

MEMORANDO

PARA: SUBSECRETARIO GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO,
DIRECTORES, SUBDIRECTORES Y JEFES DE OFICINA

DE: SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Comunicación resultado seguimiento Mecanismos de participación
ciudadana.

En cumplimiento del Plan de Aaanual de Auditoría vigencia 2019, se realizó el seguimiento y a continuación se presentan los resultados:

1. Dialogo Ciudadano-Rendición de Cuentas vigencia 2018, realizado el día 26 de febrero del presente año. Los documentos correspondientes se pueden consultar en la página web de la Secretaría Distrital de Ambiente el siguiente link: http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/rendicion-de-cuentas/-/document_library/display/Jwx8/view/8266842 y en el archivo de gestión de la dependencia.

Se revisó la información así:

Actividad	Documento - ubicación del soporte
Preparación	El Sector Ambiente realizó una reunión de preparación como consta en el acta del 12/02/19 y relación de asistencia firmada por ocho asistentes de tres entidades del Sector. Se trataron tres temas, contextualización del ejercicio anterior, presentación de los lineamientos dados por la Veeduría Distrital y, elaboración y aprobación del Plan de Trabajo. Dicha acta se encuentra en el archivo de gestión de la DPSIA de la SDA.

<p>Diseño de la estrategia de rendición de cuentas</p>	<p>La estrategia se plasmó en el Documento Diálogo ciudadano y rendición de cuenta Sector Ambiente 2018 26/02/19, se ubica en la siguiente dirección de la página web de la Secretaría: http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/rendicion-de-cuentas/-/document_library_display/Jwx8/view/8266842/25663?_110_INSTANCE_Jwx8_redirect=http%3A%2F%2Fwww.ambientebogota.gov.co%2Fweb%2Fsda%2Frendicion-de-cuentas%2F-%2Fdocument_library_display%2FJwx8%2Fview%2F8266842</p>
<p>Videos</p>	<p>Entre el 16 y el 23/02/19 se recibieron 27 preguntas por twitter y se seleccionaron dos temas para elaborar dos videos, los cuales pueden ser consultados en intrnet, en Youtube en los siguientes links: https://youtu.be/PUpUzCvDzwQ https://youtu.be/3HJ-i_O7L1Q</p>
<p>Preparación e identificación de la información a presentar</p>	<p>La Secretaría identificó los temas a informar y preparó la presentación para la rendición de cuentas, la cual puede ser consultada en la página web de la Secretaría, link: http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/rendicion-de-cuentas/-/document_library_display/Jwx8/view/8266842/25610?_110_INSTANCE_Jwx8_redirect=http%3A%2F%2Fwww.ambientebogota.gov.co%2Fweb%2Fsda%2Frendicion-de-cuentas%2F-%2Fdocument_library_display%2FJwx8%2Fview%2F8266842</p>
<p>Ejecución de la Rendición de Cuentas</p>	<p>El Diálogo Ciudadano y Rendición de Cuentas se realizó el día 27/02/19, en el auditorio de la Secretaría de Ambiente, con la participación de 108 personas. La lista de asistencia fue escaneada y se encuentra publicada en la página web de la Secretaría. Puede ser consultada en el siguiente link: http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/rendicion-de-cuentas/-/document_library_display/Jwx8/view/8266842/25662?_110_INSTANCE_Jwx8_redirect=http%3A%2F%2Fwww.ambientebogota.gov.co%2Fweb%2Fsda%2Frendicion-de-cuentas%2F-%2Fdocument_library_display%2FJwx8%2Fview%2F8266842</p>

Encuesta de percepción de la Rendición de Cuentas	La Secretaría elaboró, aplicó y consolidó los resultados de las cincuenta y seis (56) encuestas aplicadas, en el archivo de excel nombrado como: Anexo G y F Sistematización Diálogos C SECTOR AMBIENTE, hoja Anexo G. hoja 2, el cual puede ser consultado en la página web de la Secretaria, link: http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/rendicion-de-cuentas/-/document_library_display/Jwx8/view/8266842/25660?_110_INSTANCE_Jwx8_redirect=http%3A%2F%2Fwww.ambientebogota.gov.co%2Fweb%2Fsd%2Frendicion-de-cuentas%2F-%2Fdocument_library_display%2FJwx8%2Fview%2F8266842
Respuesta a preguntas	De las 19 preguntas formuladas en el auditorio, solo una correspondía a la SDA, la cual fue contestada y su respuesta fue enviada al correo electrónico unialdovor@yahoo.es yosoyriobogota@gmail.com
Comunicación resultados a la Veeduría Distrital	La DPSIA informó que envió los formatos diligenciados a la Veeduría Distrital, como consta en la copia del correo presentado a la OCI.

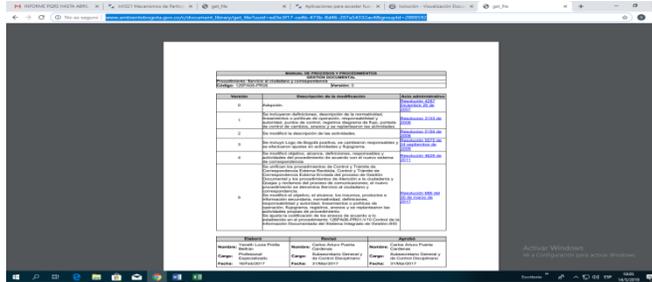
2. Atención a PQRs.

Durante el primer trimestre la Secretaria recibieron 4.945 PQRs.

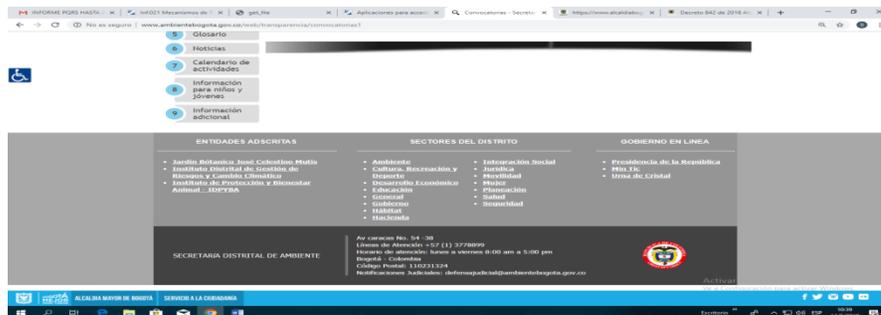
Mes	Total	derechos Petición	Solicitudes de información	Reclamos	Consultas	Quejas	Felicitaciones
Enero	1351	1097	175	64	10	4	1
Febrero	1691	1366	238	75	7	4	1
Marzo	1903	1598	188	104	10	1	2
TOTALES	4945	4061	601	243	27	9	4
%	0	82,12%	12,15%	4,91%	0,55%	0,18%	0,08%

De los 4.945 PQRs, se dio respuesta fuera de término a 1.158, es decir al 23.42% y a 7/05/19 no se había dado respuesta a 113 que representan el 2.28%; de estos últimos el 64.60% corresponden a la SCAAV, de acuerdo con el soporte generado por el sistema Forest.

En la página web se encuentra publicada una versión desactualizada del procedimiento Servicio al ciudadano y correspondencia. (http://www.ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=ed3e3f17-ce4b-473b-8d46-207a54332ac4&groupId=2888592).



Así mismo, en la página Web aparece que el horario de atención es de lunes a viernes desde las 8:00 a.m. a 5:00 p.m., sin embargo, el horario de la Secretaría es de 8:00 a 4:30 p.m., de conformidad con el Decreto 842 de 2018.



Existen ocho puntos de atención al ciudadano, incluida la sede principal de la SDA.

Se cuenta con una línea de atención telefónica que es 3778899 y otros canales de comunicación que corresponden a tres redes sociales twitter, youtube e instagram y con el portal de internet Youtube, en el cual se comparten videos.

También se cuenta con un correo electrónico para notificaciones judiciales: defensajudicial@ambientebogota.gov.co

3. Encuestas:

Para fortalecer la comunicación con la ciudadanía la SDA adoptó el procedimiento PE03-PR03 elaboración de encuestas, en el proceso Sistema Integrado de Gestión, cuyo objetivo es: “Establecer las actividades para la elaboración, aplicación, tabulación y análisis de encuestas para medir la percepción de los clientes o usuarios frente a los servicios prestados por la Secretaría Distrital de Ambiente”. En la ficha técnica en el numeral 3.10 se establece: “**META ESPERADA:** En este ítem se determina el porcentaje de respuesta positiva que se espera con la totalidad de las encuestas aplicadas

Así mismo se encontró el indicador No. 799 Favorabilidad de la imagen de la entidad, cuyo objetivo es evidenciar el grado de aceptabilidad de la Secretaría Distrital de Ambiente a través del uso de los canales de comunicación y la meta a 31 de diciembre de 2019, alcanzar mínimo un 40% de nivel de favorabilidad de la imagen.

En el mes de marzo se efectuó una encuesta por Facebook y twitter, con la pregunta Cree que las labores de rescate, rehabilitación y liberación de fauna silvestre que realiza la Secretaría son: buenas o malas, el resultado fue en promedio el 65.5%.

4. Página web:

La SDA en cumplimiento de la obligación de proporcionar detalles de su gestión a la ciudadanía, facilita el acceso a la información y el control social, mejorando las condiciones de transparencia. En la página se publica información que puede ser consultada por toda persona interesada.

5. Centro de documentación:

La Secretaría cuenta con un Centro de documentación e información ambiental. Es una unidad de información especializada en medio ambiente y temas relacionados, en particular sobre el Distrito Capital, el cual efectúa el préstamo del material bibliográfico de consulta que se encuentra en él. Presta servicio de consulta en sala a toda la ciudadanía y préstamo fuera de la sede principal, a través del préstamo interbibliotecario.

6. Atención a solicitudes de los entes de control

La Secretaría cuenta con un modulo en el Sistema Forest, para el tramite de respuesta a las peticiones recibidas por los entes de control denominado IAS.

De acuerdo con la información generada por este Sistema, en el primer trimestre del año se recibieron 334 peticiones, así: de la Contraloría General de la República 3, de la Contraloría de Bogotá 30, de la Personería de Bogotá 176, de las Personerías Locales 6, de la Procuraduría General de la Nación 33, de la Veeduría Distrital 48 y 38 de otras entidades (generalmente corresponden a traslados de peticiones).

Se revisaron 17 solicitudes de otras entidades distritales, encontrando que dos no corresponden a peticiones de entes de control, así: el 2019ER44017 que corresponde al traslado del informe Reto LabCapital y el 2019ER13334 que corresponde a una Circular Conjunta entre el Veedor Distrital y la Secretaría Jurídica Distrital

Así mismo, se observó en el listado que 70 peticiones no contaban con respuesta a la fecha.

Conclusión:

En términos generales la Oficina de Control Interno considera que los mecanismos de participación ciudadana adoptados por la Secretaría, se encuentran implementados, operando y están garantizando el acceso de los ciudadanos a la información de la entidad y a la vez le permite a la entidad retroalimentarse respecto de sus actuaciones, excepto por las consideraciones particulares que se observaron.

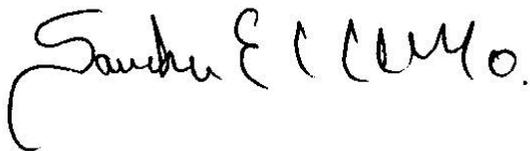
Recomendaciones:

1. Gravar en un CD y guardar como anexos, los documentos y videos que no se encuentran específicamente establecidos dentro de la tabla de retención documental, de la Rendición de Cuentas.
2. Revisar si es posible realizar la Rendición de Cuentas en varias sesiones, cada entidad por separado, de manera que cada entidad tenga un espacio independiente que le permita extender la invitación a un grupo más numeroso de ciudadanía y concentrarse cada uno en sus temas.
3. Atender todas las solicitudes recibidas y tener en cuenta lo establecido en la 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”, en el Artículo 31: “ Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”.

4. Actualizar en la página web el procedimiento servicio al ciudadano (hoy Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones).
5. Precisar en la página web la atención que se presta en el horario de 8 a 5, por ejemplo, que es solo para las ventanillas de radicación, para no entrar en contradicciones con el horario establecido para la entidad por Decreto.
6. Cumplir con lo establecido en el procedimiento PE03-PR03 elaboración de encuestas, publicando en la página web y en solución. el informe final de toda encuesta realizada y/o actualizarlo en caso de ser necesario.
7. Al radicar las peticiones en el módulo IAS, asegurarse, revisando que sea petición o traslado de una petición de una entidad de control. Así mismo, dar respuesta oportuna a todas las solicitudes, para no caer en posible causal de mala conducta y en caso de requerir más tiempo para su respuesta, solicitarla por escrito.

Atentamente,



SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ
OFICINA DE CONTROL INTERNO

(Anexos)

Revisó y aprobó:

Proyectó: SARA STELLA MOYANO MELO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54 - 38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS