

Informe de Seguimiento al Cumplimiento de la Directiva 008 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Vigencia 2025

Oficina de Control Interno

Oficina de Control Disciplinario Interno

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO. 2
2. ALCANCE. 2
3. METODOLOGÍA. 2
4. NORMATIVIDAD APLICABLE. 3
5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO. 3
PARTE A – CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES SEÑALADAS EN DIRECTIVA. 3
PARTE B - MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS ADOPTADAS EN PLANES DE MEJORAMIENTO. 34
PARTE C – RELACIÓN DE PROCESOS DISCIPLINARIOS INICIADOS 35
6. CONCLUSIÓN 35
7. RECOMENDACIONES 35

1. OBJETIVO.

Verificar el avance y cumplimiento de la Secretaría Distrital de Ambiente respecto a las directrices establecidas en la Directiva 008 de 2021 (vigente en 2025) de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., cuyo objeto es establecer lineamientos para prevenir conductas irregulares derivadas del incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales, así como de los manuales de procedimientos institucionales. Igualmente, busca evitar la pérdida, deterioro, alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos y de la información contenida en bases de datos y sistemas de información.

2. ALCANCE.

El seguimiento comprende la verificación del avance y cumplimiento de las directrices establecidas en la Directiva 008 de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., correspondientes a la vigencia 2025, comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de dicho año.

3. METODOLOGÍA.

Para adelantar este seguimiento, se solicitó información a las dependencias competentes de la entidad: Subsecretaría de Gestión Institucional (SGI), Oficina Asesora de Planeación (OAP), Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación (OTIC), Oficina de Control Disciplinario Interno (OCID) y Oficina de Participación, Educación y Localidades (OPEL). La solicitud se realizó mediante el radicado 2025IE309229 del 26 de diciembre de 2025.

Las respuestas fueron recibidas a través de los siguientes radicados:

- 2026IE11302 del 26 de enero de 2026, emitido por la SGI.
- 2026IE14516 del 30 de enero de 2026, emitido por la OAP y la OTIC.

- 2026IE14111 del 30 de enero de 2026, emitido por la OCID.
- 2026IE11284 del 26 de enero de 2026, emitido por la OPEL.

La Oficina de Control Interno examinó la información proveniente de las respuestas de las dependencias de la entidad, así como aquella relacionada con la Directiva 008 de 2021, disponible en los aplicativos Forest e Isolución y en la página web de la SDA.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE.

- **Directiva 008 de 2021** (30 de diciembre) de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. "Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información".

5. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO.

Para el análisis efectuado por la Secretaría Distrital de Ambiente sobre el cumplimiento de la Directiva 008 de 2021 (vigencia 2025) de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., este informe presenta los resultados obtenidos, abordando de manera específica cada apartado de la normativa mencionada, en el mismo orden en que allí se establece.

PARTE A – CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES SEÑALADAS EN DIRECTIVA.

Lineamiento 1: Cumplimiento del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales.

Este apartado comprende el cumplimiento de las siguientes **10** directrices:

1.1 Para la elaboración del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales se deberá prever que exista coherencia entre las funciones asignadas a un empleo y, las competencias y requisitos exigidos para su desempeño, evitando en todo momento, que se asignen responsabilidades que no se adecúen al nivel jerárquico y al grado de cualificación previsto para el desempeño del cargo.

En el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de la Entidad existe coherencia entre las funciones asignadas a un empleo, las competencias y requisitos exigidos para su desempeño, evitando que se asignen responsabilidades que no se adecúen al nivel jerárquico y al grado de cualificación previsto para el desempeño del cargo, como se verificó en la resolución vigente del manual de funciones: 02060 de 2025 (Resolución 2025EE253749 del 23/oct/2025), realizada según la Ley 909 de 2004, el Decreto Distrital 367 de 2014 y los Decretos Nacionales 1083 de 2015 y 815 de 2018.

Según información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa, durante el año 2025 se realizó modificación al Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales**,** debido al cambio en la planta global de personal pasando de 143 cargos a 199 como consta en el Decreto 508 del 22 de octubre de 2025 el cual cuenta con los conceptos favorables de requeridas por

parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Secretaría Distrital de Hacienda y la Secretaría Distrital de Planeación mediante comunicaciones No. 2-2025-22773 del 27 de agosto de 2025, 2025EE72841101 del 14 de octubre de 2025, 2-202556041 del 15 de octubre de 2025 respectivamente.

Teniendo en cuenta este cambio presentado durante el año 2025, se verificó la coherencia entre las funciones asignadas a los empleos de la SDA y las competencias para ejercerlos.

1.2 Con el fin de evitar vacíos regulatorios en torno a la gestión institucional, debe garantizarse que el manual de funciones refleje efectivamente el desglose funcional (entidad - dependencia - servidor) sobre las diferentes competencias, atribuciones y responsabilidades que le son asignadas a la entidad u organismo distrital según su objeto social.

De igual modo, se verificó en el nuevo manual de funciones el desglose funcional que contiene: entidad, dependencia y servidor para cada una de las dependencias de la entidad y los diferentes cargos existentes (Directivo, Asesor, Profesional y Técnico Asistencial). Al respecto, se observó que cada empleo incluye los siguientes elementos, para los funcionarios que integran cada una de las dependencias de la entidad, así:

a. **Identificación del empleo**: Denominación y posición del empleo dentro de la estructura organizativa.
b. **Área funcional o proceso**: Asignación del empleo a un área funcional o proceso dentro de la entidad.
c. **Propósito principal**. Descripción del contenido funcional.
d. **Funciones esenciales del empleo.**
e. **Conocimientos básicos o esenciales:** Especificación de los conocimientos fundamentales requeridos para desempeñar el empleo de manera efectiva.
f. **Competencias comportamentales:** Definición de las habilidades y actitudes necesarias para el desempeño exitoso del empleo. (Comunes y por nivel jerárquico).
g. **Competencias áreas transversales:** Competencias específicas relacionadas con las tareas y responsabilidades propias del empleo.
h. **Requisitos de formación académica y experiencia**: Indicación clara de los niveles educativos necesarios y la experiencia laboral requerida para el rol.

Las dependencias que integran la entidad conforme al artículo 6 del Decreto 646 de 2025 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, derogando los Decretos Distritales 175 de 2009, 450 de 2021, 509 de 2025 son las siguientes:

a. **Despacho del Secretario(a) Distrital de Ambiente:** Oficina de Control Interno, Oficina de Participación, Educación y Localidades, Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina de Control Disciplinario Interno, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Jurídica y Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

b. **Subsecretaria Gestión Ambiental.**

- ✓ **Dirección de Áreas Protegidas**

- ✓ **Dirección de Gestión Ambiental:** Subdirección de Biodiversidad y Subdirección de Ecourbanismo y Gestión Ambiental Empresarial.

c. Subsecretaria de Control Ambiental.

- ✓ **Dirección de Control Ambiental:** Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual, Subdirección del Recurso Hídrico, Subdirección del Recurso Suelo, Subdirección de Silvicultura y Subdirección de Flora y Fauna Silvestre.

- ✓ **Dirección de Procesos Sancionatorios**.

- ✓ **Subsecretaria de Gestión Institucional:** Dirección de Talento Humano, Dirección Administrativa y Financiera y Dirección Contractual.

1.3 Las unidades de personal, en el momento de posesión de los/las servidores/as públicos/as deben hacer entrega del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales del empleo correspondiente. De igual manera, en el momento en que se modifique alguno de los elementos del empleo, se debe comunicar los/as servidores/as públicos/as, las modificaciones realizadas.

La Subsecretaría de Gestión Institucional –SGI– informó que, al momento de la posesión de los servidores públicos, realiza la entrega del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales correspondiente al empleo, remitiéndose mediante correo electrónico al funcionario vinculado.

Al solicitar la información relacionada con los nombramientos efectuados durante la vigencia 2025, se indicó que se realizaron cuarenta y nueve (49) nombramientos; de estos, solicitamos a través de una muestra aleatoria veintisiete (27) soportes, los cuales se recibieron y se evidenció la comunicación de entrega del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de la Secretaría Distrital de Ambiente firmado por el funcionario en señal de notificación.

1.4 Al momento de asignar funciones a algún servidor (a) público (a), deberá tenerse en cuenta que se trate de responsabilidades enmarcadas en el propósito, funciones, nivel jerárquico y requisitos asignados al empleo.

Conforme a lo mencionado en el punto anterior, se pudo constatar, a través de los comunicados por correo electrónico suministrados por la Subsecretaría de Gestión Institucional – SGI-, que se consideraron las responsabilidades correspondientes al propósito, funciones, nivel jerárquico y requisitos asignados al empleo.

Adicionalmente, la Subsecretaría de Gestión Institucional –SGI– informó que en el procedimiento PA01-PR16 “Vinculación y desvinculación del talento humano a la planta de personal” se contempla el diligenciamiento de los formatos PA01-PR16-F1 Lista de chequeo de requisitos para nombramiento y PA01-PR16-F2 Verificación de cumplimiento de requisitos.

En virtud de lo anterior, se tomó una muestra de auditoría correspondiente a cinco (5) colaboradores de un total de cuarenta y nueve (49) nombramientos reportados, con el propósito de verificar la aplicación de dichos controles. Como resultado de la revisión, se concluye que el procedimiento se viene ejecutando de manera adecuada y conforme a lo establecido.

1.5 Los manuales específicos de funciones y competencias laborales deben caracterizarse por ser accesibles, visibles y claros para todos los/as servidores/as públicos/as responsables de su aplicación y estar publicados en las páginas web de cada entidad para permitir el acceso a la ciudadanía y demás partes interesadas en el ejercicio del control social, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

El manual de funciones vigente, así como sus versiones anteriores, se encuentran disponibles de manera accesible, visible y clara para los servidores públicos responsables de su aplicación e implementación.

Esta información, está publicada en la página web de la Secretaría Distrital de Ambiente, en el enlace correspondiente a transparencia, lo que garantiza su consulta pública. A continuación, se encuentra el link donde se puede consultar:
Manual de Funciones - Manuales - Secretaría Distrital de Ambiente

1.6 Realizar socializaciones periódicas al interior de la entidad, sobre los manuales de funciones y competencias laborales y las actualizaciones o modificaciones que se realicen a este instrumento de gestión de personal.

Según lo informado por la Subsecretaría de Gestión Institucional, el 27 de enero de 2025 se realizó la socialización del manual de funciones vigente para ese momento, a través de correo electrónico que incluía una pieza comunicativa relacionada con el “Manual”, la cual fue publicada en el boletín No. 2 “Para estar en ambiente”; información que fue corroborada con los soportes suministrados por la dependencia.

Adicionalmente, con ocasión de la expedición de la Resolución No. 02060 de 2025 (radicado 2025EE253749 del 23 de octubre de 2025), “Por medio de la cual se adopta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de la planta de personal de la Secretaría Distrital de Ambiente”, se evidenció que la entidad realizó la correspondiente divulgación a los funcionarios mediante correo electrónico remitido en el mes de octubre de 2025, informando sobre la adopción y actualización del citado Manual.

1.7 Incluir en los Planes Institucionales de Capacitación -PIC- jornadas de sensibilización que promuevan el conocimiento y cumplimiento de las obligaciones y deberes funcionales previstos en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales.

Frente al cumplimiento de este lineamiento la Subsecretaría de Gestión Institucional señaló “Cada vez que se presenta una situación administrativa de nombramiento o encargo se promueve el conocimiento y cumplimiento de las obligaciones y deberes funcionales previstos en el Manual Específico de Funciones, en el cual se entrega el documento al funcionario y en el

proceso de inducción en el Puesto trabajo."

Durante la revisión efectuada, se evidenció la inclusión del Manual Específico de Funciones tanto en el contenido del material de la inducción, así como la cartilla de inducción publicada en la intranet institucional, en el numeral 6.1 "Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales". La cartilla de inducción se puede consultar en el siguiente link: file:///C:/Users/lemip/Downloads/Cartilla%20de%20induccio%C2%B4n%202025%20final%20-%20ok%20-%2023_10_25%20(1).pdf

1.8 En las jornadas de inducción y reinducción, así como durante la etapa de entrenamiento en el puesto de trabajo, deberán desarrollarse actividades conducentes a la apropiación del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales por parte de los y las servidoras de la entidad.

La Subsecretaría de Gestión Institucional se pronunció frente a este lineamiento indicando que: "Dentro del procedimiento de vinculación y desvinculación del talento humano a la planta de personal Código: PA01-PR16 y conforme a la actividad 5 del procedimiento "Notificar el acto administrativo de nombramiento" Notificar el acto administrativo de nombramiento al aspirante, vía comunicación oficial, se hace entrega de las funciones asignadas al cargo.

Así mismo, permanentemente en las pantallas de los televisores se publican las piezas de dicha socialización".

Se revisó el contenido de la presentación utilizada en las jornadas de inducción, así como la cartilla de inducción publicada en la intranet institucional, evidenciándose en la cartilla en el numeral 6.1 "Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales" que se incluyen actividades orientadas a la apropiación del Manual por parte de las y los servidores de la entidad, lo cual contribuye a su conocimiento y adecuada aplicación en el ejercicio de sus funciones. La cartilla de inducción se puede consultar en el siguiente link: file:///C:/Users/lemip/Downloads/Cartilla%20de%20induccio%C2%B4n%202025%20final%20-%20ok%20-%2023_10_25%20(1).pdf

1.9 Las Oficinas de Control Interno deberán realizar las auditorías correspondientes sobre el cumplimiento de estas directrices, para levantar los planes de mejoramiento a que haya lugar.

En cumplimiento de la Directiva 008 de 2021, esta Oficina de Control Interno elaboró el informe de seguimiento al cumplimiento de las directrices allí contenidas. Los resultados fueron comunicados a la Secretaría Jurídica Distrital mediante el radicado 2025EE39214 del 19 de febrero de 2025, y a los directivos de la entidad mediante el radicado 2025IE39327 de la misma fecha.

1.10 Se exhorta a los directivos y servidores con personal a cargo que ante la terminación de situaciones administrativas como el encargo o ante el traslado de dependencia o área, se continúen asignando funciones y responsabilidades a sus colaboradores que no se correspondan con el nivel jerárquico o el empleo que ejerce en dicho momento.

La Subsecretaría de Gestión Institucional se pronunció frente a este lineamiento indicando que: "En la terminación de cada situación administrativa de nombramiento o encargo, el servidor realiza la respectiva entrega del cargo y vuelve a su cargo de titular."

En este sentido, las funciones de los cargos definidos en la planta de personal se encuentran descritas en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, el cual constituye el documento oficial y válido para la asignación de responsabilidades; una vez finaliza un encargo, el servidor retoma el ejercicio de las funciones correspondientes a su cargo titular.

Lineamiento 2: Cumplimiento del Manual de Procesos y/o Procedimientos.

Este apartado comprende el cumplimiento de las siguientes **7** directrices:

2.1. Las entidades y organismos distritales deberán desarrollar actividades de revisión y actualización periódica de los procesos y procedimientos institucionales que orienten el quehacer institucional y, garantizar su difusión, socialización, publicación, así como la apropiación por los y las servidoras de la organización.

De acuerdo con la verificación realizada, se evidenció la ejecución de actividades de revisión y actualización periódica de los procesos y procedimientos institucionales por parte de la Oficina Asesora de Planeación (anteriormente Subsecretaría General), dependencia que acompaña de manera permanente a los procesos que identifican necesidades de actualización documental durante la vigencia, en cumplimiento del procedimiento PE03-PR05 "Elaboración, actualización y control de la documentación del Sistema Integrado de Gestión", conforme consta en actas de reunión y comunicaciones oficiales.

Se observó igualmente que cada dependencia efectúa la revisión de sus procedimientos como mecanismo de autocontrol y posteriormente remite la documentación a la Oficina Asesora de Planeación para su validación y aprobación.

En los procedimientos revisados se identificó el control de cambios de versiones con su respectiva justificación, el acto administrativo de aprobación y la identificación de los responsables de elaboración, revisión y aprobación.

Así mismo, se estableció la existencia de una estrategia de comunicación institucional mediante medios físicos y electrónicos, entre ellos el boletín "Para estar en Ambiente", así como la difusión, socialización y publicación de los procedimientos en el aplicativo Isolución, herramienta que permite su consulta por parte de los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Ambiente.

A continuación, se citan a manera de ejemplo algunos de los procedimientos institucionales revisados y actualizados durante la vigencia 2025:

- **Proceso etapa contractual**. Código: PA08-PR11, versión 6 aprobada con Radicado 2025IE300138 del 18 de diciembre de 2025.

- **Gestión de Incidentes de TI.** Código: PA03-PR14, versión 5 aprobada con Radicado 2025IE270986 del 13 de noviembre de 2025

- **Permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas.** Código: PM04-PR06, versión 8 aprobada con Radicado 2025IE238749 del 9 de octubre de 2025.

- **Gestión integral de residuos sólidos.** Código: PA07-PR10, versión 12 aprobada con Radicado 2025IE210751 del 12 de septiembre de 2025

- **Permiso de ocupación de cauce, playas y lechos.** Código: PM04-PR36, versión 10 aprobada con Radicado 2025IE72421 del 4 de abril de 2025.

Con ocasión del proceso de reestructuración institucional, se tiene previsto que durante la vigencia 2026 los responsables de cada proceso, en articulación con la Oficina Asesora de Planeación, adelanten la actualización de los procedimientos correspondientes.

2.2. Cuando se efectúen procesos de ajuste institucional, es necesario realizar la adecuación de los procesos y procedimientos internos, asegurando que exista alineación entre el modelo operacional vigente, la estructura organizacional y el manual específico de funciones y competencias laborales.

De acuerdo con la respuesta suministrada por las dependencias responsables, y en el marco de la expedición del Decreto Distrital 646 de 2025, se informó que se adelantó la actualización del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales y que actualmente se encuentra en proceso la adecuación de los procesos y procedimientos internos, con el propósito de garantizar la coherencia y alineación entre el modelo operativo vigente y la estructura organizacional de la entidad.

Al respecto, durante el ejercicio de verificación la Oficina de Control Interno se evidenció los soportes documentales que dan cuenta tanto de la actualización del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales como de la modificación de la planta de personal, constatando la existencia de los actos administrativos y registros correspondientes que respaldan dichas actuaciones.

2.3. En los manuales de procesos y procedimientos se debe incorporar un instructivo referente a la Resolución No. DDC-OOOOOI del 30 de septiembre de 2019 "Por la cual se expide el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el Manejo y Control de los Bienes en las Entidades de Gobierno Distritales", emitida por la Dirección Distrital de Contabilidad de la Secretaría Distrital de Hacienda.

En los manuales de procesos y procedimientos de la SDA se incluye dentro de la sección de normatividad la Resolución DDC-000001 del 30 de septiembre de 2019 “Por la cual se expide el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el Manejo y Control de los Bienes en las Entidades de Gobierno Distritales”, de la Dirección Distrital de Contabilidad de la Secretaría Distrital de Hacienda Dirección Distrital de Contabilidad de la Secretaría Distrital de Hacienda, como se observó en los siguientes procedimientos, en su última versión:

- **Caracterización del Proceso de Gestión Administrativa:** Código PA07-CP, versión 5, aprobada con Radicado 2025IE63590 del 25 de marzo de 2025.
- **Ingresos, egresos y traslados de bienes:** Código PA07-PR01, versión 7, aprobada con Radicado 2024IE129304 del 19 de junio del 2024

- **Egreso o retiro definitivo de bienes por baja, pérdida o hurto:** Código PA07-PR02, versión 6, aprobada con Rad. 2020IE105577 del 26 de junio de 2020.
- **Toma Física o Inventario:** Código PA07-PR04, versión 6, aprobada con Rad. No. 2021IE22546 del 05 de febrero de 2021.
- **Administración de Transporte:** Código PA07-PR05, versión 13, aprobada con Rad. No. 2024IE151486 del 17 de julio de 2024.
- **Constitución y manejo de caja menor:** Código PA07-PR14, versión 5, aprobada con Rad. 2024IE104580 del 16 de mayo de 2024.

2.4. Las Oficinas Asesoras de Planeación o quienes hagan sus veces, deberán promover la permanente actualización de los procesos y procedimientos institucionales a partir de un enfoque de gestión de riesgos que permita una adecuada identificación e implementación de controles.

La Oficina Asesora de Planeación -OAP de la entidad promueve la permanente actualización de los procesos y procedimientos institucionales a partir de un enfoque de gestión de riesgos que permite una adecuada identificación e implementación de controles. Esa dependencia revisa los procedimientos para verificar la idoneidad de su diseño y la eficacia de los controles establecidos en la mitigación de los riesgos identificados, en caso afirmativo, son aprobados por el Directivo de dicha dependencia.

Adicionalmente, se observó que la entidad cuenta con el procedimiento PE03-PR02 - Administración de riesgos con el siguiente objetivo: “Definir las actividades para administrar y gestionar los riesgos asociados a las actividades y procesos de la entidad, con el propósito de prevenir pérdidas y mitigar su impacto en caso de materialización, que afecte el cumplimiento de los objetivos institucionales a través de un enfoque sistemático establecido en las metodologías dispuestas para ello.”. Este procedimiento está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación antes Subsecretaria General.

2.5. En el diseño y funcionamiento de los procesos y procedimientos institucionales deberá asegurarse que existan claras diferenciaciones e interdependencias, así como flujos efectivos de comunicación que eviten traslapes o duplicidades de funciones y competencias y de esta manera puedan delimitarse con claridad las responsabilidades que le asisten a cada servidor o servidora pública.

La SDA funciona con un enfoque basado en procesos, lo que significa la existencia de una delimitación clara de responsabilidades de los servidores. Así, en el mapa de procesos de la SDA se identifican los procesos de tipo estratégico, misional, de apoyo, y evaluación, como se describe a continuación:

- **Procesos Estratégicos:** Incluye procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la alta dirección, los procesos estratégicos de la entidad son: Direccionamiento Estratégico, Analítica de Datos e Información Ambiental, Comunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación.

- **Procesos Misionales:** Incluye todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto o razón de ser, los procesos misionales son:

Gestión Ambiental y Conservación de la Biodiversidad, Evaluación, Control y Seguimiento Ambiental, Actuaciones Sancionatorias Ambientales y Participación y Educación Ambiental.

- **Procesos de Apoyo:** Incluye los procesos para la provisión de los recursos (económicos, infraestructura, personal, entre otros) que son necesarios en los demás procesos; corresponden a: Gestión de Talento Humano, Gestión Contractual, Gestión Administrativa, Gestión Documental, Gestión Financiera y Gestión Jurídica.

- **Procesos de Evaluación:** Incluye los procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de la organización: Control Disciplinario Interno y Evaluación de la Gestión Institucional.

La metodología definida incluye los procedimientos vinculados a sus responsabilidades, los cuales abarcan: descripción de la actividad, área o cargo responsable, registros, punto de control y una sección de “Responsabilidad y autoridad”, en la que constan las actividades claves de cada responsable en el procedimiento. Al final se incorpora un flujograma o representación gráfica que dinámicamente muestra la secuencia de las actividades del procedimiento.

Este enfoque tiene el propósito de guiar la ejecución de manera ordenada y busca mostrar en forma dinámica y lógica la secuencia de las actividades, identificando los responsables, asegurando claras diferenciaciones e interdependencias y facilitando flujos de comunicación efectivos y evitando traslapes o superposiciones o duplicidades de funciones y competencias y clarifica las responsabilidades que le asisten a cada servidor público.

Con ocasión del proceso de reestructuración institucional, se encuentra en proceso de publicación el mapa de procesos en la herramienta Isolución de la Secretaría Distrital de Ambiente; dicho mapa ya se encuentra definido, sólo está pendiente el cargue en la plataforma. De igual manera, se tiene previsto que durante la vigencia 2026 los responsables de cada proceso, en articulación con la Oficina Asesora de Planeación, adelanten la actualización de los procedimientos correspondientes.

2.6. Los procedimientos institucionales deben incorporar criterios y estándares de oportunidad, calidad, así como las medidas correctivas a implementarse cuando se presentan desviaciones.

El procedimiento: “Elaboración, actualización y control de la documentación del Sistema Integrado de Gestión”, código**:** PE03-PR05, versión 20, aprobado con Radicado No. 2024IE153497 del 19 de julio de 2024, tiene por objetivo “Establecer las actividades para la elaboración, actualización, eliminación, aprobación y publicación de los documentos del Sistema Integrado de Gestión - SIG, a partir de los lineamientos definidos para mantener actualizada y controlada la información de los procesos de la entidad”. Por tal razón, se tomó uno de los procedimientos actualizados en el año 2025 con el propósito de validar la inclusión de criterios y estándares de oportunidad y calidad, así como las medidas correctivas a implementarse cuando se presentan desviaciones, así:

Nombre del procedimiento: PA07-PR08 - Identificación de requisitos legales aplicables y otros requisitos
Versión: 5

Aprobación: Radicado 2025IE59962 del 19 de marzo de 2025
Objetivo: Establecer la metodología, mediante la revisión normativa para la elaboración de la Matriz de Identificación de requisitos legales aplicables y otros requisitos, así como la evaluación de su cumplimiento.
Responsabilidad y autoridad: en el numeral 7, se establecen los cargos responsables con las actividades a cargo.
Lineamientos o políticas de operación: en el numeral 8, se identificaron 12 lineamientos/políticas documentadas.
Descripción del procedimiento: se evidenciaron 7 actividades con su área/cargo responsable, los respectivos registros y su clasificación de punto de control.
Desviaciones: en el punto de control definido se establece si se puede continuar con el procedimiento o no, identificando las actividades a realizar en caso de requerir ajustes.

2.7. Las entidades y organismos distritales deben contar con políticas de operación claramente establecidas, así como manuales, guías e instructivos que orienten la gestión desarrollada por las y los servidores.

La entidad cuenta con políticas de operación claramente establecidas en cada uno de los procedimientos.

Igualmente, cuenta con las siguientes resoluciones vigentes que adoptan guías y manuales, que orientan la gestión desarrollada por los servidores.

- **Resolución 1071 de 2025 (Rad. 2025EE127219):** Adopta el Manual de Contratación y el Manual de Supervisión e Interventoría de la SDA. Delega en la DGC de la SDA la función de emitir directrices e instrucciones técnicas, operativas y administrativas en materia de gestión contractual, incluyendo el diseño, actualización, implementación y divulgación de instrumentos normativos internos, tales como el Manual de Contratación, el Manual de Supervisión e interventoría y demás documentos orientadores, en concordancia con la política institucional y la normativa vigente en contratación estatal.

- **Resolución 44 de 2022 (Rad. 2022EE05268):** Adopta el Manual de Administración y Cobro de Cartera de la SDA y dicta otras disposiciones.

- **Resolución 2874 de 2023 (Rad. 2023EE300681):** Actualiza el Manual de Políticas de Operación Contable de la SDA y establece otras disposiciones.

- **Resolución 1442 de 2023 (Rad. 2023EE183853):** Adopta la política interna de teletrabajo, fija lineamientos generales para su implementación y delega funciones en la SDA. (Corregida por la Resolución 1477 de 2023).

- **Resolución 1540 de 2023 (Rad. 2023EE195978):** Establece la jornada laboral, el horario escalonado de trabajo y dicta otras disposiciones aplicables en la SDA.

- **Resolución 2529 de 2025 (Rad. 2025EE299895):** Conforma y reglamenta el Comité de Contratación de la SDA.

- **Resolución 2060 de 2025 (Rad. 2025EE253749):** Adopta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de la planta de personal de la SDA.

Igualmente, cuenta con los manuales y políticas del sistema Integrado de gestión, que se detallan a continuación, que orienten la gestión desarrollada por las y los servidores y se ubican en el aplicativo Isolucion:

- Manual del Sistema Integrado de Gestión. Código PE03-MA01D
- Manual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Código PA01-MA01
- Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo para Contratistas y/o Proveedores. Código PA01-MA02.
- Manual del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información – SGSI. Código PA03-MA01.
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Política de Administración del Riesgo 2024.
- Política de Prevención del Daño Antijurídico.
- Política Gestión del Conocimiento y la Innovación.
- Política Gestión Estratégica de Talento Humano.
- Política Antisoborno.
- Política de Seguridad Vial.

Lineamiento 3: Atención Oportuna de Peticiones, Relacionamiento con Ciudadanía y Cumplimiento Diligente, Eficiente e Imparcialidad de Funciones.

Este apartado comprende el cumplimiento de las siguientes **8** directrices:

3.1. Disponer procedimientos institucionales de asignación de peticiones que garanticen su atención en el orden de llegada, salvo prelación legal o urgencia manifiesta.

Se dispone del procedimiento **"Canales de atención y gestión de PQRSFD",** código PA09-PR04, versión 5, aprobado mediante radicado No. 2024EE129736 del 20 de junio de 2024. Su objetivo es garantizar el acceso de la ciudadanía y de los diferentes grupos de valor a los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Ambiente, bajo un enfoque preferencial y diferencial, a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual, en cumplimiento de los criterios de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

En particular, el procedimiento establece que:

Las peticiones de la ciudadanía y de las entidades serán atendidas conforme a los principios, términos y procedimientos previstos en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, así como en las disposiciones que se expidan posteriormente en la materia.

- Las respuestas a las peticiones deberán enviarse a través del aplicativo interno FOREST, en la opción correspondencia, dentro de un plazo máximo de 2 días hábiles, con el fin de garantizar la entrega del documento y dar cumplimiento a los términos legales. Cabe aclarar que el término se entiende cumplido en el momento en que el ciudadano es notificado.

- El orden de radicación de solicitudes será el siguiente: enlaces al Concejo, procesos IAS, PQRSFD, trámites y servicios, y correspondencia, de acuerdo con el contenido de la solicitud.

Igualmente, se dispone del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), conocido como "Bogotá Te Escucha". Esta es la plataforma virtual centralizada de la Alcaldía Mayor de Bogotá para radicar y hacer seguimiento a las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) dirigidas a las entidades distritales. Su propósito es fortalecer la gestión institucional y garantizar respuestas oportunas y efectivas a la ciudadanía.

3.2. Controlar el cumplimiento de los términos legales para la atención de peticiones por parte de los y las servidoras distritales.

Se realiza control sobre el cumplimiento de los términos legales para la atención de peticiones por parte de los servidores públicos, mediante el siguiente procedimiento:

a. Procedimiento interno: "Canales de atención y gestión de PQRSFD" (código PA09-PR04, versión 5), aprobado con radicado No. 2024EE129736 del 20 de junio de 2024.
Este procedimiento establece el envío de alarmas, la generación de informes mensuales y la comunicación constante y efectiva con los enlaces de las diferentes áreas. Asimismo, define los siguientes lineamientos para garantizar el cumplimiento de los plazos:

- Emisión semanal de alarmas sobre solicitudes provenientes de Entes de Control (IAS) y del Enlace al Concejo.
- Descarga de la base de registro formal de las peticiones ciudadanas y de grupos de valor desde el aplicativo interno FOREST, bajo el nombre "Base de registro PQRSFD", utilizada como insumo para alarmas, seguimientos e informes.
- Descarga de la base de registro formal de las peticiones de entes de control desde el aplicativo interno FOREST, bajo el nombre "Base de registro IAS", igualmente empleada para alarmas, seguimientos e informes.

b. Manual de Derecho de Petición. El Manual de Derecho de Petición constituye una guía básica para la adecuada gestión de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA). Su finalidad es orientar tanto a la ciudadanía como a los servidores públicos en el ejercicio y la atención de este derecho fundamental, garantizando transparencia, eficacia y respeto en el trámite.

El documento aborda de manera estructurada los siguientes aspectos:
- Concepto y alcance del derecho de petición.
- Núcleo esencial y finalidad del derecho.
- Procedimientos de presentación y radicación de las peticiones.
- Canales de atención disponibles para la ciudadanía.
- Clasificación de los tipos de petición.
- Términos legales para resolver las solicitudes.
- Competencia de las entidades frente a las peticiones recibidas.
- Tratamiento de peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.
- Procedencia de la acción de tutela.
- Lineamientos de la Política de Prevención del Daño Antijurídico.
- Identificación de conductas que vulneran el derecho de petición.

Este manual se encuentra publicado en la página web oficial de la entidad y puede ser consultado directamente a través del siguiente enlace. (clic derecho para abrir hipervínculo).

c. Informes de seguimiento a quejas y reclamos. Los informes de seguimiento a las quejas y reclamos, disponibles en la página web oficial de la entidad, son elaborados con el fin de garantizar transparencia y control en la gestión institucional. Para su construcción, se utilizan diversas fuentes de información que permiten consolidar y verificar los datos:

- El aplicativo interno de correspondencia FOREST, que registra y organiza las comunicaciones oficiales.
- El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), plataforma centralizada para la radicación y seguimiento de PQRS.
- La base de datos en Excel, que sirve como insumo complementario para la sistematización y análisis de la información.

Estos informes constituyen una herramienta clave para evaluar el cumplimiento de los términos legales, identificar tendencias en las solicitudes ciudadanas y fortalecer la capacidad de respuesta institucional.

La consulta pública de dichos documentos puede realizarse directamente en la página web de la entidad, a través del enlace habilitado y que consta haciendo clic en el siguiente enlace (Clic derecho abrir hipervínculo).

d. Informes de seguimiento semestral de la Oficina de Control Interno. De la vigencia 2025, la Oficina de Control Interno adelantó procesos de evaluación y seguimiento relacionados con la gestión de PQRSF, en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías y con el propósito de fortalecer la transparencia y la mejora continua en la atención ciudadana.

Durante este periodo se elaboraron los siguientes informes:

- Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSF". II Semestre 2024, radicado 2025IE43467 del 26 de febrero de 2025.
- Evaluación de la Atención al Ciudadano y Gestión de PQRSFD – I Semestre 2025, radicado bajo el No. 2025IE1966669 del 29 de agosto de 2025.

Estos informes constituyen un insumo fundamental para verificar el cumplimiento de los términos legales, identificar oportunidades de mejora y garantizar la eficacia en la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

3.3. Adoptar medidas institucionales que garanticen la atención eficaz y de fondo de las peticiones de la ciudadanía, grupos de valor y/o requerimientos de los organismos de control.

Con el propósito de asegurar una gestión eficiente, transparente y ajustada a la normatividad vigente, la entidad ha adoptado diversas medidas institucionales que garantizan la atención oportuna y de fondo de las peticiones de la ciudadanía, grupos de valor y requerimientos de los organismos de control. Estas acciones, descritas previamente, se resumen a continuación:

a. Procedimiento interno: “Canales de atención y gestión de PQRSFD” (código PA09-PR04, versión 5), aprobado mediante radicado No. 2024EE129736 del 20 de junio de 2024, publicado en el aplicativo Isolución de la entidad.

b. Recordatorios de vencimiento: emisión semanal de alertas a los directivos a través del correo institucional, para garantizar el cumplimiento de los términos legales.

c. Manual de Derecho de Petición: documento utilizado en capacitaciones, que establece el núcleo esencial del derecho y orienta la gestión de las solicitudes. Este núcleo comprende:

- Pronta resolución: atender las peticiones en el menor tiempo posible, respetando los plazos legales.
- Respuesta de fondo: dar contestaciones claras, precisas y congruentes, conforme lo ha señalado la Corte Constitucional.
- Notificación efectiva: asegurar que la respuesta llegue al peticionario, con constancia de entrega dentro del plazo legal. Cada funcionario o contratista es responsable de realizar el seguimiento correspondiente.

d. Informes de seguimiento a quejas y reclamos: elaborados periódicamente para evaluar la gestión y fortalecer la capacidad de respuesta institucional.

e. Informes semestrales de la Oficina de Control Interno: instrumentos de evaluación que permiten verificar el cumplimiento de los términos y la calidad de la atención ciudadana.

f. Seguimiento semanal de alarmas PQRS: mecanismo de control que permite identificar riesgos de vencimiento y adoptar medidas correctivas oportunas.

g. Adopción de medidas institucionales para asegurar la atención eficaz y de fondo de las PQRSFD. Con el fin de garantizar la oportunidad, calidad y cumplimiento de los términos legales en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSFD), la entidad ha implementado diversas medidas institucionales, que reflejan el compromiso institucional con la mejora continua, la transparencia y la garantía del derecho fundamental de petición, asegurando que la ciudadanía y los organismos de control reciban respuestas oportunas y de fondo. Entre las cuales se destacan:

- Formulación de planes de choque por parte de las áreas responsables, orientados a mejorar la oportunidad y calidad en la atención de las PQRSFD, así como a identificar las causas que generan incumplimientos en los plazos legales. Estos planes se encuentran documentados en los radicados No. 2025IE230078, 2025IE222382 y 2025IE226610.
- Seguimiento continuo a las peticiones, con especial énfasis en la emisión de respuestas de fondo, claras, completas y congruentes, en línea con lo establecido por la Corte Constitucional.
- Jornadas de capacitación institucional en gestión de PQRSFD, enfocadas en la aplicación de la Ley 1755 de 2015 y en el fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos. Estas capacitaciones se encuentran registradas, como en el Acta del 29 de abril de 2025 (“Procedimiento PQR PA09-PR04 - Canales de atención y gestión de PQRSFD”) y en el Acta de la Reunión de Seguimiento del grupo de atención al ciudadano del 22 de octubre de 2025.

g. Adopción de medidas institucionales orientadas a asegurar la atención eficaz y de fondo de las PQRFSD, entre las cuales se destacan:

- **La formulación de planes de choque por parte de las áreas responsables**, orientados a mejorar la oportunidad y calidad en la atención de las PQRFSD para Identificar las causas que originan los incumplimientos en los términos de ley, como consta en Rad. 2025IE230078, 2025IE222382, 2025IE226610.
- **El seguimiento continuo a las peticiones**, con énfasis en la emisión de respuestas de fondo, claras, congruentes y completas.
- **La realización de jornadas de capacitación institucional en gestión de PQRFSD,** con énfasis en la aplicación de la Ley 1755 de 2015, como consta en las actas Acta del 29 de abril de 2025 "" Procedimiento PQR PA09-PR04 - Canales de atención y gestión de PQRSFD" y Acta Reunión de Seguimiento grupo atención al ciudadano 22 oct 2025

3.4. Protocolos para asegurar respuestas orientadas al bien común y la satisfacción ciudadana. Con el fin de garantizar que las respuestas emitidas por la entidad consulten el bien común, salvaguarden los derechos y atiendan de manera integral las necesidades de la ciudadanía, se han establecido los siguientes protocolos:

a. Manual de Derecho de Petición (2022): Guía básica para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de la **Secretaría Distrital de Ambiente (SDA)**. Este documento, publicado en la página web institucional, orienta tanto a la ciudadanía como a los servidores públicos en el ejercicio y atención de este derecho fundamental, asegurando transparencia y eficacia en el trámite.

b. Procedimiento interno "Canales de atención y gestión de PQRSFD" (código PA09-PR04, versión 5): Aprobado mediante radicado No. 2024EE129736 del 20 de junio de 2024, este procedimiento incluye anexos que definen lineamientos específicos para la atención ciudadana. Entre ellos se destaca el **Anexo 4: Lineamientos para la atención y el servicio a la ciudadanía**, que contempla los siguientes protocolos:

- **Pautas previas a la atención:** presentación personal, organización de puestos de trabajo y adecuación de los puntos de servicio.
- **Protocolo para un buen servicio:** orientado a garantizar trato respetuoso, eficiente y empático.
- **Protocolos diferenciados por canal de atención:**

✓ Presencial (con enfoque preferencial y diferencial).
✓ Telefónico.
✓ Virtual.

- **Defensor del Ciudadano en la SDA:** figura que vela por la protección de los derechos en la interacción con la entidad.
- **Manejo de ciudadanos conflictivos:** pautas para resolver situaciones de tensión con respeto y eficacia.
- **Protocolo de atención a PQRS:** lineamientos para asegurar respuestas claras, completas y congruentes.

- **Lenguaje claro:** compromiso institucional de emitir comunicaciones comprensibles y accesibles para toda la ciudadanía.

3.5. Dentro del proceso de gestión documental de la entidad, deberán disponerse mecanismos que permitan asegurar la entrega oportuna, mediante los medios de comunicación dispuestos por la entidad y acorde con lo solicitado por el peticionario, garantizando la reserva y protección de los datos de los peticionarios.

Dentro del proceso de gestión documental, la entidad ha dispuesto mecanismos que garantizan la entrega oportuna de las respuestas, utilizando los medios de comunicación habilitados y en concordancia con lo solicitado por el peticionario. Estos mecanismos también aseguran la reserva y protección de los datos personales, en cumplimiento de la normativa vigente, como los siguientes:

a. Procedimiento de Correspondencia Externa Enviada (PA09-PR05, versión 04): Aprobado mediante radicado No. 2023EE138029 del 21 de junio de 2023, este procedimiento establece:

- Responsabilidad de administrar el sistema de Servicio a la Ciudadanía, aplicando correctivos para garantizar eficacia y debido proceso (Subsecretario General).
- Revisión de la documentación enviada por correo electrónico en un plazo máximo de 48 horas, con el fin de identificar correos rebotados o inconvenientes en el envío y realizar los ajustes pertinentes.
- Envío de documentación a través de empresa de mensajería física, cuando corresponda.
- Verificación previa para determinar la viabilidad del envío por correo electrónico. En caso de rebote, el proceso se devuelve mediante el aplicativo FOREST al área responsable para su gestión adecuada.

b. Políticas de seguridad y privacidad de la información versión 4: La entidad cuenta con lineamientos específicos en el numeral 6.12 sobre Privacidad y Confidencialidad, que establecen controles técnicos y organizativos para evitar pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado o robo de datos personales. Estas políticas se ajustan a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás normativa vigente. Asimismo, en los numerales 6.12.3 y 6.12.4 se reconoce:

- Los derechos de los titulares de los datos personales, garantizando su protección.
- La obligación de la SDA de solicitar autorización libre, previa, expresa y voluntaria para el tratamiento de datos personales obtenidos a través de los distintos canales de atención.

3.6. Disponer procesos y procedimientos de atención y relacionamiento con la ciudadanía con enfoque poblacional-diferencial.

La entidad dispone de procesos y procedimientos de atención y relacionamiento con la ciudadanía que incorporan un **enfoque poblacional-diferencial**, garantizando el acceso equitativo y oportuno a los trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA).

Entre ellos se destaca el Proceso de Servicio a la Ciudadanía, que cuenta con el procedimiento “Canales de atención” (código PA09-PR04, versión 5), aprobado mediante radicado No. 2024EE129736 del 20 de junio de 2024 y publicado en el aplicativo Isolución. Su objetivo es

asegurar que la ciudadanía y los diferentes grupos de valor accedan a los servicios institucionales a través de los canales presencial, telefónico y virtual, en cumplimiento de los criterios de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.

En el Anexo 4 de este procedimiento se detalla el Protocolo de Servicio a la Ciudadanía, el cual establece lineamientos y protocolos específicos para la atención de diversos grupos de interés con enfoque preferencial y diferencial. Dichos protocolos incluyen orientaciones básicas, acuerdos y métodos que definen conductas y comportamientos necesarios para mejorar la interacción entre servidores públicos y ciudadanía.

Dentro de estos protocolos se destacan:

- **Protocolo de servicio para el canal presencial, con enfoque preferencial dirigido a:**
  - ✓ Adultos mayores y mujeres embarazadas.
  - ✓ Personas con discapacidad auditiva, visual y cognitiva.
  - ✓ Infantes, niños, niñas, adolescentes y veteranos de la fuerza pública. (Conforme al Decreto Nacional 19 de 2012, artículo 13).

- **Protocolo de atención con enfoque diferencial, orientado a:**
  - ✓ Víctimas del conflicto armado.
  - ✓ Personas con diversas orientaciones sexuales e identidades de género (sectores LGTBI).
  - ✓ Poblaciones étnicas. (Con base en el Decreto Distrital 197 de 2014, que adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en Bogotá D.C.)

3.7. Establecer información clara y oportuna sobre los diferentes canales y horarios de atención a la ciudadanía.

La información detallada de los canales, dirección, fotografía de la sede y horarios de atención a la ciudadanía se encuentra disponible de manera clara y oportuna, haciendo clic en el siguiente enlace (clic derecho, abrir hipervínculo).

a. Canal presencial - Puntos de atención:

- **Sede principal**: Av. Caracas # 54-38. De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. en jornada continua.

- **SuperCADEs:** De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1.00 pm y de 2.00 a 4:30 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

  - ✓ **Suba** - Av. calle 145 No. 103B – 90.
  - ✓ **Manitas** - Carrera 18 l # 70G Sur.
  - ✓ **Américas** - Av. carrera 86 No. 43 - 55 sur.
  - ✓ **Calle 13** - Avenida Calle 13 No. 37 - 35.
  - ✓ **Fontibón** - Diagonal 16 No. 104 - 51 Centro Comercial Viva.
  - ✓ **CAD -** Carrera 30 # 25 - 90.
  - ✓ **Engativá -** Transversal 113B No. 66 - 54.

✓ **Bosa** - Calle 57R sur # 72D -12.

b. Canal telefónico:

✓ Directorio institucional (todas las dependencias de la entidad).

- **PBX:** +57 (601) 3778899 De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. en jornada continua.
- **Línea para denuncia de actos de corrupción**: +57 195 opción 1

c. Canal virtual:

- **Correo Electrónico:** (Horario De atención: De 8:00 a. m. a 5:00 p. m)
  - ✓ atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co
  - ✓ correspondencia@ambientebogota.gov.co
  - ✓ Notificaciones judiciales: defensajudicial@ambientebogota.gov.co
- **Chatbot**. Chatee con nosotros a través de nuestro chatbot, ubicado en la parte inferior derecha de nuestra página web.
- **Aplicación móvil.** Aplicación móvil SuperCADE virtual, haciendo clic en el siguiente enlace.
- **Directorio institucional** (todas las dependencias de la entidad).

3.8. Implementar acciones de formación a servidores distritales enfocados a la resolución y manejo de conflictos, estrategias de atención efectiva de la ciudadanía, comunicación asertiva y lenguaje claro.

Con el propósito de fortalecer las competencias de los servidores distritales en resolución y manejo de conflictos, atención efectiva a la ciudadanía, comunicación asertiva y lenguaje claro, la entidad adelantó diversas acciones de formación durante la vigencia 2025, entre ellas:

Acciones de formación realizada, algunas comunicadas por el correo institucional de la entidad, para el fortalecimiento de la ética pública y la prevención de conflictos de interés, la promoción de un lenguaje claro y accesible, que facilite la comunicación entre la administración y la ciudadanía:

- 24 de abril de 2025 - Conferencia Comunicación asertiva: Clave para el éxito profesional
- 29 de abril de 2025 - Procedimiento PQR PA09-PR04 – Canales de atención y gestión de PQRSFD.
- 7 de mayo de 2025 - Socialización de la Ley 2055 de 2020 y la Ley 1091 de 2006, con énfasis en la protección de los derechos humanos y sociales de las personas mayores, y recomendaciones para la atención diferencial desde el servicio al ciudadano.
- 19 de agosto de 2025 - Capacitación a contratistas de la Secretaría Distrital de Ambiente sobre el procedimiento PQRS en el Sistema de Información Ambiental FOREST.
- 20 de agosto de 2025 - Taller sobre Lenguaje Inclusivo.
- 23 de septiembre de 2025 - Envío de mensajes institucionales sobre cómo actuar en caso de conflicto de interés.

- 11 de noviembre de 2025 - Encuentro “Lenguaje claro, la confianza en voz alta”, realizado en el Auditorio Huitaca.
- 26 de noviembre de 2025 - Charla virtual “Conflicto de Intereses y Política Antisoborno”, organizada por la Veeduría Distrital, abordando transparencia, acceso a la información pública, código de integridad y lineamientos anticorrupción.
- Noviembre y diciembre de 2025 - Curso Paz total, memoria y derechos humanos en el sector público- Módulo 3: Resolución de Conflictos – Universidad Nacional de Colombia

Lineamiento 4 - Pérdida, o Deterioro, o Uso Indebido de Bienes y/o Elementos.

Este apartado comprende el cumplimiento de las siguientes **9** directrices:

4.1. Implementar un sistema, formato o instructivo de control para la entrega, traslado, movimiento, salida o devolución de elementos o bienes asignados a servidores y/o colaboradores del Distrito Capital.

Se implementaron las siguientes medidas para entrega, traslado, salida o devolución de elementos o bienes asignados a funcionarios o colaboradores de la entidad:

a. **Procedimiento: Ingresos, egresos y traslados de bienes Código PA07-PR01** Establece en los lineamientos y política de operación en las que entre otros aspectos se establece que para todo trámite de traslado se debe diligenciar completamente el “Anexo 1 Solicitud de traslado o reintegro de Bienes”, que además de no poder ser modificado debe ir firmado por las partes en todas las páginas del formato y para todos los casos, la descripción del bien o elemento debe detallar tal y como se encuentra en el inventario y se radica a través de un formulario de forms de google. Como se advierte en el siguiente enlace (Hacer clic derecho, abrir hipervínculo).

b. **Egreso o retiro definitivo de bienes por baja, pérdida o hurto Código: PA07-PR02.** Los funcionarios y contratistas pueden consultar el inventario individual, y realizar seguimiento y control de los bienes a su cargo, mediante consulta digitando su usuario y contraseña, haciendo clic en el siguiente enlace.: (Hacer clic derecho, abrir hipervínculo).

4.2. Asegurar que se disponga de los medios de conservación y seguridad indispensables para la salvaguarda de los bienes que forman parte del mobiliario de las oficinas y puestos de trabajo, con especial énfasis en los sitios donde se almacenan elementos.

Según lo informado por la Subsecretaría de Gestión Institucional, se dispuso de los medios esenciales para la conservación y seguridad de los bienes que componen el mobiliario de las oficinas y puestos de trabajo, con un enfoque especial en los lugares de almacenamiento, como las siguientes:

- Servicio de vigilancia en las sedes de la entidad.
- Garantía de calidad de los bienes de la entidad.
- Pólizas de seguros.
- Medios tecnológicos como cámaras de vigilancia en puntos estratégicos de la entidad, operando las 24 horas del día.

- Uso de sistemas de monitoreo con alarmas y sensores de movimiento, así como detectores de humo por incendios distribuidos en cada piso.
- Restricción de acceso en bodegas
- Aplicación de medidas de seguridad como extintores contra incendios tipo ABC.
- Instalación de puertas y rejas de seguridad en sitios de almacenamiento de bienes, incluyendo chapas de seguridad en el almacén y el sótano.
- Implementación de registros de ingreso y autorización de salida de bienes.
- Utilización de una planilla de control para supervisar la entrada y salida de personal antes de las 7 a.m. y después de las 7 p.m.
- Procedimientos de revisión de bolsos y maletines de las personas que ingresan y salen de la entidad.
- Registro de visitantes en la portería y aplicación de protocolos específicos para el ingreso y salida de bienes, especialmente los computadores registrados en planillas.

4.3. Suscribir, hacer seguimiento a la constitución, vigencia y cobertura de las pólizas de seguros de sus bienes y elementos.

Se suscribió y se hace seguimiento a la constitución, vigencia y cobertura de las pólizas de seguros de los bienes y elementos, como se detalla a continuación, con lo que se demuestra que los bienes estuvieron asegurados en la vigencia 2025:

La Secretaría Distrital de Ambiente suscribió la POLIZA **TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES** No. 2201225004502 con **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.** La cobertura de la póliza inició el 22 de junio de 2025 y la vigencia de la cobertura finaliza el 10 de agosto de 2026, las coberturas y montos asegurados son:

Sección Todo Riesgo Danos Materiales $163.759.398.416,00
Sección Terremoto / Maremoto $163.759.398.416,00
Sección Hmacc - Amit $20.400.000.003,00
Sección Lucro Cesante $0,00
Sección Equipo Electrónico $46.188.906.479,00
Sección Rotura De Maquinaria $2.829.756.106,00
Sección Hurto Calificado $31.500.000.003,00

4.4. Tramitar por parte de los/as servidores/as públicos/as y contratistas los comprobantes de devolución de bienes y/o elementos al finalizar la relación laboral o contractual.

Se solicitó, para una muestra conformada por tres (3) exfuncionarios y dos (2) contratistas con contratos de prestación de servicios finalizados durante la vigencia 2025, el Anexo 1 – Solicitud de traslado o reintegro de bienes del procedimiento “Ingresos, egresos y traslados de bienes” Código PA07-PR01, con el propósito de validar su aplicación. Al respecto se pudo constatar el cumplimiento del procedimiento con la muestra seleccionada.

4.5. Implementar Políticas de Gestión Documental y Seguridad Digital en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a fin de que los documentos conserven su autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad.

Las políticas implementadas con el fin que los documentos conserven su autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad, se relacionan a continuación:

a. **Política de gestión documental**, tiene como objetivo: "Definir el marco de actuación institucional a través del cual se crea, implementa y aplica la mejora continua a los procesos de la gestión documental, para la creación, uso, mantenimiento, retención, acceso, conservación, preservación, valoración y disposición final de la información que se produce, recibe y tramita en cumplimiento de sus funciones cada una de las dependencias de la Secretaria Distrital de Ambiente, mediante el diseño y ejecución del Plan Institucional de Archivos, Programa de Gestión Documental y demás proyectos, durante todo el ciclo de vida de los documentos independientemente de su soporte (análogos, digitales y electrónicos)". aprobada versión 2, en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en sesión No. 8 del 22 de diciembre de 2023.

b. **Política de seguridad y privacidad de la información**, cuyo objetivo es: "Establecer las políticas de seguridad para preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad de los activos de información, la protección de datos personales, mediante la gestión de los riesgos, que permita además establecer un marco de confianza a las partes interesadas en concordancia con la plataforma estratégica de la entidad", que se encuentra haciendo clic en el siguiente enlace. La cual fue aprobada, en su versión 4, en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en sesión No. 7 del 27 de noviembre de 2023 y según Radicado 2023IE281095 del 29 de noviembre de 2023.

c. Procedimiento **Disposición de documentos,** Código: PA06-PR16 donde se define el proceso de selección o conservación permanente, mediante el análisis de cuadro de clasificación documental (CCD), Tabla de retención documental (TRD), Tabla de retención documental (TRD) y el lineamiento y política de operación: todos los funcionarios de la secretaria Distrital de Ambiente deben propender por garantizar la protección y el cuidado de la documentación que se produce en cumplimiento de las funciones relacionadas con la dependencia.

d. **Planeación Documental,** Código: PA06-PR22 con el propósito Identificar necesidades y requerimientos a través de procesos de diagnóstico, que sirvan como base para la planeación de la gestión documental y archivos.

e. **Organización documental,** Código: PA06-PR18 con el objeto de organizar técnicamente los archivos de gestión de cada una de las dependencias de la Secretaría Distrital de Ambiente

4.6. Adelantar acciones preventivas y correctivas para mitigar conductas relacionadas con la pérdida o daño de bienes, elementos, documentos e información dentro de las cuales se deben incluir capacitaciones y/u orientaciones sobre esta temática.

La Subsecretaría de Gestión Institucional indicó que, mediante correo electrónico del 27 de enero de 2025, correspondiente al boletín institucional "Para estar en Ambiente #2", difundido durante la semana comprendida entre el lunes 27 de enero y el domingo 2 de febrero de 2025, se realizó la socialización relacionada con la consulta de los procedimientos "Pérdida y reconstrucción de

expedientes" Código PA06-PR17 y "Egreso o retiro definitivo de bienes por baja, pérdida o hurto" Código PA07-PR02, información que fue corroborada por la OCI con los soportes suministrados.

Igualmente, como medida preventiva, en los contratos de prestación de servicios se incluyen cláusulas relacionadas con la conservación y uso adecuado de elementos públicos y la obligación de responder por su deterioro o pérdida por parte de los contratistas, como consta en el procedimiento: Etapa Precontractual, Código: PA08-PR11, versión 6, aprobada con Radicado 2025IE300138 del 18 de diciembre de 2025 , Anexo 7: Clausulas comunes a los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión en los siguientes numerales:

- "(…)7. Responder por la salvaguarda y preservación de los insumos, información generada, herramientas, implementación, inventarios y/o materiales que sean puestos a su disposición para la prestación del servicio objeto del contrato y entregarlos a la terminación del contrato.(…)".

- "(…) 15. Defender en todas sus actuaciones los intereses de la SDA, obrar con lealtad, buena fe, diligencia y cuidado en los asuntos que deba atender en el marco del contrato; así como responder por sus actos u omisiones en ejecución del contrato, cuando con ello cause perjuicios a la administración o a terceros (…)"

- "(…) 23. A fin de garantizar la seguridad de la información y mitigar la fuga de conocimiento a la que tenga acceso o produzca en el desarrollo del contrato entregar inventariados, al supervisor de su contrato, los archivos, expedientes y demás documentos, tanto físicos como digitales, que tenga a su cargo en virtud del desarrollo del presente contrato, entrega que deberá hacer de acuerdo con los procedimientos del SDA (…)".

- "(…) 25. Dar estricto cumplimiento al Ideario Ético del Distrito expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., así como a todas las normas que en materia de ética y valores que sean expedidas por la Secretaría Distrital de Ambiente en la ejecución del contrato (…)"

Adicionalmente, la Subsecretaría de Gestión Institucional informó que durante el segundo semestre de 2025, se adelantaron actividades de sensibilización dirigidas a servidores y colaboradores en temas relacionados con la gestión documental, entre las cuales se destacan: i) Curso de Gestión Documental, con la participación de doscientos seis (206) asistentes; ii) Capacitación en Buenas Prácticas para la Conservación de Archivos, con ciento treinta y tres (133) participantes; y iii) Seminario de Innovación Tecnológica en Archivos: Soberanía Digital y Patrimonio Documental, con quince (15) participantes.

Al respecto, durante el ejercicio de verificación se revisaron los soportes aportados por la dependencia, evidenciándose registros que dan cuenta de la realización de dichas actividades.

4.7. Incorporar el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales y en los contratos de vigilancia, funciones, cláusulas y/u obligaciones, según sea el caso, sobre la custodia y cuidado de bienes, elementos, documentos e información a cargo.

En el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales y en los contratos de vigilancia, se incorporan funciones, cláusulas y/u obligaciones, según sea el caso, sobre la custodia y cuidado de bienes, elementos, documentos e información a cargo, como se demuestra a

continuación:

a. **Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales** se incorporan funciones sobre la custodia y cuidado de bienes, elementos, documentos e información a cargo, como las siguientes, que constan en la Resolución 2060 de 2025 (Rad. 2025EE253749), así:

- **Competencias Áreas Transversales**. En atención a la relevancia del Sistema de Gestión Documental para el adecuado desarrollo de las funciones institucionales, se estableció como competencia transversal para los diferentes niveles de cargo de la Secretaría Distrital de Ambiente el conocimiento y aplicación de los lineamientos, procesos y responsabilidades asociados al Sistema de Gestión Documental.

- **En el nivel profesional:** Código: 222, Grado 20, incluye en las funciones esenciales del empleo: "(…)9. Adelantar las acciones relacionadas con la seguridad, custodia y conservación de la información, los documentos de los movimientos contables y los estados financieros, de conformidad con los procedimientos establecidos (…)".

- **En el nivel Asistencial: Denominación del empleo: Auxiliar de Servicios Generales**, Código: 470, Grado 07, incluye como función en el numeral 5. "(…) Manejar y salvaguardar los expedientes y bases de datos propios del área de desempeño con el fin de garantizar la integridad y confidencialidad de la información (…)"

- **En el nivel Asistencial: Denominación del empleo: Conductor**, Código: 480, Grado 13, incluye como función en los numeral 1 a 4 y 7 los siguientes:

  ✓ "(…)1. Conducir el vehículo asignado para el transporte de personal y demás elementos, teniendo en cuenta los requisitos establecidos por las normas de tránsito vigentes y de conformidad con las instrucciones del jefe inmediato (…)".

  ✓ "(…)2. Velar por la conservación (orden-aseo) y mantenimiento de las condiciones mecánicas del vehículo a su cargo, tomando las medidas preventivas y correctivas que se requieran. (…)"

  ✓ "(…)3. Mantener en regla y disponibilidad los documentos del vehículo y los propios teniendo en cuenta las disposiciones y normas que al respecto las autoridades de Tránsito y Transporte dictaminen. (…)"

  ✓ "(…)4. Llevar el registro de las órdenes de los servicios y control de gasolina solicitados, de acuerdo con las instrucciones impartidas por la dependencia. (…)"

  ✓ "(…) 7. Vigilar y responder por la seguridad del vehículo a su cargo e informar a quien corresponda, sobre los accidentes, infracciones e irregularidades ocurridos durante el cumplimiento de sus funciones (…)".

- **En el nivel Directivo de la Dirección Administrativo y Financiero. Código 009 Grado 07,** numeral 5, lo siguiente**:**

- ✓ "(…) 14. Coordinar, ejecutar y controlar las actividades relacionadas con proveedores, la adquisición, almacenamiento, custodia, mantenimiento y demás obligaciones a cargo de la Secretaría, distribución e inventarios de los bienes muebles e inmuebles, vigilancia, parque automotor, aulas y parques ambientales y demás bienes y servicios necesarios para el adecuado funcionamiento de la Secretaría (…)"

b. Formato Cláusulas Comunes a los Contratos de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión Código: PA08-PR11-M2., en el numeral de OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA se establecen:

- ✓ "(…) 7. Responder por la salvaguarda y preservación de los insumos, información generada, herramientas, implementación, inventarios y/o materiales que sean puestos a su disposición para la prestación del servicio objeto del contrato y entregarlos a la terminación del contrato. (…)"

- ✓ 11. Entregar los archivos físicos, digitales y electrónicos de la información relativa a las operaciones, actividades y demás realizadas producto de la ejecución contractual, garantizando su conservación, preservación y confidencialidad. (…)"

- ✓ 12. Mantener reserva de la información que se genere, transfiera, conozca u obtenga en el marco de la ejecución del contrato. Los informes o productos relacionados con el objeto del contrato son de propiedad de la SDA y su uso total o parcial debe ser autorizado por la Entidad, a través del supervisor del contrato. (…)"

- ✓ 17. Cumplir con los lineamientos del Sistema de Gestión Documental – FOREST y gestionar los tramites asignados a su usuario dentro de los términos establecidos por ley. (…)"

- ✓ 23. A fin de garantizar la seguridad de la información y mitigar la fuga de conocimiento la que tenga acceso o produzca en el desarrollo del contrato entregar inventariados, al supervisor de su contrato, los archivos, expedientes y demás documentos, tanto físicos como digitales, que tenga a su cargo en virtud del desarrollo del presente contrato, entrega que deberá hacer de acuerdo con los procedimientos del SDA (…)".

c. Contrato: 20242545 con objeto: "Prestar el servicio de vigilancia y seguridad privada para las sedes de la Secretaría Distrital de Ambiente", suscrito entre la Secretaría Distrital de Ambiente SDA y CORREAGRO S.A. - sociedad comisionista miembro de bolsa que celebrará en la bolsa mercantil de Colombia s.a., con duración de 22 meses, incorpora previsiones relacionadas con la conservación y custodia de los bienes públicos.

4.8. Desarrollar actividades de actualización y control permanente del manejo de inventarios y su disposición.

Las actividades que se desarrollaron de actualización y control permanente del manejo de inventarios y su disposición, son las siguientes:

a. Existe el enlace http://190.27.245.106/appsia/controlador, para que los funcionarios y contratistas puedan consultar el inventario individual de los bienes que tienen a su cargo y pueden realizar seguimiento y control al mismo, al digitar usuario y contraseña.

b. Existen los siguientes procedimientos que incluyen directrices o políticas de operación para el control y actualización de inventarios:

- **Ingreso, egreso y traslado de bienes.** Código PA07-PR01
- **Egreso o retiro definitivo de bienes por baja, pérdida o hurto.** Código PA07-PR02
- **Mantenimiento del Parque Automotor.** Código PA07-PR03
- **Toma Física o Inventario.** Código PA07-PR04

c. La toma física del inventario anual de la vigencia 2025 se comunicó a los directivos mediante el radicado 2025IE144409 del 4 de julio de 2025, llevándolo a cabo entre los meses entre julio – noviembre de 2025 por el grupo de almacén, de acuerdo con el cronograma.

d. Según lo informado por la SGI, permanentemente se garantizó la actualización y control del manejo de los inventarios según los procedimientos de inventarios definidos en la entidad.

4.9. En los procesos de inducción general y de reinducción en el puesto de trabajo, orientar sobre las responsabilidades asociadas al manejo y control de los bienes, y del trámite oportuno, salvaguarda y conservación de documentos.

La SDA contempla dentro del proceso de talento Humano el procedimiento Inducción, reinducción y entrenamiento en el puesto de trabajo Código: PA01-PR50 con el cual se articula el formato Inducción y entrenamiento al puesto de trabajo Código: PA01-PR50-F1.

Según los soportes suministrados por la Subsecretaría de Gestión Institucional, se observaron:
38 asistentes a la jornada de inducción realizada en abril de 2025
30 asistentes a la jornada de inducción realizada en diciembre de 2025

Se revisó el contenido de la presentación utilizada en las jornadas de inducción, así como la cartilla de inducción publicada en la intranet institucional, evidenciándose en la cartilla en el numeral 4 “Ingreso a la Secretaría Distrital de Ambiente” que se contemplan actividades tales como la “Asignación de puesto de trabajo e inducción por parte del jefe inmediato”, dentro de las cuales se incluyen orientaciones sobre las responsabilidades asociadas al manejo y control de los bienes institucionales.

Lineamiento 5 - Pérdida, o Deterioro, o Alteración, o Uso Indebido de Documentos Públicos e Información Contenida en Bases de Datos y Sistemas de Información

Este apartado comprende el cumplimiento de las siguientes **8** directrices:

5.1. Establecer protocolos, procedimientos y/o manuales para el manejo de documentos, información institucional, bases de datos y registros administrativos, con el fin de salvaguardar su integridad y su conservación adecuada.

Los siguientes procedimientos, en los que consta su código, versión, radicado de aprobación y sus anexos, demuestran las medidas con las que cuenta la entidad para atender esta directriz:

a. **Administración y control de los activos y registros de información - PA06-PR02 (Versión 14).** Radicado 2024IE268379 del 19 de diciembre de 2024.

b. **Consulta, préstamo y atención de solicitudes de reproducción de copias de documentos - PA06-PR03 (Versión 7).** Rad. 2020IE110155 del 03 de julio de 2020:

- Instructivo para la Atención de Solicitud de Copias.
- Control de Consulta y Préstamo de Documentos.
- Consulta de Expedientes en Ventanilla.
- Solicitud Préstamo o Devolución de Expedientes.
- Traslado Interno de Expedientes.
- Solicitud Copias de Documentos.

c. **Transferencias Documentales Primarias - PA06-PR05 (Versión 8).** Radicado No. 2023IE296671 del 14 de diciembre del 2023.

- Acta de Transferencia Documental.

d. **Circulación y Préstamo de Material del Centro de Documentación - PA06-PR09 (Versión 5).** Rad.2019IE117237 de mayo 28 de 2019.

- Instructivo de Circulación y Préstamo del Centro de Documentación.
- Préstamo Usuarios en Sala.
- Préstamo Usuarios Internos.
- Préstamo Interbibliotecario.
- Control Firma Paz y Salvo.
- Control Entrega Material Usuarios.
- Carta Renovación Convenio Préstamo Interbibliotecario.

e. **Ingreso y Catalogación del Material Bibliográfico del Centro de Documentación - PA06-PR10 (Versión 4)** Rad.2019IE117237 de mayo 28 de 2019.
- Instructivo Bibliográfico.

f. **Selección y Depuración del Material Bibliográfico del Centro de Documentación PA06-PR12 (Versión 4)** Rad. 2019IE117237 de mayo 28 de 2019.
- Modelo Acta Donación Material Bibliográfico

g. **Disposición de Documentos - PA06-PR16 (Versión 4).** Rad. 2023IE296675 del 14 de diciembre del 2023.
- Acta de Disposición Final – Eliminación Documental.

h. **Pérdida y Reconstrucción de Expedientes - PA06-PR17 (Versión 3).** Rad.2019IE304767 del 30 de diciembre de 2019.

- Certificación de búsqueda de documento o de expediente perdido.

- Denuncia ante la Fiscalía de pérdida< de expediente o documento.
- Memorando ordenando reconstrucción expediente o documento.

i. **Organización Documental - PA06-PR18 (Versión 4).** Radicado No. 2023IE314988 del 30 de diciembre del 2023.

- Rótulo Carpeta.
- Rótulo Caja X-100.
- Rótulo Caja X-200.
- Formato Único de Inventario Documental - FUID.
- Referencia Cruzada.
- Hoja de Control.
- Instructivo para la Foliación de los Documentos de Archivo.
- Solicitud apertura, Desglose o Acumulación de Expedientes.
- Organización documental de la serie contratos.
- Organización documental procesos sancionatorios y permisos ambientales.
- Organización de historias laborales.
- Descripción archivista.

j. **Valoración Documental - PA06-PR21 (Versión 2).** Radicado No. 2023IE61389 del 22 de marzo del 2023.

- Ficha de valoración documental para fondos documentales acumulados.
- Ficha de valoración documental y disposición final.
- Tabla de Valoración Documental - TVD.

k. **Planeación Documental PA06-PR22.** Adoptado por el proceso según radicado 2024IE102529 del 14 de mayo de 2024. Versión 1.

l. **Gestión, restauración y verificación de las copias de respaldo– PA03-PR05 (Versión 8).** Radicado No. 2022IE127584 del 26 de mayo del 2022.

- Instructivo para la restauración y verificación de las copias de respaldo de la SDA

m. **Manuales adoptados por la entidad,** al respecto:

- Manual del Sistema Integrado de Gestión. Código PE03-MA01, versión 18 aprobada con Radicado No. 2023EE196334 del 25 de agosto del 2023.
- Manual del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información – SGSI. Código PA03-MA01, versión 2 aprobada con Radicado No. 2023IE181671 del 9 de agosto del 2023.

5.2. Definir mecanismos de recepción y trámite de documentos para realizar control, seguimiento y monitoreo sobre el responsable de estos y el estado de su tenencia.

Los mecanismos y trámites de recepción de documentos que permiten realizar el control, seguimiento, monitoreo y determinar su responsable, son los siguientes, en esta Entidad.

Los mecanismos definidos por la entidad son: tablas de retención documental (TRD), registro de ingresos y trazabilidad de documentos que se administran así:

a. Inician desde el grupo de Atención a la Ciudadanía en las ventanillas de radicación de los diferentes puntos de atención y en los canales virtuales y telefónicos, con la recepción del documento, diligenciando la información pertinente en el aplicativo de correspondencia Forest, el cual genera un número de radicado que es escaneado y redireccionado al área competente. Posteriormente, se realiza control y seguimiento detallado de los anexos, datos exactos del solicitante, la dependencia a la cual fue direccionado, la persona que lo recibió, la que lo tramitó, revisó y firmó.

b. En el aplicativo de correspondencia Forest se registran los documentos y correspondencia recibidos y tramitados por la Entidad; permite realizar control, seguimiento y determinar su responsable.

c. En el aplicativo Isolucion, se permite establecer quien realizó algún trámite en los documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad

5.3. Implementar políticas de gestión documental que permitan verificar el cumplimiento de las normas archivísticas y de conservación documental.

Ver concordancia con el análisis documentado en la directriz 4.5 de este informe sobre “Implementar Políticas de Gestión Documental y Seguridad Digital en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), para que documentos conserven su autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad”.

5.4. Adoptar procedimientos institucionales para asegurar la información que reposa en bases de datos, aplicativos y/o sistemas de información.

En los procesos de gestión tecnológica, de gestión documental y de gestión contractual, se han adoptado los siguientes procedimientos institucionales para asegurar la información que está en las bases de datos, aplicativos o sistemas de información:

a. **Ciclo de vida de aplicativos y/o sistemas de información,** código: PA03-PR02, versión 9, aprobada con Radicado 2025IE174806 del 4 de agosto de 2025 , el cual tiene por objetivo Describir las actividades necesarias para la implementación del ciclo de vida de desarrollo de software, que permita a la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA) gestionar de manera eficiente y estructurada los requerimientos relacionados con el desarrollo y la evolución de sus soluciones tecnológicas de software.

b. **Gestión, restauración y verificación de las copias de respaldo,** código: PA03-PR05, versión: 8, aprobada con Rad. 2022IE127584 del 26 de mayo del 2022, el cual tiene por objetivo describir las actividades para realizar la gestión de las copias de respaldo a las máquinas virtuales, servidores, activos de información o correos electrónicos, así como la restauración y pruebas de verificación, cuando sea necesario; con el fin de proteger la disponibilidad, seguridad y confidencialidad de la información de la Entidad.

Sobre este aspecto, el Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación remitió a la Oficina de Control Interno los soportes de los backups que se realizaron durante el año 2025 donde se pueden observar copias de seguridad a algunas cuentas de correo electrónico en los diferentes meses del año.

c. **Gestión de Incidentes de TI**, código: PA03-PR14, versión 5, aprobada con Rad. 2025IE270986 del 13 de noviembre de 2025, el que tiene por objetivo gestionar los incidentes que afecten la operación de los servicios de tecnologías de la información y la seguridad de la información de la Secretaría Distrital de Ambiente - SDA, reportados a través de la Mesa de Servicios, bajo los parámetros establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS, en procura de minimizar los impactos negativos en la operación de la Entidad.

d. **Administración y control de los activos y registros de información,** código PA06- PR02, versión 14, aprobada con Radicado 2024IE268379 del 19 de diciembre de 2024, el cual tiene por objetivo: Identificar, controlar y administrar los activos y registros de información producidos en el ejercicio de su misión y preservar la memoria institucional resultado de la gestión de cada uno de los procesos de la entidad de acuerdo con la normatividad vigente, para elaborar el inventario institucional de activos de información, permitiendo luego extraer de él, el registro de activos de información y el índice de información clasificada y reservada.

5.5. Generar protocolos para la suscripción de acuerdos de confidencialidad con las y los servidores que debido a sus funciones y/o con los contratistas que, en cumplimiento de sus obligaciones, deban acceder a la información contenida en documentos físicos y/o en bases de datos y/o en sistemas de información para garantizar la reserva legal y la protección de información personal o el derecho de "habeas data" de la ciudadanía.

Se han adoptado las siguientes medidas:

a. **Políticas de seguridad y privacidad de la información de la Secretaría Distrital de Ambiente** versión 4, aprobada con Rad. 2023IE281095 del 29 de noviembre de 2023, en el numeral 5.12, se hace referencia a la privacidad y confidencialidad, se establecen los controles y lineamientos que permiten de manera formal delimitar el accionar de los funcionarios y contratistas en todo lo referente al acceso, modificación y eliminación de la información, así como el tratamiento de los datos personales, con el fin de evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos facilitados por los usuarios.

b. **Acuerdo de Confidencialidad y Seguridad de la Información para Colaboradores de la SDA - PA03-PR14-F4,** el 13 de noviembre de 2025 se documentó este formato en la versión No. 1 con el propósito de ser diligenciado por funcionarios y contratistas en línea con las Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información de la entidad.

c. **Política Interna de teletrabajo**, adoptada con Res. 1442 de 2023 (10 de agosto), en el art. 7 constan las obligaciones del teletrabajador y establece en la No.16. “Cumplir con las medidas de seguridad que la Entidad ha implementado para asegurar la confidencialidad, privacidad, integridad y disponibilidad de los datos de carácter personal, privados o sensibles a los que tenga acceso en su domicilio, exclusivamente para el cumplimiento de sus obligaciones y funciones propias del cargo”.

d. **Formato Cláusulas Comunes a los Contratos de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión Código: PA08-PR11-M,** en el numeral de obligaciones generales del contratista, algunas de ellas están relacionadas con la confidencialidad e la información, debida reserva y custodia como se comentó en el numeral 4.7 de este informe.

5.6. Implementar políticas de tratamiento de datos y la de seguridad de la información.

Se han implementado políticas de tratamiento de datos y de seguridad de la información, con las cuales se busca preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad de los activos de información y la protección de datos personales, así:

a. **Políticas de seguridad y privacidad de la información de la Secretaría Distrital de Ambiente** versión 4, aprobada con Rad. 2023IE281095 del 29 de noviembre de 2023, en el numeral 6.12, se hace referencia a la privacidad y confidencialidad, se establecen los controles y lineamientos que permiten de manera formal delimitar el accionar de los funcionarios y contratistas en todo lo referente al acceso, modificación y eliminación de la información, así como el tratamiento de los datos personales, con el fin de evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos facilitados por los usuarios.

b. **Protocolo para la anonimización y protección de datos personales**, es el anexo 4 del procedimiento “Gestión de Incidentes de TI”, Código: PA03-PR14, Versión 5, aprobado con el Radicado 2025IE270986 del 13 de noviembre de 2025, el cual está orientado a la anonimización de datos estructurados y a los activos de información que por sus caracterizaciones requieran un tratamiento particular en cumplimiento de la normativa vigente.

5.7. Establecer en el proceso de retiro de la entidad o ante posibles cambios de sus directivos(as) y servidores(as) públicos(as), actividades y obligaciones asociadas a la entrega integral y oportuna de la información, documentación o bases de datos que estuvieron a su cargo durante la vinculación con la entidad.

En los siguientes procedimientos se han establecido obligaciones respecto a la entrega integral y oportuna de información o documentación a cargo de funcionarios y contratistas

a. **Política de seguridad de la información de esta entidad**, versión 4, aprobada con Rad. 2023IE281095 del 29 de noviembre de 2023, en el numeral 6.2.6, establece:

“(…) una vez terminada la vinculación con la Secretaría Distrital de Ambiente en cualquiera de las modalidades de contratación, se otorgarán quince (15) días calendarios posteriores a la terminación del contrato para surtir los procesos finales de aprobación del informe de actividades y autorización de pagos (IAAP) final y de trámite de paz y salvo, e inmediatamente la DPSIA mediante la administración del directorio activo de la entidad, cancelará el acceso a los sistemas de información en la entidad, esto en cumplimiento del lineamiento de la ISO 27001 en su control A.9.2.6. Cancelación o ajuste de los derechos de acceso, que indica:

“Los derechos de acceso de todos los empleados y de usuarios externos a la información y a las instalaciones de procesamiento de información se deben cancelar al terminar su empleo, contrato o acuerdo, o se deben ajustar cuando se hagan cambios”. Eso conforme a

decisión tomada en Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la SDA en sesión # 4 del 4 de agosto de 2023. Por lo anterior, si se requiere de algún tiempo adicional para terminar actividades relacionadas con sus compromisos con la entidad, como el paz y salvo, este deberá ser solicitado por el jefe inmediato o a quien este delegue y será registrado mediante la mesa de servicios de la SDA con la debida justificación de su solicitud de acceso a los sistemas de información de la entidad.

En el caso de los funcionarios de carrera administrativa y los cargos de libre nombramiento y remoción, la DGC comunicará a la DPSIA de tal situación, y la DPSIA mediante la administración del directorio activo de la entidad, cancelará el acceso a los sistemas de información en la entidad y deshabilitarán credenciales en un plazo de cero (0) días posterior a la terminación de su vinculación con la entidad. Eso conforme a decisión tomada en Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la SDA en sesión # 4 del 4 de agosto de 2023. De igual forma, si se requiere acceso adicional a los sistemas de información para terminar actividades relacionadas con sus compromisos con la entidad, gestionar el paz y salvo, este debe ser solicitado y justificado mediante la mesa de servicios de la SDA, por el jefe inmediato y por el superior jerárquico (…)".

b. **Procedimiento: Vinculación y desvinculación del talento humano a la planta de personal,** Código: PA01-PR16, última versión 8, aprobado con Radicado 2025IE168192 del 29 de julio de 2025, consta respecto de esta directriz, lo siguiente: En el numeral 10 de descripción del procedimiento, actividad No. 28. **"(…) Realizar la entrega del cargo para el paz y salvo.** Realizar la entrega del cargo diligenciando los siguientes documentos según sea el caso (…)", "(…) De igual forma hará entrega de la información, archivos, documentación, equipos y bienes del inventario a su cargo diligenciando y firmando el formato PA01-PR16-F5 Paz y salvo funcionario (…)".

5.8. Implementar controles que permitan garantizar que, ante el retiro de servidores públicos o contratistas de la entidad, se inactiven o bloquee el acceso a los sistemas de información y bases de datos institucionales.

Se han implementado 2 controles que permiten garantizar que, ante el retiro de servidores públicos o contratistas de la entidad, se inactiven o bloquee el acceso a los sistemas de información y bases de datos institucionales, de carácter técnico y administrativo, así:

- **De carácter técnico** sobre la administración del directorio activo con el cual se da acceso, se inhabilita o se da de baja un usuario, ya sea funcionario o contratista, de forma centralizada para el uso de los sistemas de información de la entidad. Este control se encuentra estipulado en una de las políticas de seguridad y privacidad de la información, versión 4, aprobada con Rad. 2023IE281095 del 29 de noviembre de 2023, específicamente en el numeral 6.2.6. Control de Acceso: "La SDA gestiona el control de acceso de todos los servidores públicos, funcionarios, contratistas, proveedores y usuarios a las redes, aplicaciones, información física, sistemas de información, e instalaciones de procesamiento de información de la Secretaría Distrital de Ambiente".

- **De carácter administrativo**, a través del requisito para la desvinculación, ya sea por retiro de un funcionario o la terminación de un contrato, con el documento "Paz y salvo" del procedimiento "Suscripción y Legalización de Contratos", código PA08-PR05, última versión:

14 aprobada con Radicado No. 2023IE314999 del 30 de diciembre del 2023 y del procedimiento “Desvinculación del personal de los cargos pertenecientes a la Secretaria Distrital de Ambiente”, código PA01-PR35, versión 5, aprobado con Rad. 2022IE240645 del 20 de septiembre del 2022; se realiza la desactivación del usuario de red y con ello, el bloqueo para ingreso a cualquier sistema de información de la entidad.

- De acuerdo con la Políticas de seguridad y privacidad de la información de la Secretaría Distrital de Ambiente “En caso de retiro, terminación, jubilación, suspensión, cesión o cambio de cualquier servidor público colaborador o tercero, se deberá deshabilitar o actualizar los privilegios en los sistemas a los que el usuario estaba autorizado, lo anterior siempre con el soporte documental que respalde la acción y previa comunicación de la Dirección de Gestión Corporativa”.

Sobre lo anteriormente mencionado, se tomó una muestra selectiva de forma aleatoria conformada por tres (3) exfuncionarios y dos (2) contratistas con contratos de prestación de servicios finalizados durante la vigencia 2025, como resultado de se observó cumplimiento de cancelación de credenciales en el directorio activo de la entidad.

PARTE B - MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS ADOPTADAS EN PLANES DE MEJORAMIENTO.

En el aplicativo ISOLUCIÓN se encuentran registradas cinco (5) acciones preventivas y correctivas abiertas, adoptadas en el marco de los planes de mejoramiento institucional. Estas acciones están orientadas a prevenir, mitigar o corregir conductas irregulares relacionadas con:

- El incumplimiento de manuales de funciones, procedimientos y competencias laborales.
- La pérdida, deterioro, alteración o uso indebido de bienes, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.

El detalle de estas medidas se encuentra en el Anexo 2 – Medidas preventivas y correctivas adoptadas en planes de mejoramiento.

Acciones preventivas (2). Enfocadas en evitar la ocurrencia de conductas irregulares, mediante el fortalecimiento del conocimiento institucional, la estandarización de procesos y la implementación de controles:

- Acción No. 1210: Capacitación en activos de información y riesgos.
- Acción No. 1226: Implementación del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.

Acciones correctivas (3). Orientadas a corregir debilidades ya identificadas que generan riesgo de incumplimiento normativo o afectación de la información pública:

- Acción No. 1229: Aseguramiento integral del proceso y fortalecimiento de controles operativos.
- Acción No. 1209: Subsanación de observaciones del Archivo Distrital.

- Acción No. 1234: Actualización del procedimiento del Laboratorio Ambiental (PA10-PR18).

PARTE C – RELACIÓN DE PROCESOS DISCIPLINARIOS INICIADOS

La Oficina de Control Disciplinario Interno (OCID), mediante el radicado 2026IE14111 del 29 de enero de 2026, reportó la cantidad de procesos disciplinarios iniciados, discriminados por tipo de conducta y estado procesal, así:

1. **Por pérdida de bienes y/o documentos oficiales:**

   a. Procesos iniciados en la vigencia 2025: **3.**
   b. Procesos en etapa indagación preliminar y/o indagación previa: 0**.**
   c. Procesos en etapa de investigación disciplinaria: **1.**
   d. Procesos en etapa de juzgamiento: **0.**

2. **Por incumplimiento de manual de funciones y de procedimientos:**

   a. Procesos iniciados en la vigencia 2025: 32**.**
   b. Procesos en etapa indagación preliminar y/o indagación previa: 32**.**
   c. Procesos en etapa de investigación disciplinaria: **1.**
   d. Procesos en etapa de juzgamiento: **0.**

6. CONCLUSIÓN

La Secretaría Distrital de Ambiente (SDA) evidencia un cumplimiento general de los cinco (5) lineamientos y las cuarenta y dos (42) directrices establecidas en la Directiva Distrital 008 del 30 de diciembre de 2021, expedida por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., cuyo objeto es fijar lineamientos para prevenir conductas irregulares relacionadas con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales, así como de los manuales de procedimientos institucionales. De igual manera, la Directiva busca mitigar riesgos asociados a la pérdida, deterioro, alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.

El cumplimiento por parte de la SDA se sustenta en la adopción y actualización de instrumentos normativos internos, la implementación de políticas institucionales y la delegación de funciones específicas que garantizan la correcta gestión administrativa y operativa. Estos mecanismos permiten asegurar la trazabilidad de los procesos, la responsabilidad funcional de los servidores públicos y la protección de los recursos e información institucional, en concordancia con la normativa distrital vigente.

7. RECOMENDACIONES

1. Continuar con la revisión y actualización integral de los procedimientos institucionales, con el fin de asegurar su alineación con la nueva estructura organizacional definida en el Decreto Distrital 646 de 2025 y con la planta de personal vigente, incluyendo la redefinición de responsables, competencias y flujos operativos.

Lo anterior permitirá fortalecer la claridad en la asignación de responsabilidades, mejorar la trazabilidad de los procesos y asegurar la consistencia normativa y operativa de la entidad.

2. En el marco de lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto Ley 1567 de 1998, que establece la obligación de incluir programas de reinducción dentro del Plan Institucional de Capacitación y recomienda su realización, como mínimo, cada dos (2) años o cuando se presenten cambios significativos en la organización, se sugiere programar y ejecutar durante la vigencia 2026 una jornada institucional de reinducción dirigida a los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Ambiente.

   Lo anterior, considerando que la última reinducción institucional se realizó en diciembre de 2024 y que en octubre de 2025 se adoptó una nueva estructura organizacional mediante el Decreto Distrital 646 de 2025, circunstancia que constituye un cambio relevante en el modelo operativo y en la asignación de responsabilidades.

   Esta acción permitirá fortalecer la apropiación de la nueva estructura, funciones y procesos institucionales, asegurar la alineación organizacional y consolidar la cultura de cumplimiento normativo y mejora continua en la entidad.

Bogotá D.C., 24 de febrero de 2026.



GLORIA AIDÉ GONZÁLEZ ALMARIO
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectaron:
Irelva Canosa Suárez – Profesional Especializado Oficina de Control Interno.
Adriana Rayo – Contratista Oficina de Control Interno

Aprobó:
Gloria Aidé González Almario - Jefe Oficina de Control Interno.

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.