

MEMORANDO

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

DE: SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Comunicación resultado seguimiento al proceso de participación
ciudadana con corte 31 de octubre de 2019.

En cumplimiento del Plan de Anual de auditorías de la OCI, se realizó el presente seguimiento y a continuación se presenta el resultado:

I. Se garantiza, facilita y promueve la participación de los ciudadanos y las organizaciones sociales en la gestión administrativa y contractual, para que realicen control social en relación con éstos, en los términos del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, ¿o las normas que lo modifiquen?

1. Se encontró que existen mecanismos de estímulo para la vigilancia y control comunitario a la gestión administrativa, como es en los procesos de contratación, en donde en el aviso de convocatoria, para participar en los procesos de contratación, diferentes a la Selección de mínima cuantía y contratación directa, como lo establece el artículo 2.2.1.1.2.1.2. del Decreto 1082 de 2015 "Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de Planeación Nacional", se convoca a las veedurías ciudadanas, para que realicen el control social a los procesos de selección, como mecanismo de eficiencia institucional y probidad de los funcionarios públicos.

Las evidencias se encuentran en las publicaciones realizadas en el SECOP; SDA-SI-20191171; se pudo evidenciar en los procesos SDA-SI-20191171, SDA-CM-20191028, SDA-SI-20191377, SDA-SAM-20190953.

2. En cuanto a gestión administrativa se encontraron convocatorias de participación ciudadana como:
 - La XIX convocatoria para el año 2019, la cual inició el martes 12 de febrero y el periodo para la postulación de las empresas interesadas estuvo abierto hasta el viernes 1 de marzo. (link; http://www.ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=d44666db-9a04-4bf1-bc49-26ab2ea3239e&groupId=10157)
 - Convocatoria a participar en la Eco-Reciclación 2019 de Bogotá, la cual es una iniciativa que busca facilitar la entrega de residuos peligrosos y especiales producto de su uso en

los establecimientos, entidades, instituciones y empresas públicas o privadas ubicadas en la ciudad de Bogotá. La gestión de los residuos que se recibieron (*había un listado*), fue **completamente gratuita y generó un certificado de disposición** a nombre de la entidad o sede de la entidad, el cual será entregado en un lapso de 60 a 90 días hábiles después de su disposición final. (link: <http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/reciclaton>)

- Convocatoria para recibir las opiniones, sugerencias o propuestas alternativas en el marco de la formulación del siguiente proyecto "*Por medio del cual se crea y reglamenta el Observatorio de Protección y Bienestar Animal de Bogotá*" (link: <http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/proceso-de-consulta-de-las-normas>).

II. **Existe un sistema o mecanismo de respuesta al ejercicio de Control Social Ciudadano (Sugerencias, solicitudes, peticiones, planes de mejoramiento)?**

La SDA cuenta con el procedimiento PA09-PR03 denominado Procedimiento Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, versión 2,0 (aprobada mediante el radicado 2019IE82462 de abril 11 de 2019), para gestionar el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones ingresadas a la Secretaría Distrital de Ambiente a través de sus canales de atención, para dar respuesta oportuna y de calidad a los ciudadanos y/o usuarios desde los diferentes procesos de la Entidad.

Las evidencias se encuentran en el aplicativo Forest, además la Subsecretaria elabora un informe estadístico, en forma mensual, de los requerimientos de la ciudadanía, el cual se publica en la página web: (<http://www.ambientebogota.gov.co/web/transparencia/informe-de-pqrs>), en este link se encontraron los informes hasta el mes de septiembre del 2019.

Así mismo, en el aplicativo Isolucion se encuentra publicado el Proceso Servicio a la ciudadanía con código PA09-CP01, cuyo objetivo es garantizar la calidad de la atención a la ciudadanía en los puntos de atención habilitados en la SDA, en los tramites y/o servicios ofrecidos a través de los canales de atención, presencial, telefónico y/o virtual, manteniendo una interlocución y comunicación efectiva y oportuna entre la Entidad y la ciudadanía.

Este proceso tiene los siguientes procedimientos: PA09-PR01 Definición de lineamientos y gestión de las relaciones político-normativas con el Concejo de Bogotá y Congreso de la Republica, PA09-PR02 Gestión del defensor del ciudadano, PA09-PR03 Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PA09-PR04 Canales de atención y PA09-PR05 Procedimiento de correspondencia.

El procedimiento PA09-PR04 Canales de atención, versión 2, estable cómo se brindará atención a los ciudadanos y/o usuarios de la SDA, a través de los canales de atención

presencial, telefónica y virtual; con calidad y oportunidad a fin de garantizar su satisfacción, y se ha implementado.

III. Se tienen diseñadas e implementadas estrategias de información que permitan a la comunidad usuaria conocer los propósitos de la entidad, sus responsabilidades y competencias, sus proyectos y actividades y la forma en que estos afectan su medio social, cultural y económico de manera que puedan realizar un control social efectivo?

La SDA cuenta con un Plan de comunicaciones anual, el cual es la carta de navegación que la conduce para realizar las comunicaciones tanto internas como externas y también establece los medios de comunicación que se deben utilizar para tal fin. Este Plan de comunicaciones, puede ser consultado en la intranet, en Isolucion, en el siguiente link:

<http://190.27.245.106:8080/Isolucion/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=fi9CYW5jb0Nvbm9jaW1pZW50b1NEQS85LzliYzg0OTQyMmFjZjRmOWVhZmRkZTlyNTBkZmM2NmQyLzliYzg0OTQyMmFjZjRmOWVhZmRkZTlyNTBkZmM2NmQyLmFzcA==&debug=yes> .

Así mismo, se evidenció que la Secretaría, en la página web tiene publicada y divulgada la información de transparencia y acceso a la información, establecida en el libro 2, capítulo 2, Publicación y divulgación de la información pública — transparencia activa—, del Decreto único reglamentario 1081 de 2015 Nivel Nacional, “Por medio del cual se expide el decreto reglamentario único del Sector Presidencia de la República”. Entre otros se encontró publicado: el Registro de Activos de Información, el índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información, el Programa de Gestión Documental, las Tablas de Retención Documental, el informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 2.1.1.6.2 del presente Título, el costos de reproducción de la información pública, informe de PQRS, estructura orgánica y de talento humano, trámites y servicios que se prestan, información contractual, Plan anual de adquisiciones, ejecución de los contratos, procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras, datos abiertos (link: <http://www.ambientebogota.gov.co/web/transparencia/inicio>), la cual le permite a los usuarios realizar un control social efectivo.

IV. Sin perjuicio de la rendición de cuentas, realizan audiencias públicas, principalmente en aquellos proyectos que impacten de manera significativa derechos colectivos o cuando un grupo representativo de ciudadanos así lo solicite?

En la página web de la entidad se evidenció que la Secretaría realiza audiencias públicas de proyectos que impactan a la comunidad o cuando la comunidad lo solicita,

como se observó en la convocatoria de la audiencia pública ambiental del proyecto Sendero de las mariposas, en el siguiente link:

<http://www.ambientebogota.gov.co/edicto-sendero-mariposas>.

- V. **Se promueven, con el apoyo de la Veeduría Distrital, si es del caso, la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones, y facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla la entidad?**

Se evidenció que se ha facilitado el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla la entidad con la publicidad y divulgación de la información en la página web, con los procesos adoptados, con la realización de los diálogos ciudadanos, con los avisos de convocatoria para participar en los procesos de contratación, entre otros.

- VI. **Se documentan las intervenciones ciudadanas con el fin de contar con una memoria histórica que permita hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión.**

Las intervenciones ciudadanas constan en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS- y en el Sistema Forest de la SDA, en donde se radican las PQRS. En estos sistemas se encuentran los registros, tanto de los trámites realizados por la ciudadanía, como la respuesta dada por la entidad a los mismos.

La Oficina de participación, Educación y Localidades -OPEL- conserva los registros físicos de las reuniones, comités que realiza periódicamente en las localidades o en las instancias que participa, en donde hay intervenciones de funcionarios de otras entidades distritales, representantes de organizaciones y estudiantes de las localidades, entre otros. Así mismo las evidencias se encuentran, también en el Sistema Forest.

- VII. **Promover en la realización de los ejercicios de rendición de cuentas la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad.**

Se pudo observar que en el ejercicio de Dialogo Ciudadano-rendición de cuentas 2018-, realizado el 26/02/19, se entregó la información de manera completa, veraz y de fácil entendimiento y las evidencias se encuentran en el archivo de gestión de la Dirección de Planeación y Sistemas de Información y en el Sistema Forest.

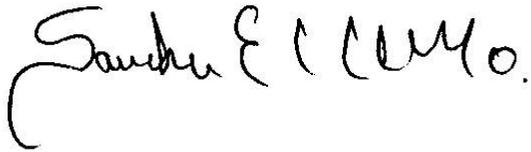
Recomendaciones:

1. Capacitar a los funcionarios en participación y control social, para que ese conocimiento se replique a la comunidad.

2. Fortalecer la comunicación con la comunidad de la SDA, estableciendo una política de atención, para agilizar los trámites que presentan más volumen de requerimientos, de modo que la respuesta sea oportuna.
3. Promover la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas, entre otros, utilizando la página web, documentando las acciones de promoción.
4. Revisar la caracterización del proceso PE03-CP01 Sistema Integrado de Gestión, teniendo en cuenta que en los requisitos aparece el numeral 4.2 “Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas” de la norma ISO 9001 e identificar en los procedimientos las partes interesadas que son pertinentes al sistema y los requisitos de estas. En el Manual del SIG, en el numeral 7.7 partes interesadas se encontró una clasificación y una nota que hace referencia a un formato PE03-PR01-F-3 Identificación de partes interesadas o grupos de interés, el cual no existe.
5. Ajustar el procedimiento PA09-PR04 Canales de atención, versión 2, porque en la normatividad, se incluyó la circular No. 64 de 2012 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía, cuyo asunto es: Revisión, adecuación e implementación del procedimiento para el trámite del/los Derecho/s de Petición de acuerdo con la Ley 1437 de 2011, tema que fue sustituido por el artículo 1º de la ley 1755 de 2015 y que fue socializado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor mediante la Circular 108 de 2015.
6. Ajustar el procedimiento PA09-PR02 Gestión del defensor del ciudadano, toda vez que en la normatividad se encontró que relacionan la resolución No. 772 de 2016, la cual fue derogada por la resolución 058 de 2018; así mismo la resolución 3095/11 fue derogada por la resolución 772 de 2015, la cual derogó tácitamente las resoluciones 1226 de 2012 y 1246 del 2015; la Circular 067 de 2010, expedida por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la cual fue declarada sin efectos por artículo 5º del Decreto Distrital 392 de 2015 y por ende la Circular 16 de 2010, la Circular 51 de 2007 y la Directiva 003 de 2007. En responsabilidades no se encuentran incluidas todas las funciones y responsabilidades que se le establecen en el Decreto Distrital 392 de 2015 al Defensor del Ciudadano.
7. Ajustar el procedimiento PA09-PR03 Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, versión 2,0, ya que se encontró en la normatividad la Circular conjunta 87 de 2015, la cual fue derogada por la Circular conjunta 006 de 2017 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá; así mismo la resolución SDA 0772 del 2016, la cual fue derogada tácitamente por la resolución 772/16 y esta a su vez derogada por la 058/18.

8. En términos generales es importante actualizar los requisitos legales aplicables en el proceso y en cada uno de los procedimientos para evitar se incurra en errores o imprecisiones en la ejecución de los mismos.

Atentamente,



SANDRA ESPERANZA VILLAMIL MUÑOZ
OFICINA DE CONTROL INTERNO

(Anexos)
Revisó y aprobó:
Proyectó: SARA STELLA MOYANO MELO