Plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Secretaría Distrital de Ambiente **2017**

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 4
FUNDAMENTO LEGAL 5
ELEMENTOS ESTRATEGICOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE 7
MISIÓN 7
VISIÓN 7
POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 8
OBJETIVOS ESTRATEGICOS 8
MAPA DE PROCESOS 9
I. OBJETIVO DEL PLAN 12
II. ALCANCE 12
III. PRESUPUESTO 12
IV. COMPONENTES 12
COMPONENTE I. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 12
1.1 Política de administración de riesgos 13
1.2 Construcción del Mapa de riesgo de Corrupción 15
1.3 Consulta y Divulgación 22
1.4 Monitoreo y Revisión 22
1.5 Seguimiento 23
COMPONENTE II. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 24
2.1 Identificación de los trámites 24
2.2 Priorización de los Trámites 27
2.3 Racionalización de los Trámites 27
2.4 MATRIZ “Estrategia de Racionalización de Tramites” 29
COMPONENTE III. RENDICIÓN DE CUENTAS 34
3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible 34
3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones 37
3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas 39

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

3.4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional 39
COMPONENTE IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 39
4.1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico 40
4.2 Fortalecimiento de los canales de atención 40
4.3 Talento humano 42
4.4 Normativo y procedimental 42
4.5 Relacionamiento con el ciudadano 43
4.6 Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos. 43
4.7 Defensor del Ciudadano 44
COMPONENTE V. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .. 44
5.1 Lineamientos de Transparencia Activa: 45
5.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva 46
5.3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información 47
5.4 Criterio diferencial de accesibilidad 47
5.5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública 50
COMPONENTE VI. INICIATIVA ADICIONAL: GESTIÓN ÉTICA 51
V. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN 54
FORMULACIÓN 54
AJUSTES Y MODIFICACIÓN 54
PUBLICACIÓN 55
SOCIALIZACIÓN 55
REPORTE 55
SEGUIMIENTO 55
VI. PLAN DE ACCIÓN 2017 57

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

INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Ambiente, está comprometida en la construcción de estrategias que permitan la lucha contra la corrupción, la gestión transparente, el control y prevención de los riesgos, la racionalización de trámites, la accesibilidad a sus trámites y servicios, la creación de espacios de participación ciudadana y el mejoramiento de la atención al ciudadano.

Dichas estrategias buscan generar más confianza en la población objetivo de la SDA y en la ciudadanía misma que directa o indirectamente se beneficia con nuestros servicios, direccionando el accionar de la entidad hacia la transparencia en la gestión y lucha contra la corrupción.

En concordancia con lo anterior y dando cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 que ordena "*cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano*", y el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, se formalizan las estrategias a través de la publicación, socialización, promoción y el seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La formulación del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realizó considerando los lineamientos otorgados por la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP en el documento de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 2.

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

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 42 de enero 26 de 1993 (Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen).
- Ley 80 de octubre 28 de 1993 (Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública).
- Ley 87 de noviembre 29 de 1993 (Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones).
- Ley 190 de junio 6 de 1995 (Por la cual se dictan normas tendientes a reservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Decreto 2232 de diciembre 18 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- Ley 489 de diciembre 29 de 1998, Artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de julio 24 de 2000 (Por la cual se expide el Código Penal).
- Ley 734 de febrero 5 de 2002 (Por la cual se expide el Código Disciplinario Único).
- Ley 850 de noviembre 18 de 2003 (Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas).
- Ley 1150 de julio 16 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 1437 de enero 18 de 2011 (Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de julio 12 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 1712 de marzo 6 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).

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

- Ley 1757 de 2015 (Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana. Art.48 indica La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)

- Decreto 4326 de noviembre 11 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011. Divulgación de Programas y Políticas de la Entidad).

- Decreto 4632 de diciembre 9 de 2011 (Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones).

- Decreto 0019 de enero 10 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

- Decreto 0734 de abril 13 de 2012 (Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones).

- Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011)

- Decreto 943 de 2014 (Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)

- Decreto reglamentario 103 de 2015 (por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones)

- 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 Republica. Titulo 1. Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional)

- Decreto 1083 de 2015 – Único Función Pública (Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión)

- Decreto 124 de 2016 (Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”)

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

ELEMENTOS ESTRATEGICOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

MISIÓN

La Secretaría Distrital de Ambiente es la Autoridad que promueve, orienta y regula la sostenibilidad ambiental de Bogotá; controlando los factores de deterioro ambiental y promoviendo buenas prácticas ambientales, como garantía presente y futura del bienestar y calidad de vida de la población urbana y rural, y como requisito indispensable para la recuperación, conservación y uso de bienes y servicios ecosistémicos y valores de biodiversidad; enfocado a la adaptación al cambio climático, a través de la vinculación, participación y educación de los habitantes del Distrito Capital; respaldado en un personal competente, que garantiza el mejoramiento continuo de la entidad, bajo criterios de legalidad, celeridad, oportunidad y transparencia.

VISIÓN

En 2020, la Secretaría Distrital de Ambiente será reconocida por ser:

- Una verdadera autoridad en materia ambiental, eficiente en sus decisiones administrativas, respaldadas en los principios administrativos de legalidad, igualdad, moralidad administrativa, responsabilidad y eficiencia.

- Una Entidad comprometida con el cambio de la cultura ciudadana en torno a la protección, conservación y preservación de los recursos naturales renovables.

- Una entidad que contribuye a que Bogotá se adapte al cambio climático y se ordene alrededor de las áreas de interés ambiental para su recuperación, conservación, uso y disfrute; promoviendo sus bienes y servicios ecosistémicos, para el mejoramiento de la calidad de vida de la población urbana y rural.

- Una entidad, que avanza en la gobernanza ambiental de la ciudad, promoviendo la educación y participación ciudadana y la gestión coordinada con otras entidades públicas y privadas; y una entidad moderna y eficiente, con mayor capacidad tecnológica y humana que le permita ejecutar sus programas, atender oportunamente a la ciudadanía, realizar el control de los factores de deterioro ambiental y promover buenas prácticas ambientales.

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

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La Secretaría Distrital de Ambiente, como autoridad ambiental que promueve, orienta y regula la sostenibilidad ambiental en el Distrito Capital, a través del control de los factores de deterioro ambiental y promoción de buenas prácticas ambientales, como estrategia para la adaptación al cambio climático y la recuperación conservación, uso y disfrute de las áreas de interés ambiental, está comprometida con el cumplimiento de estándares de calidad, requisitos legales y otros requisitos; con el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión; la prevención de la contaminación, protección del medio ambiente, la generación de un ambiente de trabajo seguro y adecuado, para el efectivo desarrollo de las actividades, garantizando el bienestar y calidad de vida de todos los trabajadores; y la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de la información.

Para tal fin, preservará la memoria institucional; mantendrá y fortalecerá los sistemas de información y tecnología adecuados; administrará y conservará los activos de información producidos en el ejercicio de su gestión; mantendrá recursos humanos idóneos y competentes; identificará y controlará continuamente sus aspectos ambientales significativos; racionalizará el uso de los recursos naturales en todos los niveles de su organización; desarrollará soluciones desde la seguridad y salud en el trabajo para las partes interesadas; identificará y controlará los riesgos y peligros en el trabajo; mitigará los incidentes, accidentes y enfermedades laborales, respondiendo a la satisfacción de sus clientes y partes interesadas y promoviendo un ambiente de responsabilidad social.

La Secretaría Distrital de Ambiente definió y documentó su política del sistema integrado de gestión, asegurando su coherencia con la misión, los planes de la entidad, el contexto estratégico, las necesidades y las expectativas de partes interesadas, la matriz de aspectos e impactos ambientales, la matriz de riesgos y peligros y alineada con las metas organizacionales. La política del sistema integrado de gestión se comunica y difunde, a las partes interesadas, a través de campañas internas, reuniones y talleres de sensibilización, medios electrónicos e impresos, tales como carteleras virtuales, página Web, folletos, y demás canales de comunicación interna y externa establecidos.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

1. Contribuir eficazmente en la construcción de una ciudad ambientalmente sostenible, que se integre con la región y con la nación, en cumplimiento de lo establecido en el plan de desarrollo distrital vigente

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

2. Mantener la confidencialidad, integridad, disponibilidad de los activos de información, y la protección de datos personales, mediante la gestión de los riesgos; que permitan establecer un ámbito de confianza, a las partes interesadas, en concordancia con la misión y visión de la entidad.

3. Administrar y conservar los documentos de la Secretaría Distrital de Ambiente, de acuerdo con lo establecido en la Tabla de Retención Documental TRD; fortaleciendo la preservación de la memoria institucional y la transparencia en el manejo de la información.

4. Prevenir o mitigar los riesgos y peligros identificados en la Secretaría Distrital de Ambiente, que afecten o puedan afectar la salud y seguridad de su personal, sus clientes y visitantes.

5. Promover la vinculación de la comunidad a los procesos, ambientalmente sostenibles, liderados por la Secretaría Distrital de Ambiente.

6. Promover el autocontrol y la mejora continua de la Secretaría Distrital de Ambiente, a través de la verificación y seguimiento de las actividades desarrolladas

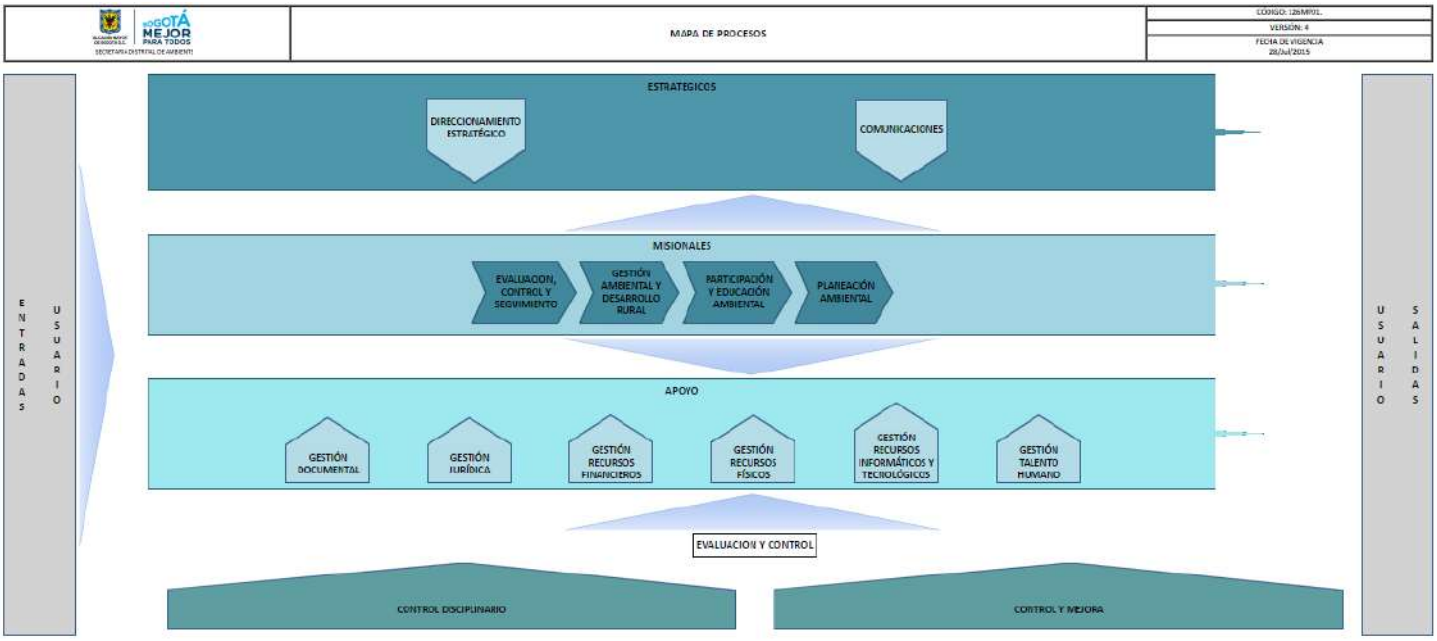
7. Mitigar o prevenir los aspectos e impactos ambientales negativos, identificados en la Secretaría Distrital de Ambiente y que se producen en el desarrollo de sus actividades

En la determinación de los objetivos estratégicos, se consideró como marco de referencia la misión y la política del Sistema integrado de Gestión que señalan las pretensiones de la Secretaría Distrital de Ambiente, frente a la calidad, el ambiente, la prevención de la contaminación, al cumplimiento de los requisitos legales y de los usuarios y a la mejora continua.

MAPA DE PROCESOS

La Secretaría Distrital de Ambiente adoptó el Mapa de Procesos, esquema que integra los Procesos de la entidad y su interacción dentro del Sistema Integrado de Gestión, de conformidad con los requisitos de las normas que integral la NTD 001:2011 y la NTC ISO/IEC 17025:2005.

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



En la planificación del Sistema Integrado de Gestión se han identificado cuatro (4) clases de procesos que buscan de manera permanente la satisfacción de los usuarios, los cuales son:

1. Procesos Estratégicos que se desarrolla a través de dos (2) procesos

- Proceso de Direccionamiento Estratégico: Los responsables del proceso son el Subsecretario General y de Control Disciplinario, Director de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, Subdirector de Proyectos y Cooperación Internacional, Director de Gestión Ambiental.
- Proceso de Comunicaciones: Los responsables del proceso son el Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones, Subsecretario General y de Control Disciplinario

2. Procesos Misionales o de Prestación del Servicio con cuatro (4) procesos

- Participación y Educación Ambiental: El responsable de este proceso es el Jefe Oficina Participación, Educación y Localidades
- Planeación Ambiental: Los responsables de este proceso son el Director de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, Subdirector de Políticas y Planes Ambientales.
- Gestión Ambiental y Desarrollo Rural: Los responsables de este proceso son el Director de Gestión Ambiental, Subdirector de Ecosistemas y Ruralidad, Subdirector de Ecourbanismo y Gestión Ambiental Empresarial
- Evaluación Control y Seguimiento: Los responsables de este proceso son el Director de Control Ambiental, Subdirector de Calidad del Aire, Auditiva y

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

Visual, Subdirector de Control Ambiental al Sector Público, Subdirector del Recurso Hídrico y del Suelo, Subdirector de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre.

3. **Procesos de Apoyo con seis (6) procesos**

- Gestión del Talento Humano: El responsable del proceso es el Director de Gestión Corporativa.
- Gestión de Recursos Financieros: El responsable del proceso es el Subdirector Financiero.
- Gestión de Recursos Físicos: El responsable de proceso es el Director de Gestión Corporativa, Subdirector Contractual.
- Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos: Los responsables de este proceso son el Director de Planeación y Sistemas de Información Ambiental y el Director de gestión Corporativa
- Gestión Jurídica: El responsable es el Director Legal Ambiental.
- Gestión Documental: Los responsables de este proceso son el Director de Gestión Corporativa, Subsecretario General y de Control Disciplinario.

4. Procesos de Evaluación y Control con dos (2) procesos

- Proceso Control y Mejora: El responsable del proceso es el jefe de la Oficina de Control Interno
- Proceso Control disciplinario: El responsable del proceso es el Subsecretario General y de Control Disciplinario.

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

I. OBJETIVO DEL PLAN

Fijar estrategias institucionales encaminadas a la lucha contra la corrupción y el acceso a la información pública y transparente, que permitan prevenir y mitigar el riesgo de corrupción, posibiliten el fácil acceso a los trámites y servicios de la entidad y la generación de espacios de participación y diálogo para la ciudadanía; mejorando la eficiencia administrativa y la optimización de recursos, construyendo colectivamente principios y valores éticos en los servidores públicos y, orientando la prestación del servicio que se entrega a la ciudadanía con mejores prácticas, en cumplimiento de la misión de la Secretaría Distrital de Ambiente.

II. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica para todos los procesos de la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA.

III. PRESUPUESTO

La Secretaría Distrital de Ambiente con el ánimo de apoyar directamente acciones de lucha contra la corrupción y el acceso a la información pública y transparente, contempla dentro de su presupuesto anual de inversión, el cual puede ser consultado en el link: http://ambientebogota.gov.co/general-asignado, las actividades y metas que componen los proyectos de inversión registrados ante el Banco Distrital de Programas y Proyectos, con el cual no solo cumple los programas ambientales del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Mejor para Todos, sino con las iniciativas de eficiencia administración y fortalecimiento institucional.

IV. COMPONENTES

COMPONENTE I. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Este componente establece las acciones para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción en la Secretaría Distrital de Ambiente, identificados acorde a las acciones desarrolladas en los procedimientos, por cada uno de los procesos de la entidad, teniendo en cuenta la Ley 1474 del 2011, articulo 73 y la administración integral del riesgo que realiza la SDA a través del procedimiento “126PG01-PR09 Administración de riesgos y oportunidades”, documento que brinda los lineamientos y las políticas de operación para realizar la administración de los riesgos potenciales y las oportunidades identificados en los procesos de la SDA, con el fin de

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

potencializar las oportunidades, prevenir la materialización de los riesgos, mitigar sus impactos o eliminar las causas que limiten el logro de los objetivos institucionales, que afecten positiva o negativamente la satisfacción de los clientes o usuarios, la salud y seguridad en el trabajo, la seguridad de la información, el medio ambiente y las necesidades o expectativas de las partes interesadas.

A manera de contextualización se definen los siguientes términos:

Riesgos: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones.[1]

Corrupción: Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.[2]

Riesgo de Corrupción: Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.[3]

Conductas riesgosas asociadas a conductas penales:
El Código Penal colombiano en el título XV (artículo 397 al 434) consagra los delitos contra la administración pública.

Conductas riesgosas asociadas a conductas disciplinarias.
El Código Disciplinario (Ley 734 de 20002) en los artículos 35, 48 y 50 consagra las prohibiciones (art 35), las faltas gravísimas (art. 48) y las faltas graves y leves (art 50).

Conductas riesgosas asociadas a conductas fiscales.
Aquellas que generen un detrimento patrimonial, derivadas de las conductas penales, disciplinarias y/o por el mal manejo de los recursos públicos.

A continuación, se describen los subcomponentes o procesos de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

1.1 Política de administración de riesgos

La Secretaría Distrital Ambiente con Resolución 2269 del 20 de diciembre de 2016, actualizó y adoptó la política de administración de riesgos aprobada por el comité del SIG durante la revisión por la dirección.

La Secretaría Distrital de Ambiente, implementa una política de administración de riesgos para garantizar una gestión pública eficaz bajo la responsabilidad de los

[1] Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá, 2011. Página. 13.
[2] CONPES N° 167 del 9 de diciembre de 2013. "Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción" Numeral III Marco Analítico, literal B) Marco Conceptual. Bogotá, 2013.
[3] Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá, 2011. Página. 10

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

directivos que participan en cada proceso. Los riesgos se identificarán, analizarán, valoraran, evaluarán y actualizarán, por lo menos una vez al año, teniendo en cuenta los eventos externos e internos, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, los aspectos e impactos ambientales, los riesgos y peligros y el direccionamiento estratégico, que pueden afectar o impedir el cumplimiento de sus objetivos, en el marco de la viabilidad jurídica, técnica, financiera y económica, para prevenir su ocurrencia y mitigar los efectos ocasionados en el evento de la materialización de dichos riesgos. Los lineamientos para administrar los riesgos están definidos en el procedimiento 126PG01-PR09 - Administración de Riesgos y Oportunidades, el cual se implementa por todos los procesos de la SDA.

Objetivo de la política

Identificar los riesgos de la SDA para realizar su administración, tratamiento y seguimiento a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de la misionalidad de la entidad, definiendo las acciones para prevenir su ocurrencia y mitigar los efectos ocasionados en el evento de la materialización.

Estrategia de la política

- **Corto plazo**

  - ✓ Socializar el procedimiento 126PG01-PR09
  - ✓ Administración de Riesgos y Oportunidades, para garantizar la implementación.
  - ✓ Realizar el acompañamiento por parte del proceso de direccionamiento estratégico a todos los procesos para la definición del mapa de riesgos y oportunidades
  - ✓ Realizar la revisión y asesoramiento por parte de la Oficina de Control Interno a los procesos frente a la generación del plan de manejo de riesgos y oportunidades
  - ✓ Publicar la política de administración del riesgo para consulta de las partes interesadas

- **Mediano plazo**
  - ✓ Hacer seguimiento al mapa de riesgos y oportunidades por parte de los responsables de los procesos.
  - ✓ Verificar el cumplimiento de las acciones y la efectividad de los controles por parte de la Oficina de Control Interno

- **Largo plazo**
  - ✓ Verificar la eficacia de las acciones tomadas para tratar los riesgos y oportunidades identificadas en los procesos de la entidad durante la revisión por la Dirección

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

Riesgos a controlar

Los riesgos a controlar por la SDA se encuentran establecidos en el mapa de riesgos y oportunidades actualizado anualmente de acuerdo a los eventos externos e internos, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, los aspectos e impactos ambientales, los riesgos y peligros y el direccionamiento estratégico.

Acciones a desarrollar

Las acciones a desarrollar, el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido, están identificadas y contenidas en el plan de manejo de riesgos y oportunidades.

1.2 Construcción del Mapa de riesgo de Corrupción

La Secretaría Distrital de Ambiente ha venido consolidando anualmente el mapa de riesgos institucional, a partir de la construcción colectiva por procesos de la SDA, de esta manera, se identificaron los riesgos, se valoraron según probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o su impacto, los controles existentes y su efectividad. Estas etapas se encuentran documentadas en el procedimiento 126PG01-PR09 - Administración de Riesgos y Oportunidades, el cual se implementa por todos los procesos de la SDA.

A continuación, se presenta la Matriz de riesgos tipificados como de corrupción, así como sus respectivos controles y acciones preventivas formuladas por cada uno de los procesos. Para facilitar la observación y tratamiento puede consultar la Matriz de Riesgos de Corrupción en el link: http://ambientebogota.gov.co/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano

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

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – VIGENCIA 2017 SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE									
Identificación					**Análisis**	**Medidas de Mitigación**		**Seguimiento**	
Proceso	**Objetivo del proceso**	**Causas**	**Riesgo**		**Probabilidad de materialización**	**Valoración**	**Administración del riesgo**	**Acciones**	**Responsable**
			#	Descripción		Tipo de control			
GESTIÓN RECURSOS INFORMÁTICOS Y TECNOLÓGICOS	Garantizar oportunidad y eficiencia en el suministro de los recursos tecnológicos e informáticos, para el cumplimiento de los objetivos misionales y el normal funcionamiento de los procesos de la Secretaría Distrital de Ambiente.	• Uso de los recursos tecnológico e informático en actividades particulares. • Falta de competencia y/o desconocimiento de los manuales de manejo. • incumplimiento en los programas de mantenimiento y calibración • Eventos naturales	1	Afectación de la seguridad de la información	Probable	Acción Preventiva No. 158	Evitar el riesgo Reducir el riesgo Compartir o transferir el riesgo	Procedimiento 126PA03-PR05 Manejo y Control de Registros Magnéticos (Backups) Cambio de clave obligatorio cada 40 días.	DPSIA
COMUNICACIONES	Comunicar interna y externamente la gestión de la Secretaría de Ambiente, con el fin de promover la construcción de una visión compartida, facilitar los procesos de rendición de cuentas y suministrar información de manera oportuna.	• Funcionarios o contratistas que retienen información pública. • Información desactualizada • Desconocimiento de las competencias de las dependencias de la entidad. • Debilidad en la supervisión de material educativo	2	Divulgación errada de información sobre la SDA a las partes interesadas	Raro	Acción Preventiva No. 212	Asumir el riesgo	Procedimiento126PG02-PR01 Comunicación externa Encuesta de Percepción Plan de comunicaciones	OAC

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

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – VIGENCIA 2017 SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE									
Identificación					**Análisis**	**Medidas de Mitigación**		**Seguimiento**	
Proceso	**Objetivo del proceso**	**Causas**	**Riesgo**		**Probabilidad de materialización**	**Valoración**	**Administración del riesgo**	**Acciones**	**Responsable**
			#	Descripción		Tipo de control			
PARTICIPACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL	Promover, desarrollar y fortalecer los procesos de participación y educación ambiental, como instrumentos de gestión para la apropiación social de los territorios ambientales del Distrito Capital, garantizando el derecho a la participación ciudadana vinculante e incidente.	• Incumplimiento a los procedimiento y lineamientos establecidos en la SDA. • Funcionarios o contratistas que retienen información pública. • Descentralización de la información	3	Falta de continuidad en los procesos de participación liderados por la SDA	Posible	Acción Preventiva No. 210	Evitar el riesgo Reducir el riesgo Compartir o transferir el riesgo	Procedimiento 126PM01-PR05 Participación en instancias, escenarios o espacios de participación Procedimiento 126PM01-PR06 Vinculación de procesos sociales territoriales en las dinámicas de participación ciudadana	OPEL
GESTIÓN TALENTO HUMANO	Garantizar oportunidad y eficiencia en el suministro de recursos humanos y la cualificación del conocimiento fortaleciendo las competencias para el cumplimiento de los objetivos misionales y el normal funcionamiento de los procesos de la Secretaría Distrital de Ambiente.	Incumplimiento de los términos establecidos por la normatividad y los lineamientos definidos en el procedimiento > Inadecuada planeación > Falta de compromiso y objetividad por parte de los evaluadores y los evaluados	4	Incumplimiento a la normatividad y criterios de Evaluación del desempeño Laboral (EDL)	Probable	Acción Preventiva No. 215	Evitar el riesgo Reducir el riesgo Compartir o transferir el riesgo	Procedimiento 126PA01-PR10 Evaluación de Desempeño Laboral	DGC

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

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – VIGENCIA 2017 SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE									
Identificación					**Análisis**	**Medidas de Mitigación**		**Seguimiento**	
Proceso	**Objetivo del proceso**	**Causas**	**Riesgo**		**Probabilidad de materialización**	**Valoración**	**Administración del riesgo**	**Acciones**	**Responsable**
			#	Descripción		Tipo de control			
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Orientar estratégicamente a la Secretaría a través de la formulación de políticas, planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos con el propósito de lograr el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales o de calidad, así como realizar su seguimiento consolidando los resultados, mediciones y revisiones.	• Desconocimiento de los estándares Falta de inclusión y capacitación en formulación, evaluación y seguimiento.	5	Incumplimiento con los estándares establecidos, tales como, calidad, oportunidad, confiabilidad y veracidad, en lo que respecta a la formulación, evaluación, actualización y seguimiento de proyectos	Posible	Acción Preventiva No. 207	Asumir el riesgo	Procedimiento 126PG01-PR02 Formulación, Inscripción, Registro y Actualización de los Proyectos de Inversión de la SDA Procedimiento 126PG01-PR14 Reprogramación, actualización y seguimiento plan de acción Componente de Inversión y Gestión en SEGP Implementación del SIPSE	SGCD
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Orientar estratégicamente a la Secretaría a través de la formulación de políticas, planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos con el propósito de lograr el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales o de calidad, así como realizar	• > Inadecuado control por parte de las dependencias en el seguimiento de las estrategias >Desconocimiento por parte de funcionarios o contratistas de la misión y objetivos institucionales >Elevada rotación de personal >Desactualización de la normatividad vigente	6	Incumplir con la Implementación y el Mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión	Improbable	Acción Preventiva No. 208	Asumir el riesgo	Documentación del Sistema Integrado de Gestión. Aplicativo ISOLUCIÓN. Capacitaciones internas y externas a los profesionales del Equipo Operativo. Asesoría y acompañamiento a los procesos por partes de los profesionales de la SGCD.	SGCD

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

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – VIGENCIA 2017 SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE									
Identificación					**Análisis**	**Medidas de Mitigación**		**Seguimiento**	
Proceso	**Objetivo del proceso**	**Causas**	**Riesgo**		**Probabilidad de materialización**	**Valoración**	**Administración del riesgo**	**Acciones**	**Responsable**
			#	Descripción		Tipo de control			
	su seguimiento consolidando los resultados, mediciones y revisiones.								
GESTIÓN DOCUMENTAL	Dar lineamientos, administrar y custodiar la información de la entidad para garantizar la memoria institucional. Así como recibir, dar trámite y entregar correspondencia interna y externa.	• >Falta de planeación en la cadena de custodia de las unidades documentales >Manipulación deliberada de la información debido a intereses particulares >Debilidades en los lineamientos y políticas de seguridad de la información y gestión documental >Exposición al hurto por inseguridad pública	7	Pérdida, daño o alteración de la información en el Archivo de la SDA	Probable	Acción Preventiva No. 225	Evitar el riesgo Reducir el riesgo Compartir o transferir el riesgo	Procedimiento 126PA06-PR03 consulta y préstamo de documentos Procedimiento 126PM04'PR53 Administración de Expedientes	SGCD
COMUNICACIONES	Comunicar interna y externamente la gestión de la Secretaría de Ambiente, con el fin de promover la construcción de una visión compartida, facilitar los procesos de	• Inadecuado control por parte de las dependencias de la SDA en referencia a las respuestas emitidas >Desconocimiento o aplicación indebida de la normatividad >Desconocimie	8	Respuestas expedidas a los ciudadanos(as) por parte de las dependencias de la SDA sobre los derechos	Probable	Acción Preventiva No. 214	Evitar el riesgo Reducir el riesgo Compartir o transferir el riesgo	Procedimiento126PG02-PR09 Quejas y reclamos Indicador de quejas y reclamos con respuesta	OAC

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

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – VIGENCIA 2017 SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE									
Identificación					**Análisis**	**Medidas de Mitigación**		**Seguimiento**	
Proceso	**Objetivo del proceso**	**Causas**	**Riesgo**		**Probabilidad de materialización**	**Valoración**	**Administración del riesgo**	**Acciones**	**Responsable**
			#	Descripción		Tipo de control			
	rendición de cuentas y suministrar información de manera oportuna.	nto de las competencias de las dependencias de la SDA		de petición instaurados que no cumplan con criterios de calidad, calidez, oportunidad, coherencia y normativa					
GESTIÓN RECURSOS FÍSICOS	Garantizar oportunidad y eficiencia en el suministro de recursos físicos y servicios de apoyo administrativo para el cumplimiento de los objetivos misionales y el normal funcionamiento de los procesos de la Secretaría Distrital de Ambiente.	>Uso inadecuado de los bienes de la SDA >Falla de competencia y/o desconocimiento de los manuales de manejo de los diversos elementos >Eventos naturales	9	Pérdida o daño de Bienes	Probable	Acción Preventiva No. 237	Evitar el riesgo Reducir el riesgo Compartir o transferir el riesgo	Procedimiento 126PA04-PR06 Toma Física o Inventario Procedimiento 126PA04-PR03 Ingreso y Egreso de Bienes del Almacén Procedimiento 126PA04-PR04 Salida Definitiva de Bienes Programas de mantenimiento y calibración Procedimiento 126PM04-PR57 Gestión metrológica para el monitoreo y control de la calidad de los recursos naturales en el Distrito Capital	DPSIA
GESTIÓN RECURSOS FÍSICOS	Garantizar oportunidad y eficiencia en el suministro de recursos físicos y servicios de apoyo administrativo para el	>Falta de planeación en los procedimientos contractuales >Falta de claridad en el objeto contractual, obligaciones,	10	Retrasos en los procedimientos contractuales	Probable	Acción Preventiva No. 238	Evitar el riesgo Reducir el riesgo Compartir o transferir el riesgo	Procedimientos contractuales	DGC

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

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – VIGENCIA 2017 SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE									
Identificación					**Análisis**	**Medidas de Mitigación**		**Seguimiento**	
Proceso	**Objetivo del proceso**	**Causas**	**Riesgo**		**Probabilidad de materialización**	**Valoración**	**Administración del riesgo**	**Acciones**	**Responsable**
			#	Descripción		Tipo de control			
	cumplimiento de los objetivos misionales y el normal funcionamiento de los procesos de la Secretaría Distrital de Ambiente.	perfil y experiencia >Desconocimiento de los lineamientos establecidos.							
GESTIÓN RECURSOS FINANCIEROS	Gestionar y controlar los recursos financieros para el pago de las obligaciones contraídas por la Secretaría Distrital de Ambiente y reflejar la situación financiera y económica a través de los estados contables y reportarlos oportunamente a las instancias requeridas.	Falencia en el seguimiento de informes Incumplimiento a los tiempos estipulados	11	Presentación extemporánea de informes a la SHD	Posible	Acción Preventiva No. 227	Asumir el riesgo	Cronograma de información insumo contable	SF

Con el fin de potencializar las oportunidades y prevenir la materialización de los riesgos de corrupción, la entidad documentó las siguientes oportunidades relacionadas con la atención al ciudadano, la lucha contra la corrupción y el acceso de información:

No. Acción (Isolucion)	OPORTUNIDAD	PROCESO
370	Sistematización de los procedimientos	GESTIÓN AMBIENTAL Y DESARROLLO RURAL
371	Realizar capacitación para las personas nuevas en la entidad donde se cubran los temas básicos para realizar sus actividades como: Forest, Isolucion, procedimientos	EVALUACION, CONTROL Y SEGUIMIENTO

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

No. Acción (Isolucion)	OPORTUNIDAD	PROCESO
	y elementos de protección personal cuando aplique en el desarrollo de sus actividades.	
372	Promover con los clientes y partes interesadas la utilización de los trámites que actualmente se encuentran en línea, con el fin de optimizar recursos, simplificar y descongestionar los trámites e implementar los lineamientos de cero papel.: Difundir la información por medio de correos, vía telefónica, pág. web sobre los trámites que se pueden realizar en línea y sus beneficios.	EVALUACION, CONTROL Y SEGUIMIENTO
376	Servidores de la SDA capacitados sobre la aplicación de las TRD en la entidad.	GESTIÓN RECURSOS FÍSICOS

1.3 Consulta y Divulgación

La construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción de la SDA, se realizó en un ejercicio participativo entre los directivos y responsables de cada proceso, los equipos técnicos de las dependencias, el equipo del Sistema Integrado de Gestión y sus enlaces en las dependencias y, surtió el proceso de revisión y aprobación por el comité del SIG durante la revisión por la dirección, de acuerdo con los requisitos de la actualización de las normas ISO9001 e ISO14001 versiones 2015 y los requisitos del Decreto 1072 de 2015.

Se divulga el mapa de riesgos y oportunidades y el plan de manejo de riesgos y oportunidades al interior de cada proceso y, hace parte integrar de los elementos a socializar en el marco del mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de la SDA.

De igual forma, se divulga en el portal Web de la SDA en el link: http://ambientebogota.gov.co/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano

1.4 Monitoreo y Revisión

Los líderes o responsables de cada proceso realizar el monitoreo permanente de los riesgos para identificar su materialización y tomar las acciones pertinentes para mitigar o prevenir su ocurrencia en el futuro, y realizan el seguimiento trimestral a las acciones propuestas en el plan de manejo de riesgos y oportunidades, a través del aplicativo ISOLucion, con el fin de verificar su cumplimiento y efectividad.

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

Después de su publicación y durante el respectivo año de vigencia 2017, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorar el Mapa de Riesgos de Corrupción. En este caso deberá dejarse por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas.[4]

1.5 Seguimiento

La Oficina de Control Interno realiza el seguimiento al proceso de identificación de los riesgos y oportunidades y con base en ellos realiza recomendaciones correctivas o de mejora a los responsables de los procesos, y realiza el seguimiento a la evolución de los riesgos y oportunidades, así como a la implementación y cumplimiento de las acciones propuestas a través del aplicativo ISOLucion, con el fin de generar las alertas y mejoras que correspondan.

De igual forma, verifica que en la entidad se implementen políticas de la Administración del Riesgo y se implementen mecanismos eficaces para la administración de riesgos y oportunidades.

La programación bajo la cual se desarrollará el seguimiento a los planes de manejo de riesgos y oportunidades de los procesos de la SDA, por parte de la Oficina de Control Interno, está establecido dentro del plan de acción de la dependencia y es comunicado a través de comunicación interna oficial.

Al finalizar la vigencia la Oficina de Control Interno presenta al Comité del Sistema Integrado de Gestión un informe sobre el seguimiento y evaluación de los resultados del plan de manejo de riesgos y oportunidades, que permite generar propuestas de mejoramiento y tratamiento a las situaciones detectadas.

En el evento de materializarse un riesgo de corrupción, se procede a:

1. Informar a la Subsecretaria General y de Control Disciplinario de la ocurrencia del hecho de corrupción por parte de un funcionario o a la Subdirección contractual si la ocurrencia del hecho de corrupción fue por parte de un contratista.
2. Revisar el Mapa de Riesgos de Corrupción, en particular las causas, riesgos y controles.
3. Verificar si se tomaron las acciones y se actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción.
4. Realizar un monitoreo permanente.

[4] Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción, Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República. 2015

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

COMPONENTE II. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El objetivo de este componente es garantizar a la ciudadanía el acceso a los trámites y servicios manejados por la entidad, a través de su accesibilidad y eficiencia. La entidad se rige por de la Ley anti trámites 962 del 2005, la política de racionalización de trámites y la guía de racionalización de trámites establecida por el DAFP.

2.1 Identificación de los trámites

La Secretaría Distrital Ambiente inició un proceso de revisión, aprobación, inscripción y publicación de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPAS en el portal del SUIT, durante el 2016, a través de mesas de trabajo internas con el apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, en la que se revisaron y depuraron los trámites y servicios definidos por la entidad.

De esta manera se inicia la gestión del año 2017 con 11 trámites actualizados y publicados en el SUIT, los cuales son:

1) Licencia ambiental
2) Inscripción en el registro de generadores de residuos o desechos peligrosos
3) Permiso de vertimientos
4) Permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas
5) Certificación ambiental para la habilitación de centros de diagnóstico
6) Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas
7) Concesión de aguas superficiales -corporaciones
8) Concesión de aguas subterráneas
9) Plan de manejo de restauración y recuperación ambiental
10) Registro de libro de operaciones forestales
11) Salvoconducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad biológica

Adicionalmente existen 11 trámites adicionales que se encuentran en proceso de revisión por parte del DAFP, para publicación oficial los cuales están divididos en los siguientes grupos:

Tramites sin gestión

- ✓ Permiso de recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial – corporaciones
- ✓ Registro de plantaciones forestales protectoras

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

- ✓ Permiso para el aprovechamiento forestal de bosques naturales únicos persistentes y domésticos

Tramites en creación

- ✓ Registro de la publicidad exterior visual
- ✓ Certificación de las inversiones para el control y mejoramiento del medio ambiente

Tramites en proceso de inscripción

- ✓ Certificación para importar o exportar productos forestales en segundo grado de transformación y los productos de flora silvestre no obtenidos mediante aprovechamiento del medio natural
- ✓ Permiso ambiental para zoológicos
- ✓ Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados
- ✓ Inscripción como acopiador primario de aceites usados en el Distrito
- ✓ Plan de contingencia para el manejo de derrames de hidrocarburos o sustancias nocivas
- ✓ Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos.

Por otra parte, la Secretaría Distrital de Ambiente por medio de su página web en el módulo de Servicios al Ciudadano (http://ambientebogota.gov.co/es/web/sda/guia-de-tramites), pone a disposición una guía de trámites y servicios con la información detallada de los trámites y servicios manejados por la entidad, dentro de la información que se puede encontrar esta : definición, normativa, tiempos de respuesta, los formatos asociados al trámite y los pasos para acceder al servicio, el cual a su vez direcciona a la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá (http://portel.bogota.gov.co/portel/libreria/php/03..html)

A continuación, podemos ver mediante un paso a paso por medio de imágenes como se puede acceder a la guía de trámites manejada por la SDA:

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





La guía de trámites anteriormente ilustrada, la cual se encuentra publicada en la página web de la SDA, se enlaza con la información reportada en la GTYS del Portal Bogotá, quedando de esta manera publicados 32 servicios y 11 trámites.

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

Por otra parte, la Secretaría Distrital de Ambiente cuenta con una Ventanilla Virtual en Internet (http://www.Secretaríadeambiente.gov.co/ventanillavirtual/app), mediante la cual los ciudadanos pueden acceder a realizar radicación de trámites que se encuentren parcialmente en línea y liquidación de aquellos que tienen un costo, de una manera segura y confiable, por medio de un usuario y contraseña asignado a la persona natural o jurídica que realiza la solicitud del trámite.



En esta ventanilla virtual, la Secretaría Distrital de Ambiente tiene en operación 41 trámites parcialmente en línea, todos ellos cuentan con la opción de liquidadores con código de Barras, los cuales pueden ser pagados en cualquier sucursal del Banco del Occidente, y 2 servicios.

Mediante esta herramienta informática también puede realizar solicitudes de información, denuncias, derechos de petición, quejas y sugerencias, remisión de información y muchos trámites más.

2.2 Priorización de los Trámites

La priorización de los tramites que se encuentran inscritos en el SUIT actualmente por parte SDA, obedecieron a directrices impartidas por el DAFP, a través de su enlace para el distrito, quien se encarga de condensar la información remitida por las entidades y establecer un orden de publicación, de acuerdo con los requisitos requeridos, por ejemplo, el cumplimiento normativo, actualizaciones de formatos.

2.3 Racionalización de los Trámites

La Secretaría Distrital de Ambiente considera que los esfuerzos realizados en los últimos años respecto a los trámites, aún si haberlos hecho parte del SUIT, son beneficios para los usuarios y se resalta su gestión frente a la automatización de

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

procesos en el sistema de información ambiental, lo cual ha permitido reducir los tiempos y desplazamientos de los ciudadanos tanto en la solicitud del trámite, seguimiento y resultado del mismo, así como la racionalización de los trámites entre las entidades que participan en las cadenas de Trámites Distritales. Además, ha permitido el uso de la tecnología de información como herramienta de automatización de procesos con el propósito de entregar menores resultados frente a las necesidades del ciudadano y empresario, y también entre las políticas de la entidad, permite la reducción de la impresión en papel como modo de respaldo.

La Secretaría Distrital de Ambiente actualmente tiene publicado en la herramienta SUIT 11 tramites, los cuales se dieron a conocer anteriormente en el subcomponente identificación de trámites, de esta manera para el 2017 se tiene planteado lograr una racionalización normativa y administrativa.

De la misma manera se revisará cuáles de estos trámites pueden ser sujetos a una actualización normativa, que lleve a consolidar un trámite parcialmente en línea en Webfile.

Con base en lo expuesto, la Secretaría Distrital de Ambiente establece la Estrategia de Racionalización de Trámites.

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

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

2.4 MATRIZ "Estrategia de Racionalización de Tramites"

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	
Nombre de la entidad: Secretaría Distrital de Ambiente	
Sector Administrativo: Ambiental	
Departamento: Cundinamarca	Año Vigencia:2017
Municipio: Bogotá	

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	**Nombre del trámite, proceso o procedimiento**	**Tipo de racionalización**	**Acción específica de racionalización**	**Situación actual**	**Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento**	**Beneficio al ciudadano y/o entidad**	**Dependencia responsable**	**Fecha de realización**	
								Inicio (día/mes/año)	**Fin (día/mes/año)**
1	Licencia ambiental	Normativa Administrativa	Actualización de formatos y listas de chequeo, Verificación normativa	Se encuentra actualmente publicado en la herramienta SUIT	Revisar los formatos actualmente aprobados por SIG y contrastar o modificar si se requiere los publicados en la herramienta SUIT. Corroborar la legislación vigente frente a la temática del trámite y contrastar con los publicados en la herramienta SUIT, realizar modificación si se requiere.	información actualizada del trámite	Subdirección generar y de control disciplinario (servicio al ciudadano)	01/02/2017	29/12/2017
2	Inscripción en el registro de generadores de residuos peligrosos o desechos peligrosos	Normativa Administrativa	Actualización de formatos y listas de chequeo, Verificación normativa	Se encuentra actualmente publicado en la herramienta SUIT	Revisar los formatos actualmente aprobados por SIG y contrastar o modificar si se requiere los publicados en la herramienta SUIT. Corroborar la legislación vigente frente a la temática del trámite y contrastar con los publicados en la herramienta SUIT, realizar modificación si se requiere.	información actualizada del trámite	Subdirección generar y de control disciplinario (servicio al ciudadano)	01/02/2017	29/12/2017

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	**Nombre del trámite, proceso o procedimiento**	**Tipo de racionalización**	**Acción específica de racionalización**	**Situación actual**	**Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento**	**Beneficio al ciudadano y/o entidad**	**Dependencia responsable**	**Fecha de realización**	
								Inicio (día/mes/año)	**Fin (día/mes/año)**
3	Permiso de vertimientos	Normativa Administrativa	Actualización de formatos y listas de chequeo, Verificación normativa	Se encuentra actualmente publicado en la herramienta SUIT	Revisar los formatos actualmente aprobados por SIG y contrastar o modificar si se requiere los publicados en la herramienta SUIT. Corroborar la legislación vigente frente a la temática del trámite y contrastar con los publicados en la herramienta SUIT, realizar modificación si se requiere.	información actualizada del trámite	Subdirección generar y de control disciplinario (servicio al ciudadano)	01/02/2017	29/12/2017
4	Certificación ambiental para la habilitación de los centros de diagnóstico automotriz	Normativa Administrativa	Actualización de formatos y listas de chequeo, Verificación normativa	Se encuentra actualmente publicado en la herramienta SUIT	Revisar los formatos actualmente aprobados por SIG y contrastar o modificar si se requiere los publicados en la herramienta SUIT. Corroborar la legislación vigente frente a la temática del trámite y contrastar con los publicados en la herramienta SUIT, realizar modificación si se requiere.	información actualizada del trámite	Subdirección generar y de control disciplinario (servicio al ciudadano)	01/02/2017	29/12/2017
5	Manejo de restauración y recuperación ambiental	Normativa Administrativa	Actualización de formatos y listas de chequeo, Verificación normativa	Se encuentra actualmente publicado en la herramienta SUIT	Revisar los formatos actualmente aprobados por SIG y contrastar o modificar si se requiere los publicados en la herramienta SUIT. Corroborar la legislación vigente frente a la temática del trámite y contrastar con los publicados en la herramienta SUIT, realizar modificación si se requiere.	información actualizada del trámite	Subdirección generar y de control disciplinario (servicio al ciudadano)	01/02/2017	29/12/2017

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	**Nombre del trámite, proceso o procedimiento**	**Tipo de racionalización**	**Acción específica de racionalización**	**Situación actual**	**Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento**	**Beneficio al ciudadano y/o entidad**	**Dependencia responsable**	**Fecha de realización**	
								Inicio (día/mes/año)	**Fin (día/mes/año)**
6	Permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas	Normativa Administrativa	Actualización de formatos y listas de chequeo, Verificación normativa	Se encuentra actualmente publicado en la herramienta SUIT	Revisar los formatos actualmente aprobados por SIG y contrastar o modificar si se requiere los publicados en la herramienta SUIT. Corroborar la legislación vigente frente a la temática del trámite y contrastar con los publicados en la herramienta SUIT, realizar modificación si se requiere.	información actualizada del trámite	Subdirección generar y de control disciplinario (servicio al ciudadano)	01/02/2017	29/12/2017
7	Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas	Normativa Administrativa	Actualización de formatos y listas de chequeo, Verificación normativa	Se encuentra actualmente publicado en la herramienta SUIT	Revisar los formatos actualmente aprobados por SIG y contrastar o modificar si se requiere los publicados en la herramienta SUIT. Corroborar la legislación vigente frente a la temática del trámite y contrastar con los publicados en la herramienta SUIT, realizar modificación si se requiere.	información actualizada del trámite	Subdirección generar y de control disciplinario (servicio al ciudadano)	01/02/2017	29/12/2017
8	Concesión de aguas superficiales-corporaciones	Normativa Administrativa	Actualización de formatos y listas de chequeo, Verificación normativa	Se encuentra actualmente publicado en la herramienta SUIT	Revisar los formatos actualmente aprobados por SIG y contrastar o modificar si se requiere los publicados en la herramienta SUIT. Corroborar la legislación vigente frente a la temática del trámite y contrastar con los publicados en la herramienta SUIT, realizar modificación si se requiere.	información actualizada del trámite	Subdirección generar y de control disciplinario (servicio al ciudadano)	01/02/2017	29/12/2017

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	**Nombre del trámite, proceso o procedimiento**	**Tipo de racionalización**	**Acción específica de racionalización**	**Situación actual**	**Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento**	**Beneficio al ciudadano y/o entidad**	**Dependencia responsable**	**Fecha de realización**	
								Inicio (día/mes/año)	**Fin (día/mes/año)**
9	Concesión de aguas subterráneas	Normativa Administrativa	Actualización de formatos y listas de chequeo, Verificación normativa	Se encuentra actualmente publicado en la herramienta SUIT	Revisar los formatos actualmente aprobados por SIG y contrastar o modificar si se requiere los publicados en la herramienta SUIT. Corroborar la legislación vigente frente a la temática del trámite y contrastar con los publicados en la herramienta SUIT, realizar modificación si se requiere.	información actualizada del trámite	Subdirección generar y de control disciplinario (servicio al ciudadano)	01/02/2017	29/12/2017
10	Registro del libro de operaciones forestales	Normativa Administrativa	Actualización de formatos y listas de chequeo, Verificación normativa	Se encuentra actualmente publicado en la herramienta SUIT	Revisar los formatos actualmente aprobados por SIG y contrastar o modificar si se requiere los publicados en la herramienta SUIT. Corroborar la legislación vigente frente a la temática del trámite y contrastar con los publicados en la herramienta SUIT, realizar modificación si se requiere.	información actualizada del trámite	Subdirección generar y de control disciplinario (servicio al ciudadano)	01/02/2017	29/12/2017
11	Salvoconducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad biológica	Normativa Administrativa	Actualización de formatos y listas de chequeo, Verificación normativa	Se encuentra actualmente publicado en la herramienta SUIT	Revisar los formatos actualmente aprobados por SIG y contrastar o modificar si se requiere los publicados en la herramienta SUIT. Corroborar la legislación vigente frente a la temática del trámite y contrastar con los publicados en la herramienta SUIT, realizar modificación si se requiere.	información actualizada del trámite	Subdirección generar y de control disciplinario (servicio al ciudadano)	01/02/2017	29/12/2017
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS UNICAS									
1									
2									

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	**Nombre del trámite, proceso o procedimiento**	**Tipo de racionalización**	**Acción específica de racionalización**	**Situación actual**	**Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento**	**Beneficio al ciudadano y/o entidad**	**Dependencia responsable**	**Fecha de realización**	
								Inicio (día/mes/año)	**Fin (día/mes/año)**
3									
4									
5									
	Nombre del responsable: Coordinación de servicio al ciudadano					Número telefónico:			
	Correo electrónico:					Fecha de publicación:			

COMPONENTE III. RENDICIÓN DE CUENTAS

El proceso de rendición de cuentas propicia los espacios para socializar y retroalimentar a la gestión pública y construir conjuntamente el camino hacia la prosperidad colectiva y el desarrollo territorial, entendido éste como un proceso de cambio progresivo en un territorio específico, que vincula activamente a diversos actores de carácter público, privado y comunitario.[5]

La Secretaría Distrital de Ambiente, al igual que las demás entidades que conforman la administración pública colombiana, desarrollará el proceso de rendición de cuentas de acuerdo con los lineamientos y contenidos estipulados en el CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, como un componente que busca propiciar un diálogo con la ciudadanía, a fin de dar a conocer los avances y logros de la gestión de la Entidad.

En este sentido la Secretaría Distrital de Ambiente ha venido adelantando acciones de rendición de cuentas, a través de las siguientes herramientas y actividades contempladas dentro de los cuatro subcomponentes estipulados en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2.0" elaborada por el DNP, y en el Plan de acción se definen las actividades para el 2017 tendientes a continuar con este ejercicio permanente de informar públicamente sobre su actuar y su gestión en un lenguaje sencillo y garantizar que la ciudadanía acceda a la información

3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible

La Secretaría Distrital de Ambiente, ha realizado anualmente plan de comunicación estratégica externa e interna, lo que ha permitido desarrollar distintas actividades entre las que se encuentran: Permanentes registro de la Secretaría Distrital de Ambiente, en los distintos medios de comunicación; creación y fortalecimiento de nuestra cuenta @ambientebogota en las redes sociales de twitter, facebook, HeyHey, Instagram, SoundCloud y youtube; constante actualización de la página web www.ambientebogota.gov.co con el fin de que los usuarios y la ciudadanía en general pudiera encontrar la información solicitada; celebración de las distintas actividades, campañas y celebraciones del calendario ecológico, vinculando y sensibilizando a la ciudadanía sobre distintas temáticas ambientales. A nivel interno se consolidaron los canales de: correo institucional, carteleras virtuales, boletín mi ambiente interno, programa de radio "Nuestro Ambiente", así como la ejecución de distintas campañas internas que permitieron la integración, participación y sentido de pertenencia de los servidores por nuestras entidad; de igual forma, de manera

[5] Lineamientos para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía por las Administraciones Territoriales. Guías para la gestión pública territorial. DNP – ESAP – USAID. 2011

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

continua se realizaron distintas piezas audiovisuales que fueron socializadas como herramientas para sensibilizar, se creó y posicionó tres herramientas de comunicación que permitieron fortalecer los escenarios de participación ciudadana en la gestión ambiental de Bogotá, estas herramientas fueron: página web www.ambientebogota.gov.co, biblioteca virtual y página web de niños mi parche ambiental. Cada una de estas herramientas, se actualizó de manera permanente con el objetivo de brindar información veraz y oportuna a nuestros distintos usuarios.

Adicionalmente cuenta con las siguientes plataformas que ha puesto en marcha para generar datos y e informar contenidos en términos de disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos ambientales por parte de las entidades públicas competentes.

➢ **Observatorio Ambiental de Bogotá (OAB),** es una herramienta que permite democratizar la información ambiental, dado que integra indicadores de múltiples dimensiones del desarrollo, recursos y temas de la gestión ambiental; alineándose con los principios de la Agenda XXI en el capítulo 40 "Información para la adopción de decisiones", donde se enfatiza que cada persona es a la vez usuario y portador de información, que incluye datos y el conjunto adecuado de experiencias y conocimientos". Se puede acceder desde la página web de la SDA o en el link: http://www.oab.ambientebogota.gov.co/

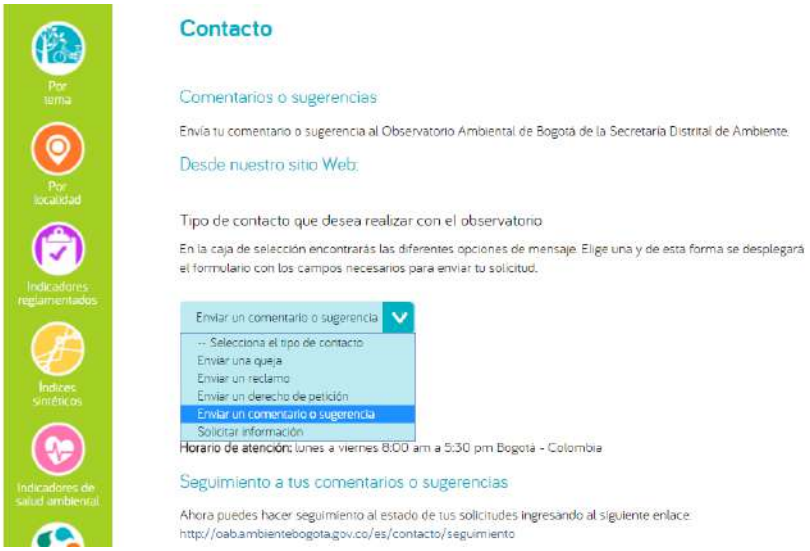


En la plataforma del OAB, también le permite a la ciudadanía interponer quejas y reclamos, de forma articulada con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en el link: http://www.oab.ambientebogota.gov.co/es/con-la-comunidad , ingresando por El observatorio con la comunidad y seleccionando el botón de Quejas y reclamos:

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



Adicionalmente, el ciudadano puede contactarse con la entidad a través de la plataforma del OAB en el link: http://www.oab.ambientebogota.gov.co/es/contacto, si desea enviar una queja, enviar un reclamo, enviar un derecho de petición, en estos casos se direccionar al enlace del SDQS, también puede enviar un comentario o sugerencia o enviar una solicitud de información.



➢ **ORARBO** (http://orarbo.gov.co/) se dispone de una plataforma para el seguimiento y los procesos de difusión de la gestión integral de la cuenca del río Bogotá, en la que se garantiza la transparencia y la participación de la ciudadanía en general a través del acceso a la información relacionada con la Gestión Integral de la Cuenca e información ambiental sobre la descontaminación del Río Bogotá. El ORARBO dispone de 273 indicadores publicados con el esquema de clasificación

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

de la Sentencia, por los componentes (Ambiental, Económico, Política Institucional y Social) y por los ejes estructurales establecidos para el monitoreo y seguimiento del Fallo (por seguimiento a la sentencia, por municipio o región y por entidad) con el propósito de profundizar en los problemas que aquejan a la cuenca hídrica y buscar soluciones. El ORARBO cuenta con dos módulos: 1) “observatorio con la comunidad” donde se publican eventos, noticias, se reciben y responden inquietudes y comentarios; y 2) “el observatorio y los municipios”, que permite visualizar y consultar información específica de los entes territoriales que se encuentran en la cuenca.

Por otra parte, la entidad como cabeza del sector ambiente presenta informes normados los cuales resumen los indicadores de gestión en la administración Distrital, así como el estado y calidad de los recursos naturales, con el fin de realizar un balance periódico que dé cuenta de la evolución ambiental de la ciudad, velando porque los datos y los contenidos cumplan con principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos de interés.

3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

A través de la realización de distintas actividades institucionales y eventos de carácter ambiental, se ha logrado la atención a medios de comunicación, la articulación con entidades y comunidad para recuperar espacios críticos, y el apoyo de organizaciones ambientales de Bogotá.

Se han realizado una serie de foros virtuales temáticos de rendición de cuentas a través de la plataforma del Observatorio Ambiental de Bogotá, como un canal idóneo para generar un diálogo con la ciudadanía sobre los temas ambientales de la ciudad y como una forma de incentivar y facilitar la petición de cuentas por parte de los ciudadanos. Las respuestas a los ciudadanos estuvieron acompañadas de una corrección de estilo de los textos que las áreas técnicas construían a fin de entregar información en lenguaje sencillo y claro al ciudadano.

Para la formulación del nuevo Plan Distrital de Desarrollo 2016-2020, la entidad lideró la formulación del componente ambiental bajo la consigna del Programa de Gobierno "Recuperemos Bogotá” de nuestro alcalde Enrique Peñaloza “…Los ciudadanos recuperarán el derecho a disfrutar a Bogotá en un ambiente limpio y con un diseño urbano de calidad…”. En tal sentido, se realizaron una serie de mesas de trabajo por localidades, convocadas por Secretaría Distrital de Planeación, y la realización de un Foro temático Distrital, en los cuales se dio participación a la ciudadanía para conocer y formular propuestas y planes a realizar para recuperar y planear una mejor Bogotá. Estos espacios han permitido dialogar, presentar y

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

retroalimentar propuestas y lineamientos estratégicos tanto de la Administración Distrital como de la entidad, con la ciudadanía.

De otra parte, con el programa de Corresponsales ambientales se impulsa la construcción de una comunidad de aprendizaje por medio de las TIC, como medios facilitadores de la interacción entre la ciudadanía y la administración distrital, fortaleciendo los vínculos, generando canales de comunicación en doble vía, construyendo relaciones más horizontales, transparentes cercanas y accesibles. En este escenario de participación y educación ambiental, los ciudadanos desde sus barrios, localidades y veredas pueden comunicar las gestiones ambientales con tres propósitos fundamentales, que a su vez se convierten en procesos incluyentes: informar, participar y divulgar. Para ser corresponsal ambiental se debe registrar en http://ambientebogota.gov.co/en/web/corresponsal-ambiental/formulario.

En este mismo sentido, la SDA apoya el programa de Voluntariado Distrital de Protección y Bienestar Animal de Bogotá, la cual es una forma de participación social ciudadana que involucra a un número creciente de personas que aman y cuidan a los animales. La formación y regulación de una red de voluntarios a nivel distrital permite respaldar las diversas actividades en torno a la protección y el bienestar animal en la ciudad.

A través de diferentes acciones, se realizó la asesoría para la gestión ambiental de las 20 alcaldías locales del Distrito Capital, a partir de la coordinación técnica y operativa, con el fin de atender las problemáticas ambientales de las localidades y facilitar los procesos de participación comunitaria, en cumplimiento de las políticas públicas distritales, que contribuyen al fortalecimiento de la cultura ciudadana y aumentando los valores éticos de las comunidades, con relación al buen uso y apropiación del espacio público, las zonas verdes, la estructura ecológica principal y demás elementos de valor ambiental del Distrito Capital.

En la ejecución del proceso de educación ambiental, la entidad ha venido fortaleciendo la estrategia de Aulas Ambientales y el programa de educación ambiental territorializada, buscando fortalecer y fomentar el disfrute, buen uso y apropiación del espacio público, las zonas verdes y demás áreas de valor ambiental del Distrito, para mejorar la calidad de vida, la convivencia y la sostenibilidad ambiental a través de la generación de conciencia ambiental y el fomento de la cultura ciudadana, que incida en el mejoramiento de las relaciones entre los habitantes de Bogotá y su entorno, por medio del desarrollo de acciones pedagógicas, recorridos interpretativos y procesos de formación Ambiental, en las temáticas de Biodiversidad, Comparendo Ambiental, Manejo de Residuos Sólidos, Biodiversidad, Cambio Climático y Gestión de Riesgos. Además, se realizan

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

caminatas ecológicas que son orientadas a la sensibilización, recuperación, protección y apropiación de los territorios ambientales.

3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas

La Oficina de Control Interno (OCI) de la SDA desarrolló la campaña "Mi Control Interno" que hizo uso de los medios informativos de la SDA (Pantallas digitales, correos institucionales y fondos de escritorio) para comunicar a los funcionarios "tips de autocontrol"

3.4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

La SDA ha estado dispuesta a ser evaluada por la ciudadanía y, en especial, a escuchar, atender y valorar los aportes y peticiones que retroalimenten la gestión institucional.

En este sentido ha aplicado encuestas de percepción y satisfacción por procesos, permite conocer la oportunidad, calidad y calidez, impacto de la prestación del servicio.

Para las acciones de rendición de cuentas la SDA ha mantenido una articulación a nivel interno y con la Alcaldía Mayor del D.C. para la elaboración y presentación del informe de rendición de cuentas del Plan de Desarrollo Distrital y la atención de las preguntas, comentarios y observaciones de la ciudadanía sobre el proceso de rendición de cuentas con competencia en el sector ambiente, de tal forma que se maneje una sola imagen frente a la ciudadanía, y se actué con oportunidad, concreción e integralidad en la presentación de logros y avances.

COMPONENTE IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Teniendo en cuenta que la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013) establece como prioridad y eje central de la administración pública la ciudadanía, la Secretaría Distrital de Ambiente, tiene dentro de su plan de acción evaluar y fortalecer los mecanismos que se requieran para garantizar un servicio con calidez, claridad y oportunidad, para de esta manera mejorar la imagen institucional y la satisfacción del ciudadano con el servicio prestado.

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

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que presta la Secretaría Distrital de Ambiente, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

4.1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

La Secretaría Distrital de Ambiente se encuentra estructurada por dependencias y su gestión de basa en el enfoque por procesos; para lo cual definió el Mapa de procesos clasificándolos en cuatro categorías: 1) Estratégicos, 2) Misionales, 3) De Apoyo y 4) Evaluación y Control, los cuales interaccionan entre sí, en procura del mejoramiento continuo de la entidad.

La atención al ciudadano se encuentra dentro de las funciones de la dependencia de Subsecretaría General y de Control Disciplinario, según literal i. del Decreto 109 de 2009, "*Administrar el sistema de atención al ciudadano de acuerdo con las directrices impartidas por la Secretaría General de la Administración del Distrito, aplicando, los correctivos necesarios para garantizar con eficacia la atención oportuna y el debido proceso*".

Y sus acciones se encuentran determinadas en la formulación del proyecto de inversión 1100 "Direccionamiento estratégico, coordinación y orientación de la SDA", el cual puede ser consultado en el link: http://ambientebogota.gov.co/documentos-de-formulacion-bogota-mejor-para-todos

4.2 Fortalecimiento de los canales de atención

- **Canal presencial:** Actualmente la SDA cuenta con 8 puntos de atención presencial, distribuidos estratégicamente por la ciudad con el fin de garantizar el servicio y el fácil acceso de la ciudadanía a la entidad, a continuación, doy a conocer la ubicación exacta de la sede principal y los 7 puntos manejados dentro de la Red CADE.

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

Sede Principal
• Av. Caracas # 54 - 38, +57 (1) 3778899,lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m En jornada continua.
SuperCADE CAD
• Carrera 30 # 25 - 90, Linea 195, : lunes a viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:oo p.m.
SuperCADE Américas
• Avenida Carrera 86 # 43 – 55 sur, linea 195, lunes a viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m
SuperCADE Suba
• Avenida calle 145 # 103B - 90, linea 195, lunes a viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m
SuperCADE Bosa
• Calle 57R sur # 72D - 12, linea 195, lunes a viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m
CADE Muzu
• Carrera 51F # 43 - 50 Sur, linea 195, lunes a viernes 7:00 a.m. 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. - 4:00 p.m.
CADE Fontibón
• Diagonal 16 # 104 - 51, linea 195, lunes a viernes 7:00 a.m. 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. - 4:00 p.m.
CADE Toberín
• Carrera 21 # 169 - 62, Centro Comercial Stuttgart, local 118, linea 195, lunes a viernes 7:00 a.m. 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. - 4:00 p.m

- **Canal telefónico:** La SDA actualmente cuenta con líneas establecidas para la atención telefónica de las dudas, inquietudes de la ciudadanía y asesorías técnicas en temas misionales, este servicio está centralizado en la sede principal de la entidad y el ciudadano puede acceder a él por medio de las líneas 3778810,3778812 en horario de 8:00 am a 5:pm, teniendo en cuenta lo estipulado por la política distrital de servicio al ciudadano.

- **Canal virtual:**
  - ✓ **Página web de la entidad:** http://www.ambientebogota.gov.co/
  - ✓ **E-mail:** atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co
  - ✓ **SDQS**
  - ✓ Herramienta Forest para trámites en línea.

Adicionalmente a los canales de atención establecidos por la entidad para el servicio al ciudadano se han venido desarrollando acciones para garantizar un servicio de calidad, claridad, oportunidad e incluyente.

- Se ha implementado de manera paulatina dentro de atención al ciudadano, un servicio de interprete para personas sordas, de acuerdo a lo dispuesto en el decreto 2369 de 1997, artículo 7, en relación a lo anterior durante el primer trimestre del año 2017 el grupo de servidores de atención al ciudadano se encuentra recibiendo entrenamiento en nivel básico de LSC, lo cual fomenta los procesos de inclusión.
- Adicionalmente es importante resaltar que la entidad viene desarrollando acciones de mejoramiento en los procedimientos inherentes a la atención al ciudadano en cuanto a la reducción de pasos requeridos, costos de los

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

trámites, tiempos de ejecución, de igual manera se consolido el portafolio de trámites y servicios y se realizara revisión y actualización si se requiere.

- Por otra parte, se realizan encuestas de satisfacción del servicio de manera presencial, en los 8 puntos de atención actualmente manejados, para de esta manera evaluar el servicio actualmente prestado y conocer posibles acciones de mejora requeridas.
- Los derechos de los usuarios y medios para garantizarlos, se encuentran publicados en la página web de la entidad a través de la Carta de Trato Digno, en el link: http://ambientebogota.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=8fb99a7c-ab62-4b54-8a62-3500d79ccddb&groupId=2888592
- Implementación de las notificaciones electrónicas para los ciudadanos contribuyendo al cumplimiento de la política presidencial de Cero Papel.

4.3 Talento humano

La Secretaría Distrital de Ambiente en su dedicación de brindar un servicio a la ciudadanía con calidad, calidez y oportunidad garantiza dentro de la planeación presupuestal los recursos económicos que permitan contar con un grupo de trabajo idóneo, que se acoja al cumplimiento del protocolo de servicio al ciudadano.

Así mismo la entidad realiza una serie de entrenamientos y retroalimentaciones, por medio del personal técnico de la entidad respecto a los diferentes trámites y servicios manejados, mejorando de esta manera las competencias del recurso humano perteneciente al área de servicio al ciudadano.

4.4 Normativo y procedimental

La Secretaría Distrital de Ambiente en su proceso de comunicaciones, servicio al ciudadano, se rige por la normatividad enunciada a continuación.

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

Versión	Descripción de la modificación	Acto administrativo
1	Adopción	Resolucion 3153 de 2008
2	Modificación en definiciones y registros, en la descripción de procedimientos	Resolucion 5194 de 2008
3	Se incluyó Logo de Bogotá positiva, se cambiaron responsables	Resolución 5575 de 24 septiembre de 2009
4	Cambio de responsables, modificación nombre del procedimiento (Administración y servicio de los puntos de atención al cliente), objeto, información primaria y secundaria. Lineamientos o políticas de Operación, actividad, descripción de la actividad, responsables, registros, puntos de control, flujograma.	Resolución 6788 de Octubre 8 de 2010
5	Modificación del nombre de Administración y servicio de los puntos de atención al cliente a Atención a la Ciudadanía, responsables, actividades, normatividad, objetivo, flujograma y lineamientos. Se crean los anexos 3 y 6	Resolución 85 del 08 de enero de 2014

4.5 Relacionamiento con el ciudadano

Es de vital importancia para la entidad tener una relación acertada con el ciudadano, para lo que se cuenta con los canales de atención (presencial, telefónica y virtual), buzón de sugerencias, correo de atención al ciudadano y defensor al ciudadano. En referencia a la satisfacción del ciudadano se realizan encuestas de percepción y satisfacción, consolidando los resultados en el informe de gestión.

4.6 Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

- La Secretaría Distrital de Ambiente en cabeza de atención al ciudadano y el grupo de quejas y reclamos, lleva a cabo la recepción de quejas por medio de los tres canales de atención manejados, (presencial, telefónico y virtual), los cuales di a conocer anteriormente.

- La entidad informa a la ciudadanía sobre los puntos de atención manejados actualmente por medio de la página web, en la siguiente ruta: (Servicio al ciudadano, atención al ciudadano, conozca nuestros puntos de atención.

- Adicionalmente el grupo de quejas y reclamos de la SDA, maneja un registro de las peticiones recibidas por la entidad, por medio del cual se puede

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

realizar el respectivo seguimiento del cumplimiento de los términos legales en las respuestas a la ciudadanía.

- El grupo de quejas y reclamos en su labor de seguimiento a la oportunidad, claridad y calidez desarrolla reportes de seguimiento mensuales con el objetivo de crear alertas internas a las dependencias encargadas de emitir respuestas, adicionalmente a dicha acción mensualmente, se consolida un informe de seguimiento con la situación actual de cada dependencia en cuanto a las respuestas pendientes, velando de esta manera por la oportunidad en la respuesta a la ciudadanía.

- Trimestralmente el grupo de quejas y reclamos realiza un informe, que busca verificar la calidez de las respuestas emitidas a la ciudadanía, por medio de la verificación y análisis del contenido de una muestra seleccionada de respuestas.

4.7 Defensor del Ciudadano

Adicionalmente, la Secretaría Distrital de Ambiente cuenta con un Defensor del Ciudadano, en Cumplimiento del Parágrafo 2° del Artículo 1° del Decreto 392 del 5 de octubre de 2015, *"Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"*, en este sentido con Resolución SDA No. 772 de 2016 se delega a la asesora de despacho como Defensora del Ciudadano, la cual vela por la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía con una gestión transparente, cálida, oportuna y dispuesta a ofrecer un mejor servicio al ciudadano, cumpliendo con los principios de eficiencia, eficacia y efectividad.

Los canales disponibles son: a través de correo electrónico: defensordelciudadano@ambientebogota.gov.co, solicitud telefónica: 3778912 y radicación escrita en las instalaciones de la Sede Administrativa de la Secretaría Distrital de Ambiente.

COMPONENTE V. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente se enmarca en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, el Decreto 1081 de 2015 y la Resolución MINTIC No. 3564 de 2015, la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA) pone a disposición de la ciudadanía en garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública, acciones encaminadas al

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

fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

En este sentido, la Secretaría Distrital de Ambiente continua con la implementación de Ley 1712 de 2014, a fin de mantener actualizada la información publicada en la página web de la entidad y activos los link que enlazan con otras plataformas para el acceso de la información pública, a partir de las acciones documentadas en el Plan de acción a través de los subcomponentes:

5.1 Lineamientos de Transparencia Activa

Puede acceder a toda la información pública de la Secretaría Distrital de Ambiental en el link: http://ambientebogota.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica , en cumplimiento de la Ley 1712/2014, Art. 9 y el Resolución 3564 de 2015.

Se podrá realizar revisiones de acuerdo con la actualización normativa o por funcionamiento normal y operativa de la entidad.

Especialmente atiende de manera permanente, actualizada y proactiva, la divulgación, participación e información en la página web en el link: http://ambientebogota.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica, de la siguiente información:

Información de la estructura de la SDA (Ley 1712/2014, art. 9)

- Estructura orgánica
- Funciones y deberes
- Ubicación de sedes - Horario de atención al público
- Descripción de departamentos:
- Presupuesto general asignado
- Ejecución presupuestal

Planes de gasto público para cada año fiscal, de acuerdo con lo establecido en el Art. 74 de la Ley 1474 de 2011 (Plan de Acción):

- Objetivos y estrategias
- Proyectos
- Metas
- Distribución presupuestal de proyectos de inversión
- Informe de gestión del año inmediatamente anterior
- Presupuesto desagregado con modificaciones
- Directorio de servidores públicos
- Directorio de personas naturales con contratos de prestación de servicios
- Normas generales y reglamentarias de la SDA
- Las políticas, lineamientos o manuales

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

- Metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos
- Resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal
- Indicadores de desempeño:
- Plan Anual de Adquisiciones
- Contrataciones adjudicadas para 2015 y plazos de cumplimiento
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Servicios, procedimientos y funcionamiento de la SDA (ley 1712/2014, art. 11)

- Detalles de los servicios brindados directamente al público
- Normatividad sobre los servicios brindados al público
- Formularios y protocolos de atención al público
- Información sobre trámites que se pueden adelantar ante la entidad
- Normatividad sobre trámites
- Procesos de los trámites
- Costos asociados a los trámites
- Formatos o formularios requeridos para los trámites
- Procedimientos para la toma de las decisiones
- Contenido de las decisiones y/o políticas adoptadas que afecten al público
- Informes de gestión, evaluación y auditoría
- Mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia
- Procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisiciones y compras
- Datos de adjudicación y ejecución de contratos (concursos, licitaciones y demás modalidades de contratación pública)
- Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones de la SDA
- Solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado
- Mecanismo o procedimiento para la participación ciudadana en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de la SDA
- Registro de los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente disponibles
- Datos abiertos contemplando las excepciones de la presente Ley

Publicidad de la contratación (ley 1712/2014, art. 10)

- Procesos de contratación por convocatoria pública adjudicados y en curso

* Una vez identificado el número del proceso en el cuál desea participar, ingrese al Portal de Contratación A la Vista y o SECOP

5.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva

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

La entidad ha dado respuesta a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, con radicados de nuestro sistema de información ambiental, los cuales están públicos en la página web en el link: http://ambientebogota.gov.co/es/seguimiento-a-quejas-y-soluciones

De igual forma, a través de Resolución SDA No. 00364 del 22 de abril de 2016 reglamentó el precio de la expedición de copias que sean solicitadas a la Secretaría Distrital de Ambiente, basados en artículo 29 de la Ley 1755 de 2015, el principio de gratuidad y el Decreto Nacional 103 de 2015.

5.3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información

La SDA ha elaborado los Instrumentos de la gestión de información pública, y los divulga en el link de acceso a la información:

- Gestión Documental
- Índice de información clasificada y reservada
- Esquema de publicación de información
- Consolidado de información pública por norma
- Registro de Activos de Información

5.4 Criterio diferencial de accesibilidad

La entidad ha implementado diferentes mecanismos de accesibilidad a la información en el portal web http://www.ambientebogota.gov.co para facilitar una mayor inclusión de personas en situación de discapacidad clasificados por los siguientes tipos de discapacidad:

VISUAL:

- CONTRASTE: La SDA dispone de la alternativa de visualización de la información pública, por medio del uso de la característica de contraste de sus páginas dentro del Portal WEB Institucional, el cual beneficia a la población con baja visión, ya que las personas con esta dificultad para leer textos que no contrasten con el fondo, puede agravarse si ella tiene una deficiencia de la visión del color que disminuye el contraste aún más. Para lo cual se proporciona una luminosidad mínima entre el texto y el fondo, haciendo que este sea más legible, incluso si la persona no ve toda la gama de colores.

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



- CAMBIO DE TAMAÑO DEL TEXTO: La SDA, implementó los mecanismos por los cuales se ayuda a las personas con baja visión, permitirles aumentar el tamaño del texto en el contenido, para que se pueda leer.



- LECTOR DE NOTICIAS: La SDA proporciona un mecanismo para escuchar las noticias con el fin de facilitarle a las personas con baja visión, escuchar las notas que son relevantes para la ciudadanía.

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



- RED SOCIAL: La SDA cuenta con una red social que proporciona los audios sobre los aspectos más importantes



AUDITIVA:

- SUBTÍTULOS: La entidad en su portal web en la sección de videos procura subtitular la mayoría de estos con el fin de incluir su contenido principalmente a personas con discapacidad auditiva.



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

AUDITIVA Y VISUAL: La entidad dispone de un enlace para descarga de dos software proporcionados por MinTic´s los cuales podrán ser descargados por cualquier persona jurídica, sea pública o privada, o por cualquier persona natural que resida en Colombia, presente o no una deficiencia visual y auditiva a través del proyecto CONVERTIC:



1. Software Lector de Pantalla Jaws le permite a las personas ciegas escuchar la información de la pantalla de cualquier computador con S.O Windows y trabajar en él.
2. Software de Magnificación Magic permite a las personas con baja visión trabajar en el computador con S.O. Windows al aumentar hasta 16 veces el tamaño de las letras de la pantalla y cambiar sus contrastes.

5.5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, la SDA genera un informe de solicitudes de acceso a información que contiene:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

Y es publicado mensualmente en la página web en el link: http://ambientebogota.gov.co/es/seguimiento-a-quejas-y-soluciones

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

COMPONENTE VI. INICIATIVA ADICIONAL: GESTIÓN ÉTICA

La gestión ética en la entidad viene adelantándose a partir de la expedición del Acuerdo 244 de 2006, "Por medio del cual se establecen y desarrollan los principios y valores éticos para el ejercicio de la función pública en el Distrito Capital".

La Secretaría Distrital de Ambiente adoptó el Ideario Ético del Distrito, con la resolución 2117 de 2008, como su “Código de Ética”, que contiene los siguientes Principios y Valores Éticos.

PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

- **Probidad**

Es la cualidad que caracteriza al servidor público distrital como una persona justa, íntegra y recta. En el actuar, se deben tener presentes la integridad, la honestidad, la decencia, la seriedad, la moralidad, la ecuanimidad, la rectitud, la justicia y la equidad tanto en la ejecución de las tareas y obligaciones, como en el uso de los recursos.

- **Respeto**

Es el principio por el cual las servidoras y servidores distritales, expresan un trato humano a los ciudadanos y ciudadanas y a sus compañeras y compañeros de trabajo, reconociéndolos como sujetos de derechos sin ninguna discriminación. Es la consideración y aprecio por la dignidad de las personas, sin menoscabo de su imagen y estima.

- **Responsabilidad**

Es el principio por el cual las servidoras y los servidores distritales se hacen cargo de las consecuencias de sus acciones, decisiones, palabras, actuaciones y en general de todos los actos libres que realicen, no solamente cuando de ellos se deriven consecuencias buenas y gratificantes, sino también cuando éstas sean adversas e indeseables. Ello supone, responder por los propios actos y enmendar los errores cuando sea posible.

- **Solidaridad**

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

Es el valor que surge del reconocimiento de la igualdad entre los seres humanos. Es la aplicación del principio de dignidad humana para reaccionar fraternalmente en las relaciones cotidianas y actuar con idoneidad ante las adversidades.

- **Trabajo en equipo**

Es el valor por el cual las servidoras y servidores distritales coordinarán e integrarán esfuerzos para obtener mayores niveles de productividad, lograr los objetivos institucionales, mejorar la prestación del servicio y garantizar la materialización de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas de Bogotá, haciendo que el aprendizaje individual sea también colectivo e institucional.

- **Servicio**

Es el valor por el cual los servidores y servidoras distritales que tienen el encargo constitucional y legal de administrar lo que es de todos y para todos, facilitan el cumplimiento de las responsabilidades del Distrito Capital, ofrecen respuestas efectivas a los requerimientos, necesidades, inquietudes y expectativas de la ciudadanía y facilitan el cumplimiento de los deberes y la realización efectiva de los derechos a todos los ciudadanos y ciudadanas de la Capital.

Instancias y responsabilidades:
La conformación del Comité de Ética fue mediante las Resoluciones 2116 de 2008 y 8954 de 2009.

La Conformación del Grupo de Gestores de ética de la SDA fue mediante las Resoluciones 3075 de 2007, 8954 de 2009 y 4358 de 2010, actualizado mediante Resolución No. 01683 de 7 de diciembre de 2012.

Todos los servidores de la SDA, participantes de las diferentes acciones.

La lucha contra la corrupción empieza por el comportamiento de los servidores públicos frente al accionar administrativo, que luego da lugar al cumplimiento de la ley anti trámites, a prestar una atención al ciudadano no solo eficiente y eficaz, a generar una información veraz y oportuna al ciudadano y que conlleva a una idónea rendición de cuentas; en este entendido la Secretaría Distrital de Ambiente adopta un componente adicional a los recomendados en el documento de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y es el componente ético, en el cual se tiene una oportunidad de hacer frente preventivo ante los fenómenos y espacios de corrupción.

La Secretaría Distrital de Ambiente continuará fortaleciendo la interiorización del Código de Ética, que contiene principios y valores tales como probidad, respeto, responsabilidad, solidaridad, trabajo en equipo y servicio, bajo la primicia que todos

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

los servidores públicos del Distrito deben ser ejemplo de ciudadanos comprometidos con una cultura ambiental, que disfruta los espacios públicos y zonas verdes con corresponsabilidad, propiciando felicidad en los ciudadanos, es decir, bajo el principio de equilibrio entre el ser, la naturaleza y lo público, además orientará impulsos para fomentar el autocontrol.

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

V. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Ambiente se programa cumplir y realizar el seguimiento conforme las siguientes responsabilidades:

La Alta Dirección de la Secretaría Distrital de Ambiente es la responsable de que sea un instrumento de gestión, le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas, por lo tanto, su aprobación final se hará en comité directivo.

De acuerdo con lo señalado por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.5. la máxima autoridad de la entidad, es decir el despacho del Secretario, velará porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en los documentos de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -Versión 2" y "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción".

FORMULACIÓN

Son responsables de la formulación y actualización todos los líderes de los procesos de la Entidad. La Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental coordinará la formulación, actualización y ajustes a lugar, de acuerdo con el Decreto 2641 de 2012 y con lo señalado por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.5. la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estará a cargo de la Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental de la SDA, dependencia que además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo.

AJUSTES Y MODIFICACIÓN

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno y se coordinará con la Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental.
Se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la Entidad, el cambio o modificación realizada.

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

PUBLICACIÓN

Anualmente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Ambiental en el link: http://www.ambientebogota.gov.co/web/sda/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano, bajo la responsabilidad de la Oficina asesora de comunicaciones, previa entrega de la Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, a más tardar el 31 de enero de cada año.

Cuatrimestralmente, el informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web, bajo la responsabilidad de la Oficina asesora de comunicaciones, previa entrega de la Oficina de Control Interno.

SOCIALIZACIÓN

Se dará a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado. Para el efecto, la Secretaría Distrital de Ambiente involucrará a los servidores públicos, al comité directivo, a la ciudadanía y a los interesados, a través de mecanismos de comunicación para que al interior de la entidad conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

REPORTE

Son responsables del reporte los procesos de la Entidad con competencia directa en las estrategias planteadas, para lo cual constituirán un archivo de evidencias.

SEGUIMIENTO

De acuerdo con lo señalado por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos; estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos. (…)”

El seguimiento al cumplimiento del Plan lo realiza la Oficina de Control Interno, efectuando el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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

Fechas de seguimientos y publicación: La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

El seguimiento se realizará en los formatos establecidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano V.2".

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

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

VI. PLAN DE ACCIÓN 2017

COMPONENTE / ESTRATEGIA	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	META	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
					1	2	3	
1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1. Política de administración del Riesgo de Corrupción	1.1 Incluir en las jornadas de socialización del SIG los lineamientos de la Política de Administración del Riesgo en la SDA.	# instrumentos de socialización de lineamientos de la Política aplicados / Total de instrumentos y medios de socialización definidos para la efectiva difusión de la Política de administración del riesgo * 100	Lineamientos de la Política de Administración del Riesgo socializados al 100%	X			Subsecretaria General y Control Disciplinario (Grupo Sistema Integrado de Gestión)
		1.2 Socializar al interior de la entidad a fin de dar inicio a integrar al nuevo servidor público hacia la cultura organizacional de la institución, al sistema de valores de la entidad, instruir acerca de la misión, visión y objetivos de la entidad y crear sentido de pertenencia, reforzando su conocimiento en todos los niveles de la entidad.	# de servidores públicos socializados frente cultura organizacional.	Realizar dos jornadas de inducción y reinducción a los servidores de la SDA, así como generar la cartilla virtual de inducción y reinducción para tener la verificación del conocimiento de la misma por parte de los servidores.	X		X	Dirección de Gestión Corporativa

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

COMPONENTE / ESTRATEGIA	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	META	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
					1	2	3	
	2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción	2.1 Revisar y actualizar el mapa de riesgos institucional y por proceso para la vigencia 2017.	% de avance de actualización y ajuste del Mapa de riesgos	100% del mapa de riesgos actualizado y ajustado	X			Subsecretaria General y Control Disciplinario (Grupo Sistema Integrado de Gestión) Responsables procesos
		2.2 Revisión y aprobación en comité del Sistema Integrado de Gestión, la actualización del mapa de riesgos de corrupción.	Acta de aprobación del mapa de riesgos por parte del comité del SIG	Mapa de riesgos revisado y aprobado por el comité del Sistema Integrado de Gestión	X			Comité del Sistema Integrado de Gestión
		2.3 Analizar los riesgos tipificados de corrupción en el mapa de riesgos institucional, a fin de mejorar su identificación y tratamiento para la vigencia 2018, de acuerdo con la guía para la gestión del riesgo de corrupción de la Presidencia de la República, y las recomendaciones generadas por la Oficina de Control Interno mediante informe de radicado 2016IE133255.	# de riesgos de corrupción analizados / # total de riesgos de corrupción * 100	Mapa de riesgos de corrupción analizados y mejorados para tratamiento en la vigencia 2018.			X	Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental Oficina de Control Interno Subsecretaria General y Control Disciplinario (Grupo Sistema Integrado de Gestión)
	3. Consulta y divulgación	3.1 Realizar las socializaciones del mapa de riesgos de corrupción de la	# de servidores públicos de la SDA sensibilizados sobre	Socializaciones de los componentes SIG y mapa de riesgos	X			Subsecretaria General y Control Disciplinario (Grupo Sistema

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

COMPONENTE / ESTRATEGIA	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	META	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
					1	2	3	
		entidad y las acciones preventivas en el marco del mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, reforzando su conocimiento en todos los niveles de la entidad.	el mapa de riesgos de la entidad.	realizadas a los servidores de la SDA con el fin de que tengan conocimiento de los riesgos de cada proceso.				Integrado de Gestión) Responsables procesos
		3.2 Publicar en la página web en el link de Plan Anticorrupción, el mapa de riesgos y el plan de manejo de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos y el plan de manejo de riesgos de corrupción aprobado	Mapa de riesgos y el plan de manejo de riesgos de corrupción publicado	X			Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental Oficina Asesora Comunicación
		3.3 Socializar, a los servidores públicos de la SDA, los mecanismos de sanción y los canales de denuncia interna y externa ante una posible ocurrencia de delitos en la SDA.	# de servidores públicos de la SDA sensibilizados sobre los mecanismos de sanción y los canales de denuncia	Sensibilizar con respecto a los mecanismos de sanción y los canales de denuncia a 100 servidores públicos y/o contratistas de la Entidad, durante la vigencia (50 en cada uno de los cuatrimestres programados)	X		X	Dirección legal Ambiental Oficina de control interno.
	4. Monitoreo y seguimiento	4.1 Efectuar medición de los riesgos potenciales y su asociación con tipologías de delito.	Mapa de riesgos de corrupción con tipologías de delito identificadas. OCI: # de seguimientos realizados	Realizar 2 seguimientos al Mapa de Riesgos que impactan los resultados previstos en los Planes de Gestión y Proyectos de Inversión y que afectan el cumplimiento de compromisos del	X	X	X	Oficina de Control Interno Subsecretaria General y Control Disciplinario (Grupo Sistema Integrado de Gestión)

COMPONENTE / ESTRATEGIA	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	META	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
					1	2	3	
				Plan de Desarrollo (el primero en el mes de mayo y el segundo en septiembre).				Responsables procesos
		4.2 Realizar el seguimiento al plan de manejo de riesgos y control de materialización de riesgo, documentado en el aplicativo Isolucion, generando las alertas a las que dé lugar.	# seguimientos cuatrimestrales realizados / # total de seguimientos proyectados para la vigencia] * 100	Realizar el 100% Seguimientos programados a los planes de manejo de riesgos (3, distribuidos así: 1 en marzo, 1 en junio y 1 en octubre)	X	X	X	Oficina de Control Interno Responsables procesos
		4.3 Realizar seguimiento a la atención de las PQRS, de conformidad con el Plan de acción de la Oficina de Control Interno.	# de Auditorías realizadas al tema de PQRS	Realizar una (1) auditoría que incluya la revisión de PQRS, en el segundo semestre			X	Oficina de Control Interno
2. ANTITRÁMITES	1. Identificación de los trámites	1.1 Identificar la existencia de nuevos trámites y servicios y actualización de existentes.	# Trámites dados a conocer a servicio al ciudadano con actualizaciones de procedimientos/# trámites con actualización de procedimientos*100	Dar a conocer al grupo de servicio al ciudadano el 100% de los trámites que realicen una actualización de procedimiento por medio de SIG y los nuevos generados durante la vigencia 2017.	X	X	X	Subsecretaría general y de control disciplinario (Grupo Servicio al Ciudadano) Equipo SIG, Responsables de procesos
		1.2 Actualizar la guía de trámites y servicios de la Secretaría General, Alcaldía	#de trámites publicados en SUIT/ # de trámites	Actualizar en GTYS el 100% de los trámites racionalizados y publicados en SUIT	X	X	X	Subsecretaría general y de control disciplinario

COMPONENTE / ESTRATEGIA	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	META	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
					1	2	3	
		Mayor, de acuerdo al plan de trabajo desarrollado para la vigencia 2017.	publicados en GTYS*100	durante la vigencia 2017.				(Grupo Servicio al Ciudadano)
		1.3 Formular matriz de "Estrategia de racionalización de trámites" que se acoja a las directrices de la guía de PAAC.	#de trámites publicados en SUIT/# de trámites incluidos en estrategia de racionalización de trámites *100	Incluir la totalidad de los trámites publicados en SUIT en la estrategia de racionalización elaborada por la entidad.	X			Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental Subsecretaría general y de control disciplinario (Grupo Servicio al Ciudadano)
	2.Realizar inscripción de trámites y servicios manejados por la entidad, que actualmente no se encuentran publicados en SUIT.	2.1 Llevar a cabo acciones requeridas para enviar información requerida por el DAFP, para la revisión, aprobación, inscripción y publicación de nuevos trámites manejados por la entidad.	# de trámites y servicios publicados en SUIT cierre 2016/ # de trámites y servicios publicados en SUIT año 2017*100	Llevar a cabo publicación en SUIT del 80% de los trámites planteados como meta institucional para dicha acción por parte del DAFP.	X	X	X	Subsecretaría general y de control disciplinario (Grupo Servicio al Ciudadano) Procesos estratégicos, misionales y de apoyo
	3. Publicar y divulgar los trámites y servicios manejados por la entidad.	3.1 Publicar el portafolio de servicios de la entidad.	Portafolio de servicios de la entidad aprobado por la Subsecretaría General	Portafolio de servicios de la entidad divulgado	X			Oficina asesora de comunicaciones
		3.2 Divulgar el portafolio de servicios de la entidad en los	# de ciudadanos a los	Dar a conocer los trámites y servicios				Subsecretaría general y de

COMPONENTE / ESTRATEGIA	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	META	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
					1	2	3	
		diferentes puntos de atención presencial.	cuales se realizó divulgación y asesoría por medio del portafolio de servicios, en el canal presencial cuatrimestalmente.	manejados por la SDA a 1.000 personas durante la vigencia 2017, utilizando el portafolio de trámites y servicios, como herramienta de asesoría en los diferentes puntos de atención presencial de la SDA.	X	X	X	control disciplinario (Grupo Servicio al Ciudadano)
	4. Priorización	4.1 Revisar, identificar y definir trámites o servicios que sean objeto de racionalización durante la vigencia 2017.	# de trámites priorizados para racionalización *100/ # de trámites aptos para racionalización, (Publicados en SUIT)	Establecer trámites o servicios que van a ser objeto de racionalización normativa, tecnológica y administrativa durante la vigencia 2017	X			Subsecretaría general y de control disciplinario (Grupo Servicio al Ciudadano) DPSIA, Enlace SIG dependencias según temáticas
	5. Racionalización	5.1 Racionalización de trámites y procedimientos administrativos, simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización.	# de trámites racionalizados en el 2017/# de trámites planteados en la estrategia de racionalización	Realizar racionalización del 100% de los trámites establecidos en la estrategia de racionalización vigencia 2017.	X	X	X	Subsecretaría general y de control disciplinario (Grupo Servicio al Ciudadano-operativa) DPSIA (tecnología) Equipo SIG y responsable del proceso (normatividad)
		5.2 Incentivar la participación en nuevas cadenas de trámites y servicios, de	# de cadenas de trámite disponibles para participación de la SDA, de acuerdo	Lograr una participación del 20% frente al total de cadenas de trámites	X	X	X	Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental

COMPONENTE / ESTRATEGIA	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	META	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
					1	2	3	
		acuerdo con la priorización de la Secretaria General.	a su misionalidad/ # de cadenas de trámites manejas por la entidad *100	disponibles para la participación de la SDA.				Dependencias según temáticas
		5.3 Gestionar integración con otros sistemas de información para optimización de procedimientos.	# de gestiones de integración adelantadas	Integración con un sistema de información para optimización de procedimientos.	X	X	X	Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental Dependencias según temáticas
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	**1. Información de calidad y en lenguaje comprensible**	1.1 Divulgación permanente en las cuentas institucionales, redes sociales y en la página web de información actualizada de la gestión institucional y de información temática de interés.	Reporte de Tráfico	Divulgar en los distintos canales institucionales de la SDA la gestión de la entidad	X	X	X	Oficina asesora de Comunicaciones
		1.2 Actualización de los datos, indicadores y documentos ambientales y mantenimiento permanente de la operación de las plataformas OAB y ORARBO.	# de reportes realizados al OAB # de personas registradas en el OAB	Plataformas OAB y ORARBO en funcionamiento y actualizadas	X	X	X	Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental Dependencias según temáticas
		1.3 Elaborar los informes normados que rinden cuenta sobre de gestión en la administración Distrital, así	# de informes normados elaborados	100% de los informes normados sobre gestión y estado de recursos normados elaborados.	X			Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental Dependencias según temáticas

COMPONENTE / ESTRATEGIA	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	META	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
					1	2	3	
		como el estado y calidad de los recursos naturales.						
		1.4 Actualización y ejecución del Plan de Comunicaciones para la vigencia 2017	% de cumplimiento del Plan de comunicaciones 2017	Plan de Comunicaciones 2017 actualizado y ejecutado en un 100%	X	X	X	Oficina asesora de Comunicaciones
		1.5 Publicación y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la SDA vigencia 2017.	Publicación en la Web de la SDA el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano Actividades de promoción y divulgación del PAAC	Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 en la página web de la entidad	X			Oficina asesora de Comunicaciones Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental
	2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Campañas institucionales y atención a medios de comunicación.	# de campañas realizadas y # de registros informativos en los medios de comunicación	Realización de campañas institucionales y divulgación a través de los medios de comunicación.	X	X	X	Oficina asesora de Comunicaciones. Dependencias según temáticas
		2.2 Fortalecimiento del programa de Corresponsales ambientales y la creación de contenido digital, a través de las nuevas TIC.	# de personas vinculadas al programa de corresponsales ambientales	100% de personas atendidas que solicitaron la vinculación al programa de corresponsales ambientales	X	X	X	Oficina de Participación, Educación y Localidades

COMPONENTE / ESTRATEGIA	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	META	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
					1	2	3	
		2.3 fortalecer y capacitar el programa de Voluntariado Distrital de Protección y Bienestar Animal de Bogotá	número de voluntarios capacitados fortalecer el ingreso de nuevos voluntarios	Capacitar al 20% de las personas inscritas al programa distrital. inscribir 100 nuevos voluntarios al programa	X			Dirección de Gestión corporativa
		2.4 Desarrollo de Procesos de Participación en las 20 Localidades	# de procesos de participación realizados en cada una de las localidades	100% de los procesos de participación programados en el 2017	X	X	X	Oficina de Participación, Educación y Localidades
		2.5 Realización de actividades de educación ambiental	# de actividades de educación ambiental desarrolladas en los espacios administrados por la SDA y en las 20 localidades del D.C.	100% de las actividades de educación ambiental programadas en el 2017	X	X	X	Oficina de Participación Educación y Localidades
		2.6 Participar en espacios de participación ciudadana generados por la Alcaldía Mayor.	# de participaciones en ferias de servicio al ciudadano de la SDA, durante el 2017 / # ferias de servicio al ciudadano programas por Alcaldía Mayor *100	Participar en la totalidad de ferias de servicio al ciudadano organizadas por la Alcaldía Mayor durante la vigencia 2017	X	X	X	Subsecretaría general y de control disciplinario (Grupo Servicio al Ciudadano)
		2.7 Coordinación interinstitucional para la elaboración y presentación del informe de rendición de cuentas del Plan de	% de avance en la elaboración del Informe de rendición de cuentas	Informe de rendición de cuentas distrital presentado, y solución de preguntas, comentarios y observaciones de la	X			Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental

COMPONENTE / ESTRATEGIA	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	META	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
					1	2	3	
		Desarrollo Distrital en cabeza del señor Alcalde Mayor con la responsabilidad particular de las cabezas de sectores. Atención de las preguntas, comentarios y observaciones de la ciudadanía sobre el proceso de rendición de cuentas con competencia en el sector ambiente.	# de preguntas o comentarios resueltos por la SDA	ciudadanía sobre el mismo.				Dependencias según temáticas
	3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Llevar a cabo una actividad semestral orientada a fortalecer la cultura del autocontrol en la gestión de los procesos de la entidad	[# de actividades desarrolladas en el semestre / # de actividades semestrales programadas en el semestre] * 100	Realizar el 100% de Actividades de autocontrol programadas para la vigencia		X	X	Oficina asesora de Control Interno
	4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Aplicar encuesta a la ciudadanía para conocer la opinión que tienen sobre la gestión que realiza nuestra entidad, a través de formularios en línea dispuesto en la página web.	# de respuestas vía formulario electrónico	Encuesta de percepción aplicada, analizada y comunicada	X	x	x	Oficina Asesora de Comunicaciones
		4.2 Medición de las encuestas de percepción y satisfacción por procesos.	# de procesos que aplicaron encuesta de percepción / # total de procesos	Resultado de la medición de las encuestas de percepción	X	X	X	Dependencias responsables de proceso

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

COMPONENTE / ESTRATEGIA	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	META	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
					1	2	3	
			misionales de la SDA.					
		4.3 Realizar jornada de Revisión por la Dirección	# de jornadas realizadas / 2	Realizar dos jornadas de revisión por la dirección		x	X	Comité del SIG
4. ATENCIÓN AL CIUDADANO	1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1 Desarrollo de plan de implementación de la política Distrital de Servicio al Ciudadano	# de componentes incluidos en el plan de implementación/ # componentes de la política Distrital de servicio al ciudadano*100	Desarrollar plan de implementación, que garantice control y cumplimiento en los componentes establecidos por la Política Distrital de servicio al Ciudadano.	X	X		Subsecretaría general y de control disciplinario (Grupo Servicio al Ciudadano)
		1.2 Informar a la ciudadanía por medio de material publicitario en los puntos de atención manejados por la SDA, sobre el servicio de intérprete en LSC, lo cual contribuye a la inclusión en el servicio prestado por la entidad a la población en condición de discapacidad auditiva.	# de material publicitario difundido en los puntos de atención de la SDA/# de puntos de atención manejados por la SDA *100	Publicar y difundir material publicitario referente al servicio de intérprete de LSC en EL 100% de puntos de atención manejados por la SDA	X	X		Subsecretaría general y de control disciplinario (Grupo Servicio al Ciudadano)
		1.3 Desarrollar e implementar planes de contingencia para mitigar posibles eventualidades en el proceso contractual y de esta manera	#de planes de contingencia desarrollados y ejecutados para la vigencia 2017	Desarrollar e implementar un plan de contingencia para la vigencia 2017 y realizar el 100% de su implementación	X	X		Subsecretaría general y de control disciplinario (Grupo Servicio al Ciudadano)

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

COMPONENTE / ESTRATEGIA	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	META	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
					1	2	3	
		garantizar el recurso humano para brindar atención al ciudadano.						
	2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Realizar remodelación de sala de atención al ciudadano sede principal de la SDA, teniendo en cuenta aspectos como la señalización y la atención prioritaria y accesibilidad a personas en condición de discapacidad, niños, mujeres gestantes y adultos mayores.	Remodelación infraestructura física sede principal de la SDA	Adecuar la sala de atención al ciudadano conforme las exigencias para personas en condición de discapacidad.		X	X	Subsecretaría general y de control disciplinario (Grupo Servicio al Ciudadano) Dirección de Gestión Corporativa
		2.2 Gestión para fortalecer y operar las notificaciones electrónicas de las solicitudes de los usuarios.	# de gestiones y de notificaciones electrónicas realizadas frente a la vigencia anterior	Disminuir a 130 días el tiempo de atención a los procesos de notificaciones de los trámites administrativos.	X	X	X	Dirección de Control Ambiental Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental
	3. Talento Humano	3.1 Entrenamiento constante al personal encargado de brindar servicio al ciudadano, con el fin de garantizar el desarrollo de competencias y actitudes orientadas a satisfacer necesidades, expectativas e intereses de la ciudadanía.	# de entrenamientos realizados durante el 2017 al personal de servicio al ciudadano/ # de entrenamientos planeados por realizar en el año 2017 para el grupo de atención al ciudadano *100	Alcanzar en la vigencia 2017 un mínimo de 20 entrenamientos para el personal de servicio al ciudadano de la SDA, en las temáticas que sean de primera necesidad para garantizar un servicio oportuno, claro y cálido.	X	X	X	Grupo Servicio al Ciudadano

COMPONENTE / ESTRATEGIA	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	META	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
					1	2	3	
		3.2 Entrenamiento y fortalecimiento de competencias del equipo de trabajo en lengua de señas colombiana.	# de servidores entrenados en LSC en el año 2016/ # de servidores entrenados en LSC en el año 2017*100	Entrenar al personal de atención al ciudadano que presta servicio en los puntos de atención presencial que maneja la SDA, para garantizar un servicio incluyente con la población con discapacidad auditiva.	X			Grupo Servicio al Ciudadano Dirección de Gestión Corporativa
	4. Normativo y procedimental	4.1 Informes de seguimiento trimestral de estándares e indicadores.	# de informes realizados por trimestre/# de trimestres del año en curso *100	Elaborar informe de estándares e indicadores en cada uno de los cuatro trimestres de la vigencia 2017	X	X	X	Grupo de Servicio al Ciudadano Dependencias según temáticas
		4.2 Actualizar y unificar el procedimiento de atención al ciudadano actualmente manejado.	# procedimientos de servicio al ciudadano 2017/ # de procedimiento de servicio al ciudadano 2016*100	Actualizar y unificar procedimientos manejados por servicio al ciudadano durante la vigencia 2017	X	X		Grupo de servicio al ciudadano/ Subsecretaría general y de control disciplinario Grupo SIG
	5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Medir la satisfacción del Ciudadano frente al servicio prestado por el grupo de atención al ciudadano.	# de informes de satisfacción realizados / # de meses del año *100	Realizar encuestas de satisfacción al cliente en los diferentes puntos de atención de manera mensual, durante la vigencia 2017.	X	X	X	Grupo Servicio al Ciudadano
		5.2 Revisar estructura de la encuesta actualmente manejada para medir satisfacción del ciudadano y	#de variables de mejora incluidas en el plan de acción / # variables de mejora	Elaborar documento de revisión de encuesta de satisfacción del servicio y elaborar plan de acción para la implementación	X			Grupo Servicio al Ciudadano

COMPONENTE / ESTRATEGIA	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	META	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
					1	2	3	
		plantear acciones de mejora si se requieren.	encontradas en revisión	de las mejoras encontradas.				
		5.3 Realizar seguimiento a la calidez, oportunidad y claridad de las respuestas emitidas por cada una de las áreas, a las Quejas y Reclamos presentadas por los ciudadanos ante la SDA.	# informes de seguimiento trimestrales elaborados / # de trimestres del año*100	Elaborar informe de seguimiento a la claridad, calidez y oportunidad en cada uno de los cuatro trimestres de la vigencia 2017	X	X	X	Grupo Servicio al Ciudadano
		5.4 Gestionar las solicitudes reiteradas allegadas al Defensor del Ciudadano, para darle respuesta oportuna y de fondo.	# de solicitudes reiteradas atendidas / # de solicitudes totales allegadas *100	Atender de fondo el 100% de las solicitudes reiteradas allegadas al defensor del ciudadano.	X	X	X	Defensor del Ciudadano
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Diseñar e implementar los mecanismos de tecnologías de información, en cumplimiento de los elementos priorizados de la Leyes 1474 de 2011 y 1712 de 2014.	% de avance en la disposición de componentes tecnológicos para una adecuada difusión como parte de la implementación de las Leyes 1474 del 2011 y 1712 del 2014	28% de avance en la disposición de componentes tecnológicos para una adecuada difusión como parte de la implementación de las Leyes 1474 del 2011 y 1712 del 2014	X	X	X	Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental
		1.2 Realizar el seguimiento a la publicación de la información mínima	% de actualización de la información pública divulgada en la página web.	100% de la información mínima obligatoria de la Ley 1712 de 2014 y el	X	X	X	Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental

COMPONENTE / ESTRATEGIA	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	META	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
					1	2	3	
		obligatoria de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015.		Decreto 1081 de 2015 publicada.				Las dependencias de acuerdo a la información a divulgar y Oficina asesora de comunicaciones
		1.3 Verificar la clasificación de datos abiertos en el cuadro de caracterización documental activos de información.	# de procesos verificados en cuanto a datos abierto en el cuadro de caracterización documental / # total de procesos incluidos en el cuadro de caracterización documental con datos abiertos.	Columna de datos abiertos del cuadro de caracterización documental activos de información verificado.	X	X	X	Equipo Sistema Integrado de Gestión Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental Responsable de cada proceso
		1.4 Gestionar la publicación de un dato abierto.	% de divulgación de datos abiertos	Gestión para publicar un dato abierto		X	X	Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental
	2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Actualizar la Resolución por la cual se adopta el costo de copia de información.	Resolución de costo de adoptada y publicada	Resolución por la cual se adopta el costo de copia de información en la SDA para la vigencia 2017	X			Dirección de Gestión Corporativa

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

COMPONENTE / ESTRATEGIA	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	META	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
					1	2	3	
		2.2 Realizar asignación y seguimiento a las solicitudes de acceso a la información y publicar respuestas emitidas por las dependencias competentes en la página web.	# de solicitudes de acceso de información asignadas y con seguimiento / # de solicitudes de acceso de información ingresadas a la entidad *100	100% de solicitudes de acceso a la información generadas por parte de la ciudadanía en la vigencia 2017 asignadas, con seguimiento y publicadas en la página web de la SDA	X	X	X	Subsecretaria General y de Control Disciplinario (Grupo PQRs) Oficina Asesora de Comunicaciones
	3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Actualizar el cuadro de caracterización documental activos de información índice de información clasificada y reservada.	# de procesos que actualizan el cuadro de caracterización documental activos de información índice de información clasificada y reservada / # de procesos que deben actualizarlo	Cuadro de caracterización documental activos de información, índice de información clasificada y reservada actualizada de acuerdo a las modificaciones de los procedimientos y activos de información				Dirección de Gestión Corporativa Subsecretaria General y de Control Disciplinario (Equipo SIG) Responsable de procesos
		3.2 Actualizar el Registro o inventario de activos de Información documentales y publicarlo en la página web. Actualizar el registro de activos de información no documentales.	# de procesos que actualizan el Inventario de activos de información / # total de procesos de la SDA	Inventario de activos de información actualizado de acuerdo a las modificaciones de los procedimientos y activos de información	X	X	X	Dirección de Gestión Corporativa Equipo SIG Responsable del proceso Dirección de Planeación y Sistemas de Información
		3.3 Reestructuración del esquema de publicación de información del módulo de	% de avance de la reestructuración del esquema de publicación del	Módulo de transparencia y acceso a la información en operación.	X			Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental

COMPONENTE / ESTRATEGIA	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	META	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
					1	2	3	
		transparencia y acceso a la información en el portal Web de la SDA, como lo establece la Resolución 3564 de 2015 de MINTIC para facilitar la usabilidad y la navegabilidad de la ciudadanía general.	módulo de transparencia.					Oficina Asesora de Comunicación
	4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Crear protocolo de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	#de manual de protocolos creados	Crear en la vigencia 2017, un manual de protocolo de accesibilidad a espacios físicos, para población en situación de discapacidad.	X	X		Subsecretaria General y de Control Disciplinario (Grupo atención al ciudadano)
		4.2 Gestión de un mecanismo diferencial para accesibilidad, a través de herramientas TIC, a población en condición de discapacidad.	# de gestiones realizadas para desarrollar un mecanismo diferencial de accesibilidad	Gestión para el desarrollo de un mecanismo diferencial de accesibilidad				Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental
	5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Generar un informe mensual de las solicitudes de acceso y publicarlo en la página web.	# de informes de solicitudes de acceso elaborados y publicados	Informes mensuales de solicitudes de acceso elaborado y publicado	X	X	X	Subsecretaria General y de Control Disciplinario (Grupo PQRs)
6. GESTIÓN ÉTICA	Fortalecimiento del accionar ético de los servidores de la	Diseño y formulación Plan de Acción de la vigencia 2017.	Componentes y actividades formulados y aprobados / Total de componentes del	Realización del Plan de Acción de Ética para la vigencia 2017	X	X		Grupo de Gestión Ética Comité de Ética

COMPONENTE / ESTRATEGIA	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	META	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
					1	2	3	
	Entidad a través del programa de gestión ética institucional		Plan de Acción de ética para la vigencia 2017	% de formulación y aprobación del Plan de Acción ética 2017				
		Socialización del programa de gestión ética de la SDA.	% de cobertura de la socialización del Programa de gestión ética = # de Canales de comunicación empleados en la difusión del programa de ética / total de canales de comunicación oficial de la SDA	100 % de cobertura de los canales de comunicación para la la socialización del Programa de Gestión Ética		X	X	Grupo de Gestión Ética
		Implementación de las acciones previstas para la vigencia.	% de actividades implementadas en la vigencia / total de actividades del Plan de acción de Ética	Implementación del 100% de las acciones contenidas en el Plan de Acción de Ética vigencia 2017.	X	X	X	Comité de Ética Gestores de Ética