

## FORMULACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN

Plan de Desarrollo:	Bogotá Mejor para Todos
Sector:	Ambiente
Entidad:	126 - Secretaría Distrital de Ambiente.
Eje:	Séptimo Eje Transversal: Gobierno Legítimo, Fortalecimiento Local y Eficiencia.
Programa:	42. Transparencia, Gestión Pública y Servicio a la Ciudadanía.
Proyecto Estratégico:	Gestión Pública efectiva y eficiente para brindar un mejor servicio para todos.
MPDD:	Mejorar el Índice de Gobierno Abierto Para la Ciudad en Diez Puntos. Llevar a un 100% la implementación de las leyes 1712 de 2014 y 1474 de 2011. Incrementar a un 90% la sostenibilidad del SIG en el Gobierno Distrital
Proyecto de inversión:	Direccionamiento Estratégico, Coordinación y Orientación de la Secretaría Distrital de Ambiente
Versión:	No. 18 del 27/03/2018

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD

La Secretaría Distrital de Ambiente – SDA en su misión orientadora para que la ciudad cuente con medidas en el cuidado y control de los factores de deterioro ambiental, debe liderar la gestión utilizando las herramientas y mecanismos tendientes a aportar en la preservación de la integridad del ambiente. La SDA debe orientar su deber hacia las condiciones que garantizan una gestión pública transparente, eficiente y dispuesta a garantizar los derechos de la ciudadanía y la ciudad. Se han identificado herramientas en el marco de un gobierno abierto que permiten que esta gestión se dirija en favor de acciones claves que se deben adelantar para garantizar la gestión como: la implementación, mantenimiento y realización de auditorías al Sistema Integrado de Gestión, acciones que deben ser objeto de continuidad, mantenimiento y mejora para la implementación del 100% de este requerimiento normativo; atención en procesos asociados a trámites, servicios y respuesta a PQR'S; garantía en el servicio al ciudadano desde la sede principal y 7 puntos de atención adicionales habilitados; trámites actualizados en el SUIT, y las demás que se identifiquen para obtener la mejor capacidad de respuesta y servicio en el marco de su gestión misional.

El Plan De desarrollo “*Bogotá Mejor para Todos*” plantea una iniciativa que busca consolidar la gestión pública distrital en el marco del Índice de Gobierno Abierto- IGA, el cual mide el nivel de cumplimiento de normas estratégicas de anticorrupción, inspirado en las medidas preventivas de las Convenciones Interamericana y de Naciones Unidas Contra la Corrupción.<sup>1</sup> El índice está compuesto por 8 indicadores a saber:

---

<sup>1</sup> IGA resultados 2013-2014

1. Control Interno: Implementación MECI y control Interno contable.
2. Gestión Documental: implementación de la Ley de Archivos.
3. Visibilidad de la Contratación: publicación de contratos SECOP Vs SIA, actualización del Plan Anual de Adquisiciones en la página web de la Entidad.
4. Competencias Básicas Territoriales: reportes SUI, SISBEN, SIMAT, SIHO
5. Sistema de Gestión Administrativa: reportes FUT, REGALÍAS, SICEP
6. Gobierno en Línea: gobierno electrónico, Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.
7. Rendición de Cuentas: transparencia y rendición de cuentas.
8. Atención al Ciudadano: atención presencial al ciudadano y derechos de petición.

La Secretaría Distrital de Ambiente mediante éste proyecto de inversión y en su ruta para lograr tener todos los componentes del Índice de Gobierno Abierto aportará a través de la disponibilidad de la información, en el avance de los siguientes cuatro componentes:

1. Control Interno: implementación MECI.
6. Gobierno en Línea: gobierno electrónico, Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.
7. Rendición de Cuentas: transparencia y rendición de cuentas.
8. Atención al Ciudadano: atención presencial al ciudadano y derechos de petición.

Adelantar estos componentes del IGA genera su importancia teniendo en cuenta que en cada uno de estos temas la SDA ha tenido situaciones que se describen a continuación:

**Control Interno:** implementación MECI. Se debe garantizar la continuidad de la implementación, mantenimiento y evaluación de las normas del SIG de la SDA.

La Secretaría Distrital de Ambiente, de acuerdo con el Decreto 176 de 2010 "*Por el cual se definen los lineamientos para la conformación articulada de un Sistema Integrado de Gestión en las entidades del Distrito Capital y se asignan unas funciones*" y el Decreto 651 del 2011 "*Por medio del cual se crean el Sistema Integrado de Gestión Distrital –SIGD y la Comisión Intersectorial del – SIGD, y se dictan otras disposiciones*", tiene implementado un Sistema Integrado de Gestión articulando (se han desarrollado e implementado en la Secretaría Distrital de Ambiente el Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC), el Subsistema de Gestión Ambiental (SGA), y el Subsistema de Control Interno (SCI)). El Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, el Sistema de Gestión Ambiental, bajo la Norma ISO 14001:2004 y el Sistema de Control Interno de acuerdo con el Modelo Estándar de Control Interno – MECI actualizado con el Decreto 943 DE 2014 y ha definido catorce (14) procesos necesarios para dar cumplimiento a su misión, de los cuales dos (2) son estratégicos, cuatro (4) son misionales, (6) de apoyo y dos (2) de evaluación y control.

De conformidad con lo establecido en la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales NTD – SIG 001:2011, la entidad debe implementar, mantener y realizar en intervalos planificados auditorías al Sistema Integrado de Gestión para verificar su adecuación, implementación y eficacia y le corresponde a la Oficina de Control Interno elaborar el programa de auditoría y coordinar su ejecución, para lo cual se ha establecido auditar al menos anualmente cada uno de los procesos estratégicos, misionales de apoyo y de evaluación y control que conforman el Sistema Integrado de Gestión.

### **Gobierno en Línea: gobierno electrónico, Sistema Único de Información de Trámites**

- **SUIT:** La SDA debe inscribir en el SUIT los trámites y servicios con los que cuenta.

A partir de los requerimientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP en el 2014, para que se efectuara la inscripción en el Sistema Único de Identificación de Trámites-SUIT, de los trámites y servicios de la SDA, ya que el Artículo 40 del Decreto 019 de 2013 establece que *“Para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública...”*, fueron inscritos en el 2014, 11 trámites de 44 publicados en la Guía de Trámites y Servicios del portal Bogotá. Dicha inscripción se desarrolla conjuntamente con el DAFP, entidad administradora del SUIT, y establece unas etapas para la revisión y publicación de los trámites u OPAS de cada entidad:

1. Sin gestión
2. En creación
3. Tareas pendientes
4. Enviados para revisión
5. Inscritos

Cada una de ellas cuenta con una revisión y aval del DAFP, en busca de garantizar la idoneidad de la información publicada; en la gestión que hasta la fecha se ha adelantado, se obtuvo un 95% en gestión de formularios que se encuentran en el inventario y están asociados a un formato integrado, y un porcentaje de avance en la inscripción de trámites y 55% en gestión de inscripción de Otros Procedimientos Administrativos – OPAS, formatos integrados, ya sean trámites o procedimientos administrativos.

Los trámites inscritos al SUIT v3.0, con tiempos definidos son 11 y los que están en creación, edición y unificación son: Publicidad Exterior Visual (tramite que tomará los 12 trámites de publicidad exterior visual y lo volverá uno solo); certificación de las inversiones para el control y mejoramiento del medio ambiente (2 trámites en 1); certificación para importar o exportar productos forestales en segundo grado de transformación y los

productos de la flora silvestre no obtenidos mediante aprovechamiento del medio natural (nombre de la SDA: verificación de exportación e importación de Flora Silvestre); permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados (4 trámites en 1); salvoconducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad biológica (2 trámites en 1). Se requiere avanzar en la incorporación de los trámites en el SUIT.

**Rendición de cuentas: transparencia y rendición de cuentas:** La SDA debe adelantar las acciones necesarias para implementar la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

Esta meta se articula a lo que establece la Ley 1474 de 2011 y 1712 del 2014 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, en el capítulo *“Políticas Institucionales y Pedagógicas para la democratización de la administración pública en todas las entidades Distritales”*.

La SDA cuenta con acciones de implementación que deben ser objeto de continuidad, mantenimiento y mejora continua para la implementación del 100% de este requerimiento normativo.

**Atención al ciudadano:** atención presencial al ciudadano y derechos de petición. Es el equipo de trabajo que de cara a la ciudadanía representa el primer contacto o vínculo de acceso a los trámites y servicios de la SDA. Sin éste servicio, se rompe completamente la relación cordial, amable y dispuesta a colaborarle al ciudadano en sus requerimientos y solicitudes, lo cual claramente es el deber ser de la función misional de la SDA.

La SDA más allá de atender al ciudadano, le apuesta a tener un servicio integral de cara al ciudadano, incluyendo aspectos de eficiencia, oportunidad y calidad y actualmente cuenta con infraestructura y equipos para la prestación de servicios a la ciudadanía.

En el caso que se detenga cualquiera de las etapas que hacen parte de los procesos asociados a trámites, servicios y respuesta a PQR'S (a través del SDQS - aplicativo Distrital), se genera estados de acumulación de trámites, reprocesos y atrasos en la gestión. Por lo que se debe garantizar el cubrimiento de cada una de las acciones y los insumos requeridos para adelantar las actividades. Los procesos asociados son operativos y vinculados fuertemente al capital humano.

La Secretaría Distrital de Ambiente cuenta con la infraestructura básica en la sede principal y 7 puntos de atención habilitados a la fecha, el equipo humano y las condiciones básicas de operación, incluyendo algunas mejoras para los ciudadanos con limitaciones físicas y cognitivas.

## 2. SOLUCIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD

**Primera alternativa:** Generar un proyecto mediante el cual:

- A. La Secretaría Distrital de Ambiente pueda adelantar la gestión necesaria para avanzar hacia un modelo de gobierno abierto el cual consolide una administración pública de calidad, eficaz, eficiente, colaborativa y transparente, poniendo en marcha herramientas dispuestas por el Índice de Gobierno Abierto como lo son el Control Interno, el Sistema Integrado de Gestión, el Gobierno Electrónico y un Servicio a la Ciudadanía cálido, amable y oportuno, que propenda por la construcción de procesos que simplifiquen y racionalicen la atención para que el ciudadano pueda acceder de forma efectiva a los bienes y servicios, obtener las respuestas deseadas y satisfactorias a sus peticiones, siempre con características éticas, de transparencia y anticorrupción.
- B. La SDA cuente con la capacidad de gestión administrativa en cumplimiento del requerimiento normativo - Decreto 176 de 2010. Implemente y mantenga la, Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las entidades y Organismos Distritales - NTD-SIG 001 de 2011, en cada uno de sus componentes: Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC), Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA), Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), Subsistema de Seguridad y Salud Ocupacional (S&SO), Subsistema de Responsabilidad Social (SRS), Subsistema de Gestión Ambiental (SGA) y Subsistema de Control Interno (SCI). Adicionalmente, y en cumplimiento de lo estipulado en la Resolución 176 del 2003 expedida por el IDEAM “por la cual se derogan las Resoluciones 0059 de 2000 y 0079 de 2002 y se establece el nuevo procedimiento de acreditación de laboratorios ambientales” se debe integrar e implementar la Norma Técnica Colombiana NTC ISO/IEC 17025:2005 “*Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración*” con el fin de realizar gestión y control a los equipos de medición con los cuales se operativizan actividades del proceso misional Evaluación, Control y Seguimiento, y de igual manera brindar y garantizar la confidencialidad de la información.
- C. Incorporar la totalidad de los trámites y servicios de la SDA en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

**Segunda alternativa:**

Dar continuidad y mantener el proyecto 844 “*Fortalecimiento Institucional*” incluyendo variables de gobierno abierto, absorbiendo aspectos de control interno, quejas y reclamos y en general de ética, probidad y transparencia planteados previamente en el proyecto.

### 3. ANTECEDENTES Y DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

#### Atención al Ciudadano:

Decreto 197 del 22 de mayo de 2014, “*Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*”, cuyo objetivo es garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de pobreza y desarrollar atributos del servicio como el recibir de parte de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, con calidad, oportuno, cálido y confiable bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción que permita satisfacer las necesidades y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

En el primer semestre de 2016, el equipo de trabajo que impulsa la gestión de atención a la ciudadanía corresponde a los siguientes perfiles:

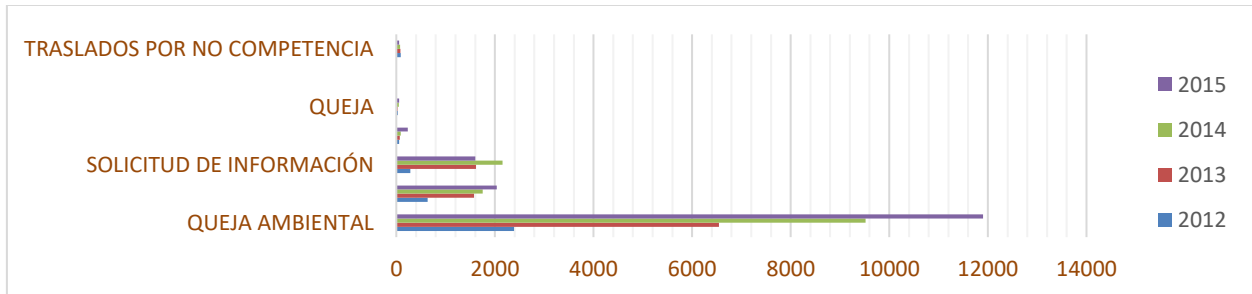
EQUIPO DE APOYO	
Bachiller con experiencia	8
Profesional	4
Técnico con tres (3) años de experiencia	22
<b>Total General</b>	<b>34</b>

En febrero de 2015, en razón a la baja afluencia de ciudadanos en algunos puntos de atención, la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía recomendó revisar el tema y efectuar los ajustes correspondientes, como resultado la SDA tomó la decisión de reducir los puntos de atención a la ciudadanía dentro del Convenio con la RED CADE de 13 a 8 puntos incluyendo la Sede Principal.

A continuación, se evidencian el comparativo de los demás tipos de requerimientos que fueron asignados a las áreas para su trámite, tales como: solicitud de valoración, solicitud de información, queja, reclamos, traslado por no competencia y otros tipos de documento, para las vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015.

Descripción de PQR'S por tipo de requerimiento, Vigencia 2012-2015





En la siguiente tabla, se muestra el comportamiento para el recurso afectado para los años 2012, 2013, 2014 y 2015 de acuerdo al número de registros asignados. Así mismo, se resaltan en color las cantidades que poseen mayor participación en cuanto a temas, lo anterior para señalar las afectaciones de mayor incidencia en la ciudad para la planificación y toma de decisiones y análisis respectivo en los temas por los cuales se queja con mayor frecuencia la ciudadanía en el Distrito Capital.

De los requerimientos recibidos en el área de quejas y reclamos para las vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015, se tiene que el mayor número de peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes son de tipo ambiental y están referidos hacia la calidad del recurso que se afecta. De acuerdo a lo anterior, el tema por contaminación atmosférica, con 20.986 registros (49%) representa el primer lugar de PQR'S recibidas para las vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015 y lo relacionan principalmente con afectación auditiva 62%, lo que lo convierte en la principal afectación de PQR'S ciudadanas para el período en estudio, afectación del aire 22% y publicidad exterior visual 16%; se evidencia un aumento del 49% del total de peticiones versus el año 2014, en el cual se registró un total de 2.637 PQR'S (46% de participación) para el tema Atmosférico.

#### Clasificación de los PQR'S de acuerdo al recurso afectado, Vigencia 2012-2015

RECURSO AFECTADO	2012	2013	2014	2015	TOTAL	PORCENTAJE
ATMOSFÉRICO	1656	4579	6849	7902	<b>20986</b>	49%
FORESTAL	1122	3035	3725	4258	<b>12140</b>	28%
HÍDRICO	217	900	1038	1240	<b>3395</b>	8%
SECTOR PÚBLICO	146	587	851	970	<b>2554</b>	6%
FAUNA	51	135	248	168	<b>602</b>	1%
ECOSISTEMAS	58	168	191	194	<b>611</b>	1%
ECO URBANISMO	0	38	112	246	<b>396</b>	1%

TRASLADOS	88	85	77	60	<b>310</b>	1%
OPEL	13	24	30	20	<b>87</b>	0%
OTROS	147	368	548	852	<b>1915</b>	4%
<b>TOTAL</b>	<b>3.498</b>	<b>9.919</b>	<b>13.669</b>	<b>15.910</b>	<b>42.996</b>	<b>100%</b>

1.

En segundo lugar se encuentra el tema forestal con 12.140 registros (28%) y lo relacionan con las solicitudes de poda y/o tala de árboles (94%); maderas (6%). En tercer lugar se encuentra el tema de recurso hídrico y del suelo con 3.395 unidades (8%) y lo relacionan principalmente con vertimientos (60%), seguido por la afectación por residuos (31%) y minería (9%). En cuarto lugar se encuentra el tema de control ambiental al sector público, con 2.554 unidades (6%) y lo relacionan principalmente a la contaminación generada por escombros en obras de construcción (93%), residuos hospitalarios (5%) y temas relacionados por la contaminación de llantas (2%).

Estado general de la respuesta a las quejas: en el seguimiento al trámite de los derechos de petición, se encuentran relacionadas las dependencias a las cuales se les ha asignado requerimientos para su trámite respectivo en el aplicativo para el manejo de correspondencia de la Entidad - FOREST. Teniendo en cuenta lo anterior, el primer lugar de asignación lo ocupa la Subdirección de Calidad de Aire, Auditiva y Visual a la cual se le han clasificado un total de 17.655 (48%) PQR'S de las cuales a 14.044 (80%) se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos, lo cual contrasta con las 3.611 (20%) a las que se les dio respuesta con términos vencidos.

En segundo lugar, se encuentra la Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre a la cual se le han clasificado un total de 10.959 (30%) PQR'S, de los cuales a 10.650 (97%) se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos contra los 309 (3%) que tienen respuesta con términos vencidos. En tercer lugar, se encuentra la Subdirección de Recurso Hídrico y del Suelo a la cual se le han clasificado un total de 2.887 (8%) PQR'S, de las cuales a 2.651 (91%) se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos, en contraste con las 236 (9%) a las que se les dio respuesta con términos vencidos. El cuarto lugar lo ocupa la Subdirección de Control Ambiental al Sector Público a la cual se le han clasificado un total de 2.181 (6%) PQR'S, de las cuales a 2.001 (92%) se les dio respuesta parcial o definitiva dentro de los términos, contra 180 (8%) a las que se les dio respuesta con términos vencidos.

### **Sistema Integrado de Gestión:**

El Decreto 109 de 2009 por el cual se establece la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Ambiente, determina las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones, señala en su artículo 12 las funciones de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario y en el literal f. establece lo siguiente: *"Dirigir y coordinar el diseño,*



*implementación, y mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad, administrativo y de control de la entidad.”, y en el literal m “Administrar la gestión del riesgo en la Secretaría determinando los controles existentes, identificando sus posibles consecuencias y estableciendo medidas para mitigarlos”. En este sentido, la SDA en cabeza de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario ha adelantado las siguientes actividades enfocadas a verificar el mantenimiento del SIG:*

El Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría Distrital de Ambiente fue certificado por Bureau Veritas Certification BVQi Colombia Ltda., bajo las normas ISO 9001:2000 y NTCGP1000:2004, el día 12 de diciembre de 2008. Durante el año 2009 se realizó la visita de seguimiento N° 1 al Sistema de Gestión de Calidad por Bureau Veritas Certification BVQi Colombia Ltda., homologando la norma ISO 9001:2000 a la ISO 9001:2008 acorde con la revisión de la norma técnica internacional y efectuó seguimiento bajo la norma NCGP1000:2004. La Norma NTCGP 1000:2004 fue actualizada y se adoptó en la norma NTCGP 1000 versión 2009. Durante el año 2010 se realizó la visita de seguimiento N° 2 al Sistema de Gestión de Calidad por Bureau Veritas Certification BVQi Colombia Ltda., bajo la norma ISO 9001:2008 homologando la norma NTCGP1000:2004 a la NCGP1000:2009.

El Sistema de Gestión Ambiental de la Secretaría Distrital de Ambiente fue certificado bajo la norma ISO 14001:2004, el día 19 de enero de 2011, por Bureau Veritas Certification BVQi Colombia Ltda., fecha en la que se realizó la recertificación del sistema de gestión de calidad, con respecto a lo establecido en las normas ISO9001:2008 y NTCGP 1000:2009. Durante el año 2012 se realizó la visita de seguimiento No. 1 al Sistema de Gestión Ambiental y seguimiento No. 1 del Sistema de Gestión de Calidad, con respecto a lo establecido en las normas ISO9001:2008 y NTCGP 1000:2009 por Bureau Veritas Certification BVQi Colombia Ltda.

El Sistema de Gestión Ambiental de la Secretaría Distrital de Ambiente fue recertificado de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma ISO 14001:2004 por Bureau Veritas Certification BVQi Colombia Ltda., y realizó la visita de seguimiento No. 2 a la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, con respecto a lo establecido en las normas ISO9001:2008 y NTCGP 1000:2009 el día 12 de diciembre de 2013. Asimismo, el Sistema de Gestión de Calidad fue recertificado de acuerdo con los requisitos establecidos en las Normas ISO9001:2008 y NTCGP 1000:2009 por Bureau Veritas Certification BVQi Colombia Ltda., el día 10 de noviembre de 2014.

Al Sistema de Gestión Ambiental de la Secretaría Distrital de Ambiente se le realizó la visita de seguimiento No 1 de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma ISO 14001:2004, por Bureau Veritas Certification BVQi Colombia Ltda., durante el mes de marzo de 2015. El 6 de noviembre de 2015 Bureau Veritas Certification BVQi Colombia Ltda., realizó la visita de seguimiento No. 1 Sistema de Gestión de Calidad y la visita de seguimiento No 2 al Sistema de Gestión Ambiental definiendo que la Secretaría Distrital de

Ambiente implementa y mantiene el SIG de acuerdo con los requisitos establecidos en las normas ISO9001:2008 y NTCGP 1000:2009 y en la Norma ISO 14001:2004, respectivamente.

Se han liderado los procesos de autorización y acreditación ante el IDEAM de las actividades adelantadas por el grupo de fuentes móviles y de los métodos de medición implementados por la Red de Monitoreo de Calidad del Aire, respectivamente, permitiendo garantizar la confiabilidad de los datos entregados por la SDA a la ciudadanía. Así mismo, se dio inicio a la implementación del Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, del Subsistema de Seguridad de la Información y del Subsistema de Responsabilidad Social. En cumplimiento del proceso de mejoramiento continuo se hace necesario mantener una adecuada operación del Sistema Integrado de Gestión de la SDA.

#### 4. LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA

El proyecto se localiza en Chapinero Centro.

Local	<input type="checkbox"/>	Especial	<input type="checkbox"/>	Distrital	<input type="checkbox"/>	X	Regional	<input type="checkbox"/>	Entidad	<input checked="" type="checkbox"/>	Otras Entidades	<input type="checkbox"/>
-------	--------------------------	----------	--------------------------	-----------	--------------------------	---	----------	--------------------------	---------	-------------------------------------	-----------------	--------------------------

Localización general del proyecto:

LOCALIDAD		UPZ		BARRIO
Nro.	Nombre	Nro.	Nombre	
2	CHAPINERO	99	CHAPINERO	CHAPINERO CENTRAL

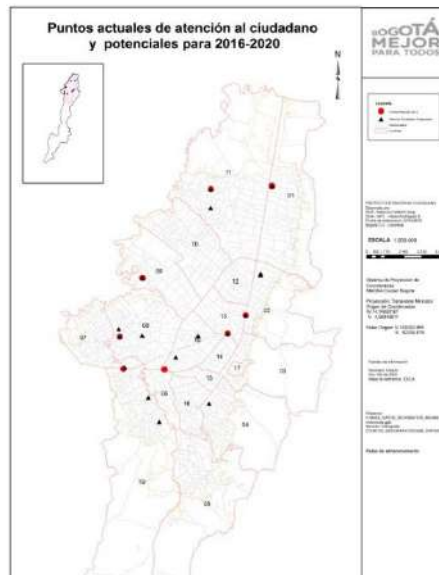
Localización de la Meta Servicio al Ciudadano:

LOCALIDAD		UPZ		BARRIO
N°	Nombre	N°	Nombre	
2	Chapinero	99	Chapinero	Chapinero Central
13	Teusaquillo - Supercade CAD	107	Quinta Paredes	Teusaquillo
11	Suba - Supercade Suba	27	Suba	El Pino
7	Bosa - Supercade Bosa	49	Apogeo	Olarte
8	Kennedy - Supercade Américas	81	Gran Britalia	Tintalito
16	Puente Aranda - CADE Muzú (este punto funcionó hasta el 11-08-2017)	41	Muzú	Ospina Pérez Sur
1	Usaquén - CADE Usaquén	12	Toberín	El Toberin
9	Fontibón - CADE Fontibón	75	Fontibón	Zona Franca
10	ENGATIVÁ (este punto se apertura a partir del 14-08-2017)	74	Engativá	Villa Gladys

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor, ente encargado de administrar los puntos de atención de la Red CADE, contempló para la vigencia 2017, basada en sus acciones de seguimiento, generar la apertura del Súper CADE Engativá, con el fin de satisfacer la demanda de servicio de la ciudadanía en dicha localidad.

A partir de lo anterior, y conforme a la existencia de un número importante de usuarios provenientes de la localidad de Engativá, acorde con los registros consignados en el modelo 126PA06-PR08 M-3 Registro y Control de Servicio al Ciudadano en la SDA, se evidenció que en los meses de abril, mayo, junio y julio de 2017, se brindó atención a 1.832 ciudadanos que manifestaron residir allí. Por tal motivo, la Secretaría Distrital de Ambiente optó por reubicar el punto correspondiente al CADE Muzú con la apertura del punto de atención Súper CADE Engativá; dicha acción se realizó con base en el seguimiento al servicio prestado en los diferentes puntos de atención de la Entidad, evidenciando que durante el tercer trimestre de 2017 se atendió un total de 11.431 ciudadanos en el canal presencial, de los cuales el CADE Muzú registró un total de 152 ciudadanos atendidos equivalente al 1%. Es así, que por medio de un punto de atención en esta zona, se busca fomentar la accesibilidad a la entidad y satisfacer la demanda de servicios existente. El cambio de punto de atención contó con la aprobación de Secretaría General de la Alcaldía Mayor, mediante convenio interadministrativo 4220000-599-2017 del 5 de julio de 2017.

Adicionalmente, es importante resaltar el nivel de aceptación del Súper CADE Engativá, el cual durante su primer mes de apertura en agosto, registró 122 ciudadanos atendidos, sobre un total de 3.982, lo cual equivale a un 3% de los usuarios del mes.



Mapa de Cubrimiento de los puntos de atención en la ciudad y localización de los puntos potenciales  
Página 11 de 44

126PG01-PR02-F-1-V10.0

## 5. IDENTIFICACIÓN DEL GRUPO OBJETIVO

Se define como grupo objetivo del proyecto, las entidades públicas del orden nacional y territorial, entidades públicas distritales, empresas del sector privado, instituciones educativas, organizaciones sociales y comunitarias, comunidad o usuarios en general.

Descripción de la Población		Nro. Personas			Fuente:
		Hombre	Mujer	Total	
Edad	Grupo etario sin definir				DANE
	Adultos mayores 60 años	406.189	541.279	947.468	
	Adultos de 27-59 años	1.540.859	1.731.357	3.272.216	
	Jóvenes 18-26 años	663.619	650.235	1.313.854	
	Adolescentes de 13-17 años	323.548	314.052	637.600	
	Niños de 6-12 años	616.540	586.874	1.203.414	
	Primera infancia de 0-5 años	310.869	294.580	605.449	
	<b>Total Población por Edad</b>	<b>3.861.624</b>	<b>4.118.377</b>	<b>7.980.001</b>	<b>Proyección Población para Bogotá. DANE</b>
Grupos Étnicos	Población Indígena				Proyección Población para Bogotá. DANE
	Población Afrocolombiana				
	Población Raizal				
	Población ROM				
	Otros grupos étnicos (cual)				
	<b>No especifica grupo étnico</b>	<b>3.810.013</b>	<b>4.068.770</b>	<b>7.878.783</b>	
	<b>Total Población por Grupo étnico</b>	<b>3.810.013</b>	<b>4.068.770</b>	<b>7.878.783</b>	<b>Proyección Población para Bogotá. DANE</b>
	Adultos-as trabajador-a informal				
	Adultos-as trabajador-a formal				
	Familias en emergencia social y catastrófica				
	Familias en situación de vulnerabilidad				
	Familias ubicadas en zonas de alto deterioro urbano				



Descripción de la Población		Nro. Personas			Fuente:
		Hombre	Mujer	Total	
Clasificación de la población	Personas en situación de desplazamiento				
	Personas cabeza de familia (Solo uno de los dos responde económicamente por el hogar)				
	Personas Mono parentales (Está sola(o) a cargo de los hijos)				
	Personas vinculadas a la prostitución				
	Personas con discapacidad				
	Mujeres gestantes y lactantes				
	Reincorporados-as				
	LGBT				
	Explotados laboralmente				
	Habitantes de la calle				
	Servidores públicos			121	Dirección de Gestión Corporativa – mayo de 2016
	Otras clasificaciones de población			895	Subdirección Contractual- mayo de 2016
	<b>Total Otros grupos</b>			<b>1.016</b>	

## 6. NORMAS QUE RESPALDAN EL PROYECTO DE INVERSIÓN.

### Leyes:

- Ley 87 DE 1993 (noviembre 29), por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado
- Ley 190 DE 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
- Ley 80 de 1993, por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública

- Ley 87 de 1993, por la cual se dicta normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado Colombiano
- Ley Estatutaria 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Ley 527 de 1999, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones
- Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- Ley 872 DE 2003 (diciembre 30), Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- Ley 909 de 2004, por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 970 DE 2005 (julio 13), por medio de la cual se aprueba la "*Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción*", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.
- Ley 1150 de 2007, por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.
- Ley 1341 DE 2009, por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 734 de 2012, por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012 (octubre 17), por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley Estatutaria 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.



- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

#### Decretos Nacionales:

- Decreto Ley 19 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios. Artículos 231 y 237.
- Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República, por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del sector Presidencia de la República. Título 1. Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
- Decreto 1082 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional.
- Decreto 1083 de 2015 (mayo 26), por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016.

#### Acuerdos Distritales:

- Acuerdo 119 de 2004 *"Bogotá sin Indiferencia un Compromiso Social contra la Pobreza y la Exclusión"*
- Acuerdo 122 de 2004, por medio del cual se adoptó para el Distrito Capital el Sistema de Gestión de la Calidad, el cual se reglamentó mediante el Decreto Distrital 387 de 2004, que asigna la coordinación del MECI a la Veeduría Distrital, en desarrollo del artículo 118 del Decreto Ley 1421 del 1993.
- Acuerdo 244 de 2006 (septiembre 26), por medio del cual se establecen y desarrollan los principios y valores éticos para el ejercicio de la función pública en el Distrito Capital.
- Acuerdo 257 de 2006, por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones.
- Acuerdo Distrital 529 de 2013, que adoptó medidas para la atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía.
- Acuerdo 630 de 2015, por medio del cual se establecen protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.

#### Decretos Distritales:

- Decreto 514 de 2006, expedido por el Alcalde Mayor de Bogotá D. C., el cual establece que toda entidad Pública del nivel Distrital debe tener un Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos (SIGA).

Página 15 de 44

126PG01-PR02-F-1-V10.0

- Decreto 335 de 2006 (agosto 23), por medio del cual se estructura la Red CADE - Centros de Atención Distrital Especializados.
- Decreto 456 de 2008 (diciembre 23), por el cual se reforma el Plan de Gestión Ambiental del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 109 de 2009, por el cual se modifica la estructura de la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 175 de 2009, por el cual se modifica el Decreto 109 de marzo 16 de 2009.
- Decreto 489 de 2009 (noviembre 09), por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 371 de 2010, por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- Decreto 426 de 2011(septiembre 22), por el cual se modifican parcialmente los artículos 2º y 5º del Decreto 489 de 2009 que creó la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital.
- Decreto 651 del 28 de diciembre de 2011, por el cual se crean el Sistema Integrado de Gestión Distrital -SIGD-y la Comisión Intersectorial del -SIGD-, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 652 de 2011(diciembre 28), por medio del cual se adopta la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales.
- Decreto 2578 de 2012 (diciembre 13), por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto número 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los archivos del Estado.
- Decreto 197 de 2014, por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- Decreto 527 de 2014 (noviembre 21), por medio del cual se crean las instancias de coordinación del Sector Administrativo Mujeres, se determina la participación de la Secretaría Distrital de la Mujer en las instancias de coordinación existentes en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones.

#### Circulares:

- Circular No. 1000-002 de 2007 del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Circular 06 del 27 de junio de 2005, por medio de la cual el Departamento Administrativo de la Función Pública señaló las directrices para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las Entidades del Estado, implementándolo en todos los procesos de manera integrada, esto en concordancia con la ley 872 de 2003.
- Circulares No. 018 de 2006 "*Compatibilidad del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno en las Entidades u Organismos Distritales*"

Página 16 de 44

**126PG01-PR02-F-1-V10.0**

de la Veeduría Distrital y No. 046 de 2007 “*Los Indicadores en el Marco del Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno*” de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá por medio de las cuales se establecieron lineamientos para la implementación y aplicación de dichos Sistemas y de los indicadores que permitan medir la eficiencia y efectividad de las entidades, como mecanismo para facilitar la evaluación por parte de la alta dirección, de los ciudadanos y de los organismos de control.

- Circular 87 de 2015 del Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y la Veedora Distrital “*Informe Mensual de los requerimientos ciudadanos allegados por el Sistema Distrital de Quejas y soluciones*”.

**Directivas:**

- Directiva 003 de 2009 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la cual estableció el Plan de Acción del Sistema de Gestión de Calidad 2009-2011 que involucra, en su numeral 3, lineamientos sobre el modelo del Sistema Integrado de Gestión.
- Directiva Presidencial 04 de 2012 “*Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política cero papel en la Administración Pública*”.

## 7. ESTUDIOS QUE RESPALDAN LA INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE INVERSIÓN

Nombre del estudio	Entidad que realizó el estudio	Fecha estudio
Agenda por la Transparencia en Bogotá. 2016-2019	Transparencia por Colombia en alianza con el programa Bogotá Cómo Vamos y el apoyo de la Embajada de la República Federal de Alemania, la Fundación Konrad Adenauer –KAS- y la Fundación Corona	2013
Formulación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General	2011
Manual del Sistema Integrado de Gestión	Secretaría Distrital de Ambiente	01/09/2008 y sus actualizaciones
Plan de Desarrollo Distrital	Secretaría Distrital de Planeación	2016
Informe Balance Social	Secretaría Distrital de Ambiente	2015
Informe de Gestión del cuatrienio	Dirección Legal Ambiental	2015
Estudio técnico de Modernización	Edgar González Salas	
Informe de Gestión Servicio al Ciudadano	SDA	2015
Levantamiento panorama de riesgos (Estudio realizado por la ARP)	ARP – SURA	2015

Nombre del estudio	Entidad que realizó el estudio	Fecha estudio
Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA	Secretaría Distrital de Ambiente	2015
Plan Institucional de Respuesta a Emergencia	Secretaría Distrital de Ambiente	2015
Balance Social SDA	Secretaría Distrital de Ambiente	2015
Informes de Gestión institucional	Secretaría Distrital de Ambiente	2015
Planes de Mejoramiento	Secretaría Distrital de Ambiente	2015-2016
Cabildos	Secretaría de Gobierno Distrital	
Encuentros de Participación	Secretaría de Gobierno Distrital	
Diagnóstico sobre Archivos SDA	Archivo Distrital	

## 8. OBJETIVOS DEL PROYECTO

### 8.1. OBJETIVO GENERAL

Direccionar a la SDA hacia un modelo de gobierno abierto que aporte a la consolidación de una gestión pública con calidad, transparencia, eficiencia y dispuesta, de cara a la ciudadanía y articulada para su orientación misional.

### 8.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Mejorar el Sistema de Control Interno para fortalecer el Sistema Integrado de Gestión.
2. Gestionar y Mantener un servicio al ciudadano que permita acceder de forma efectiva a los bienes y servicios de la SDA.
3. Realizar seguimiento al 100% de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias allegadas a la SDA.
4. Avanzar en la implementación y mantenimiento de los subsistemas y certificaciones del Sistema Integrado de Gestión.
5. Establecer las condiciones necesarias para garantizar la transparencia en el uso de los recursos públicos y el acceso a la información.
6. Aplicar principios de racionalización para avanzar en el registro de los trámites y servicios de la SDA en el SUIT.
7. Direccionar estratégicamente a la SDA en sus componentes jurídicos, políticos y misionales para establecer lineamientos internos que impacten su gestión.

## 9. INDICADORES DE OBJETIVO

No.	Nombre	Fórmula	Valor inicial	Valor esperado	Período
1	Cumplimiento Actividades de Control Interno	N° de actividades de control interno desarrolladas / N° de	0	209	4 años

		actividades de control interno programadas			
2	Mantenimiento de Puntos de Atención al Ciudadano	N° de puntos habilitados	8	8	4 años
3	Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias asignadas	% de PQR'S asignadas con seguimiento	100%	100%	4 años
4.1	Subsistemas del Sistema Integrado de Gestión implementados	N° de Subsistemas del SIG implementados	3	8	4 años
4.2	Mantenimiento de las certificaciones del SIG	N° de certificaciones mantenidas	2	4	4 años
5	Seguimiento a la implementación de las Leyes 1474 del 2011 y 1712 del 2014	(N° de requisitos de las Leyes 1474 de 2011 y 1712 de 2014 implementados y/o actualizados / N° de requisitos establecidos por las Leyes 1474 de 2011 y 1712 de 2014) * 100	0	100%	4 años
6	Seguimiento a la inscripción de trámites de la SDA, en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT	N° de Trámites de la SDA inscritos en el SUIT	11	44	4 años

Es importante precisar que el valor esperado en la inscripción de trámites de la SDA en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, pasa de 43 a 44 debido a la inclusión del trámite “*Permiso Ambiental para Zoológicos*”, en la Guía de Trámites y Servicios de la SDA, reglamentado por el Decreto 1608 de 1978, Artículo 180-191, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible 1076 de 2015, Sección 21.

Dicho trámite se encuentra aprobado e inscrito en la plataforma SUIT, desde el 3 de Mayo del 2017, por ser ésta la fuente única y válida de información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, de acuerdo a la Ley Antitrámites 962 del 2005; al realizar la inscripción del trámite en el SUIT, debe ser publicado en la Guía de Trámites y Servicios-portal Bogotá, con el fin de garantizar la homogeneidad de la información en las plataformas virtuales.

Este trámite tiene como finalidad otorgar el permiso para zoológicos, donde se mantienen individuos de fauna silvestre en confinamiento o semiconfinamiento para exhibición y con propósitos educativos y en el cual se adelantan investigaciones biológicas sobre las especies en cautividad, actividades que se adelantan sin propósitos comerciales.

Por otro lado, con relación al indicador “*Cumplimiento Actividades de Control Interno*”, el Programa Anual de Auditorías 2018 y el Plan de Acción de la Oficina de Control Interno para dicha vigencia, aprobados por el comité SIG el 31 de enero de 2018, determinaron

modificar el número de auditorías e informes normativos (de 16 a 14 auditorías y de 26 a 32 informes) y aumentar los seguimientos a riesgos y planes de mejoramiento.

Se excluyeron dos (2) auditorías, pues para el caso de la planeada para el Comité de Conciliaciones y Acción de Repetición, con base en el Art. 26 del Decreto 1716 de 2009, se deberá verificar el cumplimiento de las obligaciones de dicho comité, lo cual no implica realizar una auditoría sino un seguimiento; para el caso de la auditoría a la Red de Monitoreo de Calidad del Aire de Bogotá, la misma será ejecutada por la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual, área que cuenta con personal certificado en la NTC-ISO 17025:2017.

Las evaluaciones de riesgos institucionales y los seguimientos al cumplimiento de planes de mejoramiento, aumentaron en razón a que, por un lado se incluyen riesgos de gestión y corrupción, y por otro lado se incluye plan de mejoramiento por procesos e institucional, éste último suscrito ante la Contraloría Distrital.

Finalmente, la modificación en número relacionada con evaluaciones o seguimientos para elaborar y presentar informes normativos en el año, obedece a la inclusión del *“Informe de Seguimiento Trimestral a la Implementación del Nuevo Marco Normativo de Regulación Contable Pública”* y a los establecidos en el Decreto Distrital 215 del 28 de abril de 2017 *“Por el cual se definen criterios para la generación, presentación y seguimiento de reportes del Plan Anual de Auditoría, y se dictan otras disposiciones”*.

#### Indicador Cualitativo

El indicador de tipo cualitativo alusivo a la percepción del ciudadano frente al servicio prestado por parte del grupo de atención al ciudadano de la SDA, se formula con el fin de contar con la suficiente información de parte del ciudadano para poder calificar el servicio prestado, a través de una herramienta tipo encuesta.

- Indicador: Percepción del ciudadano frente al servicio prestado
- Frecuencia de Medición: Anual

## **10. PLANTEAMIENTO Y SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN**

Este proyecto de inversión se fundamente en los estipulado en el Plan de Desarrollo *“Bogotá Mejor para Todos 2016-2020”* en el programa *“Transparencia, Gestión Pública y Servicio a la Ciudadanía”*. Programa que considera y se refleja como una evolución acertada de la dinámica e iniciativas planteadas en el sentido de consolidar la gestión pública como objeto pleno de la transparencia, la eficiencia y la disposición, para ofrecer un mejor servicio al ciudadano como razón de ser del Estado.



El mecanismo propuesto es el establecido por un “Gobierno Abierto”, expresado concretamente en puntos estratégicos de la administración que evidentemente son transversales y fueron identificados inicialmente por los entes de control como puntos ideales para el seguimiento, ya que reflejaban la vulnerabilidad de la gestión. Estos puntos se han consolidado como objeto del fortalecimiento, para que mediante ellos toda la gestión institucional se dinamice y brinde respuestas satisfactorias engranando la misionalidad con su eje principal ante la necesidad y el requerimiento de los ciudadanos.

Así mismo, se vuelca esta dinámica incluyendo conceptos que exigen a la administración, fortalecimiento de la estructura institucional, preparación y aumento de la capacidad operativa, mayor cubrimiento de la ciudad, capacidad de respuesta operativa, etc. Los conceptos más adecuados que se contemplan como logros esperados incluyen calidad, eficacia, eficiencia, colaboración, transparencia, participación ciudadana, anticorrupción, articulación para una mayor eficiencia, modernización, mejores tecnologías aplicadas, etc.

Se espera un mejoramiento gradual en el cumplimiento de los requisitos mínimos de la gestión, abarcando niveles de implementación de los sistemas requeridos, su sostenibilidad y mejoramiento continuo. *“Esta herramienta como eje sistémico y transparente que consolida orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos para la gestión de un ejercicio articulado y armónico, para dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social de la prestación de los servicios”.*<sup>2</sup>

Así mismo, la entidad debe implementar los requisitos establecidos en las normas MECI, NTD-SIG001:2011 y la Norma Técnica Colombiana NTC ISO/IEC 17025:2005, en cumplimiento al Decreto 651 y 652 de 2011 y a la Resolución 176 del 2003 expedida por el IDEAM, lo cual establece como única alternativa la de *“Implementar y mantener en la Secretaría Distrital de Ambiente la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las entidades y Organismos Distritales - NTD-SIG001:2011, sus normas de referencia y la Norma Técnica Colombiana NTC ISO/IEC 17025:2005 “Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración”.*<sup>3</sup>

Este proceso será liderado por la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, en cumplimiento a lo establecido en el Decreto 109 de 2009 por el cual se establece la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Ambiente, que determina las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones; en su artículo 12 las funciones de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, literal f. establece lo siguiente: *“Dirigir y coordinar el diseño, implementación, y mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad, administrativo y de control de la entidad.”*, y en el literal m *“Administrar la gestión del riesgo en la Secretaría determinando los controles existentes, identificando sus posibles consecuencias y estableciendo medidas para mitigarlos.”*

<sup>2</sup> Fuente: Documento preliminar PDD “Bogotá Mejor para Todos 2016-2020”

<sup>3</sup> Fuente: Grupo SIG 2016.

## 11. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PROYECTO Y JUSTIFICACIÓN

Como una dinámica Distrital de servicio al ciudadano, la SDA ha realizado importantes avances en la gestión, sin embargo, existen nuevas apuestas que hoy día se articulan, no solo interinstitucionalmente, sino que incluyen aspectos que representan un reto para el Distrito. La razón de ser de las entidades impulsa la necesidad de responder mediante procesos, trámites y respuestas más eficientes y robustas y brindan un valor agregado a los requerimientos de la ciudadanía frente a la misionalidad de las entidades distritales. El proyecto se justifica en el Índice de Gobierno Abierto, en la implementación de las leyes 1712 de 2014 y 1474 de 2011 y en la sostenibilidad del SIG en el Gobierno Distrital, metas que fueron planteadas por el Plan de Desarrollo “*Bogotá Mejor para Todos*”, en el cual se busca consolidar una gestión pública más transparente, eficiente, y dispuesta a ofrecer un mejor servicio.

La SDA posee actualmente 8 puntos de atención habilitados; en el marco del nuevo plan de desarrollo se plantean posibilidades de evaluar el hecho de brindar una mayor cobertura institucional, acercando más al ciudadano no sólo físicamente, sino con mecanismos que brinden mayores facilidades para los trámites y servicios planteados. Se requiere mantener mínimo estos 8 puntos y evaluar la posibilidad de aumentar esta cobertura. La dinámica actual para brindar un servicio básico consiste y se ve asociada a 5 procedimientos internos de los cuales 3 son de comunicaciones y 2 de gestión documental. La estrategia a la fecha ha sido un servicio integral, donde el ciudadano sea cálidamente atendido, sus requerimientos inmediatos sean resueltos y su trámite sea recibido y trasladado a las dependencias competentes, según sea el caso.

Siendo el área de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQR’S el canal más conocido y utilizado por toda la ciudadanía y demás entidades distritales para dar a conocer problemáticas e inquietudes ambientales, se realizan las siguientes actividades con el fin de cumplir con los objetivos del Plan de Desarrollo Distrital “*Bogotá Mejor para Todos*”: Administración del aplicativo SDQS, recibiendo, asignado y haciendo seguimiento a las peticiones (quejas, reclamos, consultas, sugerencias, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal, queja ambiental y otros (invitación, solicitud de copias, propuestas, felicitaciones)); elaboración de los informes de control efectivo de respuesta a las peticiones; y generación las alertas a las dependencias y al personal con las asignaciones por vencer.

Para lograr la implementación y mantenimiento, en la Secretaría Distrital de Ambiente, de la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las entidades y Organismos Distritales - NTD-SIG001:2011, sus normas de referencia y la Norma Técnica Colombiana NTC ISO/IEC 17025:2005 “*Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración*”, se deben adelantar actividades permanentes de revisión documental y su actualización, propender por el mejoramiento continuo a través

del diseño de estrategias que permitan reducir los tiempos de atención al ciudadano, generar trámites eficientes en cumplimiento a la Ley Anti-Trámites, garantizar el cumplimiento de la ley de transparencia, fortalecer las competencias de los integrantes del equipo operativo SIG frente a las normas implementadas en la SDA, en el marco de este Sistema, garantizar el desarrollo de las auditorías externas para mantener las certificaciones de los Subsistemas de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental, garantizar mantenimiento del aplicativo ISOLUCION, siendo ésta la plataforma en la que se administra la información del SIG y socializar los componentes y requisitos del SIG a todos los servidores de la SDA, para lograr su mantenimiento.

Así mismo, se requiere de la contratación de personal idóneo para adelantar las actividades relacionadas anteriormente, además de realizar el seguimiento y verificación del cumplimiento de los requisitos del SIG, análisis de satisfacción del cliente a través de auditorías internas, aplicación de encuestas de percepción, seguimiento y control al producto no conforme, seguimiento a planes de mejoramiento e indicadores, seguimiento a las respuestas de derechos de petición y PQRS, identificando acciones correctivas, preventivas y de mejora. La ley 734 de 2002 en los artículos 34,32 y 76 prevé que toda entidad u organismo debe organizar una unidad u oficina del más alto nivel de control interno disciplinario con el fin de fallar en primera instancia los procesos disciplinarios contra sus servidores. La estructura jerárquica que se cree, deberá también, en lo posible, decidir en segunda instancia los procesos disciplinarios, de no ser posible lo anterior, la PGN será la competente para fallar en segunda instancia.

Se hace necesaria la implementación de la Ley 1712 de 2014, ya que además de ser un mandato legal, es la herramienta por excelencia que tienen los ciudadanos para participar y estar en contacto permanente con la administración, garantizándose, sin obstáculos, la interlocución entre los bogotanos y la administración distrital. En cuanto a la Ley 1474 del 2011, es imperiosa su aplicación ya que, a través de ella, protegemos el erario y los bienes públicos; es el mecanismo más indicado para que los recursos de la ciudad se proyecten y ejecuten de manera transparente.

## 12. DESCRIPCIÓN DE LAS LÍNEAS DE ACCIÓN

La línea de acción "*Gobierno Abierto y Transparente*", se desarrolla a través de la implementación de herramientas institucionales que permiten una gestión pública más transparente, eficiente, manteniendo e implementando cada una de estas herramientas como lo son, el MECI, el Sistema Integrado de Gestión de la SDA, la transparencia y rendición de cuentas, la atención al ciudadano y los derechos de petición, garantizando su atención y seguimiento para generar procesos de mejora continua e incorporando conceptos de mejoramiento en materia de ética, transparencia y anticorrupción.

### 13. METAS PLAN DE DESARROLLO

META PLAN DE DESARROLLO	AÑOS					
	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Mejorar el Índice de Gobierno Abierto para la ciudad en Diez Puntos. RESULTADO	4	4	4	4	4	4
Llevar a un 100% la implementación de las leyes 1712 de 2014 y 1474 de 2011. PRODUCTO	4%	28%	28%	30%	10%	100%
Incrementar a un 90% la sostenibilidad del SIG en el Gobierno Distrital. PRODUCTO	10%	25%	50%	75%	90%	90%

### 14. METAS DEL PROYECTO

#### 14.1 ANUALIZACIÓN DE LAS METAS FÍSICAS

Línea de acción	Meta No.	Proceso	Magnitud	Unidad de medida	Descripción	AÑOS					
						2016	2017	2018	2019	2020	Total
Gobierno Abierto y Transparente	1	Mantener	1	Sistema	de Control Interno	1	1	1	1	1	1
	2	Mantener mínimo	8	Puntos	Habilitados de Atención al Ciudadano	8	8	8	8	8	8
	3	Seguimiento	100	%	PQR'S asignadas respondidas	100	100	100	100	100	100
	4	Incrementar	90	%	La sostenibilidad del SIG en la SDA	10	30	52	75	90	90
	5	Seguimiento	100	%	De la Ley 1712 y 1474	100	100	100	100	100	100
	6	Operar	1	proceso	De Direccionamiento o Estratégico	1	1	1	1	1	1

#### 14.2 DESCRIPCIÓN DE LAS METAS FÍSICAS DEL PROYECTO

##### Meta 1. Mantener 1 Sistema de Control Interno

Meta de tipología constante

## **Ejecutar al año catorce (14) Auditorías Internas de Gestión y del Sistema Integrado de Gestión.**

La Secretaría Distrital de Ambiente, de acuerdo con el Decreto 176 de 2010 "*Por el cual se definen los lineamientos para la conformación articulada de un Sistema Integrado de Gestión en las entidades del Distrito Capital y se asignan unas funciones*" y el Decreto 651 del 2011 "*Por medio del cual se crean el Sistema Integrado de Gestión Distrital -SIGD- y la Comisión Intersectorial del -SIGD-, y se dictan otras disposiciones*", tiene implementado un Sistema Integrado de Gestión, articulando el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, el Sistema de Gestión Ambiental, bajo la Norma ISO 14001:2004 y el Sistema de Control Interno de acuerdo con el Modelo Estándar de Control Interno – MECI actualizado con el Decreto 943 de 2014 y ha definido catorce (14) procesos necesarios para dar cumplimiento a su misión, de los cuales dos (2) son estratégicos, cuatro (4) son misionales, (6) de apoyo y dos (2) de evaluación y control.

De conformidad con lo establecido en la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales NTD – SIG 001:2011, la entidad debe realizar en intervalos planificados auditorías al Sistema Integrado de Gestión para verificar su adecuación, implementación y eficacia y le corresponde a la Oficina de Control Interno elaborar el programa de auditoría y coordinar su ejecución, para lo cual se ha establecido realizar catorce auditorías a los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control que conforman el Sistema Integrado de Gestión y de Control Interno, excluyendo dos (2) correspondientes a: Comité de Conciliaciones y Acción de Repetición, para el cual, con base en el Art. 26 del Decreto 1716 de 2009, se deberá verificar el cumplimiento de sus obligaciones, lo cual no implica realizar una auditoría sino un seguimiento; y auditoría a la Red de Monitoreo de Calidad del Aire de Bogotá, la cual será ejecutada por la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual - SCAAV, área que cuenta con personal certificado en la NTC-ISO 17025:2017 y que requiere presentarse al proceso de acreditación ante el IDEAM.

El indicador con el cual se mediría el cumplimiento de esta actividad, será: *Número de auditorías ejecutadas / Catorce (14) auditorías programadas.*

## **Realizar cuatro (4) evaluaciones de riesgos institucionales al año y generar los informes correspondientes conforme a los Decretos Nacionales 1537 de 2001, 2641 de 2012 y Decreto 1083 de 2015.**

Para fortalecer el Sistema de Control Interno, de conformidad con la normatividad señalada, corresponde a la Oficina de Control Interno evaluar de manera objetiva el nivel de cumplimiento de las políticas de administración del riesgo y de las acciones establecidas por la entidad para prevenir que los aspectos de orden interno o externo que representen amenaza, obstaculicen el logro de los objetivos institucionales o para mitigar su efecto en

caso de que éstos se materialicen, con la finalidad que el Sistema de Control Interno y el mejoramiento continuo operen efectivamente en la entidad.

Los seguimientos a realizarse incluyen tanto riesgos de gestión, como riesgos de corrupción. El indicador con el cual se mediría el cumplimiento de esta actividad, será: *Número de evaluaciones realizadas / Cuatro (4) evaluaciones programadas.*

**Realizar en el año cuatro (4) seguimientos al cumplimiento de los planes de mejoramiento por procesos e institucional de la entidad, Decreto 648 de 2017 (roles de la Oficina de Control Interno), Decreto 1499 de 2017 (MIPG), NTD-SIG001:2011.**

Para hacer efectivo el mandato legal de procurar la sostenibilidad y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión, la administración debe generar las condiciones para el desarrollo de las acciones de mejora que surjan con el fin de corregir situaciones que se configuren como hallazgos derivados de los ejercicios de las diferentes auditorías desarrolladas.

A partir de lo cual, la Oficina de Control Interno a través de los seguimientos a los planes de mejoramiento de cada uno de los procesos, determina la adecuación, eficacia y oportunidad de las acciones formuladas por los respectivos responsables del proceso para subsanar dichas situaciones e informar de la efectividad de las medidas tomadas, en el logro de los resultados esperados, esto es, si se están eliminando las causas que originaron las desviaciones de los objetivos del proceso. Lo anterior igualmente aplicable para el plan de mejoramiento institucional, suscrito ante la Contraloría Distrital.

El indicador con el cual se mediría el cumplimiento de esta actividad, será: *Número de informes realizados / Cuatro (4) seguimientos programados.*

**Realizar treinta y dos (32) evaluaciones o seguimientos para elaborar y presentar informes normativos en el año, según el detalle a continuación:**

NOMBRE	NORMATIVIDAD	FECHA PRESENTACIÓN	CANTIDAD
Evaluación al Sistema de Control Interno Contable	Resoluciones 357 de 2008, 193 de 2016 y 706 de 2016 art. 16 de la Contaduría General de la Nación, Res 001 de 2015 de la Contaduría General de la Nación, en especial art 2 parágrafo 1 (Instructivo 002 del 21 de Diciembre de 2016 de la Contaduría General de la Nación, para vigencia 2017). Decreto Nacional 648 de 2017 artículo 2.2.21.4.9. literal "d"	* Antes del 17 de enero a Dirección Distrital de Contabilidad. * Antes del 31 de enero a Veeduría Distrital. * Antes del 15 febrero a Contraloría de Bogotá, en formato CBN-1019 en la Rendición Cuenta Anual (Décimo primer día hábil de febrero)	1



NOMBRE	NORMATIVIDAD	FECHA PRESENTACIÓN	CANTIDAD
Seguimiento trimestral a la implementación del nuevo marco normativo de regulación contable pública.	Directiva 01 de 2017 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Trimestral	4
Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional (Informe Ejecutivo Anual)	Decreto Nacional 648 de 2017 Artículos 2.2.21.4.9. literal a y Decreto 1083 de 2015 art. 2.2.21.2.5 literal "e" y 2.2.21.3.7 literal "d" (Circular Externa 003 de 2016 del DAFP, Ley 872 de 2003 art 2, Decreto Nacional 153 de 2007, Resoluciones 011 de 2014 y 004 de 2016 de la Contraloría de Bogotá, ley 489 de 1998). Circular Externa 100-22-2016 DAFP	Antes del 28 de febrero a: -Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno. -Contraloría de Bogotá, en formato CBN-1022 con la Rendición Cuenta Anual.	1
Evaluación Institucional a la Gestión por Dependencias	Ley 909 de 2004 art. 39, Decreto Nacional 1227 de 2005, art. 52 y siguientes, Circular 004 del 2005 del DAFP, Acuerdos de la CNSC 565 de 2016 y 816 de 2016. Decreto Nacional 648 de 2017 artículo 2.2.21.4.9. literal e.	Antes del 30 de enero a representante legal y jefes de dependencias.	1
Seguimiento y Control de Acciones de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Según los lineamientos contenidos en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el Mapa de Riesgos de Corrupción hace parte o es un componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Los cortes son: abril 30, agosto 31 y diciembre 31, en enero a representante legal *Se publicará dentro de los diez primeros días de enero, mayo y septiembre en página web de la entidad.	3
Seguimiento a Verificación, Recomendaciones y Resultados sobre Cumplimiento de normas en materia de Derechos de Autor sobre Software	Directivas Presidenciales 01 de 1999 y 02 de 2002, Circular 004 de 2006 DAFP - Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, Circulares 12 de 2007 y 17 de 2011 de la Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional de Derecho de Autor. Decreto Nacional 648 de 2017 artículo 2.2.21.4.9. literal f.	A Representante Legal y Unidad Administrativa Especial: Dirección Nacional de Derechos de Autor (Tercer viernes de marzo: Antes de 16 marzo de 2018).	1
Seguimiento a Directrices para Prevenir Conductas Irregulares sobre Incumplimiento de Manuales de Funciones y de Procedimientos y Pérdida de Elementos y Documentos Públicos	Directiva 03 de 2013 de Alcaldía Mayor de Bogotá, Decreto Distrital 654 de 2011 artículo 73.	A Secretaría técnica del Subcomité de Asuntos disciplinarios del Distrito Capital Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios. Antes del 15 de mayo y antes del 15 de noviembre.	2
Seguimiento al Estado de Control Interno de esta entidad - Informe Pormenorizado	Decreto Nacional 648 de 2017 Artículo 2.2.21.4.9. literal b, Ley 1474 de 2011, art. 9.	Publicar en página web institucional: 10 de marzo, 10 de julio y 10 de nov.	3
Seguimiento a la Caja Menor de la Entidad	Decreto Distrital 061 de 2007 a cambio del Decreto Nacional 1068 de 2015	Una vez al año	1



NOMBRE	NORMATIVIDAD	FECHA PRESENTACIÓN	CANTIDAD
Seguimiento a la Austeridad en el Gasto	Decreto Nacional 1068 de 2015 artículos 2.8.4.8.1, 2.8.4.8.2 y 2.8.4.3.1.4 (compiló Decretos Nacionales 1737, 1738 de 1998 y 984 de 2012, Decreto Nacional 648 de 2017 artículo 2.2.21.4.9. literal H.	Trimestral	4
Avance de la ejecución del Plan Anual de Auditoría	Decreto Distrital 215 de 2017 Art 1 Parágrafo 2.	Fechas de corte de la Información: 30 de junio y 31 de diciembre, ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno * Fechas de presentación: a más tardar el 31 de julio y 31 de enero, respectivamente	2
Informe de seguimiento y recomendaciones orientadas al cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo a cargo de la entidad,	Decreto Distrital 215 de 2017 Art 3	Se presentarán a más tardar el 30 de abril, el 31 de julio, el 31 de octubre, y el 31 de enero, respectivamente.	4
Seguimiento al Plan de Mejoramiento Contraloría de Bogotá para Informe Anual de Rendición de la Cuenta	Resoluciones 11 de 2014, 069 de 2015 y 04 de 2016 de Contraloría de Bogotá. Decreto Nacional 648 de 2017 artículo 2.2.21.4.9. literal I.	Rendición de la Cuenta Anual, con corte a 31 de diciembre: Décimo primer día hábil de febrero a Contraloría de Bogotá (15 febrero de 2018). *Gestión Ambiental (PACA-PAL), deberá ser consolidada y remitida por SDA a la Contraloría de Bogotá D.C., a más tardar el 30 de marzo de la vigencia siguiente a la reportada. Res. 4 de 2016 art. 2 paragrafo 7.	1
Seguimiento a la implementación de la Ley 1712 de 2014	Ley 1712 de 2014	Anual	1
Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos	Ley 1474, artículo 76,	Dos veces al año	2
Comité de Conciliaciones - Seguimiento al Sistema de Procesos Judiciales SIPROJ.	Decreto 1716 de 2009	Anual	1
Total vigencia			32

El indicador con el cual se mediría el cumplimiento de esta actividad, será: *Número de informes realizados / Treinta y dos (32) seguimientos y evaluaciones programados.*

No.	Nombre	Fórmula	Valor inicial	Valor esperado	Período
1	De cumplimiento de Auditoría	Número de auditorías ejecutadas / Catorce (14) auditorías programadas	0	14	Anual
2	De cumplimiento de Evaluación de Riesgos	Número de evaluaciones realizadas / Cuatro (4) evaluaciones programadas	0	4	Anual
3	De cumplimiento de Evaluación de Planes de Mejoramiento	Número de informes realizados / Cuatro (4) seguimientos programados	0	4	Anual
4	De cumplimiento de presentación de Informes Normativos	Número de informes realizados / Treinta y dos (32) seguimientos y evaluaciones normativos programados	0	32	Anual

126-PG01- PR07

## Meta 2. Mantener Mínimo 8 Puntos Habilitados de Atención al Ciudadano.

Meta de tipología constante.

La meta apunta a mantener los actuales 8 puntos de atención al ciudadano, sin descartar la posibilidad de evaluar la alternativa de aumentar la cobertura distrital, con el fin de acercar a la ciudadanía y facilitar el acceso a los trámites y servicios de la SDA.

Los puntos propuestos son:

Nro.	Localidad		UPZ		Barrio	Dirección
	Nro.	Nombre	Nro.	Nombre		
1	2	CHAPINERO	99	Chapinero Central	Chapinero	Cra. 14 # 54 – 38
2	7	BOSA	49	Apogeo	Olarte	Av. Calle 57 R SUR # 72D - 12
3	8	KENNEDY	81	Gran Britalia	Tintalito	Av. Carrera 86 No. 43 - 55 Sur
4	9	FONTIBÓN	75	Fontibón	Zona Franca	Diagonal 16 No 104-51
5	11	SUBA	27	Suba	El Pino	Calle 145 No. 103B - 90
6	13	TEUSAQUILLO	107	Quinta Paredes	Teusaquillo	Carrera 30 No. 25-90 Supercade CAD
7	16	PUENTE ARANDA (este punto funcionó hasta el 11-08-2017)	41	Muzú	Ospina Pérez Sur	Carrera 51F No. 43 - 50 Sur
8	1	USAQUÉN	12	Toberín	EL Toberín	Carrera 21 # 169 - 62, Centro Comercial Stuttgart. Local 118
9	10	ENGATIVÁ (este punto se apertura a partir del 14-08-2017)	74	Engativá	Villa Gladys	Transversal 113b # 66-54

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor, ente encargado de administrar los puntos de atención de la Red CADE, contempló para la vigencia 2017, basada en sus acciones de seguimiento, generar la apertura del Súper CADE Engativá, con el fin de satisfacer la demanda de servicio de la ciudadanía en dicha localidad.

A partir de lo anterior, y conforme a la existencia de un número importante de usuarios provenientes de la localidad de Engativá, acorde con los registros consignados en el modelo 126PA06-PR08 M-3 *Registro y Control de Servicio al Ciudadano en la SDA*, se evidenció que en los meses de abril, mayo, junio y julio de 2017, se brindó atención a 1.832 ciudadanos que manifestaron residir allí. Por tal motivo, la Secretaría Distrital de Ambiente optó por reubicar el punto correspondiente al CADE Muzú con la apertura del punto de atención Súper CADE Engativá; dicha acción se realizó con base en el seguimiento al servicio prestado en los diferentes puntos de atención de la Entidad, evidenciando que durante el tercer trimestre de 2017 se atendió un total de 11.431 ciudadanos en el canal presencial, de los cuales el CADE Muzú registró un total de 152 ciudadanos atendidos, equivalente al 1%. Es así que por medio de un punto de atención en esta zona, se busca fomentar la accesibilidad a la entidad y satisfacer la demanda de servicios existente. El cambio de punto de atención contó con la aprobación de Secretaría General de la Alcaldía Mayor, mediante convenio interadministrativo 4220000-599-2017 del 5 de julio de 2017.

Adicionalmente, es importante resaltar el nivel de aceptación del Súper CADE Engativá, el cual durante su primer mes de apertura en agosto, registró 122 ciudadanos atendidos, sobre un total de 3.982, lo cual equivale a un 3% de los usuarios del mes.

Por otro lado, con el objetivo de dar cumplimiento a esta meta se ha planteado contar un con capital humano idóneo, con perfiles definidos, con la capacidad técnica y operativa.

El equipo de trabajo estaría compuesto por personal interdisciplinario, alrededor de 40 personas entre coordinador, profesionales y técnicos del servicio, y personal de apoyo.

Abarcando las siguientes actividades, entre otras:

- Sostenibilidad en la operación y funcionamiento de los puntos de atención al ciudadano de la SDA.
- Atención al 100% de los ciudadanos que solicitan asesoría técnica en los diferentes trámites misionales de la SDA.
- Seguimiento al cumplimiento del procedimiento, protocolo y política de servicio al ciudadano en cada uno de los puntos de atención.
- Coordinación y apoyo a iniciativas interinstitucionales en la Red CADE y la Subdirección Operativa de Servicio al Ciudadano – DDSC.

- Evaluación de alternativas de apertura de nuevos puntos de atención donde la Secretaría Distrital de Ambiente aun no hace presencia y garantía del cubrimiento que requiera el servicio en estos puntos.
- Seguimiento al tiempo de respuesta de los Trámites y/o Servicios gestionados en cada una de las áreas e información a la alta dirección, planteando alternativas para minimizar el impacto generado en el servicio al ciudadano.
- Generación de informes de estándares e indicadores.
- Gestión con las áreas de la Entidad los ajustes y/o cambios en la Guía de Trámites y Servicios.
- Registro y actualización permanente del Sistema Único de Trámites – SUIT.
- Gestión y programación, en coordinación con las áreas misionales, de entrenamientos y orientación a los servidores de los puntos de atención, sobre trámites y servicios que ofrece la SDA y otros temas de interés.
- Elaboración y ejecución de acciones, en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en lo competente al grupo Servicio al Ciudadano y Correspondencia.
- Análisis y seguimiento a la atención prestada por cada uno de los canales de atención al ciudadano.
- Análisis de encuestas para medir la satisfacción ciudadana, al servicio prestado en los puntos de atención donde hace presencia la SDA.
- Actualizar y generar mecanismos para brindar información ajustada, en lo competente al grupo Servicio al Ciudadano y Correspondencia, mediante la página web institucional.
- Realizar el seguimiento y control mensual al 100% de la gestión de correspondencia externa recibida en la SDA.
- Realizar el seguimiento y control mensual al 100% de la gestión de correspondencia externa enviada de la SDA.
- Realizar el seguimiento y control mensual al 100% de los documentos físicos que se direccionan al interior de la Entidad.
- Realizar visitas de seguimiento a la operación de los diferentes puntos de atención.
- Entrenar y fortalecer al grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia, en temas relacionados con la normatividad, procedimientos, aspectos técnicos, políticas y lineamientos para la atención al ciudadano y prestación de servicios en la SDA.

### **Meta 3. Seguimiento al 100% de las PQR'S asignadas respondidas**

Meta tipología constante

A partir de la administración y control del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, se realizará la asignación del total de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que sean allegadas a la SDA por medio de los canales ya dispuestos; esto teniendo en cuenta la especificidad del tema según afectación, tipo de solicitud y competencia de las áreas (de apoyo o estratégicas), que intervienen en la gestión y solución de las mismas; así mismo, si la petición no es de competencia de la SDA se dará traslado a la entidad correspondiente, a través del mismo medio de recepción.

Página 31 de 44

**126PG01-PR02-F-1-V10.0**

Con base en las peticiones ingresadas al sistema SDQS, los profesionales del área de PQRS, realizan tareas de inspección, seguimiento y control del estado de los requerimientos asignados previamente, señalando los trámites pendientes por respuesta “con prioridad”, para dar así oportuno cumplimiento al ciudadano, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Las actividades que darán cumplimiento a la meta planteada se expresan de la siguiente manera:

- Seguimiento al trámite y cierre de los requerimientos ingresados, tanto en el aplicativo para manejo de correspondencia (FOREST), como en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en el Decreto 371 de 2010.
- Seguimiento mensual a la claridad, calidez, coherencia y oportunidad, de las respuestas a peticiones ciudadanas, emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Ambiente.
- Revisión y análisis de las PQR'S y formulación de acciones de mejora que se deriven del resultado de los mismos.

#### **Meta 4. Incrementar 90 % la sostenibilidad el SIG en la SDA**

Meta tipología Incremental acumulativa.

Es necesario el fortalecimiento del aplicativo ISOLUCION con la incorporación de módulos que garanticen la administración de la información de los demás subsistemas de la norma NTD-SIG001:2011, tal como el Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). Así mismo, se deben garantizar los recursos necesarios para adelantar el fortalecimiento en la toma de conciencia por parte de todos los servidores de la SDA, frente al Sistema Integrado de Gestión.

De igual forma, se debe garantizar la ejecución de las auditorías externas para la certificación, acreditación y autorización de los subsistemas del SIG. Es necesario el fortalecimiento de las competencias de los integrantes del grupo operativo SIG en las normas de referencia del mismo así como, fortalecer el equipo operativo con personal idóneo para el desarrollo de las actividades de implementación y mantenimiento de los subsistemas de Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

Las actividades planteadas que nos llevarán al cumplimiento de la meta proyecto de inversión y de la MPDD son las siguientes:

- Revisión y actualización del mapa y plan de manejo de riesgos
- Actualización del nomograma de la SDA



- Revisión por la dirección
- Seguimiento a la implementación del MECI:2014
- Seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento y plan de manejo de riesgos
- Preparación y atención de auditorías de entes externos
- Ajuste de documentación del SIG de la SDA con el fin que se apliquen los lineamientos entregados por la Secretaría General frente a la implementación de la norma NTD.
- Actualización de los procedimientos y demás documentos en el aplicativo ISOLUCION
- Gestión necesaria para la implementación de los subsistemas del SIG y/o validación de los mismos.

En cuanto a la programación de la MPDD, el avance incremental planteado se proyecta de la siguiente manera:

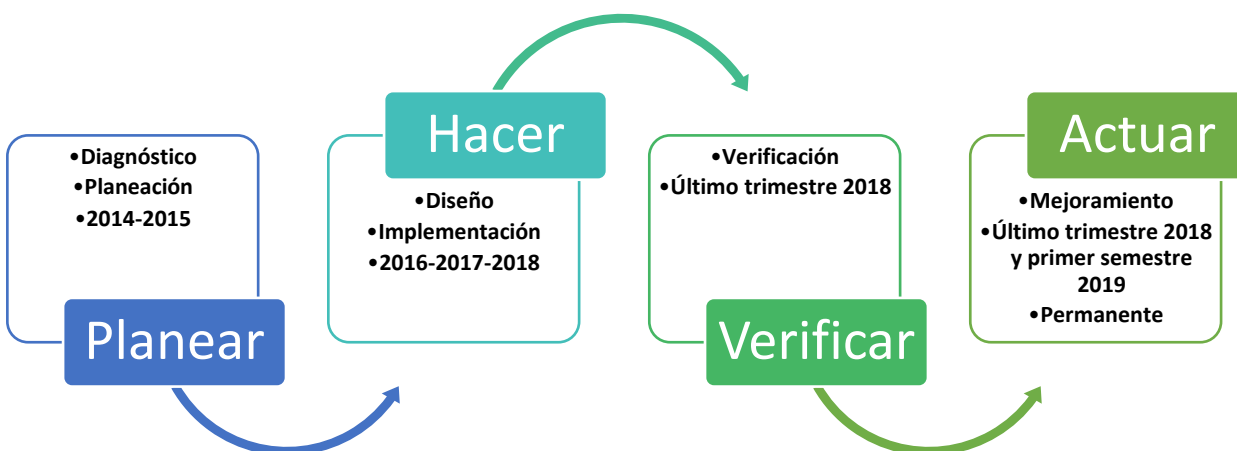
- Para el primer año, el avance del 10% obedece a la documentación de los requisitos del Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Información y Responsabilidad Social.
- Para el segundo año, el avance del 30% obedece al inicio de la implementación de los 3 Subsistemas (Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Información y Responsabilidad Social).
- Para el tercer año, el avance del **52%** obedece a la certificación del Subsistema de Seguridad de la Información y de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La Secretaría Distrital de Ambiente en cumplimiento a la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las entidades y organismos distritales NTD-SIG001:2011 y la Norma NTC-ISO-IEC 27001:2013, inició y viene implementando el Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), como un componente del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad. Adicionalmente, siguiendo los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), sobre la estrategia de Gobierno en Línea (GEL), se adoptó el conjunto de orientaciones y guías técnicas, que proveen y promueven la puesta en marcha, supervisión, mejora y control para la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la información (MSPI).

El subsistema requiere la ejecución de las diferentes etapas dentro del ciclo PHVA, las cuáles se han venido desarrollando a lo largo de las vigencias para su ejecución y logro de la meta propuesta; meta que requiere ser reformulada para esta vigencia teniendo en cuenta que falta definir aspectos operativos y presupuestales para la continuidad del negocio y surtir el proceso de auditoría interna, siendo ambos requisitos de la norma a certificar; así mismo, si durante la auditoría interna resultan hallazgos, observaciones o

recomendaciones se deben gestionar y cerrar antes de presentar la auditoria externa para la certificación.

A continuación, se describen a grosso modo los avances de la planificación e implementación del Subsistema:



**Ciclo PHVA: Diagnóstico-Planeación-Implementación – Verificación – Mejoramiento**

## **PLANEAR**

Para esta etapa, la Entidad durante el año 2014, a través de la Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental - DPSIA, generó la necesidad de documentar e implementar el Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información, para proteger los activos de información y dar cumplimiento a lo establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), sobre la estrategia de Gobierno en línea (GEL), para lo cual gestionó la contratación de un tercero (empresa PASSWORD), que realizó la fase inicial de diagnóstico, documentación y entregables del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información y como insumo adicional la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, realizó el inventario de activos de información y la documentación de políticas, riesgos y procedimientos.

## **HACER**

Durante el año 2015, 2016, 2017 y 2018, se realizaron las siguientes actividades:

Se definió la estructura del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información, mediante el diligenciamiento del autodiagnóstico del mismo y la propuesta del plan de trabajo, conforme con lo requerido por la Alta consejería para las TIC, y se comenzó con la elaboración de la documentación inicial.

Desde la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, se realizaron actividades de revisión de procedimientos transversales que requerían la inclusión de lineamientos en relación con el SGSI y una propuesta de procedimiento de “Gestión de Incidentes”.

Con la puesta en marcha e implementación de la gestión documental del Subsistema de Seguridad de la Información, se obtiene: Planes de Sensibilización y evidencias de su desarrollo, actualización de las políticas y objetivos conforme los lineamientos del MINTIC, actualización del mapa de riesgos, actualización del Plan Estratégico, actualización de DOFAS, definición de partes interesadas, actualización del procedimiento “Administración del Riesgo”, actualización del procedimiento “Control de la Información Documentada del SIG”, actualización del procedimiento “Control a la Conservación de la Información Documentada del SIG”, actualización del inventario de activos, actualización de los procedimientos de “Comunicación Oficial Interna y Externa”, elaboración del Manual del SGSI, documentación del procedimiento de “Gestión del Cambio”, documentación del procedimiento de “Gestión de la Capacidad”, actualización de la declaración de aplicabilidad, actualización del procedimiento “Administración y Mantenimiento de Aplicativos”, actualización del procedimiento “Manejo y Control de Registros Magnéticos (Backups)”, Matriz de Roles y Responsabilidades del SGSI, Pruebas de Efectividad, entre otros.

Los siguientes componentes se encuentran en desarrollo:

- Seguridad en la Nube: El grupo de la DPSIA, está diseñando el control.
- Evidencia digital: Pendiente el diseño del control.
- Continuidad del negocio, controles anexo A ISO-IEC 27001:2013.

Finalmente, es importante resaltar que el Subsistema de Seguridad de la Información, a la fecha se encuentra en un porcentaje de avance del 78% y se viene trabajado en la documentación de los procedimientos pendientes que exige la norma para el control operacional de éste. Adicional a esto, se ha avanzado en la identificación de los tratamientos a aplicar a cada uno de los controles “Anexo a Objetivos de Control y Controles” de la norma, que aplican a la Entidad, los cuales son requisitos fundamentales

en la gestión del riesgo y mejora en la seguridad de la información, con el fin de entregar resultados acordes con las políticas y objetivos del subsistema.

Actualmente, se está llevando a cabo un estudio de mercado para la selección del mejor proveedor bajo los lineamientos y requisitos exigidos por el SGSI, para la adquisición e implementación del módulo de seguridad de la información, el cual administre todo el funcionamiento, desde la documentación hasta la parte técnica del subsistema.

### **VERIFICAR**

En esta etapa de verificación se tiene contemplado realizar una auditoría interna en el mes de noviembre del 2018, la cual tiene por objetivo realizar la validación y verificación de la documentación del SGSI, en el marco de la Norma ISO 27001:2013 para posterior presentación del informe.

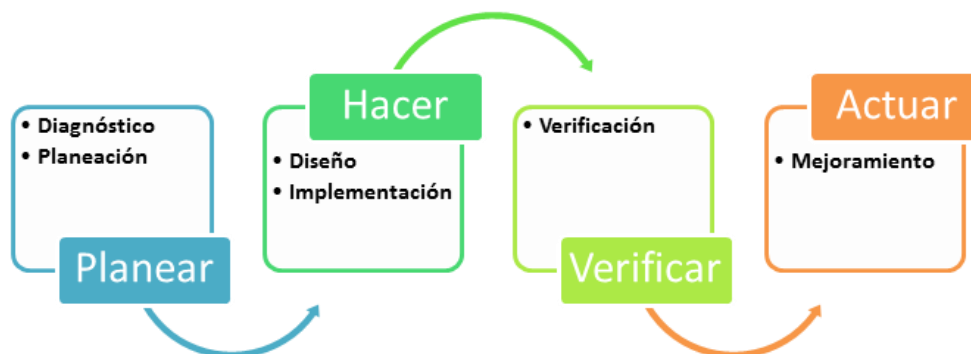
### **ACTUAR**

Esta etapa se desarrollará y aplicará finalizando el cuarto trimestre de la vigencia 2018, durante el cual se formulará los planes de mejoramiento resultado de la auditoría interna, diseñando y ejecutando acciones encaminadas al cierre de hallazgos, observaciones o recomendaciones.

Finalmente y después de surtir el ciclo PHVA, en la vigencia 2019 se obtendrá la certificación por el ente externo.

- Para el cuarto año, el avance del 75% corresponde a la implementación de los dos (2) Subsistemas de Gestión Documental y Archivo y Gestión Metrológica y a la certificación del Subsistema de Seguridad de la Información.
- Para el cuarto año, el avance del 75% corresponde a la implementación de los dos (2) Subsistemas correspondientes a Gestión Documental y Archivo y Gestión Metrológica.
- Para el quinto año, el avance del 90% obedece a seguimiento y cierre de las metas asociadas.

Para la implementación de los Subsistemas del SIG deben seguirse ciertos pasos o etapas conforme al ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar):



### Planear

- Diagnóstico: proceso que tiene como objeto la realización del análisis de la entidad frente a los requisitos del Sistema Integrado de Gestión (8 Subsistemas) y el Modelo de Control Interno, identificando la situación actual y la deseada. Para realizar el diagnóstico debe haber claridad de los conceptos y los requisitos que rigen el Sistema: actualizaciones de Normas ISO (9001:2015; 14001:2015), MECI, NTCGP 1000:2009, ISO 18001:2007 y 27001:2013; seleccionar personal capacitado en materia de calidad y control interno que, como mínimo, conozcan las normas, de lo contrario deberá ser capacitado (Plan de Socialización).
- Actividades: revisión de la documentación física que soporta el cumplimiento de los requisitos y valoración de la información, definición de actividades, asignación de responsables, normatividad vigente, cronograma de actividades, recursos, lista de verificación por procesos y aspectos a tener en cuenta (revisiones por la dirección, recomendaciones, entre otras).
- Entregables: diagnóstico del Sistema Integrado de Gestión y recomendaciones (base para la elaboración del plan de trabajo); plan de trabajo formulado y concertado (cronogramas); y plan de comunicación.
- Planeación: establecer los pasos necesarios para determinar y desarrollar los métodos, tareas, tiempos y estándares requeridos en el Sistema Integrado de Gestión, alineados a la estrategia de la entidad; se tienen en cuenta los integrantes del equipo, la metodología a seguir, los lineamientos legales, los recursos físicos, entre otros. La planeación es una etapa en la que se desarrollan todas las actividades relacionadas con la definición de métodos, tareas, tiempos, estándares y formas deseables de cómo debe darse el proceso, instrumentos e indicadores.

### Hacer

- Diseño: establecer el proceso para la definición de la estructura del Sistema Integrado de Gestión. En la etapa de planeación se establecieron algunos canales de

comunicación que servirán para difundir la información que se desea dar a conocer. Los siguientes son, entre otros, algunos de los medios que pueden ser utilizados: comunicaciones por parte de la dirección, reuniones informativas, carteleras, entrenamientos, entre otros.

- Actividades: planificación del Sistema Integrado de Gestión, planificación estratégica, documentación, difusión, políticas, acuerdos, objetivos, procesos, gestión documental, procedimientos, formatos, entre otros, del Sistema Integrado de Gestión.
- Entregables: política, valores, código de ética, objetivos de calidad, mapa de procesos, caracterización de los procesos, plan de desarrollo institucional, mapa de riesgos, manual de calidad, procedimientos, instructivos, formatos y otros registros, normograma, matriz de indicadores, diseño del programa de gestión documental, plan de socialización de comunicación y difusión de los requisitos generales del sistema. Dar a conocer a cada uno de los servidores de la entidad los componentes esenciales del sistema, como son la política, manual, los objetivos, mapa de procesos, procedimientos, entre otros.
- Implementación: establecer la metodología para la difusión de la estructura y los procesos del Sistema Integrado de Gestión. No obstante lo anterior y con el fin de garantizar el mejor desempeño del sistema y de sus servidores, se sugiere no solo comunicar la información esencial, sino también los requisitos del Sistema y cada uno de los logros que se lleven a cabo en la ejecución del mismo.

#### Verificar

- Verificación: establecer el proceso para la definición de los mecanismos de seguimiento, medición y análisis necesarios para asegurarse de la eficiencia de la operación, control y seguimiento establecido. El proceso de verificación hace parte integral del Ciclo de Gestión PHVA, y se da después de los procesos de planeación y ejecución, porque durante la ejecución y desarrollo de un proyecto, plan, actividad, o tarea, intervienen una serie de factores que afectan las variables del proceso y hacen que éstas al variar frente a lo presupuestado, den como producto un resultado diferente al programado.
- Actividades: realización de las auditorías internas, de la revisión por la Dirección, evaluación de resultados de los indicadores de los procesos, del producto y de la satisfacción del usuario.
- Entregables: resultados de las mediciones del producto y de los procesos, resultados de la medición de la satisfacción del usuario, resultados de las auditorías internas, planes de calidad. Al desarrollarse un plan, las variables del proceso (materiales, talento humano, tecnología, logística, métodos y presupuesto), deben ser evaluadas



permanentemente para evitar un cambio en sus especificaciones. De no hacerse, es probable que al ingresar unos insumos no especificados, los resultados sean lo no esperados.

#### Actuar

- Mejoramiento: establecer el proceso para la definición de mecanismos para la mejora continua y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- Actividades: definición de acciones correctivas, acciones preventivas, planes de mejoramiento Institucional, planes de mejoramiento por proceso, identificación de oportunidades de mejora, seguimiento a los planes de mejoramiento y análisis de resultados.
- Entregables: planes de Mejoramiento por Procesos. El mejoramiento es un proceso que describe muy bien la esencia de la calidad y refleja lo que la entidad necesita hacer si quiere ser competitiva a lo largo del tiempo. La importancia de esta técnica gerencial radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la entidad. Las entidades deben analizar sus planes institucionales, procesos, y el hacer individual, de manera tal que, si existe algún inconveniente u oportunidad de mejora, puedan llevarse a cabo las acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento, requeridas para el logro de los objetivos corporativos. El mejoramiento debe ser progresivo y continuo y debe incorporar todas las actividades que se realicen en la entidad a todos los niveles.

#### **Meta 5. Seguimiento 100% de la Ley 1712 y 1474**

Meta tipología constante

Esta meta comprende la implementación al 100% de los requisitos establecidos en las Leyes 1712 de 2014 y 1474 de 2011, así como garantizar su seguimiento y sostenimiento a lo largo del tiempo. Por ende, en el marco de la normativa expuesta, se adelantarán acciones en dos componentes, la gestión para la prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, y la efectividad del control de la gestión pública, para garantizar que la SDA cuente con procesos transparentes, información disponible y servidores apropiados a una Bogotá que le apuesta a un modelo de gobierno abierto. Las actividades encaminadas al cumplimiento de esta meta se describen a continuación:

- Coordinación de acciones conjuntas con la gestión documental de la SDA, en el marco del cumplimiento de la Ley de Transparencia.
- Revisión del estado de la publicación mínima obligatoria y designación de encargados.
- Gestión de contenidos y reestructuración del link de transparencia página web – publicación mínima obligatoria.

- Gestión de publicación de información en Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, de la SDA.
- Definición de estrategias de difusión de la Ley de Transparencia y Anticorrupción en la SDA.
- Gestión para coordinar los requisitos de publicación de información contractual de acuerdo con la Ley 1712.
- Cumplimiento de los requisitos institucionales de remisión de la información específica sobre la Ley de Transparencia.
- Mapa de involucrados en la implementación de la ley.
- Presentación y socialización en el Comité Directivo de las generalidades de la ley y los retos de la SDA frente a su implementación para mejorar el cumplimiento de la misma.
- Definición de mecanismos e instrumentos de gestión de la información.
- Publicación de la normatividad y reglamentación de la SDA.
- Publicación de información relacionada con servicio a los ciudadanos, PQRS, solicitudes de acceso a la información y costos de reproducción de la información.
- Boletín Legal Ambiental y publicación de la normatividad.
- Requisitos de Ley de Participación y Lenguajes.
- Requisitos de publicación y mecanismos de participación.
- Seguimiento y evaluación del instructivo para clasificación y reserva de información de la Entidad.
- Seguimiento y evaluación del Índice de Información Clasificada y Reservada.
- Gestión institucional de datos abiertos y registro de activos de información.
- Elaboración e implementación de un programa de ética para la SDA.

Dichos requisitos deben ser permanentemente actualizados en los canales habilitados para su difusión, motivo por el cual se requiere de un constante seguimiento en pro de mantener la información conforme a los cambios o avances que se presenten en cada una de las categorías y subcategorías, acorde a la periodicidad de su actualización, como se describe en la siguiente tabla:

CATEGORÍA	Anual	Automático	Cuatrenal	Mensual	Por solicitud	Semestral	Trimestral	Total general
Contratación	2			2	1			5
Control	8				4		5	17
Estructura Orgánica y Talento Humano					18	1		19
Información de Interés	1				7	1		9
Instrumentos de Gestión de Información Pública.	36	2		6	2			46
Mecanismos de Contacto					1			1
Mecanismos de contacto con el sujeto obligado:					12			12
Normatividad					21		1	22
Planeación	1		1		19		1	22
Presupuesto	4			1				5
Trámites y Servicios					5			5
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>90</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>163</b>

## **Meta 6: Operar un Proceso de Direccionamiento Estratégico**

Meta de tipología constante.

El direccionamiento estratégico está dado por los siguientes temas:

1. Soporte técnico y jurídico a la alta dirección para la orientación y direccionamiento de la SDA en cumplimiento de su misión y objetivos institucionales, a través de actividades de apoyo a la gestión para la coordinación de las competencias de la SDA y funciones del sector ambiente.
2. Apoyo requerido por la alta dirección en sus relaciones con el Congreso de la República, los Organismos de Control, el Concejo de Bogotá y la Administración Distrital, con el fin de vigilar el curso de los proyectos de inversión acorde con las áreas de competencia de la SDA, propiciando la relación armónica entre la SDA y los entes de control político y ofreciendo respuesta oportuna a los requerimientos por ellos presentados.
3. Apoyo en gestión de actos administrativos en custodia de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario.
4. Formulación y ejecución de proyectos de carácter corporativo, propios de la Secretaría Distrital de Ambiente, brindando lineamientos y apoyo a la gestión y seguimiento de los mismos.

## **15. DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES BENEFICIOS DEL PROYECTO**

La posibilidad de incluir aspectos de direccionamiento en la gestión de este proyecto, permite establecer el compromiso de la alta dirección frente a tener la capacidad para atender todos los temas que se estimen en aras de generar el soporte profesional y especializado, con el conocimiento requerido en los procesos de direccionamiento de la SDA. Los temas estratégicos que organizan y dan lineamientos frente a la gestión institucional, se soportan en herramientas de estandarización de las actividades que desarrolla la entidad, el trabajo en todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión igual optimiza los recursos humanos y físicos, satisfacción de nuestros usuarios, documentación de los procedimientos y registros, mejora de la comunicación entre dependencias, cumplimiento legal.

Se busca un mayor nivel de pertenencia de los servidores públicos hacia la Entidad, promueve la participación de los servidores en desarrollo de sus actividades.

Así mismo, se hace necesario la implementación de la Ley 1712 de 2014, ya que además de ser un mandato legal, es la herramienta por excelencia que tienen los ciudadanos para participar y estar en contacto permanente con la administración. De esta manera, se garantiza sin obstáculos, la interlocución entre los bogotanos y la administración distrital.

En cuanto a la Ley 1474 del 2011, es requerida su aplicación ya que a través de ella protegemos el erario y los bienes públicos. Es el mecanismo más indicado para que los recursos de la ciudad se proyecten y ejecuten de manera transparente. A través de las acciones que emprendemos al interior de la SDA con relación a la ética pública, la beneficiada será la población que tenga acceso a los canales de información de la misma Secretaría, contando siempre con características de calidad de las respuestas, oportunidad, calidez, eficacia y eficiencia. Mantener el control del Estado a través de la Oficina de Control Disciplinario en cabeza de los funcionarios o de los particulares que ejercen la función pública; esto para garantizar el cumplimiento de la potestad disciplinaria establecida en la ley.

Inicialmente se estaría contraviniendo la Constitución Política y la Ley 734 de 2002, las cuales establecen claramente la organización de la oficina de control disciplinario y sus funciones de investigar disciplinariamente a los funcionarios de la entidad; para el caso concreto nuestro, investigamos a los servidores y contratistas de la Secretaría Distrital de Ambiente.

No hacerlo, conllevaría la violación de deberes expuestos en el Artículo 32 de la Ley 734 de 2002; y dejaríamos a la discrecionalidad y arbitrio las faltas que cometieran los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Ambiente y sus sanciones, la posibilidad que la Procuraduría investigara al superior inmediato por no tener establecida la oficina de control interno disciplinario conforme lo ordena la ley.

## 16. COSTOS DEL PROYECTO

Cifras en millones de pesos

LÍNEA DE ACCIÓN	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Gobierno Abierto y Transparente	\$1.783	\$2.258	\$2.700	\$3.937	\$4.055	\$14.734

## 17. FUENTES DE FINANCIAMIENTO

Cifras en millones de pesos

FUENTES DE FINANCIACIÓN	2016	2017	2018	2019	2020
Otros Distritos	\$1.783	\$2.258	\$2.700	\$3.937	\$4.055
TOTAL FINANCIACIÓN	\$1.783	\$2.258	\$2.700	\$3.937	\$4.055
<b>TOTAL PROYECTO</b>	<b>\$14.734</b>				

## 18. SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO

El proyecto es viable si se da cumplimiento a los parámetros planteados en el desarrollo del presente documento y es sostenible siempre y cuando se garanticen los recursos para su implementación y mantenimiento. Teniendo en cuenta lo anterior, es de vital importancia garantizar la implementación y mantenimiento de los subsistemas de la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión NTD-SIG 001:2011, lo anterior, en cumplimiento del Decreto 652 de 2011, que adoptó la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las entidades y organismos distritales y que determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema Integrado de Gestión en las entidades y organismos distritales y agentes obligados.

Así mismo, establece que la máxima autoridad de cada entidad u organismo distrital tendrá la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema Integrado de Gestión que se establezca de acuerdo con lo dispuesto en el citado decreto. Como mecanismo para facilitar la evaluación por parte de la alta dirección, de los ciudadanos y de los organismos de control de la aplicación del Sistema Integrado de Gestión, cada organismo y/o entidad deberá diseñar un sistema de seguimiento que permita evidenciar la eficacia, eficiencia y efectividad del mismo.

Por último se debe dar cumplimiento a lo estipulado en la Resolución 176 del 2003, expedida por el IDEAM, por la cual se derogan las Resoluciones 0059 de 2000 y 0079 de 2002 y se establece el nuevo procedimiento de acreditación de laboratorios ambientales,

se integra e implementa la Norma Técnica Colombiana NTC ISO/IEC 17025:2005 “*Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración*”, con el fin de realizar gestión y control a los equipos de medición con los cuales se operativizan actividades del proceso misional “*Evaluación, Control y Seguimiento*” y de igual manera brindar y garantizar la confidencialidad de la información.

La no implementación y mantenimiento de estas normas implica un incumplimiento legal, lo que traería como consecuencia investigaciones disciplinarias, pérdida de la imagen institucional y afectación a la prestación del servicio.

## **19. PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

La Secretaría Distrital de Ambiente, a fin de verificar la implementación y mantenimiento de las herramientas de gobierno abierto, establece mecanismos de reconocimiento de la percepción ciudadana, retroalimentación con sus clientes y usuarios de servicios, para medir y mejorar la satisfacción frente a los servicios generados y entregados; en este sentido, aplica y analiza encuestas de percepción, realiza seguimiento a la respuesta y atención oportuna de los derechos de petición y PQRS, adelanta y avanza en la implementación de gobierno abierto y hace seguimiento al producto no conforme, fortaleciendo la mejora continua, apostando en la disminución de los tiempos de respuesta, haciendo una gestión incluyente y generando oportunidades de mejora institucional.

## **20. ESTRATÉGIAS ASOCIADAS AL POT: N/A**

## **21. PLANES MAESTROS ASOCIADOS DEL POT: N/A**

## **22. OBJETIVO ESTRATÉGICO DE LA SDA AL CUAL LE APORTA EL PROYECTO: N/A**

## **23. INFORMACIÓN DEL GERENTE DEL PROYECTO**

Nombre: **OSCAR FERNEY LÓPEZ ESPITIA**  
Cargo: Subsecretario General y de Control Disciplinario  
Correo: [oscar.lopez@ambientebogota.gov.co](mailto:oscar.lopez@ambientebogota.gov.co)  
Teléfono: 3778878