selección y, de considerarlo procedente, formulen las recomendaciones escritas que estimen necesarias para buscar la eficiencia institucional. Pueden intervenir en todas las audiencias que se realicen dentro del proceso de selección, de conformidad con lo establecido en el numeral 5° del artículo 2.2.1.1.2.1.5 del Decreto Nacional 1082 de 2015 y el artículo 66 de la Ley 80 de 1993.” Este compromiso se puede

observar, por ejemplo, en el acto administrativo del proceso de Licitación Pública No. SDA-LP01-2023 adelantado por la entidad.

b. Promoción de la Participación Ciudadana en la Gestión Administrativa:

- **Comisiones Ambientales Locales** (CAL)**:** Es un organismo conformado por representantes del sector público y de las comunidades en cada una de las localidades del Distrito Capital. Su principal objetivo es coordinar todas las acciones en materia ambiental para mejorar las condiciones ambientales locales y, por ende, la calidad de vida de los habitantes, basándose en el principio de sostenibilidad. Se desarrollan actividades de fortalecimiento en capacidades, talleres, diálogos ciudadanos, mesas de trabajo y otros ejercicios de participación con los actores institucionales, comunitarios y otros interesados, en las 20 localidades, promoviendo la articulación, coordinación y gestión de esfuerzos en beneficio del ambiente local. Se encuentra más información haciendo clic en el siguiente enlace.

- **Voluntariado Ambiental:** Surge a partir del Acuerdo Distrital 607-2015 del Concejo de Bogotá, que establece como objetivo principal el fomento y reconocimiento de la labor de los ciudadanos de Bogotá que trabajan por la conservación del entorno natural. Estas acciones incluyen tareas como reforestación, conservación de flora y fauna, recolección de datos, mantenimiento de reservas naturales, proyectos, a través de la participación como voluntarios en proyectos de corto, mediano o largo plazo. Se encuentra más información haciendo clic en el siguiente enlace.

- **Consejo Consultivo de Ambiente:** La Oficina de Planeación y Evaluación (OPEL) desempeña el papel de Secretaría Técnica del Consejo Consultivo de Ambiente, que es una instancia consultiva encargada de estudiar, discutir, brindar apoyo y hacer recomendaciones para la toma de decisiones en relación a las políticas y estrategias ambientales en el Distrito Capital; en la cual se llevan a cabo mesas de trabajo como espacios fundamentales de discusión, socialización y retroalimentación con la comunidad, organizaciones sociales, instancias locales y entidades distritales; en las que se abordan diversas estrategias e intervenciones en materia ambiental, así como la implementación de políticas ambientales y herramientas de planificación ambiental en el Distrito Capital. Se encuentra más información haciendo clic en el siguiente enlace.

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

Se dio cumplimiento a este lineamiento, realizando las siguientes actividades, conforme a lo señalado en los radicados: 2024IE143035 del 8-julio-2024 de la OPEL; 2024IE143041 del 8-julio-2024 de la OAC y 2024IE143638 del 9-julio-2024 de la DPSIA, como consta a continuación:

a. Oficina Asesora de Comunicaciones. Esta Oficina tiene como objetivo principal fortalecer la imagen institucional de la entidad como autoridad ambiental del Distrito Capital, a partir de una comunicación flexible, oportuna, eficiente, eficaz y accesible con los servidores públicos y la ciudadanía, garantizando la disponibilidad de la información, pertinencia y oportunidad

para promover la gestión, planes, proyectos, campañas actuaciones ejecutadas por la entidad. Se puede verificar haciendo clic en los siguientes enlaces:

- Sede electrónica de la entidad: enlace.
- Facebook: enlace
- X: enlace
- Instagram: enlace
- TikTok: enlace
- YouTube: enlace

Se brinda información a los ciudadanos, a través de los distintos canales de comunicación externos, como los siguientes:

- **Portal web:** Se divulgan las actuaciones institucionales y la información estratégica de la entidad en torno a las actividades, eventos y campañas desarrolladas, así como los servicios que presta a la ciudadanía en general. En la página web se publican los boletines y notas de prensa institucionales para que los medios de comunicación y los grupos de interés estén enterados de los temas ambientales del Distrito Capital.

- **Redes sociales:** Se atienden inquietudes, quejas y peticiones ciudadanas, y se puede tener un proceso informativo de doble vía que permite la retroalimentación con los usuarios, a partir del envío de mensajes asociados a la misión, la gestión, las campañas y los servicios que brinda la entidad.

- **Grupos de WhatsApp:** Permite compartir información a los periodistas de forma directa y en tiempo real sobre temas relacionados con medioambiente. A través de fotos, audios, boletines de prensa, piezas gráficas, videos, se dan a conocer las actuaciones, campañas, hechos novedosos, noticiosos y de interés ambiental para la ciudad y se convoca a ruedas de prensa, operativos y eventos ejecutados por la entidad para garantizar la presencia permanente, positiva y de impacto de la SDA en los medios de comunicación masivos, comunitarios y digitales.

- **Contacto con periodistas:** A través de un relacionamiento directo se hace contacto con los periodistas, para compartir información puntual y especializada y para convocarlos a ruedas de prensa y eventos institucionales. Esta es una forma de generar información de valor y llamar la atención de los medios sobre determinados temas de la entidad. Así mismo se atienden todas las solicitudes de entrevistas y de envío de material audiovisual para el desarrollo de las notas que se emiten a través de los medios de comunicación.

- **Email:** En este canal se remite información (fotos, audios, boletines y notas de prensa, piezas gráficas y videos) con grupos de valor como ambientalistas, jefes de comunicaciones de entidades distritales y locales y medios de comunicación, a fin de garantizar la promoción y divulgación de la información institucional, las campañas pedagógicas, eventos y celebraciones del calendario ecológico.

- **Pauta en medios de comunicación**: Se utiliza por periodos o coyunturas, con el objetivo de reforzar o posicionar las campañas y mensajes institucionales que, de acuerdo con su

alcance y el presupuesto disponible en la entidad en cada vigencia fiscal, se emiten a través de medios masivos, comunitarios, alternativos o digitales.

b. **Oficina de Participación Educación y Localidades**: Realiza acciones de comunicación permanentes mediante campañas digitales, estableciendo un canal de contacto directo y un proceso informativo de doble vía con la ciudadanía, que permite la retroalimentación, a partir del envío de mensajes asociados a la misión, gestión y servicios de la entidad. Además, se divulgan las actuaciones, campañas y logros de los equipos de la dependencia a través de medios de comunicación masivos, comunitarios y digitales, redes sociales y la página web. La entidad también utiliza herramientas para la difusión de información mediante la producción de piezas gráficas y audiovisuales que fomentan la participación y el control efectivo. La información relacionada con las acciones de educación ambiental se divulga en la página Web de la entidad y el Observatorio Ambiental de Bogotá, como se observa haciendo clic en el siguiente enlace. Además, se ofrece un portafolio de acciones de educación ambiental dirigido a la ciudadanía, instituciones educativas, entidades públicas y privadas para que conozcan las diferentes estrategias, se vinculen a las actividades programadas o soliciten las actividades de su interés, como se observa haciendo clic en el siguiente enlace.

c. **Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental.** Se destacan las siguientes actividades:

- **Rendición de cuentas**, para la vigencias 2023.

- **Estrategia de información para que la comunidad conozca los propósitos, objetivos, responsabilidades, proyectos, presupuesto e informes** de la entidad, haciendo clic en el siguiente enlace, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y Decreto nacional 103 de 2015.

- **Enlace "PARTICIPA” en la página web de la entidad.** El objetivo principal es involucrar a la ciudadanía en las decisiones y acciones públicas en todas las etapas, desde el diagnóstico y la formulación, hasta la implementación, evaluación y seguimiento de la gestión institucional. Los ciudadanos pueden acceder a información relevante sobre los espacios, mecanismos y acciones implementados actualmente por la entidad en cumplimiento de la política de participación ciudadana Se brinda información detallada sobre proyectos y actividades, y se explica cómo estos impactan en el ámbito social, cultural y económico de la comunidad; como se observa haciendo clic en este enlace.

- **Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)**. Se abarcan los siguientes aspectos: 1. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información, 2. Rendición de cuentas, 3. Mejora en la atención al ciudadano, 4. Racionalización de trámites, 5. Apertura de información y datos abiertos, 6. Participación e innovación en la gestión pública, 7. Promoción de la integridad y ética pública, 8. Gestión de riesgos de corrupción mediante mapas de riesgo, y 9. Medidas de debida diligencia y prevención de lavado de activos, como se observa haciendo clic en el siguiente enlace. Igualmente, la Oficina de Control Interno efectúa seguimiento al mencionado programa, en el que se emiten recomendaciones a la alta

dirección, como consta en el siguiente enlace, en el que se encuentran los informes de resultados: Radicados 2024IE11698 del 16 de enero de 2024 y 2024IE105031 del 16 de mayo de 2024.

- **Publicación en la página web de los planes institucionales y estratégicos**, conforme al Decreto nacional 612 de 2018: Plan Anual de Vacantes, Plan Institucional de Archivos de la Entidad PINAR, Plan de Previsión de Recursos Humanos; Plan Estratégico de Talento Humano, Plan Institucional de Capacitación, Plan de Incentivos Institucionales, Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo, Programa de Transparencia y Ética Pública antes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI, Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, Plan Institucional de Participación Ciudadana y, Plan de Implementación y Sostenibilidad del MIPG. Se observan haciendo clic en el siguiente enlace.

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

No se realizan audiencias públicas diferentes o adicionales a la que se realiza para la rendición anual de cuentas de la entidad. No obstante, la Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental (DPSIA) y la Oficina de Participación, Educación y Localidades (OPEL), informaron al respecto, lo siguiente:

- **OPEL:** “En términos de rendición de cuentas la Oficina de Partición Educación y Localidades, promueve la participación ciudadana mediante la convocatoria de diferentes actores sociales e instituciones identificados en el territorio, los cuales son garantes del proceso de transparencia ejercido en estos espacios donde se exponen los resultados de la gestión de la entidad”.

- **DPSIA:** “Se realizan diálogos ciudadanos enfocados a grupos poblaciones o temáticas específicas, en las cuales se convoca a un grupo determinado de ciudadanos o de grupos de valor con los cuales se conversa sobre un tema en específico de interés de la población, a quienes se les brinda información sobre ejecución de acciones, se dialoga y se apertura un espacio de exposición de ideas y/o comentarios por parte de los asistentes, por ejemplo: participación con grupo de mujeres que reverdecen de la zona norte del distrito capital con el objetivo de hacer un proceso de formación a través de ejercicio de diálogos ciudadanos, entre otras. (Anexo 3. Diálogos ciudadanos 2023). Por otro lado desde la política de transparencia en el año 2024 se realiza la divulgación de la ley de transparencia, sus principios, y la funcionalidad del botón que aparece en la página web de la SDA (TRANSPARENCIA), los deberes que tiene la entidad de publicar la información y se explican los derechos como ciudadanos, para lo anterior se hace presencia de la feria de la cámara de comercio y el Supercade de suba informando a la ciudadanía el gran compromiso que tiene la SDA con la transparencia, haciendo clic en el siguiente enlace.

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

Con el fin de cumplir con este lineamiento, se realizaron las siguientes actividades:

a. **Oficina de Participación Educación y Localidades**. Realizó proceso de formación el 6 de junio 2023, denominado como “nuevos liderazgos ciudadanos”, en aras de promover el control social y las veedurías ciudadanas. Lo anterior en articulación directa con la Veeduría Distrital, IDEPAC y organizaciones ambientales, las cuales fortalecieron mediante el ejercicio diferentes aspectos a nivel conceptual en temas como mecanismos de participación ciudadana, instancias de participación, Comisiones Ambientales Locales, Colectivos y ONGs Ambientales, entre otras.

b. **Dirección de Planeación y Sistemas de información Ambiental.** Informo que a través de:

- **Ruta Metodológica para el Proceso de Rendición de Cuentas**. La ruta metodológica para el proceso de rendición de cuentas de la administración distrital, establecida por la Veeduría Distrital, proporciona a las entidades del distrito los lineamientos a seguir para la rendición de cuentas del cuatrienio. En este marco, la entidad implementa su estrategia de rendición de cuentas y plan de trabajo anual para la audiencia pública de rendición de cuentas. Este plan incluye acciones como: Fortalecimiento de capacidades; consulta ciudadana y conformación del espacio ciudadano de petición de cuentas; organización y publicación de la información, ejecución de la audiencia pública distrital de rendición de cuentas, diálogos ciudadanos distritales y, Evaluación y seguimiento de compromisos. Estas acciones aseguran una rendición de cuentas efectiva y transparente, promoviendo la participación activa de la ciudadanía y el cumplimiento de las responsabilidades institucionales.

- **Publicación y Seguimiento de Compromisos a través del Aplicativo Colibrí**. La publicación y seguimiento de los compromisos suscritos con la ciudadanía se realizan a través del aplicativo Colibrí de la Veeduría Ciudadana, como se observa haciendo clic en el siguiente enlace. Esta herramienta permite llevar un seguimiento permanente al avance y cumplimiento de los compromisos que las entidades de la Administración Distrital adquieren con la comunidad en espacios de participación ciudadana en Bogotá. El objetivo es fortalecer el acceso a la información, la rendición de cuentas y el control social, mejorando así la gestión pública de la ciudad y la calidad de vida de sus habitantes.

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

Se cumplió con este lineamiento con la Sistematización y Publicación de Diálogos Ciudadanos y Rendición de Cuentas. La sistematización de los diálogos ciudadanos y de la rendición de cuentas de la entidad, así como su publicación en la sede electrónica de la SDA, como se observa en el siguiente enlace, permite un acceso transparente y ordenado a la información. Esta publicación incluye el documento consolidado de preguntas e intervenciones realizadas por los

ciudadanos, junto con sus respectivas respuestas, que facilita el seguimiento y evaluación del impacto en el mejoramiento de la gestión.

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

Se cumplió con este lineamiento, teniendo en cuenta que la DPSIA señaló que el informe de rendición de cuentas se publica al menos 15 días antes de la audiencia de rendición de cuentas para asegurar que la ciudadanía tenga acceso a información oportuna, completa, veraz y de fácil comprensión. Esta publicación incluye el Informe de Rendición de Cuentas 2023, el Formato de Veeduría para la Sistematización del Diálogo y Rendición de Cuentas de la SDA, y el boletín de prensa de la SDA.

6. RECOMENDACIONES GENERALES:

6.1 Procesos de Contratación:

a. Incluir en el aplicativo Isolucion el Manual de Contratación, Resolución No. 3380 de 2021 (Radicado 2021EE209888) “Por el cual se adopta el Manual de Contratación de la Secretaria Distrital de Ambiente” y su anexo; debido a que no está publicado dentro de los Manuales de la entidad, como consta haciendo clic en el siguiente enlace.

b. Actualizar el Manual de Contratación, en el tema de responsabilidad disciplinaria, acorde a la Ley 1952 de 2019 “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”, teniendo en cuenta que señala como faltas gravísimas las relacionadas con la contratación pública en su **artículo 54**, **numerales 6 y 7**, así:

- **No. 6.** “No exigir, el supervisor o el interventor, la calidad de los bienes y servicios adquiridos por la entidad estatal, o en su defecto, los exigidos por las normas técnicas obligatorias, o certificar como recibida a satisfacción obra que no ha sido ejecutada a cabalidad”.

- **No. 7.** “Omitir, el supervisor o el interventor, el deber de informar a la entidad contratante los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conductas punibles, o que puedan poner o pongan en riesgo el cumplimiento del contrato, o cuando se presente el incumplimiento”.

c. Incluir en la normatividad de los procedimientos del proceso de gestión contractual, la Resolución 1858 de 2023 (Rad. 2023EE233186) por la cual se creó y reglamentó el Comité de Contratación de la entidad y derogó la Resolución No. 1170 de 2021 (Radicado 2021EE92606).

d. Actualizar la normatividad del Procedimiento: “Administrativo sancionatorio para la imposición de multas sanciones declaratoria de incumplimiento, caducidad de los contratos y/o convenios suscritos”, Código: PA08-PR10 y del manual de contratación, debido a que ambos incluyen la Resolución 01430 del 01 de junio de 2021, que fue derogada expresamente por

la Res. 1412 de 2023 (Rad. 2023EE180278, por la cual se delegan funciones y competencias relacionadas con la contratación, la ordenación del gasto y del pago).

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

e. Incluir en el procedimiento denominado “Canales de atención y gestión de PQRSFD”, código PA09-PR04, en los numerales 8 y 10 sobre “Lineamientos de operación” y “Descripción del procedimiento”, que el Directivo a quien le fue asignado el requerimiento o solicitud de información de cualquier ciudadano, incluidos los organismos de control, deberá garantizar la calidad, oportunidad, coherencia e integridad de la respuesta. Lo anterior, debido a que el procedimiento solo lo incluye para las respuestas a la Contraloría y Organismos de control y debe ser para toda la ciudadanía

f. **Incluir cláusula de transparencia y participación ciudadana en contratación pública**. Agregar en los pliegos de condiciones y en los estudios previos de los procesos de selección, una cláusula que promueva la transparencia en la contratación pública, fomente la participación activa de la ciudadanía y resalte la importancia de la vigilancia y el control ciudadano como mecanismos para prevenir y detectar posibles irregularidades en los contratos suscritos por la entidad. Un ejemplo, podría ser: “En cumplimiento estricto de lo establecido en el artículo 66 de la Ley 80 de 1993, se informa a los participantes que todos los contratos suscritos por la entidad estarán sujetos a la vigilancia y control ciudadano. La entidad promoverá la transparencia en la contratación pública, fomentando la participación activa de la ciudadanía en la supervisión de los contratos. Se invita a los proponentes y a la ciudadanía en general a ejercer su derecho de vigilancia y a presentar observaciones o denuncias en caso de detectar posibles irregularidades en la ejecución de los contratos”.

g. **Implementar sistemas y mecanismos de incentivos**, como reconocimientos públicos, estímulos económicos o beneficios sociales, para fortalecer el compromiso ciudadano en la supervisión de la actividad contractual y asegurar la transparencia y el buen uso de los recursos públicos; y para promover la vigilancia y control comunitario en la actividad contractual, en cumplimiento del artículo 66 de la Ley 80 de 1993. Esto implica reconocer y recompensar las labores desempeñadas por los ciudadanos en la vigilancia de los contratos públicos. Para lograrlo, es fundamental, identificar acciones y resultados que serán objeto de incentivos, que puede incluir la detección de irregularidades, la presentación de informes y denuncias, y la participación en comités de seguimiento y evaluación de contratos; establecer criterios objetivos para determinar las recompensas, considerar la efectividad y el impacto de las labores de vigilancia y control comunitario.

h. **Implementar un control riguroso en todas las dependencias de la entidad para asegurar que se brinde una respuesta clara, coherente, de fondo y oportuna a todas las PQRS** (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias). En caso de ser necesario, aplicar el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Este artículo establece que, en situaciones excepcionales donde no sea posible resolver una petición dentro de los plazos establecidos por ley, la autoridad correspondiente debe informar al interesado antes de que venza el plazo señalado,

explicando las razones de la demora y proporcionando un plazo razonable para resolver o dar respuesta, el cual no podrá exceder del doble del plazo inicialmente previsto. Esta medida es fundamental, para evitar que los ciudadanos recurran a la tutela o a medidas legales para obtener respuestas a sus solicitudes.

i. **Incluir en la Cartilla de Inducción de la entidad, las funciones del Defensor del Ciudadano y socializar en su importancia en las jornadas de inducción y reinducción de la entidad**.

j. **Informes del Defensor del Ciudadano**. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital. En dos momentos: en el mes de enero de cada vigencia, la información con corte 1 julio al 31 de diciembre, y, en el mes de julio, la información con corte 1 de enero al 30 de junio, y publicarlos en la página web de la entidad, como consta en el artículo 14 numeral 6 del Decreto Distrital 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones” y en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía del Distrito del año 2024, punto 6 “Funciones y lineamientos”. Lo anterior, debido a que el del segundo semestre de 2024, se debe presentar en los próximos días.

k. **Actualizar y comunicar el "Directorio de Enlaces".** Actualizar el documento denominado "Directorio de Enlaces", que incluye información relevante sobre temas tramitados en cada dependencia, como su nombre, correo electrónico y número de teléfono. Enviar este documento actualizado por correo institucional a todos los funcionarios y contratistas, para facilitar una atención más rápida y efectiva, contribuyendo a una solución más eficaz de los problemas planteados por los ciudadanos, ya sea de forma verbal o escrita.

l. **Adopción del Manual de Derecho de Petición.** Adoptar mediante resolución el Manual de Derecho de Petición disponible en el siguiente enlace. Este manual no ha sido formalmente adoptado por resolución y actualmente se encuentra vigente la Resolución 3665 de 2009, que reglamenta el trámite del Derecho de Petición en la entidad. En el Boletín Legal Ambiental, consta que ésta Resolución está derogada por sí misma, lo cual es incorrecto, ya que debería ser derogada por una resolución posterior y diferente. No se ha encontrado evidencia de otra resolución sobre el tema**.**

6.3. Procesos de la Participación Ciudadana y Control Social.

m. **Comunicar a las dependencias responsables del trámite de las PQRS, las observaciones presentadas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C**., Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en los informes mensuales de “Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha”, para que no se vuelvan a presentar las situaciones observadas.

n. **Socializar a todo el personal de la entidad la “Guía para la atención de Derechos de Petición”, versión 2 de septiembre de 2022, elaborada por la Secretaría Jurídica**

Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., con el fin de fortalecer la gestión jurídica del Distrito y prevenir el daño antijurídico, en relación con la atención, gestión y manejo de las peticiones en el Distrito Capital; lo cual proporcionará lineamientos claros y prácticos para la adecuada atención de las peticiones, garantizando un conocimiento uniforme y actualizado de los procedimientos y prácticas recomendadas, con el fin de mejorar la gestión de las peticiones, brindar un servicio eficiente, cumpliendo los plazos y requisitos legales establecidos para la atención de los derechos de petición en el Distrito Capital.

o. **Realizar audiencias públicas en complemento a la rendición de cuentas**, especialmente en aquellos proyectos que tengan un impacto significativo en los derechos colectivos, con el fin de fomentar la participación ciudadana y asegurar que los proyectos que impactan los derechos colectivos sean abordados de manera transparente y democrática. Lo cual permitirá identificar posibles impactos negativos o conflictos, facilitando la adopción de medidas preventivas o correctivas. Las audiencias pueden ser programadas de oficio por parte de la entidad o solicitadas por un grupo representativo de ciudadanos. Esto contribuye a una toma de decisiones más informada y equitativa. Además, en fundamental asegurar la difusión amplia de la información relevante sobre los proyectos y las audiencias, para que los ciudadanos puedan prepararse adecuadamente y participar de manera informada.

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

q. Programar y realizar actividades de dialogo de doble vía sobre a rendición de cuentas a la ciudadanía, no limitadas a la Audiencia Pública, que permitan de manera periódica que la ciudadanía conozca los resultados de la gestión de la entidad; conforme a los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, expedido por el DAFP.

r. Finalmente, y en cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Procuraduría General de la Nación, es necesario que desde la Subsecretaria General y la Dirección de Planeación y Sistemas de Información, se implementen las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en Radicado No 2024IE82750 y el autodiagnóstico realizado por la entidad, respecto al cumplimiento de la ley 1712 de 2014, específicamente lo relacionadas con transparencia y acceso a al información pública a través de la página web y en cumplimiento de la Directiva No 04 de 2024, se realice el diligenciamiento de la información en el índice de transparencia y acceso a la información pública, antes del 31 de Julio de 2024; así mismo que se socialicen los resultados por parte del nivel directivo de la Entidad

7. **CONCLUSIÓN:** Con fundamento en el análisis de la información disponible y reportada en los sistemas de información, se concluye que la Secretaría Distrital de Ambiente cumple, en términos generales, con los lineamientos establecidos en los artículos 2° a 4° del Decreto 371 de 2010. Estos lineamientos están orientados a preservar y fortalecer la transparencia y

prevenir la corrupción en la entidad, abarcando los siguientes aspectos: procesos de contratación, procesos de atención al ciudadano, sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, así como procesos de participación ciudadana y control social. No obstante, se han identificados temas susceptibles de mejora, los cuales se detallaron en este informe.

Notas:

- La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministrada por las áreas evaluadas, a través de solicitudes, consultas realizadas por la Oficina de Control Interno. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.

- Es necesario precisar que las “Recomendaciones” propuestas en ningún caso son de obligatoria ejecución por parte de la Entidad, más se incentiva su consideración para emprender los planes necesarios a que haya lugar para lograr los objetivos propuestos.
- Las actuaciones realizadas a partir del 1º de junio de 2024 serán evaluadas por esta Oficina de Control Interno con posterioridad.

Bogotá D.C., 22 de julio de 2024.

Revisó y aprobó. Norma Lucía Ávila Quintero, Jefe Oficina de Control interno-OCI.

Elaboró: Irelva Canosa Suárez. Profesional Especializado OCI