

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE  
2016



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

SECRETARÍA DE AMBIENTE



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
FUNDAMENTO LEGAL .....	4
ELEMENTOS ESTRATEGICOS DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE .....	7
MISIÓN .....	7
VISIÓN .....	7
POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	7
OBJETIVOS ESTRATEGICOS.....	8
EVALUACION VEEDURIA DISTRITAL.....	9
I. OBJETIVO DEL PLAN .....	12
II. ALCANCE.....	12
III. COMPONENTES .....	12
COMPONENTE I. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	12
COMPONENTE II. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	21
COMPONENTE III. RENDICIÓN DE CUENTAS .....	27
COMPONENTE IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	33
COMPONENTE V. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN ..	35
COMPONENTE VI. GESTIÓN ÉTICA .....	37
IV. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN .....	40
FORMULACIÓN.....	40
AJUSTES Y MODIFICACIÓN .....	40
PUBLICACIÓN .....	41
SOCIALIZACIÓN.....	41
REPORTE.....	41
SEGUIMIENTO .....	41
V. PLAN DE ACCIÓN 2016 .....	43



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

## 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 de la Secretaria General en su circular No. 37 del 21 de Diciembre de 2015 y 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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

## 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).



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

- 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).
- 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. Título 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”)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

## ELEMENTOS ESTRATEGICOS DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE

### MISIÓN

La Secretaria Distrital de Ambiente es la Autoridad que promueve, orienta y regula la sustentabilidad ambiental de Bogotá, como garantía presente y futura del bienestar de la población, y como requisito indispensable para la conservación y uso de bienes y servicios ecosistémicos y valores de biodiversidad.

### VISIÓN

En 2016, la Secretaria Distrital de Ambiente es reconocida por ser: Una entidad que contribuye a que Bogotá se adapte al cambio climático y se ordene alrededor del agua mediante el cumplimiento de su mandato y la integración efectiva del componente ambiental en los programas de la ciudad.

Una entidad que avanza en la gobernanza ambiental de la ciudad promoviendo la participación ciudadana y la gestión coordinada con otras entidades públicas y privadas; y una entidad moderna y efectiva, con mayor capacidad tecnológica y humana para ejecutar sus programas y atender oportunamente a la ciudadanía.

### POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La Secretaría Distrital de Ambiente, como autoridad ambiental que promueve, orienta y regula la sustentabilidad ambiental en el Distrito Capital, 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, prevención de la contaminación, generación de un ambiente de trabajo seguro y adecuado para el efectivo desarrollo de las actividades garantizando el bienestar y calidad de vida de los trabajadores y con la protección de la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los activos de información.

Para tal fin, preservará la memoria institucional, mantendrá y fortalecerá los sistemas de información y tecnología adecuados, administrará y conservará los documentos de archivo 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 clientes internos y externos, 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 promoviendo un ambiente de responsabilidad social.

La Secretaría Distrital de Ambiente definió y documentó su política del sistema integrado de gestión asegurándose de que es coherente con la misión, planes de la entidad, y adecuada con las metas organizacionales. La política del sistema integrado de gestión se comunica y difunde a los servidores públicos a través de campañas internas, reuniones y talleres de sensibilización, medios electrónicos e impresos tales como carteleras virtuales, página Web, folletos, entre otros establecidos en los procedimientos de comunicación interna y externa adoptados.

## **OBJETIVOS ESTRATEGICOS**

1. Contribuir eficazmente a la construcción de una ciudad ambientalmente sustentable que se integre a la región y a la nación en cumplimiento a lo establecido en el plan de desarrollo.
2. Mantener los sistemas de información y tecnológicos adecuados que permitan preservar y proteger la memoria institucional.
3. Administrar y conservar los documentos de la Secretaría Distrital de Ambiente - SDA de acuerdo a lo establecido en las Tablas de Retención Documental – TRD, fortaleciendo la preservación de la memoria institucional y la transparencia en el manejo de la información.
4. Prevenir y/o mitigar los riesgos y peligros identificados en la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA, que afecten o puedan afectar la salud y seguridad del personal de la SDA, sus clientes y visitantes. Los objetivos de seguridad y salud en el trabajo específicos son:
  - 4.1 Reducir el impacto de los accidentes de trabajo, teniendo en cuenta los riesgos a los que están expuestos cada uno de los servidores de la SDA de acuerdo a sus actividades.
  - 4.2 Disminuir los riesgos que puedan generar incidentes y/o accidentes a los servidores.
5. Promover la vinculación de la comunidad en procesos ambientalmente sustentables liderados por la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA.
6. Promover el autocontrol y mejora continua de la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA a través de la verificación y seguimiento de las actividades desarrolladas.



7. Mitigar y/o prevenir los aspectos e impactos ambientales negativos identificados en la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA y que se producen en el desarrollo de sus actividades. Los objetivos ambientales específicos están formulados en cada programa que hacen parte integral del PIGA y son:

7.1 Optimizar el uso del recurso hídrico en las sedes administradas por la Secretaría Distrital de Ambiente.

7.2 Optimizar el uso de energía eléctrica en las sedes administradas por la Secretaría Distrital de Ambiente.

7.3 Establecer actividades que permitan mejorar y fortalecer la gestión integral de los residuos, desde la prevención, hasta su disposición final en las sedes y otros espacios donde se desarrollan actividades de la Secretaría Distrital de Ambiente.

7.4 Definir los criterios ambientales que se adoptarán en la Gestión Contractual con el fin de utilizar de manera eficiente los recursos asignados a la Secretaría Distrital de Ambiente y que permitan realizar una contratación sustentable.

7.5 Implementar acciones que promuevan el uso y mejores prácticas de transporte limpio, aporten al mejoramiento de las condiciones ambientales internas y permitan compensar las afectaciones ocasionadas al ambiente por la Secretaría Distrital de Ambiente.

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 los propósitos 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.

## EVALUACION VEEDURIA DISTRITAL

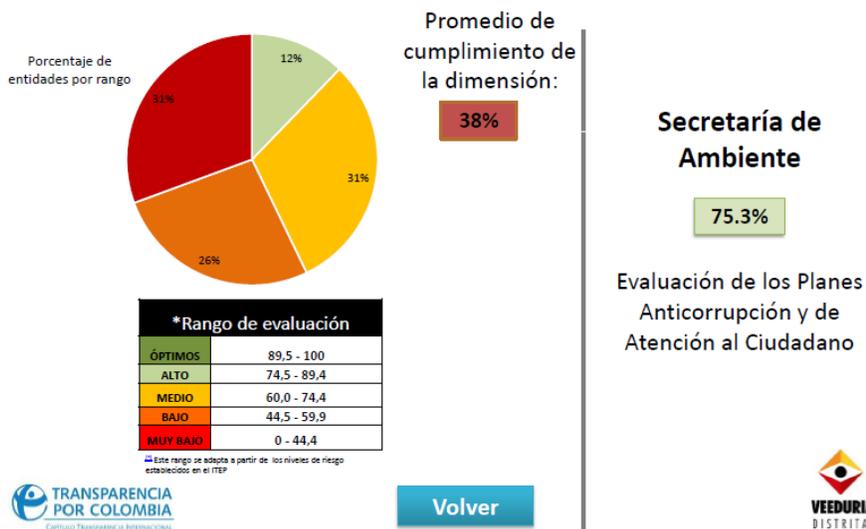
En diciembre de 2015, la Veeduría Distrital dio a conocer los resultados del ejercicio de análisis que realizaron en conjunto con la Corporación Transparencia por Colombia sobre los estándares mínimos de Transparencia contenidos en la Ley 1712 de 2014 y el cumplimiento de lo establecido en el Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011- en lo relativo a los Planes Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía. Estos resultados permiten contribuir al ejercicio permanente de seguimiento, autoanálisis y mejora de las entidades del Distrito, y se constituyen en línea base sobre la cual construir una mejor relación con la ciudadanía, con información completa, oportuna, veraz y comprensible.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Ante lo cual, la Secretaría Distrital de Ambiente obtuvo un puntaje de 75,3%, ubicándose en un rango **Alto**, en la dimensión de transparencia y anticorrupción, referentes al Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía, reconociendo la

### Dimensión de planes anticorrupción y atención al ciudadano. Resultados generales (49 entidades)



existencia y el contenido de los componentes contenido en dicho Plan.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

El promedio de cumplimiento de estándares del sector ambiente fue de 72,4%, ubicándose en rango **medio**, pero muy por encima del promedio distrital que registro 38% de cumplimiento (rango muy bajo).

Dentro de las recomendaciones que se presentaron y que fueron tenidas en cuenta para la formulación de las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2016, fueron:

*Frente a la incorporación de la estructura de contenidos formales dentro del PAAC, la entidad evidencia la asimilación de estas condiciones de forma, excepto por la no inclusión del Mapa de Riesgos dentro de los documentos soportes del PAAC. Sin embargo, a la hora de analizar los contenidos del PAAC se evidencia lo siguiente:*

*El componente antitrámites se encuentra en un nivel de cumplimiento óptimo, y constituye un referente para las demás entidades del sector.*

*En relación al componente de rendición de cuentas, es importante fortalecer las acciones previstas para garantizar que la información divulgada hacia la ciudadanía cumpla condiciones de calidad, pertinencia, oportunidad y claridad.*

*Finalmente, frente al componente de atención a la ciudadanía, es importante que la entidad prevea acciones que conduzcan a la adaptación de su infraestructura para la prestación de servicios de atención a los usuarios, garantizando condiciones de accesibilidad para diferentes poblaciones, especialmente para aquellas con alguna discapacidad.*

*Teniendo en cuenta que la entidad tiene resultados favorables en relación a la dimensión de divulgación de información pública, es recomendable que se identifiquen los activos de información que deben publicarse en relación al talento humano, los mecanismos de control interno y externo, así como frente al sistema de PQRS de la entidad.*

*Es recomendable que se los procesos de participación ciudadana desarrollados tengan un correspondan a un ejercicio de planeación previo que incluya las acciones de sistematización final, esto para garantizar que la entidad contará con los resultados sistematizados de los procesos, insumo fundamental para incorporar las recomendaciones dentro de los procesos de decisión y gestión de la entidad.*



## 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, evitar 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 gestión y generando un proceso de aprendizaje institucional, orientado a las mejores prácticas para la prestación del servicio que se entrega a la ciudadanía, en coherencia con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

## II. ALCANCE

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

## III. 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 los siguientes considerandos:

- a. Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

*...Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano... Parágrafo. En aquellas Entidades donde se tenga implementado un **sistema integral de administración de riesgos**<sup>1</sup>, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.*

- b. La Secretaría Distrital de Ambiente realiza la administración integral del riesgo a través del procedimiento 126PG01-PR09: Administración del Riesgo.

---

<sup>1</sup> Negrita fuera de texto



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

La Secretaría Distrital de Ambiente elaboró el Mapa y Plan de Riesgos por procesos e Institucional de acuerdo con los lineamientos y requerimientos de la Guía de Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública de Septiembre de 2011, Administración del Riesgo Guía conceptual y Metodológica de la Veeduría Distrital año 2013, Guía gerencial para la elaboración de mapas de riesgos de Corrupción del DAFP - Banco Mundial, año 1999, la Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012 y lo establecido en los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009, y NTD- SIG 001:2011; dichos elementos se encuentran relacionados como insumo en el procedimiento de Administración del Riesgo: 126PG01-PR09 V.12, documento que brinda los lineamientos y las políticas de operación para realizar la administración de los riesgos potenciales con el fin de prevenir, mitigar sus impactos o eliminar las causas que limiten el logro de los objetivos institucionales, de los procesos y que puedan afectar la satisfacción de los clientes o usuarios o afectar la salud y seguridad en el trabajo. En su actualización adoptada mediante Resolución SDA No. 2327 del 11 de noviembre de 2015 se incluyeron los riesgos de corrupción y riesgos de seguridad y salud en el trabajo.

La implementación del mapa de riesgos será monitoreado por los líderes de proceso correspondientes y tendrá verificación y seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, quien realizará el seguimiento al proceso de identificación de los riesgos institucionales y con base en ellos realizar recomendaciones preventivas, correctivas y/o de mejora con los responsables de los procesos. Igualmente, la Oficina de Control Interno a través del aplicativo ISOLucion deberá hacer seguimiento a la evolución de los riesgos y al cumplimiento de las acciones propuestas, con el fin de verificar su cumplimiento y proponer mejoras.

Una vez realizada la evaluación del procedimiento 126PG01-PR09 del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, frente a lo requerido por la Ley 1474 de 2011, en el tema de administración de los riesgos, en el cual está inmerso el riesgo por corrupción, se homologa el componente para este Plan, siendo parte integral del mismo el mapa de riesgos de la Entidad.

## **POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

La política de administración del riesgo fue actualizada teniendo en cuenta lo establecido de la norma MECI1000:2014 y dando cumplimiento a lo establecido en el procedimiento 126PG01-PR09 - Administración del Riesgo del Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital de Ambiente.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

“La Secretaría Distrital de Ambiente, implementa como Política la Administración de los Riesgos para garantizar una gestión pública eficaz bajo la responsabilidad de los directivos que participan en cada proceso. Los cuales evaluarán y actualizarán, por lo menos una vez al año, los eventos externos e internos que pueden afectar o impedir el cumplimiento de sus objetivos estratégicos o de los procesos y garantizaran la realización de acciones eficaces y efectivas en el marco de la viabilidad jurídica, técnica, financiera y económica para asegurar la entidad y mitigar los efectos ocasionados en el evento de la materialización de dichos riesgos.

Las políticas a nivel de riesgo están identificadas y contenidas en el plan de manejo de riesgos así como las estrategias a desarrollar a largo, mediano y corto plazo y los riesgos que podrían afectar la prestación del servicio y el logro de los objetivos de la entidad, lo que permite identificar, hacer seguimiento y retroalimentar los riesgos identificados con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para adelantar el proceso de administración de los riesgos institucionales la SDA tomará como metodología la emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública”.

## MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Secretaría Distrital de Ambiente ha venido consolidando anualmente el mapa de riesgos institucional, el cual está disponible para su consulta en la página web de la entidad en el link: <http://ambientebogota.gov.co/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano>.

A continuación se presenta la identificación y valoración de los riesgos tipificados como de corrupción, así como sus respectivos controles existentes y las acciones preventivas formuladas por cada uno de los procesos, dentro del mapa de riesgos de la entidad aprobados en comité del Sistema Integrado de Gestión el 17 de diciembre de 2015, el cual puede ser consultado en detalle en el link anterior, en un medio de fácil acceso al ciudadano.

Después de su publicación y durante el respectivo año de vigencia 2016, 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.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción, Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República. 2015



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

PROCESO	RIESGO	CLASIFICACION DEL RIESGO	DESCRIPCION	CAUSAS	EFECTOS CONSECUENCIAS	METODO DE CONTROL EXISTENTE	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	OPCIONES DE MANEJO
							1.RARO (Nivel E) 2.IMPROBABLE (Nivel D) 3.POSIBLE (Nivel C) 4.PROBABLE (Nivel B) 5.CASICERTEZA (Nivel A)	1.Insignificante 2.Menor 3.Moderado 4.Mayor 5.Catastrófico	ZONA B: Baja ZONA M: Mod ZONA A: Alta ZONA E: Extr	
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Incumplimiento con los estándares establecidos, tales como, calidad, oportunidad, confiabilidad y veracidad, en lo que respecta a la formulación, evaluación y seguimiento de proyectos	Riesgo Estratégico Riesgo de Corrupción Riesgo de Imagen Riesgo de Cumplimiento. Riesgo Operativo	Suministro de información sin el lleno de los requisitos	Desconocimiento de los estándares de calidad (precisión, veracidad, coherencia, integralidad y soporte en políticas, principios, programas del PDD) y de los términos establecidos por la norma y por la SPCI por parte de las dependencias y de los Gerentes de proyectos. Deficientes conocimientos en formulación, evaluación, seguimiento de proyectos y aplicación de los lineamientos establecidos en los procedimientos (126PG01-PR02 Formulación, Inscripción, Registro y Actualización de los Proyectos de Inversión de la SDA y 126PG01-PR14 Reprogramación, actualización y seguimiento plan de acción Componente de Inversión y Gestión en SEGP) por parte de los Gerentes de proyectos. Falta de inducción y capacitación en formulación, evaluación y seguimiento de proyectos, a Gerentes, analistas y gestores de proyectos.	Pérdida de imagen, credibilidad y confianza en la SDA  Toma de decisiones inadecuadas  Proceso sancionatorio en contra de la entidad.	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 SEGPLAN.	4	2	ZONA A: Alta	REDUCIR EL RIESGO
<b>COMUNICACIONES</b>	Respuestas expedidas a los ciudadanos(as) por parte de las dependencias de la SDA sobre los derechos de petición instaurados que no cumplan con criterios de calidad, calidez, oportunidad, coherencia y normativa	Riesgo de Cumplimiento Riesgo Estratégico Riesgo de Imagen Riesgo Operativo Riesgo de Corrupción	Respuestas de los derechos de petición emitidas a los ciudadanos que no contemplan los criterios de calidad, calidez, oportunidad y coherencia, siendo la información no efectiva para resolver la solicitud del peticionario	Inadecuado control por parte de las dependencias de la SDA a los criterios de calidad, calidez oportunidad y coherencia de las respuestas emitidas. Desconocimiento o aplicación indebida de la normatividad aplicable por parte de las dependencias encargadas de dar trámite a las solicitudes ciudadanas Desconocimiento de las competencias de las dependencias de la SDA	Pérdida de Imagen de la entidad Acciones legales contra la entidad Bajo nivel de satisfacción de la ciudadanía Requerimientos de entes de control.	Procedimiento 126PG02-PR09 Quejas y reclamos Indicador de quejas y reclamos con respuesta	4	3	ZONA A: Alta	REDUCIR EL RIESGO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

PROCESO	RIESGO	CLASIFICACION DEL RIESGO	DESCRIPCION	CAUSAS	EFECTOS CONSECUENCIAS	METODO DE CONTROL EXISTENTE	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	OPCIONES DE MANEJO
							1.RARO (Nivel E)	1.Insignificante		
							2.IMPROBABLE (Nivel D)	2.Menor	ZONA B: Baja	
							3.POSIBLE (Nivel C)	3.Moderado	ZONA M: Mod	
							4.PROBABLE (Nivel B)	4.Mayor	ZONA A: Alta	
							5.CASICERTEZA (Nivel A)	5.Catastrófico	ZONA E: Extr	
<b>GESTIÓN AMBIENTAL Y D/R</b>	Insuficiente soporte operativo para la administración de las áreas protegidas actualmente bajo administración de la SDA (3 aulas ambientales) y 15 PEDH.	Riesgo de Cumplimiento Riesgos Estratégico Riesgo de Imagen Riesgo Operativo Riesgo de Corrupción	Personal y recursos operativos insuficientes para desarrollar todas las acciones de manejo y uso para la conservación y restauración de los hábitats naturales de la áreas protegidas bajo administración	Asignación insuficiente de recursos para la implementación de las estrategias para la administración de las áreas protegidas y aulas bajo administración.  Planeación inadecuada de los recursos humanos, físicos y tecnológicos  Demoras en los trámites administrativos para la adquisición de los recursos físicos y humanos que garanticen una gestión efectiva en las áreas protegidas y aulas bajo administración.	Deterioro del hábitat natural en las áreas protegidas, con riesgo de invasiones y afectaciones ambientales. Pérdida de credibilidad institucional y de gobernabilidad.  Afectación de calidad de vida de la población de área de influencia directa de las áreas protegidas.	Aplicación del Procedimiento 126PM03-PR04 Manejo espacios para la conservación Aplicación del Procedimiento 126PM03-PR02 Seguimiento a la implementación de planes de manejo ambiental de áreas protegidas.	5	3	ZONA A: Alta	Reducir el Riesgo
<b>PLANEACION AMBIENTAL</b>	Información inconsistente reportada en el Observatorio Ambiental de Bogotá - OAB	Riesgo Estratégico Riesgo de Imagen Riesgo de corrupción	Cargue de la información en el OAB que no cumpla con los lineamiento o criterios establecidos para la validez del dato definido en el procedimiento de la SDA	Desactualización de los indicadores ambientales y de los datos acerca de un mismo indicador que provienen de diferentes fuentes de información. Se entrega la información por parte de las áreas sin la oportunidad suficiente para realizar un adecuado análisis y revisión de calidad de la información. Elevada rotación de personal encargado de la generación y entrega de la información e indicadores a la DPSIA, lo cual incide negativamente en la calidad y oportunidad.	Disminución del tráfico de consultas y visitas al OAB. Pérdida de credibilidad de la herramienta y de las instituciones que reportan información.  Incumplimiento de la normatividad legal vigente	Procedimiento 126PM02-PR14 Gestión, Administración de los Indicadores y variables en el Observatorio Ambiental de Bogotá.	4	2	ZONA A: Alta	REDUCIR EL RIESGO.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

PROCESO	RIESGO	CLASIFICACION DEL RIESGO	DESCRIPCION	CAUSAS	EFECTOS CONSECUENCIAS	METODO DE CONTROL EXISTENTE	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	OPCIONES DE MANEJO
							1.RARO (Nivel E) 2.IMPROBABLE (Nivel D) 3.POSIBLE (Nivel C) 4.PROBABLE (Nivel B) 5.CASICERTEZA (Nivel A)	1.Insignificante 2.Menor 3.Moderado 4.Mayor 5.Catastrófico	ZONA B: Baja ZONA M: Mod ZONA A: Alta ZONA E: Extr	
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	Pérdida o alteración de la información en el Archivo de la SDA	Riesgo Operativo Riesgo de Cumplimiento Riesgo de corrupción Riesgo Estratégico Riesgo de Seguridad de la Información	Pérdida o alteración de la documentación física o digital en las diferentes fases de su ciclo de vida y que estén en custodia de las dependencias de la SDA,	<p>1. Inadecuado control en el préstamo de los documentos del Archivo</p> <p>1.2. Falta de espacios que aseguren el archivo y custodia de las unidades documentales cuando se encuentran en trámite</p> <p>1.3. Ausencia de un inventario documental</p> <p>2. Manipulación deliberada de la información debido a intereses particulares.</p> <p>2.1. Incumplimiento a los procedimientos y lineamientos establecidos por la SDA</p> <p>2.2. Debilidades en los lineamientos y políticas de seguridad de la información y gestión documental</p> <p>3. No disponibilidad de la evidencia producida por las cámaras de vigilancia</p> <p>3.1. Exposición al hurto por la inseguridad pública presente en los lugares objeto de visita técnica y de entidad.</p> <p>3.2. Descentralización de la información en múltiples equipos.</p> <p>3.3. Equipos de medición obsoletos con insuficiente capacidad de almacenamiento</p>	<p>Pérdida de memoria documental institucional</p> <p>Desgaste administrativo y pérdida de recursos para la reconstrucción</p> <p>Inicio de procesos disciplinarios y/o sancionatorios</p> <p>Pronunciamiento inadecuado</p> <p>Pérdida de la trazabilidad de la información</p> <p>Deterioro de imagen institucional.</p>	<p>Procedimiento 126PA06-PR03 consulta y préstamo de documentos</p> <p>Procedimiento 126PM04'PR53 Administración de Expedientes</p>	4	4	ZONA E: Extrema	REDUCIR EL RIESGO
<b>TALENTO HUMANO</b>	Incumplimiento a la normatividad y criterios de Evaluación del desempeño Laboral (EDL)	Riesgo de Cumplimiento Riesgo Operativo Riesgo de Corrupción	Incumplimiento de la normatividad que regula la EDL	<p>Incumplimiento de los términos establecidos por la normatividad y los lineamientos definidos en el procedimiento.</p> <p>Inadecuada planeación.</p> <p>Falta de compromiso y objetividad en la EDL por parte de los evaluadores y evaluados.</p>	<p>Demora en la Programación del Plan de Incentivos</p> <p>Investigaciones disciplinarias</p> <p>Incumplimiento de metas y/o objetivos institucionales</p>	<p>Procedimiento 126PA01-PR10 Evaluación Desempeño Laboral</p>	4	2	ZONA A: Alta	REDUCIR EL RIESGO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

PROCESO	RIESGO	CLASIFICACION DEL RIESGO	DESCRIPCION	CAUSAS	EFECTOS CONSECUENCIAS	METODO DE CONTROL EXISTENTE	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	OPCIONES DE MANEJO
							1.RARO (Nivel E)	1.Insignificante	ZONA B: Baja	
							2.IMPROBABLE (Nivel D)	2.Menor	ZONA M: Mod	
							3.POSIBLE (Nivel C)	3.Moderado	ZONA A: Alta	
							4.PROBABLE (Nivel B)	4.Mayor	ZONA E: Extr	
							5.CASICERTEZA (Nivel A)	5.Catastrófico		
	Incumplimiento de los requisitos de comisiones al exterior	Riesgo de cumplimiento Riesgo de corrupción Riesgo de imagen	Incumplimiento a la normatividad legal vigente y a los lineamientos establecidos en el procedimiento 126PA01-PR08 Comisión Servicios	Inasistencia a la comisión, entrega extemporánea o incompleta de los documentos, falta de entrega del reporte de comisión y demás documentos establecidos en la normatividad y el procedimiento vigente. Desconocimiento e incumplimiento de la normatividad y de los procedimientos vigentes. Falta de compromiso de los funcionarios.	Detrimiento patrimonial Investigaciones disciplinarias Pérdida de imagen institucional.	Procedimiento 126PA01-PR08 Comisión Servicios	4	2	ZONA A: Alta	REDUCIR EL RIESGO
RECURSOS FISICOS	Pérdida o daño de Bienes	Riesgo Operativo Riesgo de Corrupción Riesgo de seguridad de la Información	Perdida o daño de los elementos de la entidad	1. Uso inadecuado de los bienes 1.2. Falta de competencia y/o desconocimiento de manuales de manejo de los diferentes elementos 1.3. Incumplimiento en los programas de mantenimiento y calibración 1.4. Retrasos en los procesos contractuales 2. Inconvenientes de orden público 2.1. Eventos naturales o antrópicos 3. Falta de espacios seguros para el almacenamiento 3.1. Falta de control en la permanencia de los visitantes de la entidad 3.2. No disponibilidad de la evidencia producida por las cámaras de vigilancia	Detrimiento patrimonial Deficiencias en el desarrollo de la gestión misional por falta de los elementos técnicos requeridos Deterioro de la calidad del servicio Disminución de la vida útil de los bienes de la entidad Investigaciones disciplinarias por datos erróneos Pronunciamiento inadecuado.	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.	4	2	ZONA A: Alta	REDUCIR EL RIESGO - COMPARTIR EL RIESGO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

PROCESO	RIESGO	CLASIFICACION DEL RIESGO	DESCRIPCION	CAUSAS	EFECTOS CONSECUENCIAS	METODO DE CONTROL EXISTENTE	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	OPCIONES DE MANEJO
							1.RARO (Nivel E) 2.IMPROBABLE (Nivel D) 3.POSIBLE (Nivel C) 4.PROBABLE (Nivel B) 5.CASICERTEZA (Nivel A)	1.Insignificante 2.Menor 3.Moderado 4.Mayor 5.Catastrófico	ZONA B: Baja ZONA M: Mod ZONA A: Alta ZONA E: Extr	
	Retrasos en el procedimiento contractual	Riesgo Operativo Riesgo de Cumplimiento Riesgo institucional Riesgo Corrupción	Demora en el procedimiento de contratos	Falta de claridad en el objeto contractual, en la justificación del estudio previo, en las obligaciones contractuales, en el perfil y en la experiencia que se requiere para satisfacer la necesidad en los Contratos de prestación de servicios. Desconocimiento de los lineamientos establecidos en la normatividad legal vigente y en los lineamientos establecidos en los procedimientos Debilidad en la socialización de los lineamientos y normatividad vigente.	Reprocesos frecuentes Deficiencias en la ejecución del contrato de acuerdo a lo planificado Detrimiento patrimonial Incumplimiento de las metas institucionales.	Procedimientos contractuales	4	2	ZONA A: Alta	REDUCIR EL RIESGO
	Publicaciones extemporaneas en el SECOP de los procesos contractuales	Riesgo Operativo de Cumplimiento Riesgo de Imagen Riesgo de Corrupción	Incumplimiento de los terminos de ley para la publicación en el SECOP de los procesos contractuales	Falta seguimiento a las publicaciones en el SECOP. Fallas tecnológicas internas y externas. Falta de personal con destinación exclusiva para la publicación de los procesos contractuales.	Investigaciones y Sanciones a la SDA Incumplimiento a los principios de publicidad y transparencia Pérdida de la imagen institucional.	Procedimientos contractuales	4	2	ZONA A: Alta	REDUCIR EL RIESGO
	No disponibilidad de vehículos de la SDA	Riesgo Operativo Riesgo Imagen Riesgo Estratégico Riesgo de Corrupción	Incumplimiento de actividades programadas por las diferentes áreas de la SDA por la no disponibilidad de vehículos.	Falta de programación de la salida de los vehículos. Inadecuado seguimiento a la programación. No aplicación al procedimiento Administración de Transporte en cuanto a la solicitud del formato	Reprocesos Administrativos Incumplimiento a las actividades programadas por los servidores públicos Afectación a la atención de emergencias y a la prestación del servicio.	126PA04-PR07 Administración de Transporte	4	3	ZONA A: Alta	REDUCIR EL RIESGO
<b>GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS</b>	Registro inadecuado de los hechos económicos, sociales y ambientales	Riesgo Financiero Riesgo Operativo Riesgo de Corrupción	Registro erróneo de la información financiera.	Errores en la digitación del reconocimiento contable de los hechos económicos sociales y ambientales  Posibles errores en el contenido de los documentos fuente para el reconocimiento contable de los hechos económicos sociales y ambientales  Falta de revisión del reconocimiento contable de los hechos económicos sociales y ambientales	Estados financieros no razonables dictaminados negativamente y/o con observaciones  Falta de calidad de la información  Investigaciones fiscales,	Procedimiento 126PA02-PR24 Elaboración de Estados Financieros Cronograma de información insumo contable Conciliaciones contables	4	2	ZONA A: Alta	REDUCIR EL RIESGO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

PROCESO	RIESGO	CLASIFICACION DEL RIESGO	DESCRIPCION	CAUSAS	EFECTOS CONSECUENCIAS	METODO DE CONTROL EXISTENTE	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	OPCIONES DE MANEJO
							1.RARO (Nivel E) 2.IMPROBABLE (Nivel D) 3.POSIBLE (Nivel C) 4.PROBABLE (Nivel B) 5.CASICERTEZA (Nivel A)	1.Insignificante 2.Menor 3.Moderado 4.Mayor 5.Catastrófico	ZONA B: Baja ZONA M: Mod ZONA A: Alta ZONA E: Extr	
				previo al cierre contable.	penales y disciplinarias	Manual de Políticas Contables				
GESTIÓN JURIDICA	Falta de oportunidad en la atención de los procesos judiciales	Riesgo de Cumplimiento de Riesgo Financiero Riesgo Estratégico Riesgo Operativo Riesgo de Imagen Riesgo de Corrupción	Actuación fuera de los términos o no atención de los procesos judiciales	Los requerimientos recibidos por la Oficina de Correspondencia o las respuestas emitidas por las dependencias de la Entidad no son entregados a la Dirección Legal Ambiental con el tiempo necesario para su trámite. Falta de seguimiento por parte de la DLA a los requerimientos recibidos por la oficina de correspondencia o a las respuestas de demás dependencias o inobservancia de los términos para beneficio de un tercero. No se realicen los controles establecidos para efectuar los seguimientos.	Pérdida de oportunidad procesal Pérdida de imagen institucional Pérdida de los procesos judiciales Detrimiento patrimonial Sanciones de ley disciplinarias, fiscales y económicas.	Directiva 003 de 2014. Gestión del abogado para obtener la información o documentos requeridos mediante memorandos, requerimientos y seguimiento personalizado. Procedimiento 126PA05-PR03 Procesos judiciales en contra de la Entidad Procedimiento 126PA05-PR06 Procesos judiciales iniciados por la Entidad Procedimiento 126PA05-PR02 Respuesta y Seguimiento a Acciones de Tutela.	4	2	ZONA A: Alta	REDUCIR EL RIESGO
CONTROL DISCIPLINARIO	Violación del Debido Proceso	Riesgo Estratégico Riesgo de Cumplimiento de Riesgo de Corrupción Riesgo de Imagen	Incumplimiento a la normatividad vigente y aplicable al proceso Disciplinario, lo cual puede generar irregularidades del proceso y nulidades.	No se toman decisiones de fondo y/o forma en los términos establecidos por la Ley. Incumplimiento de Términos en las actuaciones disciplinarias, por el retraso en el envío de la correspondencia de notificaciones y citaciones. Desconocimiento de los procedimientos Disciplinarios por parte de los abogados o el Operador Disciplinario a cargo.	Declaratoria de Nulidad Desgaste administrativo (incremento en los gastos de funcionamiento). Ineficacia de la acción disciplinaria. Infractores no sancionados. Pérdida de imagen institucional y credibilidad. Pueden sobrevenir nulidades, sanciones disciplinarias y represamiento de investigaciones.	Procedimientos: Control Disciplinario Ordinario Control Disciplinario Verbal Segunda Instancia Procesos Disciplinario	4	2	ZONA A: Alta	REDUCIR EL RIESGO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

A partir de la anterior identificación, análisis y valoración del mapa de riesgos de corrupción de la entidad, se establecen las siguientes estrategias para la vigencia 2016:

**Estrategia: Institucionalización del mapa de riesgos de la entidad.**

- Revisar y actualizar el mapa de riesgos de corrupción.
- Socialización al interior de la entidad del mapa de riesgos, reforzando su conocimiento en todos los niveles de la entidad.
- Efectuar medición de los posibles riesgos y su asociación con tipologías de delito.
- Publicar en la página web, el seguimiento a las acciones preventivas y mitigación del mapa de riesgos

**Estrategia: Distinción y socialización de los mecanismos de control y sanción, frente al manejo y posible materialización del riesgo.**

- Definir canales de denuncia interna y externa.
- Conformar una red de veeduría social, con un alcance definido desde la alta dirección de la Secretaría Distrital Ambiental, con el propósito de trabajar mancomunadamente en las funciones de la entidad como autoridad ambiental del Distrito Capital.
- Socializar los mecanismos de sanción una vez identificado el delito.

## COMPONENTE II. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Secretaría Distrital de Ambiente teniendo en cuenta la Ley anti trámites 962 de 2005, el Decreto 019 de 2012, la política de racionalización de trámites y la guía de racionalización de trámites establecida por el DAFP y lo que ha avanzado en la racionalización de los trámites en la SDA, ha establecido como estrategia continuar las acciones emprendidas para la racionalización de los trámites en la SDA, a partir del desarrollo de las siguientes actividades:

- Socializar la Política anti trámites, la Guía de Racionalización y los formatos establecidos por el DAFP.
- Continuar con la racionalización de los trámites y procedimientos administrativos en cada una de las áreas de la Entidad, a través de la



simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, lo anterior teniendo en cuenta los formatos y el instructivo establecido por el DAFP, lo anterior con el fin de hacer más eficiente la gestión de la Entidad y dar una respuesta más ágil a las solicitudes ciudadanas y mejorar su competitividad, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, a partir de la priorización de trámites que requieran ser racionalizados y automatizados (Trámites en Línea), teniendo en cuenta el Programa de Gobierno en Línea (GEL) del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para el uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC.

- Informes de seguimiento trimestral de estándares e indicadores para establecer estrategias que permitan optimizar los tiempos de respuesta de los trámites ofrecidos por la SDA.
- Continuar la actualización del Sistema Único de Información de trámites SUIT, tal como lo establece el artículo 40 del Decreto 019 de 2012.
- Continuar la actualización de la Guía de trámites administrada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
- Actualizar y divulgar el portafolio de servicios de la entidad.

La Secretaría Distrital de Ambiente tiene a disposición de la ciudadanía una ventanilla virtual en Internet <http://www.secretariadeambiente.gov.co/ventanillavirtual/app>, para que los ciudadanos a través de un registro de usuario y contraseña, puedan realizar 36 trámites en línea a través de Internet, de manera segura y confiable, ante la Entidad, mediante esta herramienta puede realizar solicitudes de información, denuncias, derechos de petición, quejas y sugerencias, remisión de información y muchos trámites más.

#### **Trámites que puede hacer en línea:**

1. Permiso o autorización de tala, poda, de arbolado diferente a construcción en el D.C.
2. Permiso o autorización de tala, poda, traslado de arbolado en Espacio Público en el D.C.
3. Permiso o autorización de tala, poda, traslado de arbolado por efecto de obra en el D.C.
4. Permiso o autorización de tala, poda, traslado de arbolado propiedad privada D.C.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

5. Registro de elementos de publicidad Aviso Divisible
6. Registro de elementos de publicidad Aviso en Fachada.
7. Registro de elementos de publicidad Aviso separador de Fachada
8. Registro de elementos de publicidad Globo anclado, Inflable, Colombina o similares
9. Registro de elementos de publicidad Mobiliario urbano
10. Registro de elementos de publicidad Vehículo de transporte productos o prestación de servicio
11. Registro de elementos de publicidad Mural artístico (sin publicidad)
12. Registro de elementos de publicidad Vehículo de transporte público
13. Registro de elementos de publicidad Valla Comercial Tubular
14. Registro de elementos de publicidad Valla de Obra
15. Registro de elementos de publicidad Valla Institucional
16. Permiso de ocupación de cauce
17. Evaluación para permiso de fuentes Fijas
18. Evaluación de permisos de aprovechamiento de fauna silvestre
19. Evaluación ambiental de solicitudes de registro de vertimientos
20. Evaluación Ambiental para trámite de permiso de vertimientos
21. Reporte para consumo de concesiones de agua en el D.C.
22. Evaluación de solicitudes de inscripción y/o cancelación como acopiador primario de aceites usados en el D.C.
23. Inscripción de usuarios en registro de generadores residuos peligrosos y validación de información
24. Clasificación de uso de vivienda en suelo restringido
25. Expedición del certificado de estado de conservación ambiental
26. Clasificación de Impacto Ambiental licencias de Construcción para Industrias
27. Inscripción de proyectos ambientales
28. Programa de Gestión ambiental empresarial primer nivel
29. Acta de Compromiso Programa de Gestión ambiental empresarial nivel 2,3 y 4
30. Evaluación, Control y Seguimiento Ambiental de Escombros
31. Programa de Autorregulación Ambiental para Fuentes Móviles
32. Liquidadores por Evaluación Ambiental (29 liquidadores por cada concepto)
33. Acopiador de Llantas Usadas
34. Certificación de Exportación e Importación de Flora Silvestre en el D.C.
35. Banco de Proyectos ambientales
36. Calculadora Huella de Carbón

Con los liquidadores por trámites ambientales en línea, con código de Barras puede ser pagado en cualquier sucursal del Banco del Occidente.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Ingresando a la página web de la entidad, [www.ambientebogota.gov.co](http://www.ambientebogota.gov.co) y dirigiéndose al módulo servicio al Ciudadano, y luego “Realice sus Trámites y/o autoliquidadores en línea”

The screenshot shows the website interface for the Secretaría Distrital de Ambiente. At the top, there are logos for the Mayor's Office and the 'BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS' slogan. A navigation bar includes 'Inicio', 'Servicio al Ciudadano', 'Ambiente por recursos', 'Ambiente por temas', 'Programas y proyectos', and 'Campañas y Eventos'. The 'Servicio al Ciudadano' section is active, displaying a sidebar menu with options like 'Atención al ciudadano', 'Seguimiento a quejas y soluciones', and 'Defensor de ciudadano'. The main content area is titled 'Atención al ciudadano' and lists several services: 'Si desea formular una queja Ingrese Sistema Distrital de Quejas y Soluciones', 'Realice sus Trámites v/o autoliquidaciones en línea', 'Ingrese a la Guía de trámites', 'Descargue los Formatos para trámites ante la SDA', 'Conozca nuestros puntos de atención', 'Formule y consulte nuestras preguntas frecuentes', and 'Directorio de Servidores Públicos'.

Allí podrá acceder con usuario y contraseña a realizar su trámite.

The screenshot displays the 'Trámites y Servicios' section of the website. It features a vertical list of service categories, each with a representative image and a brief description:
 

- Recurso hídrico y suelo:** Se encuentran los trámites y los liquidadores para evaluación de vertimientos, hidrocarburos, residuos peligrosos, minería, suelos y aguas subterráneas.
- Aire, ruido y publicidad exterior:** Se encuentran los trámites y los liquidadores para evaluación de publicidad exterior visual, ruido, programas de contaminación, fuentes fijas, fuentes móviles.
- Arbolado urbano, flora y fauna silvestre:** Se encuentran los trámites de Evaluación de aprovechamiento de fauna silvestre queriendo los liquidadores para evaluación por los conceptos de certificación de exportación e importación, reintroducción e registro y control del flora de conservación, entre otros.
- Manejo de obras, escombros de construcción y llantas:** Se encuentran los trámites y los liquidadores de escombros, ocupación de cauces, manejo de residuos, clasificación de riesgo ambiental para bancos de conservación, manejo ambiental en obras públicas y privadas.
- Ecourbanismo y gestión empresarial:** Se encuentra información sobre clasificación del uso de viviendas en suelo restringido y de impacto ambiental para efectos de pago del impuesto predial, aprobación por inversión ambiental para la reducción de la tarifa básica, Programa de Gestión Empresarial e Inspección al Ecodirectorio empresarial.
- Ecosistemas y ruralidad:** Se encuentra el trámite de expedición del certificado de estado de conservación ambiental.
- Proyectos:** Se encuentra el trámite para la inscripción de proyectos.

De igual forma, el ciudadano dispone en la página web de la secretaria Distrital Ambiente, en el link <http://ambientebogota.gov.co/es/web/sda/guia-de-tramites>, de un enlace que transfiera a la Guía de trámites y servicios del Distrito Capital, donde puede acceder al nombre, formularios a diligenciar, procedimientos del

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





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

trámite, normatividad asociada, y de igual forma, se puede seguir en la cadena de trámites.

The screenshot shows the website interface for the 'Guía de Trámites y Servicios'. The main content area displays the title 'Acreditación por Inversión Ambiental para la Deducción de la Renta Líquida en el Distrito Capital' under the 'Secretaría Distrital de Ambiente'. It includes a search bar, a 'Buscar' button, and a 'Nombre oficial del trámite' section. A sidebar on the right shows a flowchart titled 'Este Trámite en Cadena con Otros', indicating that this is the current step in a process, with 'Trámites Prerrequisitos' and 'Para Trámites Posteriores' shown as empty circles. The main text below the title states: 'Las personas jurídicas que realicen directamente inversiones en control y mejoramiento del medio ambiente, tendrán derecho a deducir anualmente de su renta el valor de dichas inversiones que hayan realizado en el respectivo año gravable, previa acreditación que efectúe la autoridad ambiental respectiva, en la cual deberán tenerse en cuenta los'.

En la guía de trámites y servicios, la Secretaría Distrital de Ambiente, dispone de los siguientes trámites:

- [Acreditación por Inversión Ambiental para la Deducción de la Renta Líquida en el Distrito Capital](#)
- [Aprobación del Programa de Autorregulación Ambiental en el Distrito Capital](#)
- [Autorización Ambiental para el Incentivo de Exención del IVA por Acreditación en Inversión Ambiental](#)
- [Certificación de Exportación e Importación de Flora Silvestre en el Distrito Capital](#)
- [Certificación en Materia de Revisión de Gases a CDA'S en el Distrito Capital](#)
- [Certificado de Estado de Conservación Ambiental en el Distrito Capital](#)
- [Clasificación de Impacto Ambiental para Efectos de Pago del Impuesto Predial en el Distrito Capital](#)
- [Clasificación de Impacto Ambiental para Trámite de Licencias de Construcción en el Distrito Capital](#)
- [Concesión de Aguas Subterráneas en el Distrito Capital](#)
- [Concesión de Aguas Superficiales en el Distrito Capital](#)
- [Evaluación de PMA y/o PMRRA en el Distrito Capital](#)
- [Inscripción como Acopiador Primario de Aceites Usados en el Distrito Capital](#)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

- Inscripción en el Registro de Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos en el Distrito Capital
- Inscripción en el Registro Único Ambiental RUA, para el Sector Manufacturero en el Distrito Capital
- Licencia Ambiental en el Distrito Capital
- Modificación de Concesión de Aguas Subterráneas en el Distrito Capital
- Solicitud de Otorgamiento, Modificación o Renovación de permisos de Aprovechamiento de Fauna Silvestre
- Permiso de Emisión para Fuentes Fijas en el Distrito Capital
- Permiso de Ocupación de Cauce o Depósito de Agua en el Distrito Capital
- Permiso de Prospección y Exploración de Aguas Subterráneas en el Distrito Capital
- Permiso de Vertimientos en el Distrito Capital
- Permiso o Autorización de Tala, Poda, de Arbolado diferente a construcción en el Distrito Capital
- Permiso o Autorización de Tala, Poda, Traslado de Arbolado en Espacio Público en el Distrito Capital
- Permiso o Autorización de Tala, Poda, Traslado de Arbolado por Efecto de Obra en el Distrito Capital
- Permiso o Autorización de Tala, Poda, Traslado de Arbolado Propiedad Privada en el Distrito Capital
- Presentación Informe Mensual de Movilización de Aceites Usados en el Distrito Capital
- Prórroga de Concesión de Aguas Subterráneas Vigente en el Distrito Capital
- Registro Ambiental para la Movilización de Aceites Usados en el Distrito Capital
- Registro de Libro de Operaciones de Industrias Forestales en el Distrito Capital
- Registro de Publicidad Exterior Visual en Movimiento a través de Pantallas en el Distrito Capital
- Registro de Publicidad Exterior Visual para Avisos Divisibles en el Distrito Capital
- Registro de Publicidad Exterior Visual para Avisos en Fachada en el Distrito Capital
- Registro de Publicidad Exterior Visual para Avisos Separados de Fachada en el Distrito Capital
- Registro de Publicidad Exterior Visual para Globo Anclado, Elemento Inflable en el Distrito Capital
- Registro de Publicidad Exterior Visual para Mobiliario Urbano en el Distrito Capital
- Registro de Publicidad Exterior Visual para Murales Artísticos Sin Publicidad en el Distrito Capital



- Registro de Publicidad Exterior Visual para Valla Comercial Tubular en el Distrito Capital
- Registro de Publicidad Exterior Visual para Vallas de Obra en el Distrito Capital
- Registro de Publicidad Exterior Visual para Vallas Institucionales en el Distrito Capital
- Registro de Publicidad Exterior Visual para Vehículos de Transporte Público en el Distrito Capital
- Registro de Publicidad Exterior Visual vehículos que transporten productos en el Distrito Capital
- Registro de Vertimientos en el Distrito Capital
- Salvoconducto para la Movilización de Flora y Arbolado Urbano en el Distrito Capital
- Salvoconducto para Movilización de Especímenes de la Fauna Silvestre en el Distrito Capital
- Solicitud de Inscripción del Departamento de Gestión Ambiental en el Distrito Capital
- Términos de Referencia para Elaborar Plan de Manejo Ambiental y Plan de Restauración y Recuperación
- Términos de Referencia PMA para Sitios de Disposición de Escombros en el Distrito Capital
- Verificación para Exportar o Importar Especímenes de Fauna Silvestre, en el Distrito Capital
- Verificación para Exportar o Importar Especímenes de Flora Silvestre en el Distrito Capital

#### **Servicios:**

- Denuncias Buses Chimenea en el Distrito Capital
- Gestión Ambiental Empresarial en el Distrito Capital
- Inscripción al Eco Directorio Empresarial en el Distrito Capital
- Visitas Aulas Ambientales en el Distrito Capital

### **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.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Lineamientos para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía por las Administraciones Territoriales. Guías para la gestión pública territorial. DNP – ESAP – USAID. 2011



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.

El documento CONPES 3654 de 2010, define la Rendición de Cuentas como *“la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un “comportamiento destacado”.*

*En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas “es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos”.*

En este sentido la Secretaría Distrital de Ambiente ha definido que su estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2016, tendrá los tres componentes estipulados en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” elaborada por el DNP, estas son:

### **Estrategia de Información**

- Contar con información ambiental disponible para la comunidad, a través del Observatorio Ambiental de Bogotá, en el cual la ciudadanía e interesados pueden consultar sobre el estado ambiental de la ciudad.

El 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:

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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE



## Contacto

### Comentarios o sugerencias

Envía tu comentario o sugerencia al Observatorio Ambiental de Bogotá de la Secretaría Distrital de Ambiente.

### Desde nuestro sitio Web:

Tipo de contacto que desea realizar con el observatorio

En la caja de selección encontrarás las diferentes opciones de mensaje. Elige una y de esta forma se desplegará el formulario con los campos necesarios para enviar tu solicitud.

Enviar un comentario o sugerencia ▼

- Selección el tipo de contacto
- Enviar una queja
- Enviar un reclamo
- Enviar un derecho de petición
- Enviar un comentario o sugerencia
- Solicitar información

Horario de atención: lunes a viernes 8:00 am a 5:30 pm Bogotá - Colombia

### Seguimiento a tus comentarios o sugerencias

Ahora puedes hacer seguimiento al estado de tus solicitudes ingresando al siguiente enlace:  
<http://oab.ambientebogota.gov.co/es/contacto/seguimiento>

- Medición de las encuestas de percepción y satisfacción por procesos, permite conocer la oportunidad, calidad y calidez, impacto de la prestación del servicio.
- Actualización y ejecución programada del Plan de Comunicaciones para la vigencia 2016.
- Promoción y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la SDA vigencia 2016.
- Dar a conocer de forma periódica, con calidad y oportunidad, la gestión de la entidad a la ciudadanía, a través de: la divulgación de la información pública, de la gestión administrativa y de la gestión presupuestal y financiera; y a través de la comunicación externa de la Entidad, la cual constará de la elaboración de comunicados, boletines de prensa, atención a medios y periodistas, que informan a la ciudadanía y a los medios de comunicación (prensa, radio, televisión y portales de internet de contenidos y orientaciones noticiosa y periodística, que a partir de la Ley 1712 del 2014 y el Decreto reglamentario 103 de 2015, se garantizará el derecho fundamental de acceso a la información pública.

De esta manera, la Secretaría Distrital de Ambiente, dispone para la ciudadanía de toda la información pública presentada en el componente VI de este Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

## Estrategia de Incentivos y Sanciones

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

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



Se contempla el Mejoramiento de la cultura del Autocontrol en la gestión de los procesos de la entidad.

- Llevar a cabo una actividad orientada a fortalecer la cultura del autocontrol en la SDA.

### Estrategia de Diálogo y control social

Con esta estrategia se busca fortalecer la participación ciudadana, aumentar el número de ciudadanos que conocen y se interesan en lo público y se incluye el análisis de la ejecución del Plan de Desarrollo con base en los objetivos, metas e indicadores que brindan insumos fundamentales para comunicar, en la rendición de cuentas a la ciudadanía, los avances y dificultades en la gestión del sector ambiental en la ciudad. Para las acciones de rendición de cuentas se realizará una articulación a nivel interno de la SDA, articulación a nivel de Secretarías Distritales, manejará una sola imagen frente a la ciudadanía, se actuará con oportunidad, concreción y eficiencia en las respuestas de fondo a las solicitudes de la ciudadanía.

En la tabla siguiente se presentan las actividades que componen la estrategia de diálogo y control social de la Secretaría Distrital de Ambiente.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	USUARIO	FRECUENCIA	MEDIO	RESPONSABLE
Página Web	<p>Informar con calidad y oportunidad las políticas, trámites ambientales y actividades adelantadas por la Entidad.</p> <p>Permitir al ciudadano acceder a nuestras distintas redes sociales para tener una comunicación de doble vía.</p> <p>Delegar un profesional enlace en cada dependencia para suministrar y actualizar la información, teniendo en cuenta el tiempo, calidad y pertinencia de su publicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidores públicos</li> <li>• Ciudadanos</li> </ul>	Permanente	Actualizaciones de todas las secciones y módulos que requiera la página (noticias, misionales, calendario, participación ciudadana, atención al ciudadano y trámites en línea)	<p>Proceso estratégico de Comunicaciones</p> <p>Todos los procesos.</p>
Redes sociales	<p>Enviar mensajes directos y generar una relación de doble vía que permita interactuar con los usuarios, atender inquietudes, conocer opiniones, comentar actividades, realizar convocatorias y foros alrededor de un tema específico.</p> <p>En las cuentas de la Entidad se enlazan videos institucionales y se</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidores públicos</li> <li>• Ciudadanos</li> </ul>	Permanente	Redes sociales Facebook (Fanpage), Twitter y YouTube	Proceso estratégico de Comunicaciones



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE AMBIENTE

ACTIVIDAD	OBJETIVO	USUARIO	FRECUENCIA	MEDIO	RESPONSABLE
	generan links a las noticias de la página web.				
Campañas masivas institucionales	Realizar campañas masivas o directas de comunicación, de acuerdo con los siguientes aspectos: Cumplimiento del Plan de Desarrollo, Temas prioritarios para la Administración y para la Entidad, temas críticos y de interés para la ciudadanía, perfil de las personas a las cuales se dirigirán los mensajes claves de la campaña, teniendo en cuenta edad, sexo, estrato socioeconómico, escolaridad y ocupación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidores públicos</li> <li>• Ciudadanos</li> <li>• Medios de comunicación</li> </ul>	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletines externos</li> <li>• Comunicados de prensa</li> <li>• Entrevistas</li> <li>• Ruedas de prensa</li> <li>• Campañas institucionales</li> </ul>	<p>Proceso estratégico de Comunicaciones</p> <p>Todos los procesos de la SDA</p>
Corresponsal ambiental	Permitir de manera conjunta y dinámica entre la comunidad y la SDA, aportar a la construcción de lo público y mejorar las condiciones ambientales, bajo tres propósitos: informar, participar y divulgar, a través de un programa de participación ciudadana digital.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidores públicos</li> <li>• Ciudadanos</li> </ul>	De acuerdo a las iniciativas de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web de la SDA</li> <li>• Minisite de facebook, twitter.</li> <li>• Correo electrónico : <a href="mailto:corresponsalesambientales@ambientebogota.gov.co">corresponsalesambientales@ambientebogota.gov.co</a></li> <li>• Corresponsales ambientales: Multiplicadores de la gestión ambiental</li> </ul>	<p>Oficina de Participación, Educación y Localidades.</p> <p>Corresponsales ambientales</p>
Observatorio con la comunidad	Generar reportes de emergencias y eventos ambientales y georeferenciación en tiempo real, a través de los Módulos de observatorio con la comunidad y el Sistema de Reportes Ambientales del Observatorio Ambiental de Bogotá <sup>4</sup> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidores públicos</li> <li>• Ciudadanos</li> </ul>	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> <li>• Correo electrónico: <a href="mailto:info.oab@ambientebogota.gov.co">info.oab@ambientebogota.gov.co</a></li> <li>• Actualización de la sección: eventos, noticias, campañas, comentarios, boletines, foros, alertas, tips, quejas y reclamos y comentarios destacados.</li> </ul>	<p>Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental.</p> <p>Todos los procesos de la SDA</p>

<sup>4</sup> El Observatorio Ambiental de Bogotá (OAB) es un sitio web que permite conocer a través de indicadores ambientales el estado y la calidad del ambiente en Bogotá. El 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; 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\*.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE AMBIENTE

ACTIVIDAD	OBJETIVO	USUARIO	FRECUENCIA	MEDIO	RESPONSABLE
Participación en jornada Distrital o sectorial para la Rendición de Cuentas	<p>Aportar como cabeza de sector ambiente a la rendición de cuenta del Plan de Desarrollo Distrital y de la gestión anual, de acuerdo con las directrices de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p> <p>Atender opiniones, comentarios, preguntas de la ciudadanía sobre la rendición de cuentas Distrital del Plan de Desarrollo, de competencia del sector ambiente y publicar en la página web de la SDA, el consolidado de las respuestas a las preguntas formuladas por los ciudadanos.</p> <p>Se considera pertinente establecer posibles medios de comunicaciones alternos a la página web para realizar rendición de cuenta, como medios auxiliares a la audiencia pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servidores públicos</li><li>• Ciudadanos</li><li>• Medios de comunicación</li></ul>	Anual	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reunión o canal virtual</li><li>• Informe de rendición de cuentas</li><li>• Página web</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental.</li><li>• Subdirección de Proyectos y Cooperación Internacional.<sup>5</sup></li></ul>

#### COMPONENTE IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Desde la página web de la entidad en el link: <http://ambientebogota.gov.co/es/servicios-al-ciudadano>, se puede presentar una queja, hacer una solicitud, adelantar trámites en línea, descargar los formatos para trámites, conocer nuestros puntos de atención y sus horarios, formular preguntas y acceder a todos nuestros servicios:

<sup>5</sup> La jornada Distrital de rendición de cuenta, se realizará de acuerdo con los lineamientos impartidos por la Alcaldía Mayor y por la Secretaría Distrital de Planeación, como entidades líderes del proceso. La Secretaría Distrital de Ambiente como cabeza del sector, solicitará la información que requiera para atender a las preguntas de la ciudadanía a las entidades adscritas al sector ambiente.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE



Inicio Servicio al Ciudadano Ambiente por recursos Ambiente por temas Programas y proyectos Campañas y Eventos

SERVICIO AL CIUDADANO

- Atención al ciudadano
- Seguimiento a quejas y soluciones
- Defensor de ciudadano
- Centro de documentación
- Publicaciones SDA
- Puntos de atención
- Archivo de noticias
- Sistema de información de personas jurídicas
- Calendario ecológico
- Información para niños

Secretaría Distrital de Ambiente > Servicio al Ciudadano > Atención al ciudadano

#### Atención al ciudadano

Desde esta sección puede presentar una queja, hacer una solicitud, adelantar trámites en línea, descargar los formatos para trámites, conocer nuestros puntos de atención y sus horarios, formular preguntas y acceder a todos nuestros servicios.

- [Si desea formular una queja ingrese Sistema Distrital de Quejas y Soluciones](#)
- [Realice sus Trámites y/o autoliquidaciones en línea](#)
- [Ingrese a la Guía de trámites](#)
- [Descargue los Formatos para trámites ante la SDA](#)
- [Conozca nuestros puntos de atención](#)
- [Formule y consulte nuestras preguntas frecuentes](#)
- [Directorio de Servidores Públicos](#)

Para mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Ambiente y dar cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, lo establecido en los artículos 7 y 8 Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, relacionado con los deberes en atención e información al público y, a los lineamientos del manual de gobierno en Línea, la SDA ha definido que la estrategia para la vigencia 2016, es la **Implementación de la política distrital de servicio a la ciudadanía**, a través de las siguientes actividades para prestar un servicio con calidad, oportunidad y transparencia:

- Realizar seguimiento efectivo, eficaz y transparente a las respuestas dadas por las áreas sobre Quejas y Reclamos.
- Realizar medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios, por medio del canal de atención presencial.
- Realizar seguimiento a la calidad, oportunidad y calidez de las respuestas por los diferentes procedimientos a los trámites interpuestos por la Ciudadanía.
- Fortalecimiento y cualificación del servicio de atención al ciudadano, avanzando en las acciones pertinentes necesarias para: Estructura Organizacional, selección de Personal, entrenamiento, Infraestructura, Tecnología y Jornadas de Cualificación del Servicio.

Se realizará mayor énfasis en cualificar a los servidores públicos encargados del reparto o asignación de tareas, en relación con las funciones y temas estratégicos que desarrolla cada dependencia de la SDA.



- Definición del modelo de servicio a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Ambiente.
- Avanzar en un desarrollo paulatino de piezas comunicaciones en lenguaje de señas y en braille, para mejorar el servicio a la ciudadanía en situación de discapacidad.

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

En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015, la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA) pone a disposición de la ciudadanía en la página web en el link: <http://ambientebogota.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica>, 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:
  - Organigrama
  - Decreto 109 de 2009 - Decreto 175 de 2009 Resolución 928 de 2015 Resolución 2666 de 2015
- 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
  - Escala salarial
  - Experiencia
- Directorio de personas naturales con contratos de prestación de servicios (actualizado: septiembre de 2015)



- Normas generales y reglamentarias de la SDA
- Las políticas, lineamientos o manuales
- Metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos
- Resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal
- Indicadores de desempeño:
  - Informes
  - Indicadores
- 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



### *Instrumentos de la gestión de información pública*

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

En este sentido, la estrategia de la Secretaría Distrital de Ambiente es este componente es continuar con la implementación de Ley 1712 de 2014 y 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.

## **COMPONENTE VI. 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**

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 01683 del 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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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 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, a través de las siguientes estrategias:

**Estrategia Fortalecimiento del accionar ético de los servidores de la Entidad a través del programa de gestión ética institucional.**

- Diseño y formulación Plan de Acción de la vigencia.
- Socialización del programa de gestión ética de la entidad.
- Reconocimiento y estímulos de comportamientos éticos de los servidores de la SDA “Semana de la Ética”
- Generar una propuesta de revisión sobre la pertinencia de la actualización del código de ética Resolución 2117 de 2008.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

#### **IV. 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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

## **PUBLICACIÓN**

Anualmente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web de la Secretaría Distrital de Ambiente 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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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”.



## V. PLAN DE ACCIÓN 2016

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
				1	2	3	
1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Institucionalización del mapa de riesgos de la entidad	<b>Revisar y actualizar el mapa de riesgos institucional y por proceso.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión en comité del Sistema Integrado de Gestión, la pertinencia de la actualización del mapa de riesgos de corrupción.</li> <li>• Reuniones con los líderes de proceso y con el equipo operativo SIG, para actualizar el mapa de riesgos.</li> <li>• Asesoramiento del DAFP y de la Oficina de Control Interno de la SDA para la valoración del riesgo.</li> </ul>	Mapa de riesgos actualizado y ajustado	X			Grupo de Sistema Integrado de Gestión. Responsables de todos los procesos.
		<b>Socialización al interior de la entidad del mapa de riesgos, reforzando su conocimiento en todos los niveles de la entidad.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resocialización del procedimiento y del instructivo del mismo.</li> <li>• Fortalecer las socializaciones del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>• Realización de jornadas de inducción y reinducción.</li> </ul>	# de servidores públicos de la SDA sensibilizados sobre el mapa de riesgos de la entidad.		X		Grupo de Sistema Integrado de Gestión. Responsables de todos los procesos. Dirección de Gestión Corporativa
		Efectuar medición de los posibles riesgos y su asociación con tipologías de delito.	Mapa de riesgos de corrupción con tipologías de delito identificadas.		X	X	Subsecretaría General y de Control Disciplinario Dirección legal Ambiental, oficina de control interno
		Publicar en la página web, el seguimiento a las acciones preventivas y mitigación del mapa de riesgos	Seguimiento publicado del mapa de riesgos de la entidad.	X	X	X	Oficina de Control Interno – Oficina asesora de comunicaciones
	Distinción y socialización	Definir canales de denuncia interna y externa en la SDA.	Canales de denuncia interna y externa definidos y visualizados	X	X		Subsecretaría General y de Control Disciplinario Dirección



COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
				1	2	3	
	n de los mecanismos de control y sanción, frente al manejo y posible materialización del riesgo						legal Ambiental, oficina de control interno. Apoyo Oficina asesora de comunicaciones
		Conformar una red de veeduría social, con un alcance definido y convocado desde la alta dirección de la Secretaría Distrital Ambiental.	Red de veeduría social conformada desde iniciativa de la SDA.	X			Despacho SDA. Subsecretaría General y de control disciplinario
		Socializar a los servidores públicos de la SDA los mecanismos de sanción una vez identificado el delito	# de servidores públicos de la SDA sensibilizados sobre los mecanismos de sanción.	X	X	X	Subsecretaría General y de Control Disciplinario Dirección legal Ambiental, oficina de control interno.
2. ANTITRÁMITES	Racionalización de los trámites en la SDA	Socializar la Política anti trámites, la Guía de Racionalización y los formatos establecidos por el DAFP.	Memorandos, documentos y correos enviados a los responsables de los procesos.	X	X	X	Grupo de Servicio al Ciudadano Dependencias según temáticas
		<b>Continuar con la racionalización de los trámites y procedimientos administrativos en cada una de las áreas de la Entidad</b> , a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorización de los trámites.</li> <li>• Simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización.</li> </ul>	# de trámites racionalizados	X	X	X	Grupo de Servicio al Ciudadano Dependencias según temáticas
		Informes de seguimiento trimestral de estándares e indicadores.	Informes presentados a la Dirección Distrital de Servicio al ciudadano	X	X	X	Grupo de Servicio al Ciudadano Dependencias según temáticas
		Continuar la actualización el Sistema Único de Información de trámites SUIT – Departamento Administrativo de la Función Pública	SUIT actualizado			X	Grupo de Servicio al Ciudadano
		Continuar con la actualización de la guía de trámites de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor	Guía de trámites actualizada			X	Grupo de Servicio al Ciudadano
		Actualizar y divulgar el portafolio de servicios de la entidad.	Portafolio de servicio divulgado	X	X	X	Oficina asesora de comunicaciones



COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
				1	2	3	
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	Estrategia de Información	Contar con información ambiental disponible para la comunidad, a través del Observatorio Ambiental de Bogotá	% de actualización del OAB. Número de visitas OAB	X	X	X	Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental Dependencias según temáticas
		Medición de las encuestas de percepción y satisfacción por procesos.	Resultado de la medición de las encuestas de percepción	X	X	X	Dependencias responsables de proceso misionales Oficina asesora de Comunicaciones
		Actualización y ejecución programada del Plan de Comunicaciones para la vigencia 2016	% de cumplimiento del Plan de comunicaciones 2016	X			Oficina asesora de Comunicaciones
		Promoción y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la SDA vigencia 2016	actividades de promoción y divulgación del PAAC	X			Oficina asesora de Comunicaciones
		Dar a conocer de forma periódica, con calidad y oportunidad, la gestión de la entidad a la ciudadanía, a través de información pública presentada en el componente VI de este Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.	% de avance de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios	X	X	X	Subsecretaría General y de Control Disciplinario Oficina asesora de comunicaciones Todos los procesos dependiendo de la temática
	Estrategia de Incentivos y Sanciones	Llevar a cabo una actividad semestral orientada a fortalecer la cultura del autocontrol en la gestión de los procesos de la entidad	# de servidores públicos de la SDA fortalecidos en la cultura del autocontrol		X	X	Oficina asesora de Control Interno
	Estrategia Diálogo y Control Social	Permitir al ciudadano acceder a nuestras distintas redes sociales, página web y otros medios de comunicación para tener una comunicación de doble vía.	# de personas registradas en nuestras redes sociales y en la página web	X	X	X	Oficina asesora de comunicaciones
		Divulgación permanente en las cuentas institucionales, redes sociales y en la página web	# de preguntas o comentarios resueltos por la SDA	X	X	X	Oficina asesora de Comunicaciones
		Campañas institucionales, atención a medios de	Reporte de Tráfico # de campañas	X	X	X	Oficina asesora de



COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
				1	2	3	
		comunicación.	realizadas Formato de atención a periodistas y medios de comunicación				Comunicaciones. Dependencias según temáticas
		Fortalecimiento del programa de Corresponsales ambientales y la creación de contenido digital, a través de las nuevas TIC.	# de personas vinculadas al programad de corresponsales ambientales	X	X	X	Oficina de Participación, Educación y Localidades
		Actualización y mantenimiento permanente del Observatorio con la comunidad y fortalecer el Sistema de Reportes Ambientales del OAB.	# de reportes realizados al OAB # de personas registradas en el OAB	X	X	X	Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental Dependencias según temáticas
		Coordinación interinstitucional para la elaboración y presentación del informe de rendición de cuentas del Plan de 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 avance en la elaboración del Informe de rendición de cuentas # de preguntas o comentarios resueltos por la SDA	X			Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental Dependencias según temáticas
4. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Implementación de la política distrital de servicio a la ciudadanía	Realizar seguimiento efectivo, eficaz y transparente a las respuestas dadas por cada una de las áreas a las Quejas y Reclamos presentadas por los ciudadanos ante la SDA.	# de solicitudes con seguimiento a respuesta/ # solicitudes recibidas	X	X	X	Grupo Servicio al Ciudadano
		Realizar medición de la satisfacción de la ciudadanía frente al servicio recibido a través del canal presencial en la SDA.	Encuestas aplicadas y analizadas	X	X	X	Grupo Servicio al Ciudadano
		Realizar seguimiento a la calidad, oportunidad y calidez de las respuestas dadas a los trámites que ingresan a cada uno de los procedimientos de la Entidad.	# de trámites con respuesta /total de trámites ingresados	X	X	X	Grupo Servicio al Ciudadano



COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES	
				1	2	3		
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		Fortalecimiento y cualificación del servicio de atención al ciudadano.	# de servidores fortalecidos en temas competentes	X	X	X	Grupo Servicio al Ciudadano	
		Definición del modelo de servicio a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Ambiente.	Modelo de servicio a la ciudadanía definido	X	X	X	Grupo Servicio al Ciudadano	
		Avanzar en un desarrollo paulatino de piezas comunicaciones en lenguaje de señas y en braille.	% de avance en el desarrollo de piezas comunicaciones en lenguaje de señas y braille.	X	X	X	Grupo Servicio al Ciudadano Dirección de Gestión Corporativa	
	Continuar implementación de Ley 1712 de 2014 y mantener actualizada la información publicada en la página web de la entidad y	<b>Divulgación de la información pública</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizado la información relacionada con la estructura de la SDA.</li> <li>Informar con calidad y oportunidad la información ambiental en la página web de la Entidad.</li> <li>Directorio servidores públicos</li> <li>Normas generales y reglamentarias de la SDA</li> </ul>	% de actualización de la información pública divulgada en la página web.	X	X	X	Oficina asesora de comunicaciones Las dependencias de acuerdo a la información a divulgar
		<b>Divulgación de la gestión administrativa</b>						



COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
				1	2	3	
	activos los link que enlazan con otras plataformas para el acceso de la información pública	<b>Divulgación de la gestión presupuestal y financiera</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicar en los portales de (SECOP y Contratación a la vista)</li> <li>• Publicar y mantener actualizado en los portales y aplicativos requeridos el Plan Anual de Adquisiciones de la Vigencia y sus modificaciones o actualizaciones.</li> <li>• Publicar y mantener actualizado en la página WEB de la entidad el Plan de Acción de la vigencia y los componentes que lo integran.</li> <li>• Presupuesto general asignado</li> <li>• Ejecución presupuestal</li> </ul>	% de actualización de la información presupuestal y financiera divulgada.	X	X	X	Oficina asesora de comunicaciones  Las dependencias de acuerdo a la información a divulgar
		<b>Divulgación de los trámites de la entidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener actualizado el seguimiento de quejas y reclamos.</li> <li>• Información sobre trámites que se pueden adelantar ante la entidad.</li> <li>• Normatividad, procesos, costos asociados, formularios o formatos requeridos para los trámites.</li> </ul>	% de actualización de la información relacionada con trámites de la entidad.	X	X	X	Oficina asesora de comunicaciones  Las dependencias de acuerdo a la información a divulgar
		<b>Divulgación de Preguntas, Quejas y Reclamos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener actualizado el seguimiento efectivo, eficaz y transparente a las respuestas dadas por cada una de las áreas a las Quejas y Reclamos presentadas por los ciudadanos ante la SDA, publicando en el link: <a href="http://ambientebogota.gov.co/es/seguimiento-a-quejas-y-soluciones">http://ambientebogota.gov.co/es/seguimiento-a-quejas-y-soluciones</a></li> </ul>	% de actualización del seguimiento de quejas y reclamos.	X	X	X	Oficina asesora de comunicaciones  Las dependencias de acuerdo a la información a divulgar
		<b>Divulgación de rendición de cuentas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener actualizado el link <a href="http://ambientebogota.gov.co/rendicion-de-cuentas">http://ambientebogota.gov.co/rendicion-de-cuentas</a>, con los informes, preguntas, presentaciones o material de apoyo para la rendición de cuentas Distrital o Sectorial.</li> <li>• Mantener actualizados los Informes de la SDA para la rendición de cuenta Anual y Cuenta SIRECI de la Contraloría de Bogotá.</li> </ul>	% de actualización de la información sobre rendición de cuentas	X	X	X	Oficina asesora de comunicaciones  Oficina de Control Interno  Las dependencias de acuerdo a la información a divulgar



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE AMBIENTE

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES GENERALES	INDICADOR	CRONOGRAMA CUATRIMESTRE			RESPONSABLES
				1	2	3	
6. GESTION ETICA	Fortalecimiento del accionar ético de los servidores de la Entidad a través del programa de gestión ética institucional	Diseño y formulación Plan de Acción de la vigencia 2016.	Plan de Acción de ética para la vigencia 2016	X	X	X	Grupo de Gestión Ética Comité de Ética
		Socialización del programa de gestión ética de la SDA.	% de cobertura de la socialización del Programa de gestión ética	X	X	X	Grupo de Gestión Ética
		Implementación de las acciones previstas para la vigencia.	% de implementación del Plan de acción de Ética	X	X	X	Comité de Ética Gestores de Ética
		Reconocimiento y estímulos de comportamientos éticos de los servidores de la SDA. SEMANA DE LA ÉTICA.	# de servidores reconocidos por sus comportamientos éticos	X	X	X	Grupo de Gestión Ética
		Generar una propuesta de revisión sobre la pertinencia de actualizar el código de ética de la SDA adoptado mediante Resolución No. 2117 de 2008.	Concepto de pertinencia de actualización del código de ética	X	X	X	Comité de Ética y Gestores de ética