

MEMORANDO

PARA: SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE, SUBSECRETARIO GENERAL, DIRECTORES, SUBDIRECTORES, JEFES DE OFICINA y ASESORA DEL DESPACHO.

DE: VIVIANA ROCIO BEJARANO CAMARGO
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Comunicación Informe Final de Auditoría Interna con Base en Riesgos al proceso “Servicio a la Ciudadanía”, remisión Encuesta de Percepción de Auditoria y alcance Plan de Trabajo

Respetados directivos,

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría 2025 aprobado para la Oficina de Control Interno, atentamente allegamos el Informe Final de Auditoría Interna con Base en Riesgos al Proceso “Servicio a la Ciudadanía” cuyo objetivo y generalidades se describen a continuación:

1. OBJETIVO GENERAL:

Evaluar los controles implementados en el proceso de Servicio a la Ciudadanía, en el marco de las normas y lineamientos establecidos, aplicables a la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA).

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Evaluar el nivel de cumplimiento e implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG.
2. Verificar la eficiencia de los controles establecidos para dar cumplimiento a la política de Prevención daño antijurídico de la SDA en relación con la atención oportuna del Derecho fundamental de Petición conforme con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
3. Evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión y utilización de los recursos destinados para la operación del Servicio al Ciudadano de la SDA.
4. Verificar la implementación de Modelo de Gestión Jurídica Anticorrupción -MGJA y su articulación efectiva con el Sistema de Atención al Ciudadano en la SDA.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Período Auditado: 1 de julio de 2024 al 31 de marzo de 2025

Nota: El establecimiento de este período no limita la facultad de la Oficina de Control Interno para pronunciarse sobre hechos previos o posteriores que, por su nivel de riesgo o materialidad, deban ser revisados y revelados.

La Auditoría se realizará en las sedes físicas que se encuentren involucradas en el desarrollo del proceso de Servicio a la Ciudadanía.

3. RESUMEN EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS PRELIMINARES

3.1 FORTALEZAS (ASPECTOS POSITIVOS OBSERVADOS):

- Atención de los requerimientos del equipo auditor de manera oportuna, resolutive y con los recursos adecuados.
- Priorización de la escucha activa, la comunicación asertiva y la consideración por las necesidades y expectativas de cada prueba y objetivo de Auditoría.
- Apertura en los ejercicios de evaluación frente a las recomendaciones y ajustes sugeridos para la identificar aspectos de mejora y optimizar la prestación del servicio en la entidad.
- Se evidenció el cumplimiento del procedimiento PE01-PR02 – Formulación, inscripción, registro y actualización de los proyectos de inversión de la SDA, toda vez que el proceso formuló el proyecto de inversión conforme a lo establecido, diligenciando adecuadamente los formatos requeridos y respetando el cronograma previamente aprobado.

3.2 HALLAZGOS DE AUDITORÍA (REPRESENTAN DESVIACIONES RESPECTO DEL RESULTADO ESPERADO Y REQUIEREN LA SUSCRIPCIÓN DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO).

1. Debilidades en la asignación de funciones y el uso del proyecto de inversión No. 7961 “Fortalecimiento de la apropiación social del conocimiento para la resiliencia climática en Bogotá, D.C”, respecto a la gestión y operación de la atención y servicio a la ciudadanía.
2. Debilidades en la documentación e implementación de la Política de Servicio a la Ciudadanía, y el Modelo de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Institucional-MIPG.
3. Debilidades en la aplicación de controles para la prevención del daño antijurídico en relación con la atención oportuna a los derechos de petición por inconsistencias en el trámite y atención de requerimientos ciudadanos y

Debilidades en el cumplimiento del Manual Operativo de Defensor de la Ciudadanía

4. Debilidades en la articulación de la Política Anticorrupción Distrital con la Política de Atención al Ciudadano de la entidad, en relación con la gestión y trámite de presuntos hechos de corrupción.

En todo caso, las observaciones fueron presentadas a través de reunión de resultados preliminares efectuada el 13 de junio de 2025. El informe preliminar de auditoría interna fue comunicado al responsable del proceso auditado mediante radicado Forest No. 2025IE131317 del 18 de junio de 2025, sobre el cual se recibió respuesta por parte del Proceso de Servicio a la Ciudadanía, considerando las observaciones y/o justificaciones entregadas, quedando agotados todos los mecanismos de subsanación de diferencias y culminadas las respectivas etapas del ciclo auditor.

En tal sentido, los responsables del proceso auditado deben aplicar el Procedimiento PC01-PR02 Gestión de acciones correctivas, preventivas, de mejora y correcciones versión 14, que, en resumen, corresponde a:

- Realizar y documentar el análisis de causas y formular el plan de mejoramiento correspondiente en el formato PC01-PR02-F1 y remitirlo a la Oficina de Control para su verificación y análisis correspondiente.
- Cargar las acciones una vez se cuente con los códigos de los hallazgos registrados en el aplicativo ISOLUCION.
- Iniciar la ejecución de las acciones y reportar los avances en el Sistema de Información ISOLUCION.
- Diligenciar la encuesta de percepción de auditoría que se adjunta.

En documentos adjuntos encontrarán un ejemplar del Informe Final de Auditoría Interna con Base en Riesgos al Proceso “Servicio a la Ciudadanía”, con los resultados detallados de la actividad de aseguramiento, así como la encuesta de percepción y el Plan de Trabajo de Auditoría en el que se actualizó la fecha de formulación del plan de mejoramiento para el Próximo 11 de Julio de 2025

Nota: La evidencia remitida en sus justificaciones no podrá estar relacionada con información que debió ser proporcionada durante el curso normal de la auditoría en sus etapas de planeación y ejecución, teniendo en cuenta el cumplimiento de los compromisos establecidos en la carta de representación suscrita al inicio del ejercicio auditor.

Atentamente,



VIVIANA ROCIO BEJARANO CAMARGO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Anexos: Informe Final de Auditoria Proceso Servicio a la Ciudadanía.
Encuesta percepción de auditoria – PC01-PR04-M6 Versión 1
Plan de Trabajo Actualizado
Con copia: Vanessa Ramírez López (vanessa.ramirez@ambientebogota.gov.co)

Elaboró:				
VIVIANA MARCELA MARIN OLMOS	CPS:	SDA-CPS-20250219	FECHA EJECUCIÓN:	26/06/2025
Revisó:				
VIVIANA ROCIO BEJARANO CAMARGO	CPS:	FUNCIONARIO	FECHA EJECUCIÓN:	27/06/2025
Aprobó:				
VIVIANA ROCIO BEJARANO CAMARGO	CPS:	FUNCIONARIO	FECHA EJECUCIÓN:	27/06/2025



Informe Final de Auditoría Interna con Base en Riesgos al Proceso

“Servicio a la Ciudadanía”

Oficina de Control Interno



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
AMBIENTE



1. **OBJETIVO DE LA AUDITORÍA INTERNA:** Evaluar los controles implementados en el proceso de Servicio a la Ciudadanía, en el marco de las normas y lineamientos establecidos, aplicables a la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA).

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.1.1. Evaluar el nivel de cumplimiento e implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- 1.1.2. Verificar la eficiencia de los controles establecidos para dar cumplimiento a la política de Prevención daño antijurídico de la SDA en relación con la atención oportuna del Derecho fundamental de Petición conforme con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- 1.1.3. Evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión y utilización de los recursos destinados para la operación del Servicio al Ciudadano de la SDA.
- 1.1.4. Verificar la implementación de Modelo de Gestión Jurídica Anticorrupción -MGJA y su articulación efectiva con el Sistema de Atención al Ciudadano en la SDA.

2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Período Auditado: 1 de julio de 2024 al 31 de marzo de 2025

Nota: El establecimiento de este período no limita la facultad de la Oficina de Control Interno para pronunciarse sobre hechos previos o posteriores que, por su nivel de riesgo o materialidad, deban ser revisados y revelados.

La Auditoría se realizará en las sedes físicas que se encuentren involucradas en el desarrollo del proceso de Servicio a la Ciudadanía.

3. EQUIPO AUDITOR:

Auditor (es): Sara Stella Moyano – Funcionaria
Ángela Andrea Millán Grijalba – Contratista
Gustavo Alberto Londoño Cadavid – Contratista

Líder de la Auditoría: Viviana Marcela Marin Olmos - Contratista

Emisor del Informe: Viviana Rocio Bejarano Camargo, Jefe Oficina de Control Interno.

4. CRITERIOS DE AUDITORÍA:

De conformidad con los parámetros definidos por la Secretaría Distrital de Ambiente, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, y el cumplimiento de los procedimientos asociados al proceso Servicio a la Ciudadanía.

Normas de carácter Nacional

- Ley 489 de 1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 80 de 1993 “Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública”.
- Ley 1150 de 2007 “Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos”.
- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 2195 de 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
- Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.
- Decreto 2663 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”
- Circular Externa Única, Agencia Nacional de Contratación Pública, Código CCE-EICP-MA-06 Versión 03 de 27 de diciembre de 2023, por la cual la entidad actualiza la Circular Externa Única de acuerdo con los cambios normativos y jurisprudenciales en el ordenamiento jurídico.
- Resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares de publicación y divulgación información y lo definido en el Anexo 2 numeral 2.4.3.3 PQRS.

Normas de carácter Distrital

- Decreto 479 de 2024 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Distrital del Sector Gestión Jurídica”.
- Decreto 542 de 2023 “Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto 293 de 2021 “Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 392 de 2015 “Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto Distrital 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”.
- Decreto 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”. Artículo 4°. De los procesos de la Participación Ciudadana y Control Social en el Distrito Capital.
- Circular 053 de 2016 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “Publicación y divulgación de información obligatoria requerida respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado, con relación a la atención de peticiones ciudadanas - Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información Pública Nacional”.
- Documento CONPES D.C. 03 de 2019 “Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”.
- Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía del Distrito Capital, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2024.

Normativa y lineamientos internos

- Procedimiento Gestión del Defensor del Ciudadano, Código:PA09-PR02 versión 9.
- Procedimiento Canales de atención y gestión de PQRSFD, Código:PA09-PR04 versión 5.
- Procedimiento Correspondencia externa enviada, Código:PA09-PR05 versión 4.
- Lineamientos para la Atención y el Servicio a la Ciudadanía, Código: PA09-PR04-PT1, versión 2.

Y demás lineamientos y procedimientos externos e internos aplicables al proceso auditable.

Otras Fuentes de información:

- Proyectos de Inversión (en particular, proyecto de inversión 7691 y 7699 metas 2 y 4 respectivamente). Fortalecimiento de la Educación ambiental, participación y atención ciudadana para la resiliencia climática en Bogotá D.C.
- Información obtenida y/o consultada en página web de la Secretaría Distrital de Ambiente (<https://www.ambientebogota.gov.co/es/inicio>).
- Aplicativo ISOLUCIÓN: Indicadores de proceso, Matriz de Riesgos del Proceso, Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.
- Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas SDQS-Bogotá Te escucha, "Sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital". (<https://bogota.gov.co/sdqs/>)

5. RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO AUDITADO:**Tabla 1. Riesgos asociados al Proceso Auditado de Servicio a la Ciudadanía**

DESCRIPCIÓN	CUBIERTO EN LA AUDITORIA
Incluidos en el Mapa de Riesgos de Gestión del Proceso	
Posibilidad de afectación reputacional por dificultades presentadas a los ciudadanos y grupos de interés al acceder a los trámites y servicios de la entidad debido a interrupciones o inadecuada atención en los canales habilitados.	SI
Posibilidad de afectación reputacional por emisión de respuestas inoportunas desde las áreas competentes debido a retrasos en la radicación, asignación y seguimiento de las PQRS ingresadas a través de los diferentes canales de atención habilitados.	SI
Incluidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción del proceso	
Posibilidad de divulgación o suministro de información privilegiada asociada a la prestación de servicios por parte de los agentes de servicio del grupo de Servicio a la Ciudadanía y otros colaboradores de la entidad que participan en la atención de los tramites y servicios, para beneficio propio y/o de un tercero.	SI
Identificados por la Oficina de Control Interno	
Posibilidad de afectación reputacional por el incumplimiento en los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente para la gestión de las PQRSDF, ocasionado por debilidades en los controles implementados y la ausencia de un sistema de información adecuado que centralice y consolide toda la información.	SI
Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de información relacionada con las PQRSDF debido a la manipulación manual de las bases de datos y por debilidades en la aplicación de criterios de seguridad y privacidad de la información.	SI
Posibilidad de afectación reputacional por pérdida de integridad de la información allegada y/o publicada en los medios de divulgación de la entidad por ausencia de controles de uso de información privilegiada y activos de información. (Reserva de la información).	SI

DESCRIPCIÓN	CUBIERTO EN LA AUDITORIA
Posibilidad de afectación reputacional y económica por la falta de generación de alertas por parte del defensor del ciudadano para la atención de requerimientos que no han sido resueltos de manera oportuna debido a insuficientes mecanismos de control de seguimiento.	SI

Fuente: Mapa de riesgos institucional y pruebas de recorrido desarrolladas en la etapa de planificación.

6. ÚLTIMO SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO:

Se identificó en la página web de la Secretaría y en el sistema de correspondencia Forest que la última auditoría al Proceso de Atención al Ciudadano fue realizada durante la vigencia 2020, cuyos resultados se comunicaron a través del Informe Definitivo del Trabajo de Auditoría Interna al Proceso Servicio a la Ciudadanía, radicado bajo el número 2020IE222767 del 9 de diciembre de 2020. En dicho informe se registraron ocho (8) conformidades y siete (7) oportunidades de mejora. Al revisar el aplicativo Isolución, se constató que, a la fecha (13 de junio de 2025), el Proceso de Atención al Ciudadano no cuenta con acciones abiertas en el Plan de Mejoramiento.

7. METODOLOGÍA:

La Auditoría Interna al proceso de Servicio a la Ciudadanía, fue desarrollada mediante la aplicación sistemática del procedimiento de Auditorías Internas basadas en riesgos código PC01-PR04 Versión 2, atendiendo a las etapas comunicadas en el memorando de “Inicio de trabajo” No. 2025IE55581 del 13 de marzo de 2025 y la comunicación del “Plan de Trabajo” informado mediante Forest No. 2025IE121242 del 14 de abril de 2025 y sus respectivos alcances informados mediante los radicados No. 2025IE93065 del 02 junio y radicado No. 2025IE121242 del 06 de junio de 2025, de la siguiente forma:

PLANEACIÓN

- Se efectuaron mesas de trabajo y entrevistas con servidores y colaboradores del proceso, con el fin de identificar las políticas de operación y procedimientos implementados.
- Se llevó a cabo la revisión de los mapas de riesgos de corrupción y de gestión del proceso, identificando los riesgos inherentes más relevantes. Asimismo, la Oficina de Control Interno analizó otros riesgos potenciales con el fin de evaluar integralmente los controles existentes y su efectividad en la mitigación de dichos riesgos.
- Se efectuaron pruebas de recorrido sobre los controles seleccionados para evaluar su diseño, implementación y eficacia operativa.
- Se realizó la reunión de Apertura a la Auditoría del Proceso de Servicio a la Ciudadanía el 28 de abril de 2025.

EJECUCIÓN

- Se realizó la programación concertada de mesas de trabajo de forma virtual y presencial para la ejecución de las pruebas de auditoría de acuerdo con los objetivos establecidos.
- Frente al alcance de la auditoría se realizaron solicitudes de información mediante correo electrónico institucional y comunicaciones oficiales.
- Se realizó la revisión de los criterios legales y aplicables sobre la Política de Servicio al Ciudadano definidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, así como la documentación e implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y su articulación con el proceso, procedimientos y demás lineamientos documentados, así como las condiciones en que éstos se ejecutan.
- Se realizó la revisión de la programación, estado y avance de ejecución de los recursos asignados al proceso.
- Así mismo, se verificó la aplicación de controles para la prevención del daño antijurídico en relación con la atención oportuna a los derechos de petición.
- De igual manera se revisó la articulación de la Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción con la Política de Atención al Ciudadano de la entidad.
- Validación de los controles relacionados con la gestión y publicación de información de ejecución contractual del contrato SDA-CD 20242648 suscrito entre la Empresa de Servicios Postales Nacionales S.A. 472 y la Secretaría Distrital de Ambiente.
- Se realizó reunión de socialización de resultados preliminares con los colaboradores del proceso el 13 de junio de 2025.

8. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

- Mediante el radicado No. 2025IE131317 del 18 de junio de 2025, se comunicaron los resultados preliminares y se manifiestan las conclusiones obtenidas en la reunión de socialización de resultados preliminares del 13 de junio de 2025, con los responsables del proceso auditado.
- Finalmente, este reporte corresponde a la comunicación final de resultados, donde se manifiestan las conclusiones obtenidas en la reunión de cierre y socialización de resultados finales del 26 de junio de 2025.

9. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.

9.1. FORTALEZAS (ASPECTOS POSITIVOS OBSERVADOS):

- Atención de los requerimientos del equipo auditor de manera oportuna, resolutive y con los recursos adecuados.
- Priorización de la escucha activa, la comunicación asertiva y la consideración por las necesidades y expectativas de cada prueba y objetivo de Auditoría.
- Apertura en los ejercicios de evaluación frente a las recomendaciones y ajustes sugeridos para la identificar aspectos de mejora y optimizar la prestación del servicio en la entidad.

- Se evidenció el cumplimiento del procedimiento PE01-PR02 – Formulación, inscripción, registro y actualización de los proyectos de inversión de la SDA, toda vez que el proceso formuló el proyecto de inversión de acuerdo con los lineamientos vigentes, diligenció correctamente los formatos requeridos y cumplió con los plazos establecidos en el cronograma aprobado.

10. HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DE AUDITORÍA (REPRESENTAN DESVIACIONES RESPECTO DEL RESULTADO ESPERADO Y REQUIEREN LA SUSCRIPCIÓN DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO).

11.1 Hallazgo No. 1: Debilidades en el desarrollo del proyecto de inversión No. 7961 “Fortalecimiento de la apropiación social del conocimiento para la resiliencia climática en Bogotá, D.C”, respecto a la gestión y operación de la atención y servicio a la ciudadanía.

El proceso de Gestión del Servicio al Ciudadano de la SDA, actualmente financia sus actividades, a través del proyecto de inversión No. 7961, denominado: **“Fortalecimiento de la apropiación social del conocimiento para la resiliencia climática en Bogotá D.C.”**, que tiene por objeto: “Aumentar la apropiación social del conocimiento, la cobertura en divulgación y los procesos de participación ciudadana sobre temas ambientales para la resiliencia climática en Bogotá D.C.”

Este proyecto, aporta directamente al cumplimiento de las metas del Plan Distrital de Desarrollo, relacionadas a continuación:

- Realizar 850 procesos de participación ciudadana para la mitigación de las situaciones ambientales conflictivas y para la gestión comunitaria del riesgo de desastres.
- Vincular 1.600.000 personas en acciones de educación ambiental para la conservación de la biodiversidad, el agua y la gestión de riesgos de desastres.

Es de anotar, que, bajo este contexto, el objeto del Proyecto 7961 y las actividades que lo componen corresponden de forma directa a las funciones establecidas para la Oficina de Participación, Educación y Localidades - OPEL, al tratarse de:

- Programas de educación ambiental
- Procesos de participación ciudadana
- Sensibilización, divulgación y apropiación social del conocimiento
- Gestión comunitaria del riesgo

Por el contrario, no corresponden directamente a las funciones de atención y servicio a la ciudadanía, pues no implican servicios de trámite, atención individual, ni servicios de información directa.

En ese orden de ideas, el marco normativo establecido en el artículo 10 del Decreto 109 de 2009, define: la OPEL ... () es la oficina encargada de formular y liderar los planes y estrategias de participación, educación e implementación en materia ambiental en las localidades del Distrito, articulando las acciones con las dependencias, de acuerdo con las políticas y disposiciones legales vigentes... (); lo anterior, atribuye a la OPEL, una orientación directa a procesos de participación, evidenciando que no tiene funciones directas sobre la atención y servicio a la ciudadanía, (PQRSD, ventanillas, trámites, etc.).

Por su parte, estas funciones se encuentran reflejadas en sentido estricto, en el artículo 12 del Decreto 109 de 2009, a cargo de la Subsecretaría General, cuya competencia recae sobre:() i) Administrar el sistema de atención al ciudadano, de acuerdo a las directrices impartidas por la secretaria general de la administración del distrito, aplicando, los correctivos necesarios, para garantizar con eficacia la atención oportuna y el debido proceso... ().

A partir de los antecedentes enunciados, la oficina de Control Interno, recomienda la revisión institucional de las funciones delegadas y establecidas para la atención y servicio a la ciudadanía, puesto que, durante la ejecución de esta auditoría, no fue posible identificar acto administrativo, o documento que formalizara esta delegación en la OPEL.

Igualmente, es necesario revisar la correcta identificación del rubro presupuestal y funcional para el Proyecto 7961, con el fin de evitar desviaciones de objeto, asegurar la trazabilidad de los recursos y preservar la transparencia administrativa, toda vez que, las funciones de atención al ciudadano de la Subsecretaría General no cubren o incluyen las actividades de educación ambiental y participación colectiva del proyecto.

Criterios que Incumple:

Decreto 109 de 2009 “Por el cual se modifica la estructura de la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones”

- Artículo 10: Define a la OPEL como la dependencia encargada de formular y liderar planes y estrategias de participación y educación ambiental.
- Artículo 12: Asigna a la Subsecretaría General la responsabilidad de administrar el sistema de atención al ciudadano y garantizar su adecuada gestión.

Principios de planeación y legalidad del gasto público (artículos 209 y 267 de la Constitución Política de Colombia).

Normas Básicas de Control Interno – MECI y Modelo Integrado de Planeación y Gestión - (MIPG).

Resolución Min TIC 1519 del 2020 “Estándares de publicación y divulgación información y lo definido en el Anexo 2 numeral 2.4.3.3 PQRSD”, en procura de la garantía sobre la transparencia y el acceso a la información pública, incluyendo la forma en que las entidades deben manejar las solicitudes de los ciudadanos.

Recomendaciones

- Realizar una revisión institucional de las funciones asignadas a la OPEL y a la Subsecretaría General en lo referente al proceso de atención al ciudadano, y evaluar la pertinencia de formalizar la delegación de funciones.
- Verificar la correspondencia funcional y presupuestal del proyecto de inversión No. 7961, garantizando que sus recursos se destinen exclusivamente a actividades relacionadas con su objeto misional y las metas establecidas en el proyecto, en cumplimiento de las metas asociadas al plan de desarrollo distrital.
- Implementar controles para asegurar la trazabilidad, legalidad y coherencia en la ejecución de proyectos, en concordancia con las funciones de cada dependencia.

Posible(s) Causa(s), Riesgo(s) e Impacto(s):**Tabla No. 2 Posibles Causas, Riesgo e Impactos Hallazgo No 1**

CAUSA(S)	RIESGO(S) ASOCIADO(S)	IMPACTO(S)
<ul style="list-style-type: none"> No se ha formalizado institucionalmente la asignación de funciones entre dependencias, ni existe un acto administrativo que sustente la ejecución de actividades de atención al ciudadano con recursos destinados para programas de participación y educación ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> Posibilidad de afectación y económica y reputacional por desviación del objeto del gasto público, al ejecutarse recursos del proyecto de inversión No. 7961 en actividades que no guardan correspondencia directa con su objetivo. Posibilidad de afectación reputacional y económica por duplicidad y desarticulación en las funciones entre la OPEL y la Subsecretaría General, por ausencia de los actos administrativos que sustenten el cambio de las funciones y la estructura organizacional adaptada. 	<ul style="list-style-type: none"> Posibles observaciones de legalidad por parte de organismos de control externo. Desarticulación institucional en la gestión de funciones relacionadas con la atención al ciudadano. Pérdida de trazabilidad presupuestal, dificultando la rendición de cuentas y la evaluación del impacto del proyecto.

Fuente: Elaboración propia.

Respuesta del auditado: Radicado No. 2025IE136815 del 25 de junio de 2025.

El Proyecto de Inversión 7961, denominado “Fortalecimiento de la apropiación social del conocimiento para la resiliencia climática en Bogotá D.C.”, se estructuró con un enfoque transversal e integrador, orientado a responder a las necesidades reales de la ciudadanía, según el “Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía”, el cual concibe la atención ciudadana como un proceso que trasciende la gestión de trámites y PQRS, e incorpora componentes de educación, participación, comunicación e información pública.

De acuerdo con este enfoque, el proyecto 7961 integra componentes relacionados con la atención y el servicio a la ciudadanía desde una perspectiva integral, considerando que los procesos de educación ambiental, participación ciudadana y apropiación social del conocimiento hacen parte del relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía, como lo establece el DAFP (2021). La identificación de la problemática, los objetivos del proyecto y la población objetivo evidencian que la estrategia de “Atención a la Ciudadanía” se plantea

como una vía efectiva para promover la apropiación social del conocimiento y fortalecer la confianza institucional, con enfoque diferencial y territorial. En este sentido, la articulación funcional entre las dependencias no sólo es pertinente, sino necesaria para garantizar la ejecución efectiva de las metas del Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027.

En este sentido, si bien el Decreto Distrital 109 de 2009 asigna de manera diferenciada funciones a la Oficina de Participación, Educación y Localidades –OPEL– (art. 10) y a la Subsecretaría General (art. 12), vemos que la estructuración del proyecto en mención corresponde a una coordinación estratégica de labores de dos dependencias para la inclusión de componentes de atención ciudadana en el Proyecto 7961, buscando optimizar recursos, evitar duplicidades y garantizar el cumplimiento de principios como eficiencia, eficacia y economía de la gestión pública. De esta forma, la Subsecretaría continúa ejerciendo su rol de dirección en materia de servicio a la ciudadanía, mientras que la OPEL lidera los procesos pedagógicos y participativos del proyecto, en el marco de sus funciones misionales.

Finalmente, es importante aclarar que la estructuración y ejecución del Proyecto 7961 no vulnera ninguna disposición normativa vigente, ni excede las funciones asignadas a las dependencias ni las competencias de supervisión. Por el contrario, fortalece la articulación institucional, optimiza la capacidad operativa de la Entidad y da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 3.4.2 del Manual de Usuario para la Administración y Operación del Banco Distrital de Programas y Proyectos – Versión 6-BDPP, al demostrar que la SDA cuenta con la capacidad organizacional para ejecutar proyectos integrales orientados a la ciudadanía.

Así mismo, la iniciativa se alinea con las metas establecidas en el Plan Distrital de Desarrollo y respeta los marcos funcionales definidos en el Decreto 109 de 2009, el MIPG y las normas que rigen el control y la transparencia administrativa.

En este contexto, se reitera que la estructuración del Proyecto 7961 tuvo como base el enfoque definido en el “Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía”, el cual permite integrar de manera armónica y legítima funciones complementarias de distintas dependencias, sin transgredir los límites funcionales establecidos en el Decreto Distrital 109 de 2009 y sin que ello haga pensar en la existencia de desviaciones de objeto, o de riesgos respecto a la trazabilidad de los recursos o a la transparencia administrativa, como se indica en el informe preliminar.

Ahora bien, frente a la recomendación incluida en el informe de auditoría relacionada con la supuesta necesidad de formalizar una delegación de funciones entre la Subsecretaría General y la Oficina de Participación, Educación y Localidades –OPEL, es necesario aclarar que tal delegación no sería jurídicamente viable, dado que la Ley 489 de 1998, en su artículo 9, establece que la facultad de delegar corresponde exclusivamente a los representantes legales de las entidades, es decir, en este caso, al Secretario Distrital de Ambiente. Esta delegación solo puede realizarse a empleados públicos de los niveles directivo y asesores vinculados al organismo correspondiente, y no entre dependencias misionales como la Subsecretaría General y la OPEL.

Adicionalmente, el párrafo del mismo artículo dispone que únicamente los representantes legales de las entidades descentralizadas pueden delegar funciones, y siempre conforme a los criterios establecidos en la ley y en los estatutos respectivos. En consecuencia, no es procedente jurídicamente una delegación entre dependencias internas de la Secretaría, como lo plantea el hallazgo, ya que no se trata de una relación jerárquica ni de subordinación

funcional, sino de áreas con competencias propias claramente asignadas por el Decreto Distrital 109 de 2009. Por ello, como se indicó, lo que existe en el marco del Proyecto 7961 es una coordinación operativa legítima y necesaria, sin que implique sustitución de funciones ni se configure una delegación en los términos exigidos por la ley.

Finalmente, desde el proceso de Servicio a la Ciudadanía de la Subsecretaría General, de manera respetuosa se solicita, que no se deje hallazgo y las recomendaciones que la oficina considere pertinentes se incorporen dentro del informe final como una “Acción de mejora”.

Conclusión de la Oficina de Control Interno:

Aunque se argumenta que el Proyecto 7961 denominado “**Fortalecimiento de la apropiación social del conocimiento para la resiliencia climática en Bogotá D.C.**”, responde a la actividad denominada “Desarrollar 4 Informe(s) del proceso de implementación de la actualización del modelo de servicio al ciudadano de la Secretaría Distrital de Ambiente con énfasis en educación ambiental y participación ciudadana”, no se evidencia de manera clara su integración en el marco general y conceptual del proyecto, dada la connotación de la problemática que sustenta su formulación.

En un ejercicio de análisis sobre la información que sustenta el proyecto 7961, a continuación, se describe la información vinculada, sobre la cual, se encuentra registrado el mencionado proyecto:

Tabla No. 3 Descripción proyecto de Inversión 7961

Id	Descripción
Contribución Plan Nacional de Desarrollo - PND	Colombia potencia mundial de la vida
Programa Plan Nacional de Desarrollo - PND	Justicia ambiental y gobernanza inclusiva
Estrategia Transversal Plan Nacional de Desarrollo - PND	Implementación del acuerdo de Escazú
Objetivo Estrategia Transversal Plan Nacional de Desarrollo - PND	Se creará la comisión interinstitucional de Escazú encargada de la formulación del Plan de implementación y se crearán salvaguardas sociales y ambientales para asegurar la sostenibilidad de los proyectos de inversión a nivel nacional y garantizar el acceso a la información ambiental. Se fortalecerán las veedurías ciudadanas y se desarrollará un programa nacional de educación ambiental enfocado a las regiones priorizadas de mayor conflictividad y con enfoque diferencial.
Plan de Desarrollo Departamental	Caminando, escuchando, gobernando
Estrategia Plan de Desarrollo Departamental	Cundinamarca Sostenible
Programa Plan de Desarrollo Departamental	Transformando el ambiente
Plan de Desarrollo Distrital - PDD	Bogotá Camina Segura
Estrategia Plan de Desarrollo Distrital	Bogotá protege el ambiente y se compromete con la acción climática
Objetivo Estratégico Plan de Desarrollo Distrital - PDD	4. Bogotá ordena su territorio y avanza en su acción climática
Programa Plan de Desarrollo Distrital - PDD	4.26. Incremento de la resiliencia al cambio climático y reducción de la vulnerabilidad

Id	Descripción
Objetivo de Desarrollo Sostenible - ODS	13 - Acción por el clima
Meta Objetivo de Desarrollo Sostenible - ODS	13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana
Indicador Objetivo de Desarrollo Sostenible - ODS	Por ciento de la población que incrementó sus conocimientos sobre el cambio climático, desagregado por sexo y edad.
Meta General Plan de Desarrollo	Vincular 2.674.000 personas en acciones y/o procesos de educación ambiental para la conservación ambiental y la gestión de riesgos y adaptación al cambio climático
Política Pública asociada	Política Pública Distrital de Educación Ambiental
Meta Política Publica	3.1.2 Estrategia de Aulas Ambientales
Indicador ODS	Número participantes en la Estrategia de Aulas Ambientales
Objetivo Estratégico de la SDA	Implementar estrategias de participación y educación ambiental con enfoque territorial, diferencial y de género para contribuir con el conocimiento de los bienes y servicios de las áreas ambientales, para la transformación de comportamientos ciudadanos con su entorno.
Producto MGA	<ul style="list-style-type: none"> 3208006 - Servicio de asistencia técnica para la implementación de las estrategias educativo-ambientales y de participación 3208010 - Servicio de educación informal ambiental 3208009 - Documentos de lineamientos técnicos para el desarrollo de la política ambiental
Problema que sustenta el Proyecto	Nivel bajo de apropiación social del conocimiento sobre temas ambientales para la resiliencia climática.
Objetivo General del Proyecto	Aumentar la apropiación social del conocimiento, la cobertura en divulgación y los procesos de participación ciudadana sobre temas ambientales para la resiliencia climática.
Meta de Inversión 1 - Plan de Desarrollo Distrital	Realizar 850 procesos de participación ciudadana para la mitigación de las situaciones ambientales conflictivas y la gestión del riesgo identificada en el Distrito Capital. (Ajustada en magnitud a la fecha 1182 procesos)
Actividad 1 Meta 1	Realizar 850 Proceso(s) de participación ciudadana realizados con organizaciones ambientales y comunidad en general en las 20 localidades.
Actividad 2 Meta 1	Desarrollar 4 Informe(s) del proceso de implementación de la actualización del modelo de servicio al ciudadano de la Secretaría Distrital de Ambiente con énfasis en educación ambiental y participación ciudadana
Meta de Inversión 2 - Plan de Desarrollo Distrital	Vincular 1.600.000 personas en acciones de educación ambiental para la conservación ambiental y la gestión de riesgos y adaptación al cambio climático. (Ajustada en magnitud a la fecha 2.302.200 personas)
Actividad 1 Meta 2	Vincular a 1600000 Persona(s) que participan en las estrategias de educación ambiental
Actividad 2 Meta 2	Vincular a 40000 Persona(s) que reciben las estrategias de comunicación.

Fuente: Elaboración propia.

En consecuencia y bajo la estructura anteriormente descrita, se observó que, a pesar de que el proyecto busca fortalecer la apropiación social del conocimiento en alineación con el Plan

de Desarrollo Distrital - PDD, el modo en que se ha implementado su componente de atención ciudadana podría estar incurriendo en desviación de objeto, si se utilizan recursos y personal para funciones fuera del marco normativo asignado a las dependencias involucradas.

En este contexto y en términos de trazabilidad, no se identifica el esquema de cumplimiento de la meta plan de desarrollo denominada: “Realizar 850 procesos de participación ciudadana para la mitigación de las situaciones ambientales conflictivas y la gestión del riesgo identificada en el Distrito Capital”, a partir de la actividad “Desarrollar 4 Informe(s) del proceso de implementación de la actualización del modelo de servicio al ciudadano de la Secretaría Distrital de Ambiente con énfasis en educación ambiental y participación ciudadana”, evidenciando debilidades sobre la garantía en la eficiencia, eficacia y economía en el uso del recurso público; así como, en la delimitación de responsabilidades.

Por lo anterior, se mantiene la descripción de las situaciones tal como fueron comunicadas, dado que, la respuesta institucional no desvirtúa el hallazgo formulado; por tanto, se recomienda, formular un plan de mejoramiento que permita el cumplimiento de la problemática definida en el proyecto de inversión, y a su vez del marco normativo vigente, enmarcada en la delimitación de roles, responsabilidades, límites funcionales y mecanismos de seguimiento y evaluación, con el fin de garantizar el principio de legalidad, mitigar riesgos operativos y fortalecer la trazabilidad de la gestión pública.

11.2 Hallazgo No. 2: Debilidades en la documentación e implementación de la Política de Servicio a la Ciudadano, y el Modelo de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Institucional-MIPG.

Para orientar el enfoque estratégico y de resultados frente a implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en las entidades públicas, el Departamento Administrativo de la Función Pública (en adelante DAFP) y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, han diseñado instrumentos para líderes y responsables de ésta, con el propósito de orientar los esquemas de planeación, ejecución y seguimiento.

Los mencionados instrumentos corresponden a:

- Documento “Manual Operativo -Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG” Versión 6 de diciembre de 2024.
- Documento “Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía 2023” en cumplimiento del Decreto 542 de 2023 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Con el fin de determinar el estado actual de cumplimiento e implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y la articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se evaluaron los siguientes aspectos, relacionados con los instrumentos enunciados, respecto de los cuales se observaron inconsistencias las cuales se describen a continuación:

11.2.1 Dimensión Gestión con Valores para el Resultado

a) Política de Servicio al Ciudadano

Criterios	Verificación OCI
-----------	------------------

Criterios	Verificación OCI
<p>Política de Servicio al Ciudadano El responsable de la implementación Política de Servicio al Ciudadano en cada sujeto obligado: es el representante legal de la entidad a través de sus dependencias, el encargado de orientar, hacer seguimiento y verificar la implementación de la política, garantizando el acceso de la ciudadanía a sus derechos, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor, así como, el cumplimiento de estándares de excelencia en el servicio en todos los escenarios de relacionamiento entre el ciudadano y el Estado. Documento formal de Política de Servicio al ciudadano de la SDA</p>	<p>Se observó que el proceso, cuenta con un documento denominado "Lineamientos para la atención y el servicio a la ciudadanía - Código: PA09-PR04-PT1 - Versión: 2" en formato Word, que no da cuenta de la estructura de Política de Servicio al Ciudadano, por cuanto, no se tiene la definición de roles y equipo de trabajo para la implementación de la Política y el Modelo de relacionamiento. Se observó además que, aunque este documento define los parámetros para la atención y el servicio a la ciudadanía vigente, en la página web institucional el documento disponible es el “Protocolo servicio a la ciudadanía Código: PA09-PR04-PT1 versión 1”, documento que actualmente está obsoleto.</p>
<p>Elaborar el diagnóstico del estado actual del servicio al ciudadano en la entidad El diagnóstico del estado actual del servicio al ciudadano en la entidad es el punto inicial que permite identificar el estado de avance sobre la implementación de las acciones de la política, los resultados e impactos de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, el reconocimiento de las características de los diferentes grupos de valor y el estado de la oferta institucional.</p>	<p>Se identificó documento Word denominado "DIAGNÓSTICO DE ACTUALIZACIÓN DEL MODELO DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA", sin fecha, en el cual, se estableció la metodología utilizada para la realización del autodiagnóstico en articulación con las diferentes dependencias de la entidad, a través de una encuesta generada en formulario de Google forms aplicada para identificar las brechas y oportunidades de mejora, y establecer un plan de acción, tendiente a la actualización de procesos, la implementación de protocolos de servicios, entre otros aspectos; no obstante este documento no contiene las variables requeridas por la Política de Servicio al Ciudadano establecidas en la Dimensión de Gestión para Resultados del MIPG, y que corresponden a: i) Resultados de aplicación del autodiagnóstico del MIPG, ii) Resultados del Índice de Desempeño Institucional sobre las políticas de relación del estado con la ciudadanía., iii) Informe de mediciones de experiencia ciudadana y satisfacción del servicio (método de ciudadano incógnito, encuestas de percepción ciudadana, evaluaciones de experiencia, etc.), iv) Informes de la gestión de PQRS., v) Resultados de los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas (informes, boletines, comunicados de prensa, interacción a través de redes sociales, entre otras), vi) Informes de gestión de canales de atención (reconocimiento de canales e información más demandada, frecuencia de consulta y tiempos de espera y atención; calidad, claridad, cobertura y suficiencia, entre otros), Informes de entes de control, veedurías ciudadanas y otros actores, relacionados con la gestión de servicio al ciudadano, vii) Resultados de los ejercicios de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor; lo anterior, denota debilidades en la elaboración del Diagnóstico del estado actual del servicio al ciudadano en la entidad.</p>
<p>El responsable de coordinar la implementación en cada sujeto obligado: es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG, particularmente con las siguientes políticas de la relación Estado - Ciudadano:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Transparencia y acceso a la información pública. 2. Racionalización de trámites. 3. Rendición de cuentas. 	<p>Se observó que el proceso para realizar seguimiento a la implementación de los protocolos de atención y la política de servicio a la ciudadanía, cuenta con un formato de Monitoreo de Gestión código PA09-PR02-F4 versión 2, en el que se establecieron calificaciones de 1 a 5, para evaluar criterios de comportamiento, valores, presentación personal, a atención de la ciudadanía, entre otros, no obstante, se identificó la ausencia de una metodología documentada que estableciera de manera clara los criterios y parámetros de calificación utilizados en el monitoreo. Por otro lado, no se evidenció ningún soporte relacionado con el seguimiento o implementación de la Política de Atención al Ciudadano, y la</p>

Criterios	Verificación OCI
4. Participación ciudadana en la gestión.	presentación de sus resultados ante el Comité Institucional de Desempeño de la entidad.
<p>Anualmente, en el marco de la formulación del Plan de Acción Anual y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC ahora programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), la entidad debe formular acciones que le permitan avanzar en la implementación de la política y en la satisfacción de las necesidades de sus grupos de valor.</p>	<p>Se evidenció que en el Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, frente a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, se establecieron acciones que ya son ejecutadas en el marco del monitoreo a la gestión del proceso, sin embargo, no se apalancaron aspectos como la estrategia de atención al y servicio al ciudadano, así mismo, las actividades de entrenamiento registradas en el PTEP no se alinean con las actividades de capacitación definidas en el PIC de la entidad.</p>
<p>Formular la estrategia de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional</p> <p>Para la puesta en operación de la estrategia se deben tener en cuenta los resultados de los ejercicios de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor, esto permitirá reconocer las necesidades para establecer y priorizar las acciones de servicio.</p> <p>Esta estrategia deberá facilitar el acceso, comprensión y uso de la oferta institucional de información, servicios y trámites, espacios de diálogo y participación, en los diferentes escenarios de relacionamiento. Tenga en cuenta que esta caracterización debe incluir el enfoque diferencial poblacional y territorial.</p> <p>Ejecutar la Estrategia de Servicio al Ciudadano, hacer seguimiento y evaluar la Estrategia</p>	<p>No se observó la formulación de la "Estrategia de atención y servicio al ciudadano", que incluya con los resultados del ejercicio de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor, y en la que se establezcan las condiciones sobre los escenarios de relacionamiento, los objetivos, metas, responsables, fechas e indicadores de gestión y medición de las acciones que den cuenta de su articulación con la planeación y gestión institucional.</p>
<p>La dimensión de gestión con valores para resultados comprende dos ejes de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera y cada eje contempla la implementación de diferentes políticas de gestión y desempeño que amplían el alcance de lo definido en su momento en el documento CONPES 3785 de 2023 documento pone a consideración la adopción de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.</p> <p>Para canales electrónicos, se debe implementar la Resolución 1519 de 2020 que adopta las Directrices de Accesibilidad Web (o la que se encuentre vigente) y establece los lineamientos de diseño y operación de los sitios web, las condiciones para la publicación de contenidos audiovisuales subtítulos, las condiciones de los subtítulos, e instrucciones para la construcción de documentos para que sean accesibles. Así mismo, existen herramientas de descarga gratuita, como Jaws y Zoom Text, que pueden ser instaladas por las entidades en los equipos de cómputo dispuestos para el uso de los ciudadanos en espacios presenciales de atención</p>	<p>Canales de Servicio a la Ciudadanía</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En relación con los canales para el servicio a la ciudadanía, se observó, que el proceso, documentó el procedimiento Canales de atención y gestión de PQRSFD - Código: PA09-PR04 versión 5, y que para evaluar su gestión, emite informes mensuales, en los que se recopila la clasificación de peticiones por tipo de canal de ingreso, así como los las solicitudes recibidas a través de la herramienta de Bogotá Te Escucha, sistema en el que se direccionan todas las solicitudes a las entidades competentes, que hacen parte de la Administración Distrital; sin embargo, en estos informes, no se observó que contenga información relacionada frente al nivel de detalle de la atención en los canales definidos, respecto a los grupos de valor, las necesidades de servicio y los espacios de relacionamiento definidos en la entidad. ▪ Se evidenció que, la entidad no tiene habilitado un formulario de PQRSD – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de información pública, y Denuncias, conforme los criterios definidos, que permita el acceso autónomo e independiente de cualquier persona, incluidas las personas con discapacidad sensorial e intelectual, de acuerdo con el Anexo 2 de la Resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares de publicación y divulgación información y lo definido en el numeral 2.4.3.3 PQRSD. ▪ Se detectaron debilidades frente al aseguramiento en la implementación del marco de interoperabilidad, con el fin de desarrollar capacidades para el intercambio fácil, seguro y transparente de la información entre entidades públicas y, de ser necesario, con entidades privadas, a pesar de contar con la plataforma de BOGOTA TE ESCUCHA, toda vez que la radicación se duplica en el aplicativo FOREST y se realiza

Criterios	Verificación OCI
	<p>el registro manual.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ A pesar de tener contemplada la contratación de CHATBOT, actualmente el proceso, no cuenta con esta herramienta en funcionamiento, la cual busca dar cumplimiento en lo referente al uso de tecnologías emergentes para mejorar la interacción con los grupos de valor, como internet de las cosas, block chain, robótica e inteligencia artificial, entre otras, para mejorar tiempos de respuesta al ciudadano y contar con información en tiempo real para la toma de decisiones. ▪ No se evidenció el diseño ni la implementación de iniciativas orientadas al servicio a la ciudadanía que, como insumo relevante, incorporen la caracterización de los grupos de valor, incluyendo la identificación de los espacios de relacionamiento ciudadano con los que cuenta la entidad ▪ Se evidenciaron debilidades en el uso de Big Data o analítica de datos para identificar información que fortalezca la oferta institucional en el servicio al ciudadano para responder a preferencias y características de los grupos de garantizando la transparencia, veracidad y seguridad de los datos, dado que la caracterización de grupos de valor actualmente no contiene las necesidades de relacionamiento para con la ciudadanía. ▪ Se evidenciaron debilidades en la evaluación de los sistemas de información, bases de datos y procesos de análisis de información, necesarios para identificar nuevas necesidades, optimizar las herramientas existentes e implementar soluciones pertinentes. Lo anterior, debido a que en los ejercicios de autodiagnóstico y análisis de necesidades previamente mencionados, no se contempló el análisis de estos componentes.
MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA	
Criterios	Verificación OCI
<p>Los sujetos obligados del presente Decreto deberán implementar el presente Modelo, que articula las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG que buscan mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía en el Distrito Capital, las cuales son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Transparencia y acceso a la información pública. 2. Racionalización de trámites. 3. Servicio a la ciudadanía. 4. Participación ciudadana en la gestión pública. <p>Parágrafo: Las políticas de gestión y desempeño de seguridad digital, de gestión documental, de gobierno digital y de gestión de conocimiento y la innovación son políticas transversales a la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía.</p>	<p>Durante el desarrollo de la auditoría, se evidenció la ausencia de un Modelo de Relacionamento formalmente documentado conforme a los criterios establecidos. En consecuencia, no se identificó su articulación con las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.</p>
<p>Etapas de Planeación</p> <p>b. Revisión y alistamiento de los insumos</p> <p>Definir roles y equipo de trabajo para la implementación del Modelo. Para este proceso cada entidad debe crear Mesas técnicas en el marco del Comité de Gestión y Desempeño con las áreas responsables de las políticas de relacionamiento para coordinar la articulación y seguimiento de la implementación de este Modelo en la entidad.</p>	<p>Se evidenció que no existe un esquema definido de Roles y equipo de trabajo para la implementación del Modelo, así como, desarticulación respecto a la participación de estas iniciativas en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p>

Criterios	Verificación OCI
<p>e. Formulación de una Ruta Estratégica Como producto de esta primera etapa se espera que la entidad distrital formule una Ruta estratégica que defina la articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía, las acciones se deberán incluir en el Programa de transparencia y ética pública o el que haga sus veces. Esta ruta debe contener las acciones para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caracterización de las necesidades, e intereses de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor • Caracterización de oferta institucional, canales y espacios • Acciones de implementación de los escenarios de relacionamiento. • Acciones de seguimiento y evaluación. 	<p>En términos del Modelo de Relacionamiento, no se cuenta con la formulación de una "Ruta estratégica", que defina la articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía, las acciones deben ser incluidas en el "Programa de transparencia y ética pública" o el que haga sus veces. Para efectos de mejoramiento, esta ruta debe contener acciones relacionadas con: i) Caracterización de las necesidades, e intereses de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor, ii) Caracterización de oferta institucional, canales y espacios, iii) Acciones de implementación de los escenarios de relacionamiento y iv) Acciones de seguimiento y evaluación.</p>
<p>d. Identificación de los canales y espacios de relacionamiento en la entidad Cada entidad distrital se deben identificar los canales y espacios de relacionamiento, con el fin de establecer los procedimientos y los responsables de estos y así proceder a definir y/o articular la estrategia o los lineamientos de interacción con los grupos de valor.</p>	<p>Canales de Atención Se recomienda documentar en el Modelo de Relacionamiento, cada uno de los escenarios involucrados, tales como: i) acceso a la información, ii) acceso a la oferta de bienes y servicios, iii) petición y rendición de cuentas, y iv) participación ciudadana, con el fin de fortalecer los mecanismos y herramientas de evaluación definidos, y obtener información de valor para la toma de decisiones y mejorar la eficiencia de los canales y espacios dispuestos para la ciudadanía.</p>
<p>3. Etapa de seguimiento y evaluación. A nivel distrital la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía o la que haga sus veces, definirá los mecanismos para el seguimiento y evaluación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.</p>	<p>Teniendo en cuenta la ausencia de un Modelo de Relacionamiento formalmente establecido, no se evidenció la existencia de un esquema definido para el seguimiento, la evaluación y el autodiagnóstico de dicho modelo.</p>

b) Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites

Criterios	Verificación OCI
<p>La política de Simplificación, racionalización y estandarización de trámites tiene como propósito facilitar a los ciudadanos el acceso a sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones de manera ágil y efectiva, reduciendo costos, tiempos, documentos y procesos en su interacción con el Estado, esto se logra mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites, entendidos como el conjunto de requisitos, pasos o acciones que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante la entidad para hacer efectivo un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. - La simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de otros procedimientos administrativos (OPAS), que son el conjunto de requisitos, pasos o acciones que determina la entidad para permitir el acceso gratuito de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias. 	<p>Se identificó la falta de articulación entre la gestión adelantada por los administradores de la Estrategia de Racionalización de Trámites y del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, y el grupo de Servicio al Ciudadano. En este sentido, se recomienda fortalecer la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites mediante un ejercicio corresponsable, coordinado y dinámico, que agregue valor a partir del conocimiento integral de la gestión y del flujo de información generada y dispuesta para la ciudadanía a través de los canales habilitados para la consulta y desarrollo de trámites.</p> <p>Esta recomendación cobra especial relevancia frente a los cambios introducidos por la Resolución 431 del 25 de febrero de 2025, 'Por la cual se establecen las tarifas y el procedimiento de cobro de los servicios de evaluación y seguimiento ambiental y se dictan otras disposiciones'. Las modificaciones asociadas a los trámites de evaluación y seguimiento ambiental han generado demoras en la atención de solicitudes recibidas a través de los canales virtuales y telefónicos, dada la necesidad de orientar adecuadamente a los ciudadanos y grupos de valor sobre la gestión efectiva de dichos trámites desde el enfoque de servicio a la ciudadanía.</p>

Criterios	Verificación OCI
- La implementación de consultas de acceso a información pública, es decir, la disposición de información relacionada con trámites u otros procedimientos administrativos (OPAS) a la cual puede acceder la ciudadanía de manera digital, inmediata y gratuita para el ejercicio de un derecho, una actividad u obligación.	

c) Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Criterios	Verificación OCI
<p>Lineamientos de servicio al ciudadano para facilitar la participación ciudadana y la rendición de cuentas.</p> <p>El acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios prestados por las entidades a través de los distintos canales e información pública, es en sí mismo la materialización de la participación ciudadana como derecho, deber y oportunidad (o medio), por lo cual las entidades deben:</p> <p>Canalizar las solicitudes de petición de cuentas, veedurías y control social de los ciudadanos y grupos de valor, generando análisis, informes y sugerencias de mejora específicas a partir de los mismos. Incluir en los ejercicios de rendición de cuentas la divulgación de resultados y desafíos en materia de servicio al ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 489 de 1998.</p> <p>Utilizar la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) como un instrumento para la identificación de temas de interés, con el fin de promover actividades de participación o de rendición de cuentas que los aborden.</p> <p>Promover la participación de los ciudadanos fortaleciendo los niveles de incidencia en las fases de la gestión pública por parte de sus organizaciones atendiendo características particulares de las personas o grupos poblacionales (enfoque diferencial) e incorporar sus aportes en la gestión de sus programas, políticas e iniciativas.</p>	<p>No se identificó, en el plan de participación ciudadana vigencia 2025, la articulación con actividades de atención al ciudadano, denotando debilidades en la corresponsabilidad de la política de servicio al ciudadano y la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, tampoco se ha puesto a consideración de la ciudadanía acciones formuladas para mejorar el relacionamiento de la entidad, a través del diseño e implementación de espacios de diálogo y consulta, por cuanto no existe el Modelo de Relacionamiento en la SDA.</p>

MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA

Criterios	Verificación OCI
<p>c. Articulación de lineamientos de las políticas Estado-Ciudadanía.</p> <p>Para la planeación de las acciones en participación ciudadanía, la Ley 1757 de 2015 establece la obligatoriedad de las entidades de formular anualmente los Planes de Participación Ciudadana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En el plan de participación ciudadana vigencia 2025, no se evidenció alineación de estrategias para el relacionamiento con la ciudadanía establecidas en el Modelo Distrital de Relacionamiento integral con la Ciudadanía, de igual forma, no se tuvo evidencia de ejercicios de coordinación entre áreas para este fin, así como, sobre identificación de riesgos y oportunidades para prever los cambios y las restricciones. ▪ No se observaron proyectos estratégicos que busquen mejorar atención y el servicio a la ciudadanía articulados con el Plan de Acción Institucional y el Plan Estratégico de TI. ▪ No se evidenció información detallada sobre las necesidades y características para la protección de datos personales en todos los procesos de captura de información de los ciudadanos

d) Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Criterios	Verificación OCI
-----------	------------------

Criterios	Verificación OCI
En materia de Gobierno Digital – TIC para la sociedad, cuyo objetivo es fortalecer la sociedad y su relación con el Estado en un entorno confiable, que permita la apertura y el aprovechamiento de los datos públicos, la colaboración en el desarrollo de productos y servicios de valor público, el diseño conjunto de servicios, la participación ciudadana en el diseño de políticas y normas, y la identificación de soluciones a problemáticas de interés común.	<ul style="list-style-type: none"> Se presentaron las mismas debilidades enunciadas en el Dimensión Gestión con Valores para el Resultado literal e) Política de Servicio al Ciudadano en lo relacionado con Ejecutar la Estrategia de Servicio al Ciudadano, hacer seguimiento y evaluar la Estrategia.

e) Política de Integridad

Criterios	Verificación OCI
Para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano resulta importante articular los lineamientos y componentes de la política de integridad, así como construir un marco general encaminado a recuperar o reforzar la confianza en las instituciones. En especial se busca fortalecer la cultura centrada en el usuario a partir de la consolidación de los valores del servicio público para contribuir con experiencias orientadas a la satisfacción de sus necesidades y derechos.	<ul style="list-style-type: none"> Se identificaron debilidades respecto a la disposición de canales de denuncia, para el reporte de posibles irregularidades administrativas, casos de corrupción o recomendaciones de mejora, así como sobre el desarrollo de protocolos para orientar al ciudadano garantizar la confidencialidad y su respetivo proceso.
Validar la existencia de la carta de trato digno en el marco de la política de servicio al ciudadano, pues esta es el punto de partida para visibilizar los derechos ciudadanos, así como, los medios puestos a disposición para garantizarlos efectivamente.	<ul style="list-style-type: none"> La Secretaría Distrital de Ambiente, cuenta con una Carta de Trato digno de vigencia 2024, en la que da a conocer los derechos, deberes y los diferentes canales de comunicación que la SDA pone a disposición para la prestación de los trámites y servicios que ofrece, con un enfoque de servicio que garantice sus derechos; no obstante, no se está evaluando bajo un esquema estructurado y documentado, la prestación del servicio y la aplicación de los valores del servicio público. No se evidenció el desarrollo de campañas innovadoras sobre los derechos que tienen los ciudadanos ante las entidades de la Administración Pública (derecho fundamental de petición, eliminación de barreras físicas, verbales, y actitudinales, servicio con enfoque diferencial, atención preferencial y prioritaria, gratuidad en el acceso a información pública, derecho a la participación en la gestión, entre otras).

f) Política de Talento Humano

Criterios	Verificación OCI
Es importante tener claro que todos los servidores públicos de las entidades deben implementar acciones que fortalezcan los diferentes procesos de cara a la ciudadanía en el marco de sus funciones o actividades (misionales, estratégicas y de apoyo), ya sea mediante la toma de decisiones, la elaboración de actos administrativos o el diseño de políticas públicas e investigaciones, entre otras, ya que a través del quehacer institucional, las acciones de todos los servidores públicos van dirigidas a mejorar el bienestar de los ciudadanos.	<ul style="list-style-type: none"> No se encuentra disponible en la página web institucional la versión actualizada de los lineamientos aplicables a la atención a la ciudadanía, lo que limita la adecuada orientación a los usuarios y no garantiza la aplicación efectiva y estandarizada de los protocolos de atención establecidos Se evidenciaron debilidades en los ejercicios de capacitación dirigidos a los servidores públicos que no pertenecen al primer nivel de atención, es decir, aquellos sin contacto directo con la ciudadanía. Estas falencias impactan negativamente la gestión de peticiones y se reflejan en los informes mensuales de seguimiento a los trámites de PQRS, en los cuales se identifican incumplimientos en los términos de respuesta establecidos
Cualquier servidor público que ingrese a la administración, de acuerdo con el Decreto 815 de	

Criterios	Verificación OCI
2018, debe cumplir con las competencias comportamentales comunes, y siguiendo el enfoque de transversalidad de la política de servicio a ciudadano y la necesidad de garantizar la excelencia en la prestación del servicio en todos los momentos de interacción del ciudadano con el Estado, se expidió la Resolución 667 de 2018, a través de la cual se definen competencias laborales para las áreas o procesos de la Relación Estado – ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Frente a las acciones transversales, no se observaron esquemas de reconocimiento y estímulos especiales dirigidos a los servidores públicos, que permitan destacar sus competencias en materia de atención y servicio al ciudadano, el interés continuo por incrementar sus habilidades y cualificarse. ▪ Se establecieron jornadas de capacitación recurrentes y especializadas en Servicio al Ciudadano, de las cuales se aportaron listados de asistencia en el periodo objeto de evaluación. ▪ Se observaron debilidades, frente a la formulación y fortalecimiento de estrategias que permitan la apropiación de los principios y valores del servicio público y de su impacto en el bienestar de los ciudadanos, por cuanto no se cuenta con un ejercicio de caracterización de servidores públicos actualizado, identificación de necesidades de capacitación en habilidades blandas (sensibilización, trato digno, etc.). articulados con el Plan Institucional de Capacitación. ▪ En relación con los Procesos de vinculación y cualificación a servidores públicos, no se cuenta con evidencia de Vinculación de personal con capacidades especiales en habilidades y actitudes de servicio (personas con discapacidad, personas que hagan parte de algún grupo étnico, LGBTI, u otro) contribuyendo a la inclusión laboral de estas poblaciones y vinculándolos en el esquema de servicio al ciudadano para facilitar el relacionamiento con estos grupos de valor. ▪ Se observaron actividades de sensibilización y capacitación de la Alta Dirección y de todos los servidores de las entidades frente a la transversalidad e importancia del proceso de Servicio al Ciudadano; no obstante, en relación con la Política de Servicio al Ciudadano no se evidenció su articulación con el desarrollo de programas de inducción y reintroducción, dado que, se realizan las actividades de capacitación de manera independiente desde Servicio al Ciudadano.
Comunicación asertiva y lenguaje claro La acción de transmitir un mensaje de un emisor a un receptor a través un código común como es el lenguaje, parece ser un evento sencillo en el relacionamiento humano, sin embargo, no siempre es así, es por ello que la estrategia de lenguaje claro liderada por el DNP en torno a facilitar el cumplimiento de los fines esenciales del Estado para garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos toma mayor importancia.	En relación con la comunicación asertiva y la estrategia de lenguaje claro, no se evidenciaron actividades de articulación con el proceso de comunicaciones y las actividades que allí desarrollan en términos de documentos accesibles.

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de las pruebas de auditoría practicadas y la información suministrada por el proceso.

11.2.2 Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación

a) Política de Planeación Institucional

Criterios	Verificación OCI
Se debe adelantar un diagnóstico de capacidades y entornos: Es necesario que la entidad identifique sus capacidades para desarrollar su gestión y atender su propósito fundamental. Un diagnóstico es la base	No se identificó un Diagnóstico de Capacidades y entornos, que dé cumplimiento a los criterios establecidos en la Política de Planeación Institucional de la Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación del MIPG, y que corresponden a:

Criterios	Verificación OCI
<p>principal sobre la cual se construye una adecuada gestión. Siempre se da a partir de un análisis interno y autocrítico de toda la institucionalidad involucrada, para luego plantear una situación actual desde distintos puntos de vista, identificando en ella tanto problemáticas por resolver, como alternativas con el fin de mejorar su desempeño y fortalecer sus capacidades organizacionales para la entrega de productos y servicios públicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados Informes Entes de Control ▪ Revisar aspectos internos tales como el talento humano, procesos y procedimientos, estructura organizacional, cadena de servicio, recursos disponibles, cultura organizacional, entre otros. ▪ Identificación del conocimiento de los servidores públicos (formación, capacitación y experiencia) que posteriormente permitirá la difusión del conocimiento, la generación de proyectos articulados y el desarrollo de los procesos de la organización, como se analizará en la Dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación. ▪ Identificación del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC, apalanca el desarrollo de los planes, programas y proyectos de la entidad, la gestión interna de los procesos y la información, la prestación de trámites y servicios a los ciudadanos y en general, la implementación de todas las políticas de gestión y desempeño. Es fundamental determinar desde el direccionamiento estratégico y la planeación, cómo se desarrollará todo el componente tecnológico de la entidad, a partir de los lineamientos y estándares que establece la Política de Gobierno Digital. ▪ Revisión de aspectos externos a la entidad, como su entorno político, ambiental, cultural, económico y fiscal, la percepción, propuestas y recomendaciones que tienen sus grupos de valor y ciudadanía en general, frente a bienes y servicios ofrecidos, sus resultados e impactos. ▪ Análisis del contexto interno y externo de la entidad para la identificación de los riesgos y sus posibles causas, así como retos, tendencias y oportunidades de mejora e innovación en la gestión. ▪ Identificación espacios de articulación y cooperación con otras entidades del sector, órganos de control, u organismos internacionales para la implementación de estrategias y articular la rendición de cuentas horizontal. ▪ Las capacidades organizacionales en términos de estratégicas o funcionales. Las primeras enfocadas al ciclo de gestión: si se poseen o no sistemas de seguimiento y evaluación, sistemas de información estadística, si existen evaluaciones de la gestión gubernamental, entre otras, pueden dar cuenta de cuán robusta puede ser la institucionalidad, las segundas se refieren a los recursos que tiene a disposición la entidad para entregar productos y servicios en unas condiciones de calidad predeterminadas. Entre ellas se encuentra la infraestructura física, la tecnología existente, los equipos, la misma planta de personal y el talento humano que la compone, entre muchas otras. ▪ Revisión de todas las fuentes de información de las que disponga la entidad a fin de garantizar un mejor diagnóstico, como informes de gestión, estudios técnicos, informes de auditorías practicadas, resultados de medición de indicadores, resultados de medición de servicio al ciudadano o satisfacción, análisis de riesgos, en los que además se observe que se atendieron las recomendaciones para la formulación de los indicadores.
<p>Caracterización Caracterizar, a qué grupo de ciudadanos debe dirigir sus productos y servicios (grupos de valor) y para qué lo debe hacer, es decir, cuáles son los derechos</p>	<p>El documento presentado como soporte de la caracterización de grupos de valor, no cumple con los criterios establecidos en la Política de Planeación Institucional de la Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación del MIPG,</p>

Criterios	Verificación OCI
<p>que se deben garantizar, qué necesidades se deben satisfacer, qué problemas se deben solucionar y qué información que debe suministrar. De la misma forma debe ocurrir con los ciudadanos y organizaciones sociales que por su actividad, son afectados o tienen interés de participar en la gestión de la entidad.</p> <p>Las áreas de planeación y de servicio al ciudadano, de manera coordinada, pueden liderar este ejercicio. Para ello, además de los lineamientos de las políticas de participación, transparencia, acceso a la información, lucha contra la corrupción y servicio al ciudadano.</p>	<p>definidos en la Guía de Caracterización Ciudadana y Grupos de Valor establecida desde la Función Pública de noviembre 2022, según lo definido en el Numeral 4.1: que establece: En relación con los Ejercicios de Caracterización estos deben contar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar o actualizar la caracterización de ciudadanía, las y los usuarios y grupos de valor y de interés teniendo en cuenta los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía. Identificación de ejercicios de caracterización que contenga las temáticas, canales, formatos y otras necesidades de información pública que la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor puedan tener. Que incorpore variables sociodemográficas (edad, género, pertenencia étnica, discapacidad, entre otras). Identificación de necesidades, intereses y expectativas de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor en cada uno de los escenarios de relacionamiento. Incorporación de criterios diferenciales en los procesos de caracterización que permitan alcanzar una comprensión más profunda de las necesidades y preferencias de la ciudadanía. Consolidación de ejercicios participativos para identificar intereses de información, para racionalizar y mejorar los canales de atención. Incorporación de los datos y la información resultantes de los ejercicios de caracterización para mejorar el proceso de toma de decisión y el relacionamiento de la entidad con la ciudadanía. Retomar recomendaciones, diagnósticos, mediciones y encuestas que permitan identificar aquellos aspectos que requieren ajustes y actualizaciones en las cuatro políticas objeto de este Modelo (i. Transparencia y acceso a la información pública, ii. Racionalización de trámites, iii. Servicio a la ciudadanía, iv. Participación ciudadana en la gestión pública). Evidencia de la participación permanente de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor de la entidad, en donde se observe, los espacios de diálogo internos con los servidores (as) y colaboradores (as) generados, así como con la ciudadanía para definir el alcance de la nueva dependencia, del nuevo proceso de relacionamiento y las acciones y especialmente el resultado que espera la ciudadanía con la implementación del Modelo. Realización de ejercicios de consulta y/o co-creación con las y los usuarios y/o grupos de valor, con el fin de identificar prioridades y definir colaborativamente acciones para implementar el Modelo en la entidad. Teniendo en cuenta la Guía para la gestión del conocimiento y la innovación en el servicio a la ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., para incorporar la innovación y la gestión del conocimiento en los ajustes requeridos. Consolidación de participación ciudadana para identificar prioridades y definir colaborativamente acciones para implementar el Modelo en la entidad.
MODELO DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA	
Criterios	Verificación OCI
Etapas de Planeación	

Crterios	Verificación OCI
b. Revisión y alistamiento de los insumos <ul style="list-style-type: none"> Utilizar los diagnósticos institucionales, resultados de encuestas y mediciones propias, así como los resultados de la Medición del Desempeño Institucional MDI (FURAG) y del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía que mide la Veeduría Distrital para definir áreas o temáticas por mejorar y aquellas que su desempeño se debe mantener. Adelantar un diagnóstico de las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes (sistemas de información, infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones, locativos, infraestructura física, financieros, etc.) y de las necesidades de proveedores externos. 	Se evidenció la ausencia de un diagnóstico consolidado de resultados provenientes de encuestas y mediciones internas relacionadas con los requerimientos del Modelo de Relacionamento Ciudadano. Asimismo, no se identificaron análisis sobre las capacidades de los recursos existentes ni sobre las necesidades asociadas a los proveedores
Numeral 4.1. a. Ejercicios de Caracterización	El documento presentado como soporte de la caracterización de grupos de valor, no cumple con los criterios establecidos en el Modelo de Relacionamento.

11.2.3 Dimensión Información y Comunicación

a) Política de Información y Comunicación

Crterios	Verificación OCI
El servicio al ciudadano, tiene como base la información y comunicación entre las instituciones que conforman el Estado con sus ciudadanos y los diferentes grupos de valor; para ello, se deberá observar lo dispuesto por la Ley 1712 de 2014, así como la apertura de la información estadística y la disposición y manejo de los archivos y la gestión documental como mecanismos para el fortalecimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	<p>Dadas las necesidades de actualización de grupos de valor, se evidenciaron necesidades de fortalecimiento de los canales de acceso a la información y oferta pública institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se observó el uso de herramientas como CONVERTIC, y la disposición de un Menú Flotante de Accesibilidad en la página web institucional, en el que se puede ajustar el contraste, tamaño de la letra y se vincula al Centro de Releva de MinTIC. No se evidenciaron espacios de retroalimentación con la ciudadanía y los grupos de valor que permitan mejorar sus procesos internos y externos, en especial, la difusión de su oferta institucional, la disponibilidad, acceso y efectividad de sus canales de atención y el proceso de atención y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos; y asegurar el análisis periódico de los resultados y su incorporación en la generación de acciones de mejora y la toma de decisiones.
Lineamientos de servicio al ciudadano en a la Gestión Documental La información que se provee al ciudadano y grupos de valor debe estar sustentada en documentos que cumplan con los lineamientos de seguridad de la información y de integridad durante los procesos de producción, análisis, transmisión, publicación y conservación.	<p>Se evidenciaron debilidades en la implementación de los criterios establecidos en la Política de Información y Comunicación, y los lineamientos establecidos para gestión documental, relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> Garantizar que la información que se provee al ciudadano y grupos de valor está sustentada en documentos que cumplan con los lineamientos de seguridad de la información y de integridad durante los procesos de producción, análisis, transmisión, publicación y conservación. Establecer mecanismos y procedimientos para un adecuado flujo de información interna para el servicio al ciudadano, de manera que está cumpla con los criterios de calidad y oportunidad en respuesta a las demandas de información pública por parte de los grupos de valor. Garantizar la disponibilidad de la información producida por la entidad con criterios de inmediatez, integridad, confiabilidad, veracidad y seguridad de forma que permita

Criterios	Verificación OCI
	<p>la respuesta oportuna y confiable ante las solicitudes de información.</p> <ul style="list-style-type: none"> Generar, procesar y transmitir información soportada en el uso de las TIC de manera segura y homogénea, garantizando su disponibilidad, integridad y veracidad. Divulgar ampliamente los datos abiertos de que dispone la entidad, con orientaciones sencillas sobre las posibilidades de uso de los mismos por parte de los grupos de valor.

11.2.4 Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación

a) Política Gestión del Conocimiento y la Innovación

Criterios	Verificación OCI
<p>La gestión del conocimiento y la innovación en el servicio al ciudadano contribuye a generar una oferta institucional, adecuada a las necesidades de los ciudadanos a partir de los cuatro ejes propuestos para esta dimensión en el MIPG: i) generación y producción de conocimiento, ii) herramientas de uso y apropiación, iii) analítica institucional y iv) cultura del compartir y difundir.</p>	<p>Se evidenciaron debilidades en los procesos de entrega de información y empalme de las actividades relacionadas con el servicio a la ciudadanía durante la vigencia 2024, lo cual denota pérdida de información y afectaciones en la gestión del conocimiento institucional</p> <p>Dado que no existe un ejercicio de caracterización de grupos de valor e identificación de espacios de relacionamiento efectivos, y que se requiere la definición del Modelo de relacionamiento de la Entidad, el análisis de buenas prácticas e intercambio de experiencias exitosas y ejercicios de innovación, aun no se encuentra disponible en la Entidad</p>

De acuerdo con lo expuesto en los apartados anteriores, se identificó que instrumentos como el diagnóstico, la caracterización de grupos de valor, la política de servicio a la ciudadanía, los protocolos de atención, la medición de indicadores, la identificación de riesgos, entre otros, no cumplen con los criterios establecidos para la adecuada implementación de la Política de Servicio al Ciudadano. En consecuencia, dichos instrumentos deben ser fortalecidos conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente.

Criterios que Incumple:

Decreto Nacional 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”. (MIPG).

Decreto Distrital 542 de 2023 “Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones”.

Documento CONPES D.C. 03 de 2019 Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital - CONPES D.C. “Política Pública Distrital De Servicio A La Ciudadanía”.

Decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.

Resolución MinTIC 1519 del 2020 Estándares de publicación y divulgación información y lo definido en el Anexo 2 numeral 2.4.3.3 PQRSD.

Recomendaciones

- Definir los mecanismos y estrategias para la transferencia del conocimiento, de tal manera que se asegure la continuidad de los planes y programas establecidos para cada vigencia.
- Promover ejercicios de autocontrol, para identificar acciones de aseguramiento sobre la operación del proceso, fortaleciendo el ambiente de control.
- Dar continuidad al ejercicio de análisis de lineamientos y consolidación de plan de trabajo por fases que permita la implementación del Modelo de Relacionamiento integral con la ciudadanía y la atención de las necesidades de recursos y personal requeridos para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Posible(s) Causa(s), Riesgo(s) e Impacto(s):

Tabla No. 4 Posibles Causas, Riesgo e Impactos Hallazgo No 1

CAUSA(S)	RIESGO(S) ASOCIADO(S)	IMPACTO(S)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Debilidades en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en términos de direccionamiento estratégico y planeación organizacional, gestión, control y seguimiento de la Política de Servicio a la Ciudadanía. ▪ Alta Rotación de personal y debilidades en la definición de estrategias para la transferencia del conocimiento, resultado del retiro de los cargos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento de los lineamientos definidos en el MIPG y su articulación con el modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pérdida de la memoria institucional. ▪ Insatisfacción de las necesidades de las partes interesadas involucradas con el Proceso de Servicio a la Ciudadanía. ▪ Pérdida de recursos económicos por alta rotación de personal, así como por la indebida planeación, seguimiento y control al proceso. ▪ Afectación en la toma de decisiones y planificación de la Política de Servicio al Ciudadano. ▪ Recursos insuficientes para asegurar la operación del proceso.

Fuente: Elaboración propia.

Respuesta del auditado: Radicado No. 2025IE136815 del 25 de junio de 2025.

El equipo de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Ambiente reconoce las debilidades identificadas por la auditoría interna, relacionadas con la documentación e implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, así como su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Se identificó la necesidad de mejorar la trazabilidad, sistematización y alineación de estos instrumentos con las dimensiones del MIPG,

particularmente en los componentes de Gestión con Valores para Resultados y Dirección Estratégica y Planeación.

Es importante resaltar que, se han desarrollado mesas de trabajo con el equipo de Talento Humano para articular acciones con la Política de Talento Humano, lo que permitió la incorporación de un cronograma oficial de capacitaciones desde el proceso de Servicio a la Ciudadanía en el plan institucional de formación. También se ha trabajado coordinadamente con el equipo encargado de la Política de Participación, para fortalecer el relacionamiento con los grupos de valor y alinear estrategias en torno a la participación ciudadana desde un enfoque diferencial y territorial.

En el marco del fortalecimiento institucional del servicio a la ciudadanía, el equipo responsable se encuentra trabajando, en la revisión y actualización de los documentos que orientan la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo de Relacionamiento Integral. Como parte de este proceso, se estructuraron procedimientos internos, se actualizaron indicadores de gestión y riesgos del proceso, y se concluyó la necesidad de actualizar el procedimiento, con el propósito de mejorar la trazabilidad, el seguimiento y la generación de valor público en la atención a la ciudadanía.

Estas acciones han sido articuladas con el equipo SIG de la Entidad para su incorporación en los instrumentos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, asegurando la coherencia entre la estrategia de servicio a la ciudadanía y la planeación institucional. De esta manera, se consolidan avances significativos en la integración del proceso, capacidades y recursos.

Lo anterior, con el fin de fortalecer la documentación e implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y el Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Institucional - MIPG.

Conclusión de la Oficina de Control Interno:

Dado lo expuesto, esta oficina ratifica la situación evidenciada respecto a las debilidades en la documentación e implementación de la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG y su articulación con el Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, y recomienda continuar gestionando de manera coordinada con las dependencias involucradas las acciones necesarias con el propósito de asegurar el cumplimiento de la normatividad y criterios aplicables.

11.3 Hallazgo N° 3: Debilidades en la aplicación de controles para la prevención del daño antijurídico en relación con la atención oportuna a los derechos de petición por inconsistencias en el trámite y atención de requerimientos ciudadanos y Debilidades en el cumplimiento del Manual Operativo de Defensor de la Ciudadanía

En desarrollo de las pruebas de auditoría aplicadas, se identificaron las siguientes debilidades:

A. Debilidades en la formulación de controles para la atención oportuna a los derechos de petición (prevención del daño antijurídico)

Con el propósito de identificar posibles desviaciones en el proceso de atención a los requerimientos ciudadanos, se realizó un análisis de las acciones de tutela interpuestas contra la SDA por presunta vulneración al derecho fundamental de petición; para esto, se solicitó a la Dirección Legal Ambiental las bases de datos de tutelas 2024 y 2025, observando lo siguiente:

Tabla No. 5 Relación Tutelas 2024-2025

Vigencia	No. Acciones de tutela contra la SDA.	No. de Acciones por lesión al Derecho fundamental de Petición	No. Fallos en contra de la SDA.
2025	123	50	7
2024	250	105	14

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos consultados en las bases de datos.

De acuerdo con lo expuesto, este panorama litigioso demuestra que si bien la tasa de condena no es significativamente alta (aproximadamente un 26%), las demandas por vulneración al derecho fundamental de petición deben entenderse como una problemática relevante y recurrente en el acontecer de la defensa judicial de la entidad. No puede perderse de vista que muchas de las peticiones que los ciudadanos formulan ante la SDA, terminan siendo atendidas en sede de tutela a instancias del requerimiento del juez constitucional; por tal razón, aunque en estricto sentido existe una violación al derecho fundamental de petición cuando este no se tramita con la oportunidad y la calidad debida, el juez del caso al ver resuelta la petición (se insiste en sede de tutela) declara el asunto como un hecho superado, como aconteció en veintiséis (26) de las acciones de tutela tramitadas durante el año 2024.

En esa dirección, durante la prueba de recorrido realizada el equipo auditor verificó la trazabilidad de los radicados No. 2024ER84678, 2024ER221373, 2024ER230068, 2024ER36699, 2024ER37828 y 2024ER108769 para establecer la causa por las cuales esas actuaciones de la administración derivaron en fallos de condena en sede de tutela para la entidad. A continuación, se relacionan dos (2) casos en los que se observaron debilidades en el trámite de atención al ciudadano.

1. Radicado No. 2024ER221373 del 23 de octubre de 2024 (Radicado tutela 2024ER255783)

- La petición fue trasladada por la Secretaría Distrital de Planeación el 23 de octubre de 2024, a pesar de que esta entidad había recibido la solicitud ciudadana el 13 de octubre de 2024.
- El 23 de octubre de 2024, la petición es remitida a la SDA y a través del radicado No. **2024ER221373**. No se generó ninguna alerta sobre el tiempo transcurrido entre el momento en que la Secretaría Distrital de Planeación recibió la petición y su posterior remisión a la SDA 10 días después.
- El 23 de octubre el trámite se asigna a la Subdirección de Ecosistemas y ruralidad-SER, que devolvió el radicado afirmando que la petición era competencia de la Dirección de Control Ambiental-DCA. Ese mismo día se crea un subproceso de “quejas y reclamos”, teniendo en cuenta que son varias las áreas que deben emitir una respuesta.
- El 23 de octubre el radicado se asigna también a la DCA, que devolvió el radicado afirmando que la responsabilidad de consolidar el derecho de petición era de la SER.

- El 28 de octubre (4 días calendario después de haber recibido la petición) el radicado se asigna nuevamente a la DCA.
- El 29 de octubre el trámite es remitido por la DCA a la SER, que continuará con la consolidación y respuesta final al ciudadano.
- La respuesta se generó el 12 de diciembre de 2024 (aproximadamente dos (2) meses y medio después de recibida la petición).
- En la trazabilidad de la petición no se observó la realización de seguimiento de acuerdo con lo dispuesto en la actividad No. 12, del procedimiento: Canales de atención y gestión de PQRSFD código PA09-PR04 versión 5.
- El equipo coordinador de atención al ciudadano, indicó que la demora en la atención del radicado se debió a la falta de personal para la época.
- También se advirtió según declaraciones el equipo de atención al ciudadano que las alertas se formulan desde el correo de un contratista, es decir, que estas no se encuentran centralizadas en un repositorio que pueda ser consultado por todos los integrantes del equipo.

2. Radicado No. 2024ER230068 del 29 de julio de 2024– (radicado Tutela 2024ER242374)

- La petición fue recibida 29 de julio y radicada el 30 de julio de 2024.
- El 30 de julio de 2024, fue trasladada a la Subdirección de Calidad del Aire, Auditiva y Visual-SCAAV.
- El 5 de septiembre de 2024, se emite respuesta al ciudadano mediante radicado No.2024EE193020 (aproximadamente dos (2) meses después de recibida la petición).
- El proceso de Servicio a la Ciudadanía, afirmó que la petición al ser parte de un proceso administrativo no respondía a los términos del derecho de petición, razón por la cual, no se generaron alertas de seguimiento.

Por otro lado, durante la prueba de recorrido, se indagó a los responsables de servicio a la ciudadanía, respecto del plan de acción para la prevención del daño antijurídico implementado por la entidad entre otras cosas para evitar que la inadecuada respuesta a derechos de petición pudiera generar un riesgo de daño antijurídico. Al respecto, en desarrollo de la entrevista, el proceso indicó no solo el desconocimiento del mencionado plan, sino que advirtió no haber sido capacitado en la prevención del daño antijurídico en lo que atención a derechos de petición se refiere.

En ese sentido, el resultado del objetivo planteado a propósito de la evaluación de la eficiencia de la aplicación de la política de prevención del daño antijurídico en el quehacer misional del proceso es que no existe articulación entre esa política de prevención y el proceso de servicio a la ciudadanía, como se aprecia por ejemplo en trámite del radicado **2024ER230068**, en el que proceso desconoció las tipologías del derecho de petición y sus distintos términos.

Ahora bien, la implementación de la política de prevención del daño antijurídico, así como del **Modelo de Gestión Jurídica Pública**, no es una responsabilidad directa del proceso Servicio a la Ciudadanía, sin embargo, el desconocimiento de los principios que ilustran esas políticas públicas supone un riesgo para la entidad en la medida que el proceso de Servicio al Ciudadano es el eje de articulación entre esas políticas públicas y la atención efectiva de la ciudadanía y demás grupos de valor.

Es importante señalar, que la política de prevención del daño antijurídico en la SDA fue adoptada en el año 2018, en el marco del Decreto Distrital 430 de 2018, definiendo un plan

de acción que en su momento contempló ocho (8) causas de litigiosidad y una serie de acciones estratégicas cuyo propósito era mitigar las causas primarias del conflicto judicial en la SDA.

En relación con la atención adecuada a los derechos de petición (situación identificada como una causa primaria de litigiosidad), el citado plan contemplaba como estrategia la obligación de “realizar capacitaciones trimestrales, por parte de la Dirección Legal Ambiental, en relación con el derecho de petición de acuerdo con las normas y jurisprudencia vigente” y la “construcción del manual del derecho de petición y la respectiva socialización de este manual entre los servidores de la SDA”. Sobre la eficacia de esta política, la Oficina de Control Interno se ha pronunciado en diferentes informes¹; no obstante, para los efectos de esta auditoría, es necesario reiterar que la dinámica de litigiosidad de las entidades es variable y, que por lo tanto, en el marco de la nueva política de prevención del daño antijurídico que actualmente se construye en la entidad bajo el Decreto 479 de 2024, se deben tener en cuenta las situaciones señaladas en este informe, en lo relacionado con las debilidades en la atención a los derechos de petición. Una de las posibles causas es la falta de capacitación de los colaboradores que hacen parte del servicio a la ciudadanía apropiado de la naturaleza del derecho de petición, pero también se requiere identificar las causas que existen en esta materia en otras áreas de la entidad, especialmente entre los enlaces asignados al proceso.

Al respecto, en las pruebas de recorrido realizadas, se pudo observar que, en algunos casos las peticiones de carácter técnico a menudo son pivotadas entre las áreas, lo que aumenta el riesgo de incumplir los términos establecidos.

En ese sentido, se recomienda a la Dirección Legal ambiental, vincular al equipo de servicio a la ciudadanía en las mesas de trabajo sobre la actualización de la política de prevención del daño antijurídico y coordinar con esta dependencia las capacitaciones requeridas para solventar los vacíos en la comprensión de la naturaleza jurídica del derecho fundamental de petición y su trámite eficaz, de acuerdo con el plan de acción de prevención del daño antijurídico vigente a la fecha.

Ahora, un segundo aspecto de esta condición tiene que ver con la aplicación de controles que el proceso debe aplicar para asegurar el éxito de la gestión de las peticiones de la ciudadanía, controles documentados principalmente en la actividad 12 de la descripción del procedimiento **Canales de atención y gestión de PQRSFD PA09-PR04 V5**. Sobre el particular, se observó es que en los radicados de la muestra no se generaron alertas lo que aumentó el riesgo de daño antijurídico finalmente materializado en los fallos de tutela en contra de la entidad.

Durante la auditoría y específicamente en prueba de recorrido, se evidenciaron algunas debilidades en el diseño del control de alertas, ya que estas se formulan desde el correo institucional de algunos contratistas, y no se encuentran centralizadas en un repositorio para su seguimiento y consulta permanente. Al respecto, se pudo observar en la revisión del trámite del caso **2024ER221373**, que las alertas de las que habla la actividad 12 “Realizar seguimiento a través del aplicativo FOREST de las peticiones ciudadanas y de entidades enviando correo electrónico de alarma a los jefes, directores, subdirectores y enlaces, donde se visualice el registro de las peticiones asignadas a su área pendientes de gestión(...)” fueron remitidas al parecer desde el correo electrónico de una contratista que ya no se encuentra en la entidad; razón por la cual no fue posible verificar durante el transcurso de la auditoría la existencia de estas alertas.

¹ Véase por ejemplo memorando No 2024IE181892

B. Debilidades en el cumplimiento del Manual Operativo de Defensor de la Ciudadanía y procedimiento Gestión del Defensor del Ciudadano código PA09-PR02. V9.

La actividad que realiza el equipo de atención al ciudadano está anclada en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene como propósito fundamental garantizar a la ciudadanía el acceso a los servicios que presta el Estado. En esa medida, el rol del Defensor del Ciudadano está estrechamente ligado a la política de prevención del daño antijurídico entendiendo que la aplicación adecuada de esta figura puede evitar la ocurrencia de conflictos que escalen ante la jurisdicción. En ese sentido, no puede perderse de vista que según lo dispuesto en el **procedimiento Gestión del Defensor del Ciudadano PA09-PR02.V9**, es el “Defensor” el que debe servir de intermediario entre el ciudadano y la administración, velando porque las peticiones se han resueltas con calidad y oportunidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó prueba de recorrido en la que se entrevistó a la Asesora del Despacho de la Secretaria General de la SDA, quien funge como Defensora de la Ciudadanía de la SDA, con el propósito de verificar el cumplimiento del Manual Operativo de Defensor de la Ciudadanía (que recogió y amplió lo dispuesto en el Decreto Distrital 847 de 2019) y procedimiento Gestión del Defensor del Ciudadano PA09-PR02 V9 y su impacto en la prevención del daño antijurídico producto de la inadecuada atención a derecho de petición.

El Manual Operativo de Defensor de la Ciudadanía del Distrito Capital, emitido en la vigencia 2024, contiene siete (7) funciones que deben ser atendidas por los Defensores del Ciudadano distritales. De acuerdo con los objetivos planteados en la auditoría, se verificaron cuatro (4) funciones como se relaciona a continuación:

Función 1: Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía (presentar recomendaciones para fortalecer la articulación de la Política de gestión y desempeño de servicio a la ciudadanía con las demás políticas de relación Estado ciudadanía de MIPG, transparencia, participación ciudadana, racionalización de trámites).

Verificación OCI: Se pudo constatar que, si bien desde la Defensoría se han adelantado gestiones relacionadas con la política racionalización de trámites al interior de la SDA, específicamente en lo que tiene que ver con la simplificación de los procesos permisivos, en los permisos de publicidad exterior y de ocupación de cauces; no se presentan recomendaciones de articulación, en los términos de los lineamientos del manual para esta función.

Función 2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la Administración (formular recomendaciones frente a la gestión de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023).

Verificación OCI: Este aspecto de la función 2 no se observó el desarrollo en la SDA.

Función 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía (formular recomendaciones relacionadas con el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá).

Verificación OCI: Se evidenció que se analiza el consolidado de las peticiones, sin embargo, en los informes emitidos no se generan recomendaciones relacionadas con el seguimiento

frente al acceso a la información pública a través Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá.

Función 6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.

Verificación OCI: Se observó que esta función se cumple y el informe se encuentra disponible para consulta en la sección de transparencia numeral 4. Planeación, presupuesto e Informes/4.13. Informe del defensor al ciudadano/, en el siguiente enlace: <https://www.ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/4.13.-informe-del-defensor-al-ciudadano> .

Luego de la práctica de la prueba de recorrido, así como de la revisión de la información aportada por el proceso, se verificó que el desarrollo de las funciones de Defensor de la Ciudadano en la SDA se concentra principalmente en el seguimiento a peticiones, y que, en principio si bien se cumple con algunas de las funciones establecidas en el Manual Operativo, es necesario evaluar la pertinencia de actualizar el procedimiento **Gestión del Defensor del Ciudadano PA09-PR0 v9**, con el fin de que amplíe y delimite las competencias del Defensor del Ciudadano de acuerdo con el Manual operativo 2024, Decreto 140 de 2021, Circular 055 de 2021, Decreto Distrital 542 de 2023, ya que, en la actualidad su concentra en el seguimiento a peticiones, dejando de lado otros aspectos contenidos en el manual.

Finalmente, de las cuatro (4) funciones revisadas, se evidenció que función 2 correspondiente a **“Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la Administración”** que tiene que ver con el rol del defensor en la formulación de recomendaciones frente a la gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, no se cumple en la SDA.

Criterios que Incumple:

Numeral 12 Procedimiento: Canales de atención y gestión de PQRSFD PA09-PR04 v5

“Realizar seguimiento de las peticiones ciudadanas y de entidades Realizar seguimiento a través del aplicativo FOREST de las peticiones ciudadanas y de entidades enviando correo electrónico de alarma a los jefes, directores, subdirectores y enlaces, donde se visualice el registro de las peticiones asignadas a su área pendientes de gestión, para cumplir con los índices de cumplimiento de calidad evaluado por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor”

Artículo 41, Principio orientador del Modelo de Gestión Jurídica Pública, Decreto 479 de 2024. El MGJP se fundamenta en el principio jurídico de la buena administración, entendido como un postulado que obliga a las entidades y organismos distritales a garantizar los derechos de los administrados, actuando con la debida diligencia de los deberes funcionales otorgados de manera convencional, constitucional y legal. Este modelo se enmarca en el cumplimiento de normas que soportan las políticas, entre otras, de cero papeles, antitrámites, transparencia, colaboración y coordinación entre entidades y la inclusión del gobierno en línea en el servicio público, en busca de mejorar la gestión en el

distrito a través de la calidad y celeridad en los servicios para garantizar que los mismos se presten logrando un mayor grado de eficiencia y efectividad

Manual Operativo Defensor de la Ciudadanía 2024 “Función 2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la Administración (...) Haga seguimiento y genere recomendaciones frente a los lineamientos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.”

Garantizar el cumplimiento de la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía de la Secretaria General- Alcaldía Mayor de Bogotá y del protocolo Servicio a la ciudadanía El apoyo al Defensor del Ciudadano garantiza que los ciudadanos, grupos de valor y entes de control sean atendidos en tiempo oportuno y con los criterios establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y del protocolo de servicio a la ciudadanía, evaluando a los servidores públicos mediante el formato denominado "Monitoreo de gestión", y realizando visitas de seguimiento a los diferentes puntos de atención.

Recomendaciones

- Definir estrategias de seguimiento a la aplicación de los controles para prevenir la vulneración al derecho fundamental de petición.
- Articular las actividades del proceso de Servicio a la Ciudadanía con el plan de acción de prevención de daño antijurídico.
- Definir e implementar controles para la participación del Defensor del Ciudadano en el trámite y gestión de peticiones conforme con lo dispuesto en el procedimiento **Gestión del Defensor del Ciudadano PA09-PR02 V9**
- Actualizar el procedimiento **Gestión del Defensor del Ciudadano PA09-PR02 V9** para que amplíe y delimite las competencias del Defensor del Ciudadano de acuerdo con el Manual operativo 2024, Decreto 140 de 2021, Circular 055 de 2021, Decreto Distrital 542 de 2023.
- Como líder de la Política de Prevención de Daño Antijurídico, se recomienda a la Dirección Legal Ambiental, integrar al servicio a la ciudadanía en las mesas de trabajo sobre la construcción de la nueva de política de prevención del daño antijurídico y en el entretanto, coordinar con esta dependencia la ejecución de las actividades de capacitaciones programadas para la vigencia, de tal manera que permita solventar los vacíos en la comprensión de la naturaleza jurídica del derecho fundamental de petición.

Tabla No. 6 Causas, Riesgos e Impactos del hallazgo No. 3

CAUSA(S)	RIESGO(S) ASOCIADO(S)	IMPACTO(S)
----------	-----------------------	------------

CAUSA(S)	RIESGO(S) ASOCIADO(S)	IMPACTO(S)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Debilidades en la capacitación asociada a las distintas tipologías del derecho de petición del equipo de atención al ciudadano ▪ Desconocimiento de las distintas tipologías del derecho de petición. ▪ Inexistencia de la actualización de la política de prevención de daño antijurídico asociada a la inadecuada respuesta a los derechos de petición. ▪ Debilidades en el diseño e implementación de los controles relacionados con la formulación de alerta de vencimiento de términos en el proceso de gestión de peticiones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posibilidad de afectación reputacional por la atención inoportuna a derechos de petición de los ciudadanos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pérdida de credibilidad institucional

Fuente: Elaboración propia

Respuesta del auditado: Radicado No. 2025IE136815 del 25 de junio de 2025.

De manera respetuosa, es importante señalar que, si bien el proceso de Servicio a la Ciudadanía cumple una función articuladora y de acompañamiento en la gestión de las peticiones ciudadanas, no tiene competencia directa en la definición de tiempos de respuesta ni en el contenido técnico de las mismas, siendo esto responsabilidad de las áreas misionales y de apoyo que dan trámite de fondo a los requerimientos. En concordancia con el artículo 2 del Decreto 109 de 2009, que establece las funciones de la SDA, corresponde a cada dependencia sustantiva responder de forma oportuna, clara y legal a los asuntos bajo su competencia, siendo el rol del proceso de Servicio a la Ciudadanía el de canalizar, hacer seguimiento y apoyar la gestión.

Asimismo, se reconoce que existen oportunidades de mejora en la trazabilidad de algunas solicitudes y en el fortalecimiento de los controles internos asociados al seguimiento. Por lo anterior, se ha iniciado un proceso de revisión y ajuste al procedimiento PA09-PR04 V5.

Ahora, sobre los casos expuestos en el informe preliminar, se reconoce que, conforme al seguimiento efectuado, los correos de alerta relacionados con el estado de los derechos de petición eran emitidos por un contratista vinculado al proceso de Servicio a la Ciudadanía. Esta situación será revisada para mejorar la trazabilidad y centralización de dicha información, de forma que las alertas puedan quedar registradas en repositorios institucionales que permitan su consulta permanente y seguimiento por parte de todos los responsables del proceso.

No obstante, frente al caso concreto del radicado 2024ER221373, es necesario aclarar que la observación incluida en el informe sobre la ausencia de una alerta por el tiempo transcurrido entre la recepción de la solicitud por parte de la Secretaría Distrital de Planeación y su posterior remisión a la SDA no configura una irregularidad atribuible a la entidad, toda vez que dicha situación se encuentra regulada expresamente por el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, adicionado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Según esta norma, cuando una entidad recibe una petición sobre la cual no tiene competencia, debe remitirla a la autoridad

competente dentro de los cinco (5) días siguientes, contándose los términos para responder únicamente a partir del momento en que dicha autoridad la recibe.

En este caso, la SDA no tiene injerencia sobre el tiempo en que otra entidad realice dicha remisión, por lo que no corresponde generar alertas frente a actuaciones ajenas a su competencia.

Adicionalmente, es pertinente precisar que el proceso de Servicio a la Ciudadanía realiza seguimiento al trámite de las peticiones, conforme al procedimiento PA09-PR04 versión 5. Sin embargo, la generación de alertas específicas para la gestión de cada petición corresponde a las dependencias responsables de dar respuesta de fondo, en la medida en que la Oficina de Servicio a la Ciudadanía no tiene funciones de tipo coactivo ni puede asumir competencias decisorias asignadas a otras áreas misionales. El rol del proceso consiste en facilitar la trazabilidad y canalización oportuna de las solicitudes, sin sustituir la responsabilidad de quienes deben emitir la respuesta sustantiva.

De otra parte, se acompaña lo señalado en el informe respecto a que la implementación de la política de prevención del daño antijurídico y del Modelo de Gestión Jurídica Pública no es una responsabilidad directa del proceso de Servicio a la Ciudadanía. Por tal motivo, será siempre pertinente continuar fortaleciendo las capacidades del equipo mediante en los espacios de capacitación planificados para la vigencia o en los que la dependencia a cargo programe o tenga previstos.

En concreto, frente al desconocimiento del plan de prevención del daño antijurídico mencionado en el informe, se aclara que dicho instrumento es liderado por la Dirección Legal Ambiental, conforme al Decreto Distrital 479 de 2024 y a la normatividad vigente sobre el Modelo de Gestión Jurídica Pública. No obstante, en concordancia con los principios de colaboración y articulación, desde Servicio a la Ciudadanía reiteramos nuestra disposición para participar activamente en las mesas de trabajo para la actualización de esta política, de modo que se fortalezcan las competencias del equipo humano frente al derecho fundamental de petición y su correcta tipificación.

En relación con las observaciones sobre el cumplimiento del Manual Operativo de Defensor de la Ciudadanía y del procedimiento PA09-PR02 V9, se aclara que la observación formulada por el equipo auditor se refiere a la falta de recomendaciones emitidas en ciertos frentes, pero debe tenerse presente que dichas recomendaciones, conforme al Manual y a los lineamientos vigentes, no tienen un carácter obligatorio ni periódico, sino que su emisión está sujeta al criterio técnico del Defensor de la Ciudadanía, según las situaciones que lo ameriten. En todo caso, se revisará la actualización del procedimiento PA09-PR02 V9 con el fin de armonizarlo con el Manual Operativo de 2024 y demás disposiciones normativas posteriores, para delimitar con mayor claridad las competencias y funciones del Defensor en el marco del sistema de servicio a la ciudadanía.

Por todo lo anterior, y teniendo en cuenta que las recomendaciones de mejora se encuentran bajo el liderazgo de la Dirección Legal Ambiental, en el marco de la implementación de la nueva política de prevención del daño antijurídico, se solicita respetuosamente que las observaciones contenidas en este hallazgo sean incluidas en el informe final como una “Acción de mejora” y no como un hallazgo definitivo.

Conclusión de la Oficina de Control Interno:

Una vez analizados los argumentos expuestos por el auditado, se aprecia que en términos generales se acogen las observaciones señaladas; no obstante, se expresaron algunas diferencias con el contenido del informe en lo relacionado con la responsabilidad del Proceso de Servicio a la Ciudadanía en la respuesta inoportuna a algunas de las peticiones referenciadas en la medida en que su rol se concentra en el acompañamiento y articulación en esa materia. Sobre el particular, es importante señalar que no se desconoce el rol articulador y de acompañamiento en la gestión de las peticiones ciudadanas, y que, por el contrario, se resalta que para una adecuada prevención del daño antijurídico en lo que a la gestión de derechos de peticiones se refiere, resultaba indispensable la participación de todas las áreas de la entidad; ahora, en el informe se evidenció que en algunos de los asuntos analizados los controles establecidos no fueron aplicados en debida forma, y potenciaron la materialización de un riesgo de daño antijurídico.

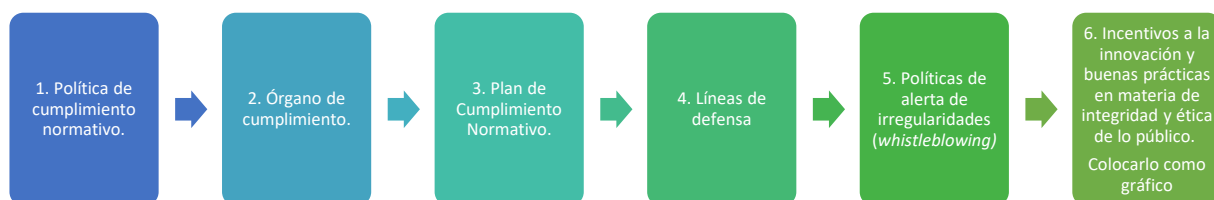
En cuanto al radicado 2024ER221373, tampoco se desconoció que el traslado de la petición se realizó bajo el amparo del artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, adicionado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, pues, lo que se destacó en el hallazgo es que durante el trámite inicial de la petición habían transcurrido 10 días desde su recepción y que, tal demora debió ser informada (alertada) para atender con mayor celeridad el asunto, ya que sin perjuicio de los trámites administrativos la petición del usuario deber ser atendida dentro del término legal. Al margen de esta precisión, el radicado 2024ER221373 fue atendido casi dos meses después por la SDA, con lo que las observaciones señaladas en el informe resultan pertinentes y oportunas.

En cuanto a las observaciones relacionadas con el rol de Defensor de la Ciudadanía en las que se manifestó por parte del proceso auditado “(...) conforme al Manual y a los lineamientos vigentes, no tienen un carácter obligatorio ni periódico, sino que su emisión está sujeta al criterio técnico del Defensor de la Ciudadanía, según las situaciones que lo ameriten (...)”. Es claro que, el criterio técnico del Defensor de la Ciudadanía es de vital importancia para el cumplimiento de sus funciones, no obstante, se debe enmarcar en el cumplimiento de los procedimientos establecidos para tal fin.

11.4 Hallazgo No. 4: Debilidades en la articulación de la Política Anticorrupción Distrital con la Política de Servicio al Ciudadano de la entidad, en relación con la gestión y trámite de presuntos hechos de corrupción.

El Decreto 479 de 2024, adoptó el Modelo de Gestión Jurídica Anticorrupción - MGJA, como una herramienta complementaria a las políticas, instrumentos y estrategias de transparencia, integridad y no tolerancia con la corrupción según se desprende de lo señalado en el artículo 316 de citado Decreto, cuyo propósito además de la construcción de una cultura de la legalidad y del cumplimiento normativo, es mitigar y prevenir la ocurrencia de actos de corrupción. En ese sentido, los elementos que integran el modelo son:

Ilustración No. 1 Elementos que integran el Modelo de Gestión Jurídica Anticorrupción – MGJA.



Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien, el Modelo de Gestión Jurídica Anticorrupción - MGJA, tiene un impacto directo en la gestión en el servicio a la ciudadanía en la medida en que es el proceso encargado de recibir, tramitar y clasificar PQRSFD que pudieran contener o sugerir actos de corrupción.

En ese orden de ideas, durante la prueba de recorrido se verificó la trazabilidad de cuatro (4) radicados 2025ER53025, 2025ER11346, 2025ER58518, 2025ER04673, que según lo informado corresponden la totalidad de los asuntos tramitados como hechos de corrupción durante el período auditado para determinar si existía articulación entre Modelo de Gestión Jurídica Anticorrupción y la manera en que se atendieron y tramitaron estos radicados, observando las siguientes situaciones:

1. Radicado 2025ER53025 de 10 de marzo de 2025

- El 10 de marzo 2025 fue trasladado por la Personería de Bogotá a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la SDA, una queja por la posible comisión de hechos de corrupción por parte de un funcionario de la Dirección Legal Ambiental de la SDA.
- El 10 de marzo de 2025, el proceso de servicio a la ciudadanía, remite a la Oficina Control Interno Disciplinario copia de la queja.
- El 19 de marzo de 2025, la Oficina de Control Interno Disciplinaria mediante radicado 2025EE60073, emite respuesta final, dirigiéndola a la Personería de Bogotá.
- Durante la prueba de recorrido los colaboradores de servicio a la ciudadanía, manifestaron no conocer el Modelo de Gestión Jurídica Anticorrupción -MGJA, e indicaron no tener clara una línea o la ruta para abordar y tramitar hechos de corrupción salvo la directriz de remitirlos a la Oficina de Control Interno Disciplinario.
- Se informó además que no se ha contado con capacitación para identificar hechos de corrupción.
- Se observó que a pesar de que la denuncia involucraba a un funcionario de la Dirección Legal Ambiental, esta fue revisada en varias ocasiones por funcionarios de esa oficina, con lo que además de vulnerarse la reserva legal de la información, pudo afectar la integridad de una eventual investigación.
- Actualmente, se observó que el radicado **2025ER53025**, es de libre consulta en el sistema Forest a pesar de ser un hecho de corrupción como se pudo verificar el día 11 de junio de 2025, fecha en la cual el equipo auditor realizó la consulta en el sistema.
- Finalmente, se observó, que el radicado no fue marcado en el sistema “Bogotá te escucha” como un hecho de corrupción conforme con lo establecido en la Circular Conjunta 005 de 2023 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

2. Radicado 2025ER11346 de 5 de enero de 2025

- El 15 de enero 2025, se recibe por correo electrónico denuncia anónima en la que se refieren hechos de corrupción en cabeza de un contratista de la entidad.
- El 16 de enero de 2025, desde el proceso de Servicio a la Ciudadanía se remite la queja a la Oficina Control Interno Disciplinario y a la Subsecretaría General.

- El 21 de enero de 2025, la Oficina de Control Interno Disciplinario mediante radicado 2025EE16971, emite respuesta final, publicada por aviso en esa misma fecha.
- El radicado no fue marcado en el sistema “Bogotá te escucha” como un hecho de corrupción conforme con lo establecido en la Circular Conjunta 005 de 2023 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.
- El radicado **2025ER11346**, fue consultado por personas ajenas a la Oficina de Control Interno Disciplinario y al proceso de servicio a la ciudadanía.

3. Radicado 2025ER58518 de 17 de marzo de 2025.

- El 17 de marzo de 2025, fue trasladado por la Personería de Bogotá a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la SDA, una queja por la posible comisión de hechos de corrupción por parte de un funcionario de la SDA.
- El 17 de enero de 2025, el proceso de Servicio a la Ciudadanía, remite el radicado a la Oficina Control Interno Disciplinario.
- El 31 de marzo de 2025, la Oficina de Control Interno Disciplinario mediante radicado 2025EE67764, emite respuesta final, dirigiéndola a la Personería de Bogotá.
- Se observó que, el radicado **2025ER58518**, es de libre consulta en el sistema Forest a pesar de ser un hecho de corrupción como se pudo verificar el día 11 de junio de 2025, fecha en la cual el equipo auditor realizó consulta en el sistema.
- El radicado no fue marcado en el sistema “Bogotá te escucha” como un hecho de corrupción conforme con lo establecido en la Circular Conjunta 005 de 2023 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

4. Radicado 2025ER04673 de 9 de enero de 2025.

- El 9 de enero de 2025, fue trasladado por la Personería de Bogotá a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la SDA, una queja por la posible comisión de hechos de corrupción por parte de funcionarios de la SDA.
- El 9 de enero de 2025, el proceso de Servicio a la Ciudadanía, remite el radicado a la Oficina Control Interno Disciplinario.
- El 10 de enero de 2025, la Oficina de Control Interno Disciplinario mediante radicado 2025EE05371, emite respuesta final, dirigiéndola a la Personería de Bogotá.
- El radicado **2025ER04673**, es de libre consulta en el sistema Forest a pesar de ser un hecho de corrupción como se pudo verificar el día 11 de junio de 2025, fecha en la cual el equipo auditor realizó consulta en el sistema.
- El radicado no fue marcado en el sistema “Bogotá te escucha” como un hecho de corrupción conforme con lo establecido en la Circular Conjunta 005 de 2023 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

Por lo expuesto, es posible concluir que no existe articulación entre Modelo de Gestión Jurídica Anticorrupción -MGJA y la Política de Servicio al Ciudadano de la SDA la cual debe ser liderada por el proceso de Servicio a la Ciudadanía, por el contrario, tras la realización del ejercicio auditor se pudo constatar que al interior del grupo de atención al ciudadano existen



debilidades en la comprensión de los fenómenos de corrupción y en la manera en que requerimientos de esta naturaleza deben tramitarse para salvaguardar los principios de transparencia y moralidad pública.

Por lo expuesto, es necesario que la entidad implemente controles que le permitan anonimizar en el sistema FOREST, en aquellos comunicados que contienen información clasificada como reservada y teniendo en cuenta que quien administra este sistema, es la Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, definir las acciones necesarias para gestionar la articulación con las diferentes áreas involucradas para minimizar el uso indebido de información y la generación de impactos negativos en el trámite de los actos tipificados con presunción de corrupción.

Criterios que Incumple:

- Ley 1952 de 2019, artículo 115. En el procedimiento disciplinario las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se cite a audiencia y se formule pliego de cargos o se emita la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales.
- Circular Conjunta 005 de 2023 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (hace parte integral del Decreto 479 de 2024).
(...)2.2. Registro de la petición Si la entidad distrital, recibe una petición por cualquiera de los medios de interacción ciudadana diferentes al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha” en la que se describan hechos asociados a posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, deberá registrarla en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha” y marcar el tipo de petición “Denuncia por actos de corrupción”; automáticamente el sistema la direccionará a la Oficina de Control Disciplinario Interno o quien haga sus veces en dicha entidad u organismo distrital.(...)
(...) 4.1. Compromiso de confidencialidad
En todos los canales de atención a la ciudadanía, deberá garantizarse la protección de identidad del o la denunciante y la reserva de la información suministrada, así como de las pruebas allegadas; para ello, todos los funcionarios y colaboradores que hagan parte del ciclo de recepción, registro, tipificación, direccionamiento, y gestión de una denuncia de posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses (...)

Recomendaciones

- Fomentar procesos de capacitación asociados a la identificación y tratamiento de hechos de corrupción, así como, al conocimiento de la política anticorrupción de la SDA, y el Modelo de Gestión Jurídica Anticorrupción -MGJA.
- Desde la Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental, articularse con las distintas áreas de la entidad para anonimizar la información que por su naturaleza debe tener consulta restringida en el sistema Forest.

CAUSA(S)	RIESGO(S) ASOCIADO(S)	IMPACTO(S)
----------	-----------------------	------------

CAUSA(S)	RIESGO(S) ASOCIADO(S)	IMPACTO(S)
<ul style="list-style-type: none"> Ausencia de capacitación que involucre al proceso de Servicio a la Ciudadanía frente al Modelo de Gestión Jurídica Anticorrupción. Debilidades en la articulación entre la política anticorrupción de la SDA y Política de Servicio al Ciudadano de la SDA. Falta de controles de restricción y consulta a documentos clasificados como reservados en el sistema Forest. 	<ul style="list-style-type: none"> Posibilidad de afectación reputacional por el uso indebido de información clasificada como reservada. Posibilidad de afectación reputacional, por la atención inadecuada de las denuncias hechos por posibles actos de corrupción debido a la falta de conocimiento de los lineamientos aplicables a estos hechos. 	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de credibilidad institucional Posibles sanciones y proceso judiciales.

Respuesta del auditado: Radicado No. 2025IE136815 del 25 de junio de 2025.

Frente al Hallazgo Preliminar No. 4, el proceso de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA) se permite señalar que cumple funciones establecidas en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como contacto primario entre la ciudadanía y la entidad. Dentro de estas funciones se encuentra la recepción, registro, tipificación y direccionamiento de las PQRSFD, incluidas aquellas que contengan presuntos hechos de corrupción.

En este contexto, Bogotá Te Escucha, como Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, contempla una opción específica para marcar las solicitudes como “Denuncia por actos de corrupción”. Si bien esta herramienta permite canalizar y redireccionar automáticamente las peticiones a la Oficina de Control Interno Disciplinario, la definición jurídica y técnica sobre si una petición se configura o no como un acto de corrupción no es competencia del proceso de Servicio a la Ciudadanía, sino que recae en la Dirección Legal Ambiental, como líder del Modelo de Gestión Jurídica Anticorrupción (MGJA), en cumplimiento del Decreto 479 de 2024, en este sentido, no es responsabilidad del proceso de Servicio a la Ciudadanía.

El proceso de Servicio a la Ciudadanía actúa en estricto cumplimiento de su procedimiento PA09-PR04, trasladando inmediatamente las denuncias recibidas a las instancias competentes, asegurando la confidencialidad y trazabilidad. No obstante, para fortalecer la articulación con el MGJA y las directrices de la Circular Conjunta 005 de 2023, se implementarán de manera inmediata las siguientes acciones:

- Revisión y ajuste de los procedimientos PA09-PR04 y PA09-PR02**, incorporando criterios técnicos que orienten al equipo de atención sobre las alertas o indicadores básicos que permitan marcar adecuadamente las denuncias en Bogotá Te Escucha, sin que ello implique atribuciones de calificación jurídica.
- Articulación con la Dirección Legal Ambiental para establecer una ruta clara**, formal y documentada que garantice el tratamiento adecuado de los casos marcados como presuntos actos de corrupción, así como la clasificación final de dichas peticiones conforme al MGJA.
- Diseño e implementación de capacitaciones obligatorias para el equipo del proceso**, orientadas a fortalecer la comprensión básica del fenómeno de corrupción, su marco normativo y los lineamientos para el uso del sistema Bogotá Te Escucha, con enfoque en reserva, confidencialidad y prevención de riesgos.
- Solicitud ante la Dirección de Planeación y Sistemas de Información Ambiental** para la anonimización de los radicados que contengan información clasificada como

reservada, y restricción de consulta a terceros no autorizados, en cumplimiento de la Ley 1952 de 2019.

Es importante reiterar que, conforme al Decreto 479 de 2024, corresponde a la Dirección Legal Ambiental liderar la implementación y aplicación del Modelo de Gestión Jurídica Anticorrupción en la SDA, así como definir los criterios normativos y metodológicos para la identificación de hechos de corrupción, brindar acompañamiento a las áreas operativas y coordinar los canales institucionales con la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Por tanto, se hace necesario que esta Dirección asuma de forma activa la formación de capacidades institucionales sobre el MGJA, defina los lineamientos técnicos para la interpretación y aplicación de la Circular 005 de 2023, y articule los procedimientos internos de todas las dependencias, garantizando una gestión oportuna, legal y efectiva de las denuncias.

Finalmente, desde el proceso de Servicio a la Ciudadanía de la Subsecretaría General, de manera respetuosa se solicita, que este hallazgo se incorpore dentro del informe final como una “Acción de mejora” y no como un hallazgo.

Conclusión de la Oficina de Control Interno:

Luego de evaluar los argumentos desarrollados por el auditado, se mantiene el hallazgo, en la medida en que, si bien es cierto que, la Dirección Legal Ambiental tiene la responsabilidad en la definición de aquellas conductas que puedan comportar actos de corrupción, esto no exime que los servidores del Proceso de Servicio a la Ciudadanía en el marco de su rol de recepción, registro, tipificación y direccionamiento de las PQRSFD, deban contar con elementos que les permita identificar posibles hechos de corrupción y activar las rutas de atención pertinentes. Así mismo, es pertinente indicar que en tres (03) de los casos estudiados se incumplió lo establecido en la Circular Conjunta 005 de 2023, al no ser identificados como posibles hechos de corrupción en el sistema “Bogotá te escucha”. Por lo tanto, se mantiene el hallazgo.

12. OTRAS SITUACIONES SUCEPTIBLES DE MEJORA

12.1 Observación No. 1: Deficiencias en la Ejecución del presupuesto y en la Planeación Estratégica en el Proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía.

Para el primer semestre de 2024, el Proceso de Atención al Ciudadano contaba con recursos presupuestales en el marco del PDD “Un nuevo contrato social y ambiental para el siglo XXI”, Proyecto de Inversión 7699 “Implementación de acciones para la obtención de mejores resultados de gestión y desempeño institucional, de la Secretaría Distrital de Ambiente. Bogotá”, Meta 2, la cual consistía en alcanzar 75.248 atenciones a través de diferentes canales. Durante el periodo, se lograron 71.550 atenciones 95,08% de la meta. Esta Meta inició con una asignación presupuestal de \$1.878.8 millones y finalizó con \$1.079.7 millones, dejando un saldo disponible de \$799 millones que fue objeto de traslado en el proceso de armonización presupuestal.

A continuación, se presenta el comportamiento presupuestal:

Tabla No. 7 Estado del Presupuesto a diciembre 2024- Proyecto 7699- Meta 2.

Disponible (millones \$)	Ejecutado (millones \$)	%
-----------------------------	----------------------------	---

\$1.079.7

\$1.079.7

100

Fuente: Elaboración propia

En la revisión del estado de las reservas presupuestales constituidas al 31 de diciembre de 2024 de esta meta 2, se observó que se constituyeron por valor de \$43.4 millones, lo que representa el 4,02% del total de recursos comprometidos en dicha meta. Este porcentaje se podría encontrar dentro de un margen razonable, usualmente asociado al cierre operativo y a obligaciones pendientes de pago al finalizar la vigencia fiscal.

Para el segundo semestre de 2024 el Proceso contó con recursos del PDD “Bogotá Camina Segura”, en el Proyecto de inversión 7961 “Fortalecimiento de la apropiación social del conocimiento para la resiliencia climática en Bogotá, D.C”, meta 4, que consiste en “Documentar 4 informes de actualización del modelo del servicio al ciudadano”. Esta meta inició con unos recursos apropiados por valor de \$1.380.2 millones y finalizó con \$408 millones, a continuación, su comportamiento en la ejecución final:

Tabla No. 8 Estado del Presupuesto a diciembre 2024 Proyecto 7961 Meta 4

Disponible (millones \$)	Ejecutado (millones \$)	%
\$408	\$390.8	95,78

Fuente: Elaboración propia

En esta Meta 4, se observó una constitución de reservas por valor de \$292.5 millones a 31 de diciembre de 2024, que corresponde al 74,85% de los recursos comprometidos. Este porcentaje es significativamente alto e indica posibles retrasos en la ejecución contractual, demoras en la legalización de compromisos o en la prestación efectiva del servicio, lo que amerita un análisis detallado por parte del área ejecutora para identificar las causas y adoptar las medidas necesarias que garanticen una ejecución oportuna y eficiente de los recursos en la siguiente vigencia.

En consecuencia, de todo lo anterior, al observar las reservas presupuestales constituidas en las metas 2 y 4 de los proyectos 7699 y 7961, respectivamente, se identificó que cuatro (4) contratos están asociados al contratista Servicios Postales Nacionales, con un valor acumulado de \$168.8 millones, presentado la siguiente situación:

1. A la fecha, tres (3) contratos ya cuentan con sus respectivas actas de liquidación en trámite, en las cuales se establecen saldos no ejecutados que debieron ser anulados presupuestalmente en la vigencia 2024:

Tabla No. 9 Contratos Servicios Postales Nacionales con saldos pendientes de anular en las Reservas Presupuestales constituidas a 31/12/2024

Contrato No.	Fecha finalización	Valor a anular
20211441	23/04/2024	\$13.714.831
20241233	08/07/2024	45.356.450
20241707	28/10/2024	34.811.551

Fuente: Elaboración propia

No obstante, dichas anulaciones no se gestionaron de manera oportuna durante la vigencia 2024, lo cual generó una afectación en la depuración del presupuesto y en la calidad de la información financiera reportada. Esta situación sugiere debilidades en el seguimiento al ciclo de ejecución contractual y en los controles internos asociados al cierre presupuestal.

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.SECRETARÍA DE
AMBIENTE

2. Para el otro contrato 20242648 se observó que la SDA por problemas relacionados con procedimientos internos, no tramitó en forma oportuna, el pago correspondiente al servicio prestado por el contratista para los meses de octubre, noviembre y diciembre de la vigencia 2024. Situación que puede afectar la relación contractual, la continuidad del servicio y la confianza del contratista hacia la entidad.

Como se indicó anteriormente, al Proyecto de Inversión 7961, meta 4 se le asignaron recursos del PDD Bogotá camina segura, por un valor de \$1.380,2 millones inicialmente, se identificó que en el mes de septiembre se le adicionaron \$470,5 millones y en diciembre finalizó con un saldo de \$408 millones, teniendo en cuenta que entre los meses de noviembre y diciembre se tramitó una solicitud de reducción de recursos por \$1.442,7 millones para esta meta y de \$1.535,6 millones para todo el proyecto de inversión.

La justificación presentada para la reducción indicaba, en términos generales, que inicialmente se había previsto contratar de forma directa a la empresa ETB para la gestión del servicio de atención a la ciudadanía a través de sus distintos canales. Sin embargo, dado que Colombia Compra Eficiente se encontraba en proceso de lanzar un nuevo Acuerdo Marco de Precios (BPO III) —un mecanismo de contratación agregada para servicios tercerizados, como la atención al cliente—, cuyo inicio estaba previsto para febrero de 2025 y que cubriría el periodo 2025-2027, la entidad decidió esperar y adherirse a dicho acuerdo.

Sin embargo, al verificar en el Plan Anual de Adquisiciones -PAA- 2025, versión 1, la modalidad de selección proyectada era licitación pública, y no adquisición mediante Acuerdo Marco de Precios, como se indicó en la justificación de la reducción presupuestal de 2024, solicitada por la Secretaría mediante los radicados 2024EE249180 y 2024EE2508119, con concepto favorable otorgado por la Secretaría Distrital de Hacienda mediante el radicado 2-2024-69287 del 29 de noviembre de 2024.

Con lo anterior, se evidencia una deficiencia en la planeación estratégica y operativa, al no considerar adecuadamente los tiempos y condiciones del entorno contractual. Esto derivó en inejecuciones significativas, subutilización de recursos y modificaciones presupuestales evitables, como la reducción del presupuesto. Igualmente, se evidencia una contradicción entre la justificación presentada para la reducción presupuestal y la programación inicialmente contemplada en el Plan Anual de Adquisiciones (PAA) 2025, versión 1. Esta discrepancia entre lo planificado y lo argumentado puede generar incertidumbre sobre el direccionamiento estratégico del proyecto y también reflejar una falta de coherencia en la planeación contractual y presupuestal, lo cual puede impactar negativamente la gestión eficiente de los recursos públicos.

Recomendaciones:

1. Revisar y optimizar los procedimientos internos relacionados con las liquidaciones y pagos, con el fin de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control, y así prevenir la constitución recurrente de reservas presupuestales evitables en futuras vigencias.
2. Implementar mecanismos de seguimiento y alertas tempranas que permitan identificar y corregir posibles retrasos en el cumplimiento de obligaciones, asegurando así una adecuada ejecución de pagos y fortaleciendo la confianza institucional.
3. Fortalecer el análisis de contexto y gestión de riesgos durante la etapa de formulación y programación de los proyectos, así como programar adecuadamente la articulación con

los cronogramas de implementación de los Acuerdos Marco de Precios gestionados por Colombia Compra Eficiente.

4. Fortalecer los procesos de planeación contractual y presupuestal, asegurando la coherencia entre lo establecido en el Plan Anual de Adquisiciones (PAA), los documentos justificativos y las decisiones estratégicas de contratación.

Se concluye que, durante la vigencia 2024, el proceso de Atención al Ciudadano contó con una asignación presupuestal de \$2.930,4 millones (Meta 2 \$1.079.7 millones y meta 4 \$1.850.7 millones). De este total, se comprometieron \$1.470,5 millones (meta 2 \$1.079.7 millones y meta 4 \$390.8 millones) y se giraron efectivamente \$1.134,6 millones (Meta 2 \$1.036.3 millones y Meta 4 \$98.3 millones), mientras que \$17 millones no fueron comprometidos y \$1.442,7 millones fueron devueltos.

Con base en estos resultados, se concluye que el proceso no fue eficiente ni eficaz en la utilización de los recursos asignados. La devolución de una proporción considerable del presupuesto (alrededor del 49,2%) y las debilidades en el control oportuno de anulación de saldos para no impactar las reservas presupuestales y el no pago oportuno de servicios recibidos limitaron la capacidad del Proceso para alcanzar sus objetivos y satisfacer de mejor manera las necesidades de la ciudadanía.

12.2 Observación No. 2: Falta de publicación en la en la plataforma transaccional SECOP II. de la ejecución del contrato SDA-CD-20242648 suscrito con la Empresa Servicios Postales Nacionales S.A.S -472.

Uno de los objetivos de auditoría previstos fue el de “evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión y utilización de los recursos destinados para la operación del Servicio al Ciudadano de la SDA.” Así las cosas, además de los contratos de prestación de servicio, el rubro que mayor impactó tiene sobre el proceso de atención al ciudadano es la contratación del servicio de mensajería física y de correo certificado que la entidad ha venido realizando con la Empresa Servicios Postales Nacionales S.A.S 472.

En ese orden de ideas, los contratos suscritos Empresa Servicios Postales Nacionales S.A.S durante la vigencia auditada, son los siguientes:

▪ Contrato SDA-CD-20241233

Tabla No. 10 Información contrato SDA-CD-20241233

Contrato	SDA-CD-20241233
Contratista	Empresa Servicios Postales Nacionales S.A.S 472.
Objeto	Prestar el servicio de mensajería y correo certificado para la admisión, recibo y envío a nivel urbano y nacional, de la correspondencia generada por la Secretaría Distrital de Ambiente en virtud de su gestión.
Fecha de inicio	14 de junio de 2024
Fecha de finalización	8 de julio de 2024
Acta de inicio	29 de octubre de 2024
Valor Contrato	\$ 79.444.540
Supervisor	Subsecretario General

Fuente: Elaboración propia información contractual Extraída del Secop II.

▪ Contrato: SDA-CD-20241707:

Tabla No. 11 Información contrato SDA-CD-20241707.

Contrato	SDA-CD-20241707
Contratista	Empresa Servicios Postales Nacionales S.A.S 472.
Objeto	Prestar el servicio de mensajería física y de correo certificado para la admisión, recibo y envío físico de la correspondencia generada por la Secretaría Distrital de Ambiente.
Fecha de inicio	12 de agosto de 2024.
Fecha de finalización	29 de agosto de 2024.
Acta de inicio	29 de octubre de 2024
Valor Contrato	\$ 75.548.220.
Supervisor	Subsecretario General

Fuente: Elaboración propia información contractual Extraída del Secop II.

Respecto a los contratos enunciados, se precisa que, en el mes de octubre de 2024, la Oficina de Control Interno ejecutó la auditoría al Proceso de Gestión Contractual, comunicada mediante radicado No 2024I233897, formulando algunos hallazgos y oportunidades de mejora que fueron objeto de planes de mejoramiento, acciones que a la fecha se encuentran cerradas (1216,1217,1218, 1219, 1220,1221, 1222, 1223,1224). En el marco de esta auditoria se evidenció la debilidad en el proceso de planificación de estos contratos, así como, las deficiencias en el proceso de cargue de información relacionada con la supervisión contractual en el SECOP II.

En ese orden de ideas, para verificar el objetivo de auditoría se realizó la revisión sobre el contrato de mensajería SDA-CD 20242648, cuya información se destaca en la siguiente tabla:

Tabla No. 12 Información Contrato SDA-CD 20242648

Contrato	SDA-CD 20242648
Contratista	Empresa Servicios Postales Nacionales S.A.S 472.
Objeto	Prestar el servicio de mensajería física y de correo certificado para la admisión, recibo y envío físico de la correspondencia generada por la secretaria distrital de ambiente
Plazo	Treinta y ocho (38) meses, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución
Modalidad	Contratación directa/Interadministrativo
Acta de inicio	29 de octubre de 2024
Valor Contrato	Mil quinientos veintiséis millones quinientos cincuenta y un mil ochocientos treinta y seis pesos (\$ 1.526.551.836,00) m/cte
Estado	En ejecución
Supervisor	Jefe de Oficina de Participación Educación y Localidades
Enlace Secop II	SDA-CD-20242648

Fuente: Elaboración propia información contractual Extraída del Secop II.

Consultado el expediente contractual en el portal transaccional SECOP II, el 13 de junio de 2025, se observó que este no cuenta con información relacionada con la ejecución del contrato. Sobre el particular, durante la prueba de recorrido se informó que durante la vigencia 2024, no se habían realizado pagos, razón por la cual se constituyó una reserva presupuestal. Igualmente expresó el equipo auditado, que, durante el 2025, se autorizaron algunos pagos con cargo a la reserva mencionada.

Por otro lado, a pesar de que el proceso remitió información sobre la liquidación de los contratos celebrados con Servicios Postales Nacionales S.A.S (relacionados en precedencia) esa información tampoco se encuentra cargada en ninguno de los expedientes contractuales

contenidos en el SECOP II, con lo cual se vulnera lo establecido en el artículo 2.2.1.1.1.7.1 del Decreto Nacional 1082 de 2015.

Dado lo expuesto, se recomienda diseñar e implementar controles para que la información sobre la ejecución de los contratos supervisados por el proceso de atención al ciudadano cargue de manera oportuna en la plataforma SECOP II.

13. RESUMEN DE HALLAZGOS

Tabla No. 13 Resumen de Hallazgos

No.	Título del Hallazgo	Repetitivo
1	Debilidades en el desarrollo del proyecto de inversión No. 7961 “Fortalecimiento de la apropiación social del conocimiento para la resiliencia climática en Bogotá, D.C”, respecto a la gestión y operación de la atención y servicio a la ciudadanía.	No
2	Debilidades en la documentación e implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, y el Modelo de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Institucional-MIPG.	No
3	Debilidades en la aplicación de controles para la prevención del daño antijurídico en relación con la atención oportuna a los derechos de petición por inconsistencias en el trámite y atención de requerimientos ciudadanos y Debilidades en el cumplimiento del Manual Operativo de Defensor de la Ciudadanía	No
4	Debilidades en la articulación de la Política Anticorrupción Distrital con la Política de Atención al Ciudadano de la entidad, en relación con la gestión y trámite de presuntos hechos de corrupción.	No

Fuente: Elaboración propia.

14. CONCLUSION GENERAL:

Como resultado de la evaluación de los controles implementados en el proceso de Servicio a la Ciudadanía, en el marco de las normas y lineamientos establecidos, aplicables a la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA) se detectaron situaciones susceptibles de mejora las cuales requieren ser gestionadas por el proceso para el cumplimiento efectivo de Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, la política de Prevención daño antijurídico en relación con la atención oportuna del Derecho fundamental de Petición conforme con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y la eficiencia y eficacia de la gestión y utilización de los recursos destinados para su operación.

NOTAS:

1. La naturaleza de la labor de auditoría interna ejecutada por la Oficina de Control Interno, al estar supeditada al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.
2. Esta auditoría fue realizada con base en el análisis de diferentes muestras aleatorias seleccionadas por los auditores a cargo de la realización del trabajo. Una consecuencia de esto es la presencia del riesgo de muestreo, es decir, el riesgo de que la conclusión basada en la muestra analizada no coincida con la conclusión a que se habría llegado en caso de haber examinado todos los elementos que componen la población.
La evidencia recopilada para propósitos de la evaluación efectuada versa en información suministrada por el personal perteneciente al proceso o actividad auditada, a través de solicitudes y consultas realizadas por la Oficina de Control Interno. Nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.
3. Es necesario precisar que las “Recomendaciones” propuestas en ningún caso son de obligatoria ejecución por parte de la Entidad. La respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno es discrecional de la Administración de la Secretaría Distrital de Ambiente, más se incentiva su consideración para emprender los planes necesarios a que haya lugar para lograr los objetivos propuestos.

Bogotá D.C., 27 de junio de 2025.

VIVIANA ROCIO BEJARANO CAMARGO

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró:

Sara Stella Moyano Melo. Funcionaria Oficina de Control Interno.
Angela Andrea Millán Grijalba. Contratista. Oficina de Control Interno.
Gustavo Londoño Alberto Londoño Cadavid. Contratista. Oficina de Control Interno.
Viviana Marcela Marín Olmos. Contratista. Oficina de Control Interno.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de la modificación	Fecha
1	Adopción	Radicado 2020IE143770 del 25 de agosto de 2020
2	Se elimina del nombre del documento la expresión “(...) de gestión”. El contenido del documento cambia en virtud de la plantilla de informes emitida por la SDA, en donde se da a conocer el nuevo esquema, el cual elimina las categorías de “Oportunidades de Mejoramiento” y “No conformidades”, y tipifica únicamente Hallazgos y Fortalezas; además, se dejan declaraciones de	Radicado No. 2023IE119134 del 29 de mayo del 2023.

alcance de los trabajos y se eliminan escalas colorimétricas.

RESPONSABLES DE ELABORAR O ACTUALIZAR

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Carlos E. Buitrago Cano Cargo: Contratista OCI Fecha: Mayo de 2023	Nombre: Héctor Fabio Rodríguez Devia Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Fecha: Mayo de 2023	Nombre: Julio César Pulido Puerto Cargo: Subsecretario General Fecha: 29 de mayo de 2023