

## **INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO**

**Julio 12 a Noviembre 11 de 2015**

**En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011**

**Oficina de Control Interno**

**Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno  
Julio 12 a Noviembre 11 de 2015**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible a continuación presenta informe de avances en cada uno de los dos (2) Módulos de Control - (Módulo de Planeación y Gestión - Módulo de Evaluación y Seguimiento) y Eje Transversal: (Información y Comunicación) del Modelo Estándar de Control Interno "MECI", conforme al Decreto 943 de mayo 21 de 2014.

## **CONTENIDO**

1. Módulo de Planeación y Gestión
  - 1.1. Componente del Talento Humano:
    - 1.1.1. Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos
    - 1.1.2. Desarrollo del Talento Humano.
  - 1.2. Componente de Direccionamiento Estratégico:
    - 1.2.1. Planes Programas y proyectos.
    - 1.2.2. Modelo de Operación por Procesos.
    - 1.2.3. Estructura Organizacional.
    - 1.2.4. Indicadores de Gestión.
    - 1.2.5. Políticas de Operación.
  - 1.3. Componente Administración del Riesgo
2. Módulo de Evaluación y Seguimiento
  - 2.1. Componente Auto Evaluación Institucional
  - 2.2. Componente de Auditoria Interna
  - 2.3. Componente Planes de Mejoramiento
3. Eje transversal: Información y Comunicación

## **DESARROLLO**

### **1. Módulo de Planeación y Gestión**

#### **1.1. Componente del Talento Humano:**

##### **1.1.1. Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos**

El Grupo de Talento Humano como resultado de la evaluación al Clima Organizacional, estableció la necesidad de mejorar la capacidad de trabajar conjuntamente, intra e inter áreas, en pro de un mismo objetivo recomendando como acción de mejora: “i) Incrementar el compromiso de los funcionarios, profundizando en el sentido de la contribución que cada uno realiza con su trabajo como parte de su plan de vida, al crecimiento de compañeros, empresa y comunidad ii) Definición de estrategias, espacios y métodos para gestionar el conocimiento y compartir prácticas exitosas e información clave entre equipos de trabajo”.

Una vez identificada la necesidad de intervenir el clima y contribuir al trabajo en equipo de los servidores del Ministerio, se desarrollaron tres talleres orientados a fortalecer valores institucionales, competencias comunicativas y trabajo en equipo.

Por otra parte, como resultado del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, el Grupo de Talento Humano realizó acompañamiento a los gerentes públicos en el seguimiento semestral de los acuerdos de gestión suscritos por parte de éstos.

##### **1.1.2. Desarrollo del Talento Humano.**

En cumplimiento de la normatividad vigente y para contribuir al logro de la meta indicada en el Plan de Acción para el año 2015, “Fortalecer la planeación del Talento Humano, la gestión del desempeño, los programas de Bienestar e incentivos, y la administración del pasivo pensional en el Ministerio”, se relacionan las siguientes actividades , orientadas a fortalecer las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de los servidores públicos en el desarrollo de los diferentes procesos del área, en el período en mención:

### **Direccionamiento y Planeación del Talento Humano.**

Se cuenta con un documento donde se establecen los lineamientos y las políticas de talento humano en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, orientadas a la generación de un ambiente armónico y productivo, propicio para estimular en los servidores públicos actitudes, aptitudes y comportamientos acordes con los objetivos institucionales, definiendo los lineamientos que serán las bases de los procesos de selección, inducción, re-inducción, capacitación, bienestar, salud y seguridad en el trabajo y retiro de los funcionarios en la Entidad.

Para alinear este trabajo dentro del Sistema Integrado de Gestión, se efectuó una revisión y actualización de todos los procedimientos que forman parte del proceso de talento Humano.

Dentro de este proceso, se ha venido desarrollando el Plan Anual de Vacantes, que permite identificar la forma de provisión para atender las necesidades de personal en cada una de las dependencias.

### **Desarrollo y Fortalecimiento del Talento Humano.**

En el Plan de Acción 2015, se han venido trabajando en los siguientes proyectos:

- **Implementar prueba piloto sobre la estrategia de teletrabajo en el Ministerio.**

Adoptada con Resolución 1082 del 5 de mayo de 2015. Se efectuó la visita de evaluación de las condiciones de trabajo a los candidatos a Teletrabajo, por parte de la ARL, con seguimiento permanente en el proceso de implementación para su correspondiente evaluación.

- **Elaborar e implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para el buen desempeño laboral, brindando un completo bienestar físico, mental y social.**

Se está desarrollando el SG-SST, a través de la implementación de los programas de vigilancia epidemiológica de los Riesgos: a) Ergonómico (seguimiento a los resultados de la encuesta de morbilidad sentida en desórdenes músculo esqueléticos. Realización de talleres de mano, miembros superiores e inferiores, espalda, y pausas activas). b) Psicosocial

(talleres de intervención en una dependencia) y c) Cardiovascular (Diagnóstico y seguimiento a casos específicos, de acuerdo con el estudio realizado).

Adicionalmente, se realizaron las siguientes actividades: Semana de la Salud, inspecciones de puesto de trabajo, de acuerdo con el movimiento de la planta; capacitación a la Brigada de Emergencia del Ministerio, elaboración del Plan de Emergencias y contingencias, actualización de la Matriz legal S&SO y revisión de los documentos para el registro del Plan Estratégico de Seguridad Vial, ante la Superintendencia de Puertos y Transporte.

- **Formular, implementar y evaluar un plan de bienestar que promueva escenarios de articulación entre el Ministerio, el servidor público y su familia, de manera que se potencie su bienestar integral.**

Se continúa la ejecución del contrato de prestación de servicios con el Grupo EMI, para prestar el servicio médico asistencial, atención de urgencias y emergencias a los funcionarios del MADS tanto en área protegida como en sus domicilios.

Sigue la ejecución del Contrato de Prestación de Servicios suscrito entre el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y la Caja de Compensación Familiar Colsubsidio, para apoyar el desarrollo de las actividades consideradas en el Plan de Bienestar, dentro de las que se destacan las vacaciones recreativas, Torneo de Fútbol, Participación en Juegos de la Función Pública, Torneo de Bolos, Clases de baile y cocina, y Caminatas Ecológicas.

Ejecución del 100% del presupuesto asignado para auxilios educativos en la vigencia 2015.

- **Formular, implementar y evaluar un plan institucional de capacitación orientado a fortalecer las competencias comportamentales y laborales de los servidores públicos del Ministerio de manera que respondan a los planes, programas y proyectos de la entidad.**

En desarrollo del contrato suscrito con la Universidad Nacional, para apoyar el desarrollo de eventos de capacitación que respondan a las necesidades para el fortalecimiento de competencias funcionales detectadas en el diagnóstico, se realizaron los siguientes cursos: Curso de Inglés Básico; Inglés Pre intermedio; Gestión del Servicios; Taller de Resolución de

Conflictos; Curso de Ofimática intermedia y Avanzada; Diplomado de impacto ambiental; Diplomado de evaluación de proyectos; y Taller de habilidades de comunicación.

De igual forma, se ha continuado participando en las actividades programadas por la Red Interinstitucional de Capacitación.

- Se presentó a consideración de la Comisión de Personal el **Modelo de sistema propio de evaluación del desempeño laboral del Ministerio para los funcionarios provisionales**.
- Se continúa desarrollando el Plan de Trabajo propuesto para el **Rediseño del modelo de operación para la atención del pasivo pensional del Ministerio**.

## 1.2. Componente de Direccionamiento Estratégico:

### 1.2.1. Planes Programas y proyectos.

El Ministerio mediante la gestión institucional ejecuta el presupuesto asignado para el cumplimiento de su misión.

El siguiente cuadro, presenta el resumen de la ejecución presupuestal, de gastos de funcionamiento, así como de inversión, con corte al 31 de octubre de 2015:

### MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE Ejecución Presupuestal a 31 de octubre de 2015

| DESCRIPCION              | APR. VIGENTE                 | COMPROMISO                   | % COMPROMISO |
|--------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------|
| <b>FUNCIONAMIENTO</b>    | <b>\$ 84.636.438.000,00</b>  | <b>\$ 67.909.989.963,32</b>  | <b>80%</b>   |
| Gastos de Personal       | \$ 29.204.060.000,00         | \$ 22.409.419.041,00         |              |
| Gastos Generales         | \$ 7.108.879.000,00          | \$ 5.671.735.958,62          |              |
| Transferencias           | \$ 48.323.499.000,00         | \$ 39.828.834.963,70         |              |
| <b>INVERSIÓN</b>         | <b>\$ 108.178.111.314,00</b> | <b>\$ 95.726.042.758,47</b>  | <b>88%</b>   |
| <b>TOTAL PRESUPUESTO</b> | <b>\$ 192.814.549.314,00</b> | <b>\$ 163.636.032.721,79</b> | <b>85%</b>   |

Fuente: Grupo de Presupuesto – Subdirección Administrativa y Financiera

### **1.2.2. Modelo de Operación por Procesos.**

Se está planificando realizar rediseño a los procesos de Gestión de Información y Comunicaciones, y a la Subdirección Administrativa y Financiera, se presentó la metodología de rediseño la cual se está validando por los líderes de los procesos.

La entidad continua con la aplicación del Modelo de Operación por procesos definido bajo el Sistema Integrado de Gestión, en el cual se encuentra establecido el Mapa de Procesos y se ha realizado la divulgación y socialización de la documentación a través de las herramientas tecnológicas presentes en la intranet, y contando con procedimientos de evaluación y seguimiento por parte de nuestros clientes y partes interesadas.

### **1.2.3. Estructura Organizacional.**

En la actividad de Inducción de nuevos funcionarios realizada en el mes de octubre se dio a conocer la Estructura Organizacional, especificando los niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la misma.

### **1.2.4. Indicadores de Gestión.**

Durante el periodo evaluado se generaron actividades encaminadas a la construcción, evaluación y seguimiento de los diferentes indicadores de gestión del Ministerio:

- Se diseñó la segunda versión del formato denominado “Hoja de vida Indicadores” F-E-SIG-17.
- Se documentó y publicó en su primera versión el formato denominado “Modificación de Indicadores” F-E-SIG-19.
- Se inició la elaboración del Manual de Administración de Indicadores en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Se adelantaron mesas de trabajo y capacitaciones referentes a la implementación del software de indicadores denominado “Suite Visión Empresarial” el cual se implementara a finales del año 2015.
- Se presentaron los resultados de los indicadores de gestión a la alta dirección.
- Se diseñó un tablero de mando de indicadores de gestión basado en la metodología del Balance Score Card, con el cual se midió el avance en los ocho objetivos del Sistema Integrado de Gestión.



- De acuerdo con lineamientos dados por la Oficina Asesora de Planeación se reestructuraron los Indicadores de Gestión por procesos y se reportó su seguimiento estableciendo el avance de los mismos con corte al mes de septiembre de 2015.
- La Oficina de Control Interno dentro de los indicadores de calidad definidos, tuvo un avance apropiado para lo programado de acuerdo al tiempo transcurrido de esta vigencia, por lo que se evidencia cumplimiento total y en término de sus actividades.

### **1.2.5. Políticas de Operación.**

La entidad cuenta con el Manual del Sistema Integrado de Gestión, y se mantiene el uso de herramientas de divulgación sobre las políticas de operación de la entidad como son la generación de circulares para la implementación de procedimientos específicos y la para la definición de lineamientos sobre temas en particular; así mismo se cuenta con otros mecanismos como son AmbienTV que informa sobre los avances de gestión de la entidad y las carteleras virtuales.

### **1.3. Componente Administración del Riesgo**

Mediante el informe final resultante de la evaluación al Mapa Institucional de Riesgos en la vigencia 2015, realizado por la Oficina de Control Interno del Ministerio, se evidenciaron observaciones referentes a la Guía Metodológica para la Identificación y Valoración de Riesgos, y al Mapa de Riesgos Institucional, razón por la cual la Oficina Asesora de Planeación, viene realizando un trabajo de actualización de la mencionada Guía.

Por lo anterior, a través del Grupo Interno del Sistema Integrado de Gestión, se diseñó el plan de mejoramiento con el fin de mitigar dichas observaciones.

| <b>DESCRIPCIÓN DE ACCIONES DE MEJORA</b>                                                                                                                                                                                                                    | <b>OBSERVACIONES</b>                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Diseño de una campaña de sensibilización dirigida a todos los colaboradores de la entidad donde se identifique claramente el riesgo y las consecuencias de la materialización en la gestión de la entidad. Así mismo, que busque el compromiso de todos. | Durante el segundo y tercer trimestre del año 2015, el Grupo del MADSIG realizo diversos talleres de sensibilización de los procesos, dentro de los temas tratados se incluyó lo referente a los riesgos asociados a los procesos. |
| 2. Reuniones grupales con los diferentes facilitadores, colaboradores del Ministerio y líderes de los procesos, donde se socialice la                                                                                                                       | Así mismo, se vienen realizando diferentes mesas de trabajo con los diferentes facilitadores de la entidad con el ánimo de actualizar los riesgos inherentes a sus procesos.                                                       |

| DESCRIPCIÓN DE ACCIONES DE MEJORA                                                                                                                                                                                                                                       | OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| metodología para la identificación y valoración de riesgos con el objetivo que la construcción de los mapas de riesgos sea conjunta.                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3. Generar por parte del grupo del MADSIG una (1) capacitación anual en la implementación de la metodología para la Identificación, Valoración y Tratamiento de los Riesgos, a todos los facilitadores del sistema                                                      | Actividad planteada y propuesta en el plan de acción año 2016                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4. Reuniones grupales y personalizadas con los diferentes facilitadores y líderes de los procesos, con el fin de mejorar en la aplicación de la metodología para la valoración de riesgos.                                                                              | Se vienen realizando diferentes mesas de trabajo con los diferentes facilitadores de la entidad con el ánimo de actualizar los riesgos inherentes a sus procesos. Pendiente para el año 2016 las reuniones grupales con el fin de la socialización de los riesgos y la aplicación de la metodología para la valoración de los riesgos. |
| 5. Se requiere una acción de corrección por parte del Grupo Interno del Sistema Integrado y todos los facilitadores de la entidad referente a la veracidad y actualización de la información migrada (Matriz de Riesgos Institucionales) en el aplicativo MADSIGestión. | Se realizó la revisión por parte del Grupo del MASIG, encontrándose información no veraz la cual fue borrada del aplicativo. La nueva información será colocada en el aplicativo una vez concluya el proceso de actualización del mapa de riesgos institucional.                                                                       |
| Diseño de un programa de socialización de los mapas de riesgos con la totalidad de los colaboradores del ministerio. Articulación entre los procesos.                                                                                                                   | Una vez terminen las diferentes mesas de trabajo de actualización de los riesgos se iniciara (4 trimestre 2015) el proceso información y comunicación de los riesgos y su articulación entre procesos.                                                                                                                                 |
| Diseño de un programa de auditorías de auto-control de gestión de riesgo.                                                                                                                                                                                               | Actividad planteada y propuesta en el plan de acción año 2016                                                                                                                                                                                                                                                                          |

De igual manera, es importante resaltar que se viene trabajando en la versión No.3 de la Guía Metodológica para la Identificación y Valoración, donde se puede resaltar la unificación de todos los sistemas de gestión en una sola guía metodológica de riesgos.

## 2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

## **2.1. Componente Auto Evaluación Institucional**

Teniendo en cuenta que el seguimiento a la vigencia 2015 se reportará en el FURAG en el mes de enero de 2016 se espera contar con los resultados para analizarlos en el comité institucional de desarrollo administrativo y proyectar los planes de mejoramiento respectivos a las políticas de desarrollo administrativo.

## **2.2. Componente de Auditoria Interna**

Se realizó auditoria de certificación del Ministerio obteniendo la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental bajo requisitos de las normas GP 1000 e ISO 14001.

La Oficina de Control Interno cumple con el Plan de Auditoria definido en la presente vigencia en ejecución de sus roles, y en el período comprendido entre el 12 de julio el 11 de noviembre de 2015, adelantó los siguientes informes y actividades:

- Informe Pormenorizado del Sistema de Control Interno del periodo comprendido entre el 12 de julio el 11 de noviembre de 2015, publicado en la página web del Ministerio.
- Evaluación a la Ejecución Presupuestal de las Dependencias del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, a septiembre 30 de 2015.
- Arqueos a las Cajas Menores de: Viáticos, Gastos de viaje y Gastos de desplazamiento del Despacho del Ministro y de Servicios Generales y se hizo seguimiento a lo propuesto dentro de los planes de mejoramiento suscritos en los pasados arqueos.
- Se elaboró y se publicó en la página web del Ministerio el informe de evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas llevada a cabo el 11 de septiembre por el Ministerio y Parques Nacionales Naturales.
- Informe sobre las medidas de Austeridad en el Gasto Público del segundo trimestre presentado a 30 de julio de 2015, y tercer trimestre presentado el 29 de octubre de 2015.
- Seguimiento al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP: Vinculación de Personal y Contratistas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible SIGEP 2015.
- Evaluación al manejo del Sistema Integrado de Información Financiera SIIF Nación.



- Se adelantó seguimiento al Plan de Acción a las actividades adelantadas dentro del Plan de Acción vigencia 2015 de seis dependencias del MADS, con el fin de verificar el cumplimiento del avance de las acciones reportadas: Subdirección de Educación y Participación; Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles.
- Seguimiento a los Planes de Mejoramiento suscritos, producto de las Evaluaciones Independientes realizadas en la vigencia 2014.
- Evaluación al procedimiento para solicitud permiso CITES de la Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos.
- Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción, se publicó en la página web.
- Seguimiento al sistema de metas del Gobierno SINERGIA – DNP
- Seguimiento al Sistema CHIP categoría presupuestal.
- Seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.
- Evaluación Independiente al Procedimiento de Etapa Postcontractual - Liquidaciones de contratos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Certificación de la información litigiosa del MADS en el aplicativo E-KOGUI periodo comprendido entre enero 01 hasta 30 de junio de 2015.
- Evaluación al Procedimiento de registro de Proyectos de Inversión en el Banco de Proyectos manejado por la Oficina Asesora de Planeación.
- Asistencia a diligencias de cierre y audiencias de procesos contractuales del Ministerio.
- Participó en los algunos de los Comités de la entidad en calidad de invitado.

### **Requerimientos Entes de Control**

- Se realizó la coordinación para atender los requerimientos de información y programación de reuniones del Proceso Auditor de la Contraloría General de la República a la gestión y resultados del Ministerio - Vigencia 2014, para lo cual se atendieron cincuenta y ocho (58) solicitudes; y se participó en la respuesta dada a las observaciones emitidas por la CGR.
- Se realizó el recibo, análisis, asignación de responsables o traslado a entidades externas, consolidación, y seguimiento continuo a las solicitudes de los diferentes órganos de control (Contralorías, Procuraduría, Fiscalía, Personerías y otras entidades). En total se verificó y se hizo seguimiento a 135 requerimientos para el periodo evaluado. En la siguiente figura observa el acumulado actualmente:



Fuente: Oficina de Control Interno - 2015

## **Dificultades**

Respecto al seguimiento de los requerimientos recibidos por los entes de control, la Oficina de Control Interno observa que se siguen presentando demoras e incumplimiento para emitir las respuestas por parte de algunas dependencias, lo que dificulta su envío de manera oportuna; siendo esta situación más evidente en respuestas que deben ser elaboradas de manera integral por varias dependencias.

### **2.3. Componente Planes de Mejoramiento**

#### **Planes de Mejoramiento Auditorías Internas de Calidad**

La Oficina Asesora de Planeación está trabajando en los planes de mejoramiento resultado de las auditorías internas de calidad 2015, así mismo se realizaron dos seguimientos al cumplimiento de las acciones proyectadas.

#### **Planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría General de la Republica**

Con fecha 31 de julio de 2015 se migró en el aplicativo SIRECI de la Contraloría General de la República el seguimiento semestral de todos los Planes de

Mejoramiento vigentes en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, con corte al mes de junio de la presente vigencia.

De igual forma, se remitieron de manera mensual los memorandos a cada una de las dependencias responsables de las acciones vigentes, recordando el vencimiento de las mismas y solicitando la remisión de los soportes de las actividades respectivas.

De acuerdo a los seguimientos realizados, se consolidó el estado de cada uno de los planes de mejoramiento sobre el cual se presenta el siguiente resultado con corte a octubre de 2015:

| Plan de Mejoramiento             | No. Hallazgos | Número de Acciones Programadas | No de Acciones Cumplidas | No. Acciones Pendientes | No. Acciones Incumplidas | Estado del Plan |
|----------------------------------|---------------|--------------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------|
| RIO BOGOTA                       | 6             | 9                              | 9                        | 0                       | 0                        | CERRADO         |
| CERROMATOSO                      | 2             | 7                              | 7                        | 0                       | 0                        | CERRADO         |
| LAGUNA DE TOTA                   | 2             | 5                              | 3                        | 2                       | 0                        | VIGENTE         |
| SIAC                             | 1             | 8                              | 7                        | 1                       | 0                        | VIGENTE         |
| REGULAR VIGENCIA 2012            | 73            | 99                             | 99                       | 0                       | 0                        | CERRADO         |
| BARCAZA CARGUE DE CARBON         | 3             | 5                              | 2                        | 3                       | 0                        | VIGENTE         |
| SENTENCIA T-154                  | 4             | 8                              | 4                        | 4                       | 0                        | VIGENTE         |
| FONDO COMPENSACION AMB           | 20            | 24                             | 24                       | 0                       | 0                        | CERRADO         |
| POLITICA RECURSO HIDRICO         | 27            | 52                             | 35                       | 17                      | 0                        | VIGENTE         |
| AREAS PROTEGIDAS                 | 3             | 12                             | 6                        | 6                       | 0                        | VIGENTE         |
| CONTRATACION CVC-CORMACARENA     | 1             | 1                              | 0                        | 1                       | 0                        | VIGENTE         |
| RELLENOS SANITARIOS              | 3             | 9                              | 4                        | 5                       | 0                        | VIGENTE         |
| HIDROCARBUROS NO CONVENCIONALES  | 1             | 4                              | 2                        | 2                       | 0                        | VIGENTE         |
| EQUIDAD DE GENERO Y DIVERSIDADES | 1             | 4                              | 0                        | 4                       | 0                        | VIGENTE         |
| REGULAR VIGENCIA 2013*           | 33            | 63                             | 30                       | 33                      | 0                        | VIGENTE         |
| GOLFO DE MORROSQUILLO            | 1             | 3                              | 2                        | 1                       | 0                        | VIGENTE         |
| CUENCA UBATE - SUAREZ            | 1             | 2                              | 1                        | 1                       | 0                        | VIGENTE         |

## **Dificultades**

La Oficina de Control Interno evidenció que se siguen presentando demoras en las entregas de información y/o soportes en términos de las acciones propuestas por parte de varias dependencias, así como de los avances en las acciones con plazos prolongados en el tiempo.

### **3. Eje transversal: Información y Comunicación**

Se está realizando el ajuste a los módulos de la herramienta MADSIG según las nuevas necesidades de la entidad, así mismo se continúan realizando las capacitaciones por dependencias sobre el acceso al módulo documental.

#### **➤ Sistemas de información**

#### **Proceso: Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de Información**

Durante el periodo analizado se efectuaron actividades para el mantenimiento y ciclo de mejora continua de la certificación ISO 27001:2013, tendientes a sostener la certificación del sistema de Gestión de la Seguridad de la Información y darle continuidad a las mejores prácticas que exige la norma, entre otras:

- Supervisión del cumplimiento de las políticas de seguridad de la información buscando identificar falencias para incluir sus acciones correctivas en el ciclo PHVA.
- Acompañamiento a seguimiento de auditoria fase II, de auditoria para la certificación ISO 27001 y elaboración de plan de mejoramiento, ejecución y seguimiento de cierre de hallazgos identificados como No Críticos (No conformidades Menores).
- Actualización de documentos pertinentes de acuerdo a los cambios en los aspectos internos y externos del Ministerio que se relacionan con Seguridad de la Información así como respecto a las necesidades propias del SGSI
- Acompañamiento y evaluación de seguridad a aplicaciones del Ministerio, tanto aplicaciones en producción como realización de planes de auditoria.
- Auditoria Interna con el fin de ver posibles fallas del sistema y la consecución del cumplimiento del sistema.
- Planes de mejoramiento producto de la auditoria interna
- Adaptación del Software de gestión del SGSI de acuerdo con las nuevas necesidades del sistema de gestión a los módulos contratados por el Ministerio (enero a junio).

- Actualización, verificación y cargue de información en el software de gestión.
- Se cargaron en el software del Sistema de gestión nuevos activos y nuevos riesgos referentes al año 2015.
- Se supervisó y verificó cumplimiento de controles y políticas de seguridad referentes al Anexo A de la norma ISO 27001:2013.
- Se identificaron brechas entre el Ministerio y la norma ISO 27001 tomando como base auditorías anteriores y buenas prácticas, y se incluyeron actividades en el ciclo de mejoramiento del SGSI.
- Se atendieron los diferentes incidentes de seguridad de la información reportados por los usuarios y los registrados por mesa de ayuda e infraestructura del Ministerio.
- Se midieron y reportaron indicadores de seguridad de la información y se llevó el resultado al análisis de riesgo.

**Proceso: Tramite de contratación para la segunda fase de la Implementación del Sistema de Gestión Electrónica Documental**

El Ministerio suscribió un contrato con el cual logrará implementar el módulo de Gestión Documental bajo una arquitectura de BPM, dándole a la entidad la facilidad de integración de nuevos sistemas y la unificación de los mismos.

Este sistema está contemplado para que cumpla con toda la normatividad vigente en cuanto a Gestión Documental, y lo exigido por el Archivo General de la Nación. En el tiempo de ejecución de este contrato está contemplado dejar implementados los siguientes productos: (Asistente virtual de tramitación telemática, Módulo de Descargas, Módulo de Apartado "Sobre la Sede", Módulo Carpeta del ciudadano, Módulo Registro electrónico, Módulo de Gestión de PQRSD, Firmas Digitales)

La Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación informa que se diseñaron las matrices de flujo de información teniendo como base las caracterizaciones de procesos, así mismo se generó la primera versión de la matriz de medios de comunicación.

**Proceso: Diseñar, definir, ajustar, mantener e implementar la Arquitectura Empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información (TI) del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.**

En el mes de agosto se adjudicó el contrato de arquitectura empresarial, y se dio inicio a la ejecución del objeto contractual de acuerdo con lo establecido en el anexo



técnico, involucrando la actualización del plan estratégico de tecnologías de información y comunicación PETIC.

Revisión de documentos entregables resultado de la ejecución del contrato de arquitectura empresarial de MYQ

### **Gestión Portales web del Ministerio.**

Portal Web: Desde la Oficina TIC, se trabajó en la gestión de información y actualización de los contenidos de los portales Web del MADS, para ello se solicitó a las áreas designar una persona de enlace, la cual facilitara el flujo de información y su actualización.

Se sigue trabajando y se generan estrategias para mejorar la visualización de los contenidos y lograr más espacios de participación ciudadana.

La Oficina TIC, solicitó al Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación una reunión para valorar el estado del portal y su estructura de acuerdo con la normativa vigente, en la cual los profesionales de MINTIC, evaluaron nuestros portales Web evidenciando el cumplimiento de estándares y normativas en temas de accesibilidad y usabilidad Web.

De la misma manera se continúan apoyando los procesos misionales en:

- Estandarización y migración de sitios creados fuera de la entidad y que deben ser alojados en los servidores del MADS, debido a la información misional que en ellos se publica.
- Creación de APPs (aplicaciones móviles) en temas ambientales.
- Mejoras Visuales y de estructura para los portales Web del MADS.

### **Escuela de Formación Virtual.**

- Tercera edición del curso de Bases Conceptuales de Adaptación al Cambio Climático: Desde la Oficina TIC, se realizó apoyo de la tercera versión, en la escuela de formación virtual del MADS, con una inscripción de 1500 estudiantes de las diferentes regiones del país.
- Acompañamiento en la ejecución del curso de PCBS a cargo de la Dirección de DAASU de un curso virtual de PCBS.
- Acompañamiento en la ejecución de contrato para la construcción de un sitio de bienes y servicios de la Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles.

➤ **Gestión del Grupo de Atención al Ciudadano**

**Solicitudes Ciudadanas Radicadas en el Sistema de Información y Gestión Documental - SIGMA.**

Con fundamento en los datos generados por el Grupo de Gestión Documental, se presenta el siguiente informe de radicación y movimiento de solicitudes en el Sistema de Información de Gestión Documental del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible - SIGDMA, durante el período comprendido entre el 1 Julio y el 31 de Octubre de 2015; así:

| CONSOLIDADO DE SOLICITUDES RADICADAS EN EL SIGDMA - 2015 |                                                                                       |             |             |             |             |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Mes                                                      |                                                                                       | Julio       | Agosto      | Septiembre  | Octubre     |
| <b>Peticiones</b>                                        | Petición (concepto, oficio, pqrds)                                                    | 331         | 285         | 360         | 175         |
|                                                          | Información - solicitud                                                               | 920         | 650         | 844         | 900         |
|                                                          | Respuesta a solicitud                                                                 | 139         | 167         | 250         | 207         |
|                                                          | Derechos de Petición                                                                  | 115         | 89          | 97          | 123         |
|                                                          | Correo electrónico                                                                    | 812         | 615         | 891         | 774         |
|                                                          | Consultas                                                                             | 3           | 1           | 0           | 4           |
| <b>QUEJAS*</b>                                           |                                                                                       | 3           | 1           | 2           | 1           |
| <b>RECLAMOS</b>                                          |                                                                                       | 0           | 0           | 0           | 0           |
| <b>SUGERENCIAS</b>                                       |                                                                                       | 0           | 0           | 0           | 0           |
| <b>DENUNCIAS</b>                                         |                                                                                       | 0           | 0           | 0           | 0           |
| <b>Subtotal</b>                                          |                                                                                       | <b>2323</b> | <b>1808</b> | <b>2444</b> | <b>2184</b> |
| <b>Diferentes Temas</b>                                  | Certificaciones, invitaciones, propuestas económicas, cuotas partes, cuentas de cobro | 529         | 393         | 555         | 484         |
| <b>Total</b>                                             |                                                                                       | <b>2852</b> | <b>2201</b> | <b>2999</b> | <b>2668</b> |

Fuente: Grupo de Gestión Documental y Grupo de Servicio al Ciudadano, informe a partir de los registros obrantes en la base de datos del SIGDMA del 1 de Julio a 31 de Octubre de 2015.

\*Es de anotar que a pesar de que se recibieron como quejas, el contenido de las mismas, se refería a solicitudes de información, y no como quejas.

Veamos cómo se distribuyen las solicitudes (PQRSD) por dependencias:

| INFORME DE INGRSOS POR DEPENDENCIA Y SOLICITUDES SIN RESPONDER EN CADA UNO DE LOS MESES SEGÚN EL SISTEMA SIGDMA |                       |               |                       |               |                       |               |                       |               |                                       |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|-----------------------|---------------|-----------------------|---------------|-----------------------|---------------|---------------------------------------|-------------------------------|
|                                                                                                                 | JULIO                 |               | AGOSTO                |               | SEPTIEMBRE            |               | OCTUBRE               |               | CUATRIMESTRE                          |                               |
| DEPENDENCIA                                                                                                     | SOLICITUDES RADICADAS | SIN RESPUESTA | SOLICITUDES RADICADAS | SIN RESPUESTA | SOLICITUDES RADICADAS | SIN RESPUESTA | SOLICITUDES RADICADAS | SIN RESPUESTA | SOLICITUDES RADICADAS EN CUATRIMESTRE | SIN RESPUESTA EN CUATRIMESTRE |
| DESPACHO DEL MINISTRO                                                                                           | 358                   | 79            | 291                   | 115           | 408                   | 54            | 365                   | 122           | 1422                                  | 370                           |
| DESPACHO DEL VICEMINISTRO                                                                                       | 73                    | 9             | 50                    | 13            | 86                    | 10            | 76                    | 10            | 285                                   | 42                            |
| DIRECCION DE ASUNTOS AMBIENTALES SECTORIAL Y URBANA                                                             | 215                   | 165           | 186                   | 136           | 288                   | 227           | 212                   | 187           | 901                                   | 715                           |
| DIRECCION DE ASUNTOS MARINOS COSTEROS Y RECURSOS ACUATICOS                                                      | 45                    | 26            | 29                    | 20            | 54                    | 15            | 52                    | 35            | 180                                   | 96                            |
| DIRECCION DE BOSQUES BIODIVERSIDAD Y SERVICIOS ECOSISTEMICOS                                                    | 613                   | 120           | 495                   | 98            | 616                   | 37            | 583                   | 111           | 2307                                  | 366                           |
| DIRECCION DE CAMBIO CLIMATICO                                                                                   | 42                    | 37            | 40                    | 28            | 54                    | 44            | 54                    | 41            | 190                                   | 150                           |
| DIRECCION DE GESTION INTEGRAL DEL RECURSO HIDRICO                                                               | 108                   | 24            | 124                   | 31            | 171                   | 26            | 100                   | 11            | 503                                   | 92                            |
| DIRECCION GENERAL DE O.A.T. Y SINA                                                                              | 72                    | 11            | 66                    | 14            | 93                    | 3             | 81                    | 4             | 312                                   | 32                            |
| GRUPO GESTION DOCUMENTAL Y CORRESPONDENCIA                                                                      | 25                    | 10            | 11                    | 1             | 17                    | 2             | 8                     | 4             | 61                                    | 17                            |
| GRUPO COMUNICACIONES                                                                                            | 7                     | 6             | 10                    | 9             | 12                    | 10            | 5                     | 5             | 34                                    | 30                            |
| GRUPO CONTRATOS                                                                                                 | 39                    | 4             | 34                    | 6             | 37                    | 1             | 38                    | 2             | 148                                   | 13                            |

|                                                           |     |    |     |    |     |    |     |    |      |     |
|-----------------------------------------------------------|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|------|-----|
| GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO                            | 94  | 26 | 52  | 2  | 138 | 1  | 90  | 8  | 374  | 37  |
| GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO                    | 8   | 5  | 5   | 4  | 3   | 2  | 5   | 4  | 21   | 15  |
| GRUPO DE DIVULGACION DEL CONOCIMIENTO Y CULTURA AMBIENTAL | 3   | 2  | 1   | 0  | 3   | 0  | 6   | 3  | 13   | 5   |
| GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS                        | 22  | 16 | 27  | 14 | 30  | 13 | 31  | 28 | 110  | 71  |
| GRUPO DE TESORERIA, PRESUPUESTO, CUENTAS Y CONTABILIDAD   | 10  | 2  | 3   | 0  | 5   | 5  | 6   | 6  | 24   | 13  |
| GRUPO SISTEMAS DE INFORMACION                             | 2   | 2  | 1   | 1  | 2   | 2  | 3   | 3  | 8    | 8   |
| GRUPO TALENTO HUMANO                                      | 167 | 37 | 117 | 37 | 153 | 29 | 145 | 39 | 582  | 142 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION DE AMBIENTE                 | 154 | 7  | 94  | 5  | 138 | 4  | 177 | 10 | 563  | 26  |
| OFICINA ASESORA JURIDICA                                  | 546 | 8  | 406 | 12 | 476 | 4  | 401 | 3  | 1829 | 27  |
| OFICINA DE ASUNTOS INTERNACIONALES                        | 30  | 1  | 17  | 2  | 35  | 4  | 45  | 4  | 127  | 11  |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO                                | 56  | 6  | 32  | 0  | 43  | 2  | 41  | 8  | 172  | 16  |
| OFICINA DE LAS TIC                                        | 7   | 3  | 1   | 1  | 4   | 2  | 3   | 0  | 15   | 6   |
| OFICINA DE NEGOCIOS VERDES Y SOSTENIBLES                  | 47  | 15 | 26  | 7  | 24  | 14 | 24  | 16 | 121  | 52  |
| SECRETARIA GENERAL                                        | 46  | 3  | 34  | 8  | 33  | 6  | 26  | 3  | 139  | 20  |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA                  | 34  | 6  | 28  | 2  | 39  | 8  | 42  | 11 | 143  | 27  |
| SUBDIRECCION DE EDUCACION Y                               | 19  | 12 | 14  | 8  | 29  | 11 | 39  | 7  | 101  | 38  |

|                         |             |            |             |            |             |            |             |            |              |             |
|-------------------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|--------------|-------------|
| PARTICIPACION           |             |            |             |            |             |            |             |            |              |             |
| UNIDAD TECNICA DE OZONO | 10          | 4          | 7           | 6          | 8           | 1          | 9           | 4          | 34           | 15          |
| FONDO DE CALAMIDADES    | 0           | 0          | 0           |            |             |            | 1           | 1          | 1            | 1           |
| <b>TOTAL</b>            | <b>2852</b> | <b>646</b> | <b>2201</b> | <b>580</b> | <b>2999</b> | <b>537</b> | <b>2667</b> | <b>689</b> | <b>10719</b> | <b>2452</b> |

Fuente: Grupo de Gestión Documental y Grupo de Servicio al Ciudadano, informe a partir de los registros obrantes en la base de datos del SIDGMA del 1 de Julio a 31 de octubre de 2015.

### Solicitudes Ciudadanas Registradas a través de los Canales de Comunicación administrados por el Grupo de Servicio al Ciudadano.

Respecto de las solicitudes ciudadanas, durante el cuatrimestre en mención, los canales de comunicación registraron el siguiente movimiento:

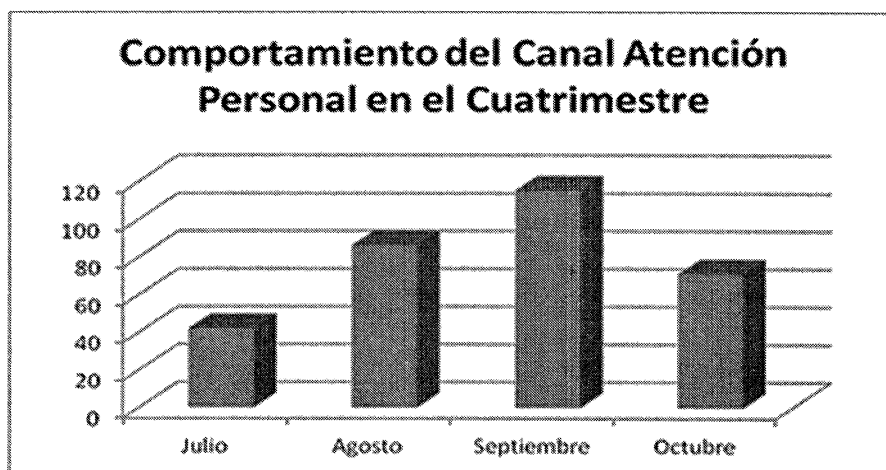
| <b>Comportamiento Canales de Atención Ciudadana 2015</b> |              |               |                   |                |
|----------------------------------------------------------|--------------|---------------|-------------------|----------------|
| <b>Canal de Comunicación</b>                             | <b>Julio</b> | <b>Agosto</b> | <b>Septiembre</b> | <b>Octubre</b> |
| Atención personal                                        | 42           | 86            | 115               | 71             |
| Solicitudes remitidas por Correspondencia                | 0            | 0             | 0                 | 0              |
| Chat institucional                                       | 29           | 118           | 231               | 180            |
| Líneas telefónicas                                       | 37           | 227           | 651               | 650            |
| Correo electrónico                                       | 686          | 659           | 977               | 905            |
| Redes Sociales                                           | 0            | 0             | 0                 | 0              |
| Aplicativo PQRSD                                         | 60           | 42            | 67                | 55             |
| <b>TOTAL</b>                                             | <b>854</b>   | <b>1132</b>   | <b>2041</b>       | <b>1861</b>    |

Fuente: Información recopilada Grupo de servicio al Ciudadano correspondiente al período comprendido entre el 1 Julio y el 31 de Octubre de 2015.

➤ **Canales de Atención al ciudadano Administrados por el Grupo de Servicio al Ciudadano (GAC)**

- **Canal de Atención personal.**

La atención personalizada a los ciudadanos que se acercaron a las dependencias del Ministerio en busca de orientación durante el cuatrimestre se registró el ingreso de 314 solicitudes.

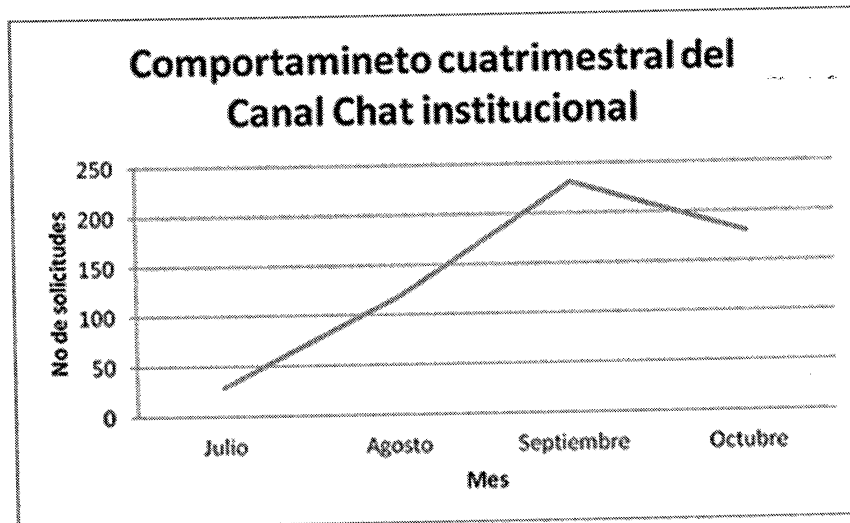


Fuente: Información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y BPM Consulting, operadores del centro de Contacto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, correspondiente al período comprendido entre el 1 julio y el 31 de octubre de 2015.

- **Canal Chat Institucional**

El canal de comunicación “Chat” se habilita a diario, en horario de 08:00 a.m. a 05:00 pm, atendiendo de manera virtual a todos los ciudadanos que formulan consultas sobre el devenir institucional y el sector ambiental según las competencias de Ley.

Es así como, en el transcurso del mes en mención se reportaron 180 consultas, en tiempo real, las cuales se atendieron de manera directa o por medio de enlaces con funcionarios expertos de las diversas dependencias del Ministerio.

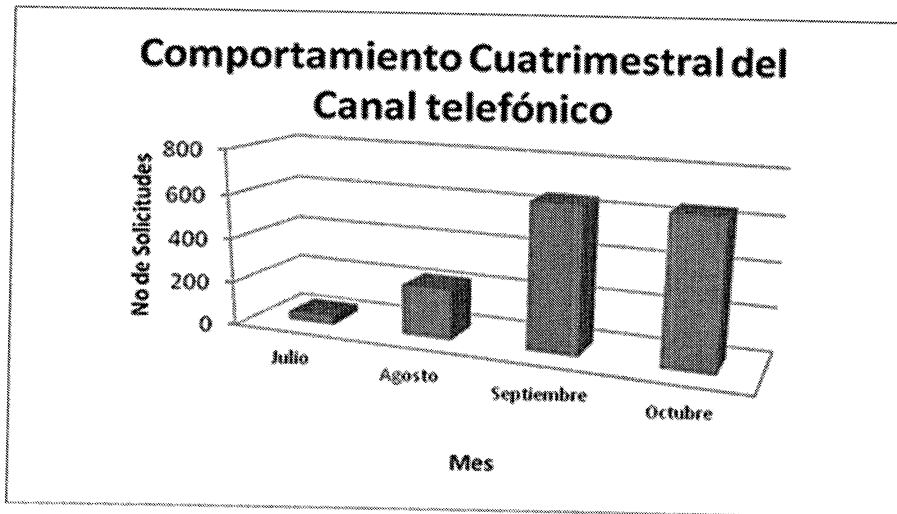


Fuente: Información suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano y BPM Consulting, operadores del centro de Contacto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, correspondiente al período comprendido entre el 1 julio y el 31 de octubre de 2015.

- **Canal de atención telefónica**

Continuando con el principio de servicio al ciudadano y en aras de facilitar el acceso del ciudadano a las diferentes temáticas del Ministerio, se separó la línea de atención al ciudadano de la del conmutador, quedando habilitada para este servicio el número 3323422, así como una (1) única línea gratuita 01-8000915060, es de resaltar que el grupo de servicio al ciudadano no cuenta con ningún control sobre las llamadas telefónicas que ingresa al conmutador.

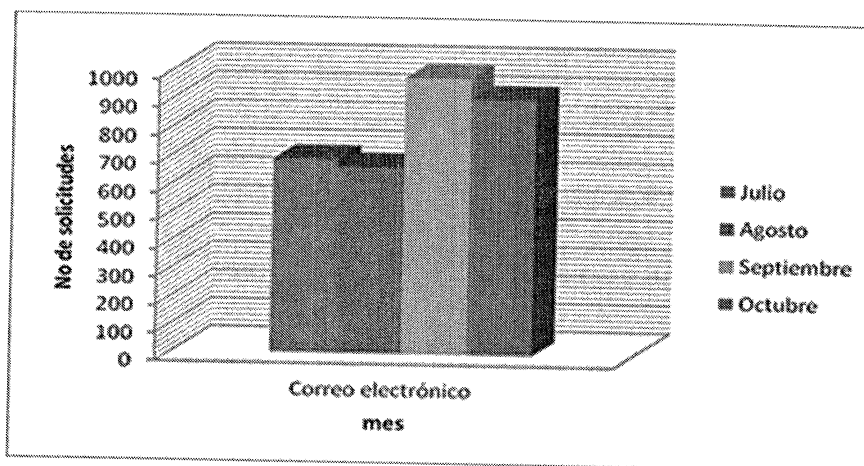
En el transcurso del cuatrimestre se atendieron 1.565 consultas por vía telefónica.



Fuente: Información suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano y BPM Consulting, operadores del centro de Contacto del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, correspondiente al período comprendido entre el 1 julio y el 31 de octubre de 2015.

- **Canal Correo Electrónico**

Durante el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de octubre de 2015, se atendieron a través del canal de atención, correo electrónico [servicioalciudadano@minambiente.gov.co](mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co), 3227 peticiones, las cuales se radicaron, contestado y/o direccionado

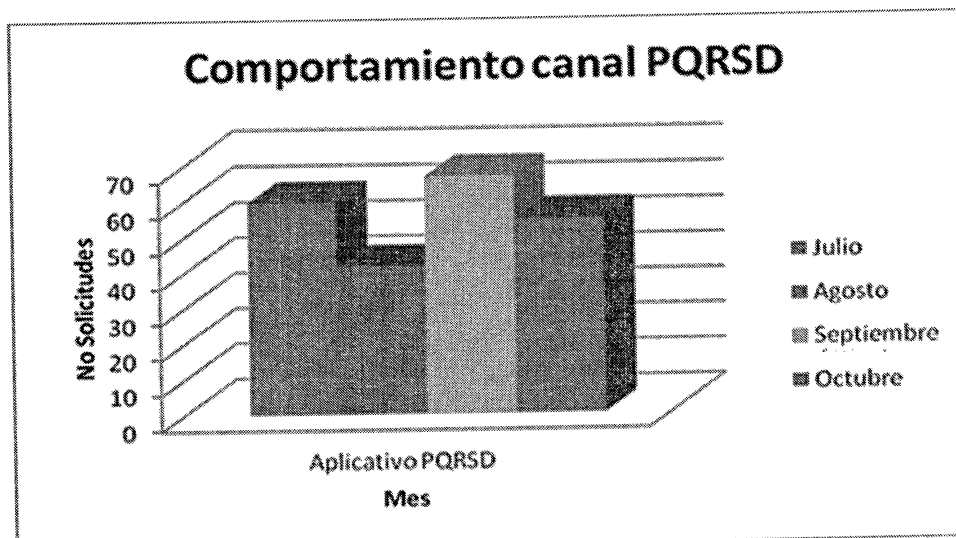


Fuente: Información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano



- **Canal Aplicativo web PQRSD.**

La herramienta virtual denominada PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia), es un aplicativo web y canal tecnológico de comunicación entre el Ministerio y los ciudadanos que busca mayores niveles de participación ciudadana y concretar uno de los compromisos de la Política Nacional de Atención al Ciudadano. A través de este canal se recibieron 224 solicitudes en el periodo en mención



Fuente: Información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano

### **Urna de Cristal.**

Este canal de comunicación pertenece a un programa de la Presidencia de la República, mediante el que la ciudadanía desarrolla sus consultas o participan en foros y permite conocer e interactuar con el Estado y el respectivo sector. Las consultas realizadas a través de la herramienta, son revisadas a diario con la finalidad de dar respuesta en términos propios de esta.

Reporte de Preguntas recibidas a través del  
**Gestor Urna de Cristal**

GOBIERNO DE COLOMBIA

urna de cristal



**Vida Global Gestor**

1 de noviembre de 2012  
hasta el 30 de septiembre de 2015

**Excelencia: Tu índice de respuesta es ideal! (De 80% a 100%)**

Se ha dado respuesta a la mayoría o totalidad de las preguntas formuladas por la ciudadanía, ofreciendo soluciones prácticas en pro de la calidad de vida de los colombianos.

**Cie: Tu índice de respuesta es aceptable! (De 60% a 79%)**

Esto indica que hay un buen nivel de respuesta pero se requiere un mayor compromiso para cumplir con las expectativas de la sociedad.

**Alerta: Tu índice de respuesta es deficiente! (De 0% a 59%)**

No se ha cumplido con el porcentaje mínimo de respuesta. Te invitamos a que evalúes las posibles causas de estos resultados. Si tienes dudas sobre el proceso o mecanismo de gestión de preguntas, no dudes en contactarnos para lograr alcanzar el índice ideal.

 **Mayor información:** [Alfredo.tellez@urnadecristal.gov.co](mailto:Alfredo.tellez@urnadecristal.gov.co)

| Entidad                   | Asignadas | R    | %    | PR | %    | Valoración   |
|---------------------------|-----------|------|------|----|------|--------------|
| Min Vivienda              | 1973      | 1973 | 100% | 0  | 0%   | ↑ Ideal      |
| Urna de Cristal           | 1029      | 1029 | 100% | 0  | 0%   | ↑ Ideal      |
| Min Trabajo               | 744       | 744  | 100% | 0  | 0%   | ↑ Ideal      |
| DPS                       | 246       | 246  | 100% | 0  | 0%   | ↑ Ideal      |
| Presidencia               | 167       | 167  | 100% | 0  | 0%   | ↑ Ideal      |
| Min Agricultura           | 165       | 165  | 100% | 0  | 0%   | ↑ Ideal      |
| Min Ambiente              | 112       | 112  | 100% | 0  | 0%   | ↑ Ideal      |
| Min Comercio              | 98        | 98   | 100% | 0  | 0%   | ↑ Ideal      |
| SENA                      | 66        | 66   | 100% | 0  | 0%   | ↑ Ideal      |
| Min Relaciones Exteriores | 53        | 53   | 100% | 0  | 0%   | ↑ Ideal      |
| Min Minas                 | 47        | 47   | 100% | 0  | 0%   | ↑ Ideal      |
| Min Cultura               | 36        | 36   | 100% | 0  | 0%   | ↑ Ideal      |
| Coldeportes               | 21        | 21   | 100% | 0  | 0%   | ↑ Ideal      |
| Min Justicia              | 20        | 20   | 100% | 0  | 0%   | ↑ Ideal      |
| Min Transporte            | 505       | 497  | 98%  | 8  | 2%   | ↑ Ideal      |
| Min Educación             | 1383      | 1356 | 98%  | 27 | 2%   | ↑ Ideal      |
| Min Salud                 | 849       | 831  | 98%  | 18 | 2%   | ↑ Ideal      |
| FNA                       | 336       | 328  | 98%  | 8  | 2%   | ↑ Ideal      |
| Min Defensa               | 345       | 333  | 97%  | 12 | 3%   | ↑ Ideal      |
| Min Interior              | 17        | 14   | 82%  | 3  | 18%  | ↑ Ideal      |
| Min Hacienda              | 267       | 190  | 71%  | 77 | 29%  | → Aceptable  |
| Supervigilancia           | 12        | 0    | 0%   | 12 | 100% | ↓ Deficiente |

\*(R) Respuestas (PR) Preguntas por Responder

Durante los reportes de gestión de la herramienta se cuenta con la entrada de 112 solicitudes dando respuesta a 112, lo que obedece al 100% de respuestas dadas a estas, lo que clasifica al Ministerio en una valoración de Ideal, según los parámetros establecidos en la herramienta.

➤ **Otras acciones de gestión del Grupo de Atención al Ciudadano**

En desarrollo de las acciones de implementación de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, de los compromisos del Ministerio en cuanto a los procesos de Servicio al Ciudadano y de los propósitos contemplados por MinAmbiente; se han adelantado las siguientes acciones:

- **Reunión Sectorial**

Se desarrollaron tres sesiones sectoriales, donde se abordaron temas para la apropiación e implementación del Modelo de Gobierno Abierto, en los cuales se

trataron temas como “lenguaje claro para servidores públicos en Colombia”, innovación entre otros. Dichas reuniones contaron con la colaboración y participación de entidades como Ministerio de TICS, IDEAM, Parques Nacionales, IVH, ANLA, SINCHI y el MADS.

- **Preparación para la implementación del nuevo modelo de Atención.**

Se realizó el reacondicionamiento de espacios para recibir a los operadores que atienden los canales de servicio al ciudadano, así mismo se preparó la información para la generación del árbol de tipificación y la matriz de conocimiento, como la articulación con el grupo de sistemas a fin de ajustar los parámetros técnicos para el Funcionamiento.

- **Revisión de respuestas aleatorias.**

A fin de revisar la atención brindada por las dependencias se generaron solicitudes aleatorias a fin de conocer el tipo de respuestas y si estas cumplen con los parámetros propuestos en el protocolo de atención al ciudadano.

- **Desarrollo de material de material centro de Contacto.**

Para la puesta en marcha del centro de contacto, a partir de jornadas con las dependencias del Ministerio y revisión de las normas internas, se generó el árbol de tipificación con las dependencias, grupos y funciones, de igual manera se creó la matriz de conocimiento en el cual se plantearon las funciones, acciones y tramites que se desarrollan desde cada una de las áreas misionales.

- **Capacitación del Operador del Centro de Contacto en temáticas del servicio del Ministerio.**

Durante una semana se capacitaron 10 personas de la entidad seleccionada para la operación de tres canales de servicio al ciudadano en temáticas como biodiversidad y bosques, cambio climático, aire, recurso hídrico, normatividad ambiental, normatividad de servicio al ciudadano entre otros a fin de dar inicio a la operación.

- **Puesta en Marcha del Centro de contacto.**

Se dio inicio a la atención de tres canales a través del centro de contacto con 2 gestores telefónicos, 2 gestores presenciales, 1 gestor de chat y 2 profesionales de apoyo para respuesta de derechos de petición y traslados por competencia, es de resaltar que el horario del Chat se extendió de 8 de la mañana a 5 de la tarde en jornada continua, así como se generó una línea para el servicio al ciudadano quedando como numero el 3323422.

- **Asistencia y preparación de ferias de atención al ciudadano**

Se desarrollaron los preparativos y se asistió a las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano de la siguiente manera:

- **Feria de Servicio al Ciudadano en el Municipio de Buenaventura – Valle del Cauca**, en la cual se dio información a 216 ciudadanos, de igual manera se entregaron más de 730 ejemplares entre libros, afiches y otras publicaciones.

Es de resaltar que a esta Feria se asistió como sector ambiente, donde participaron activamente el IVH, Parques Nacionales, la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, EPA Buenaventura, ANLA, el IDEAM y el MADS.



- **Feria de Servicio al Ciudadano en el Municipio de La Virginia – Risaralda**, en la cual se atendieron 271 personas en la Carpa del sector ambiente y donde a su vez se realizó la entrega de 850 ejemplares (cartilla, libros, CD, Afiches, Separatas, entre otras), en este Stand el Ministerio conto con el apoyo de las siguientes entidades; IDEAM, Parques Nacionales, Instituto Von Humboldt, la Corporación Autónoma Regional de Risaralda CARDER.



Fotografías1-4. Registro fotográfico Feria de Servicio al Ciudadano, Municipio de La Virginia - Risaralda

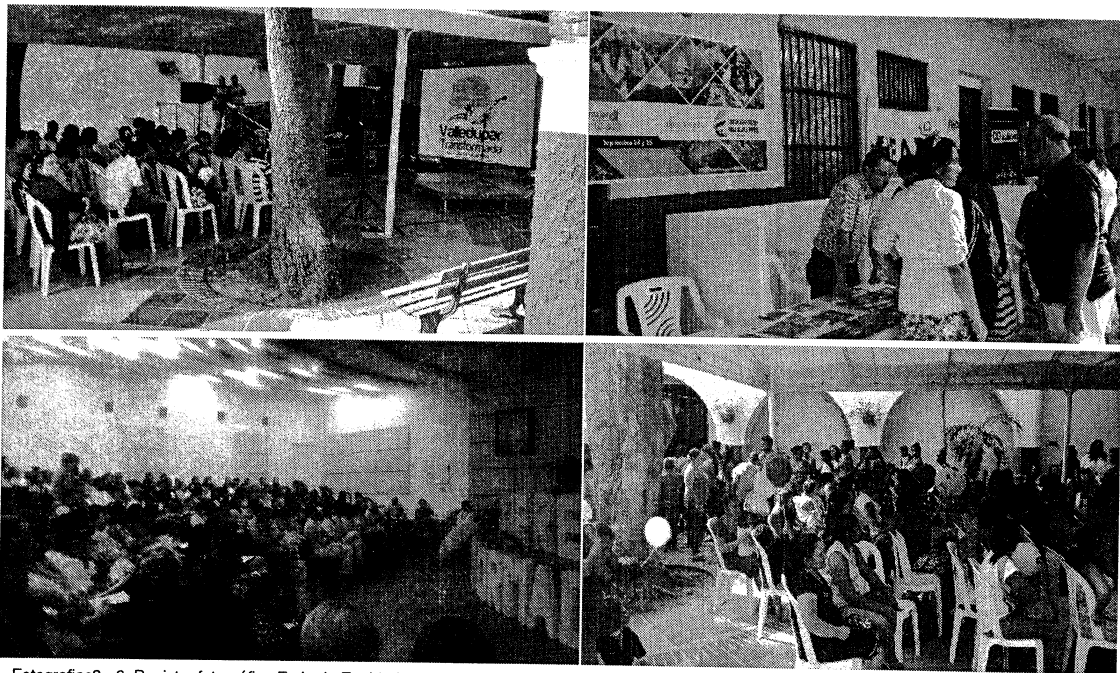
Así mismo, se dio inicio a la preparación de la feria a desarrollarse en el municipio de Acacias- meta, planeada para el día 26 de septiembre de 2015.

- **Feria de Servicio al Ciudadano en el Municipio de Acacias – Meta**, en la cual se atendieron 238 personas en la Carpa del sector ambiente y donde a su vez se realizó la entrega de 875 ejemplares (cartilla, libros, CD, Afiches, Separatas, entre otras), en este están el Ministerio conto con el apoyo de las siguientes entidades; IDEAM, Parques Nacionales, Instituto Von Humboldt.



Fotografías1-2. Registro fotográfico Feria de Servicio al Ciudadano, Municipio de Acacias - Meta

- **Feria de la equidad de la Mujer en el Municipio de Valledupar**, donde asistieron más de 125 mujeres de todo el municipio, donde se abordó el tema de servicios y trámites, a través de charlas informativas y entrega de material.
- **Feria de la equidad de la Mujer en el Municipio de Pensilvania**, donde asistieron más de 50 mujeres de todo el municipio, donde se abordó el tema de servicios y trámites, a través de charlas informativas y entrega de material.



Fotografías3 - 6. Registro fotográfico Feria de Equidad a la mujer, Municipio de Valledupar - Cesar

- **Consolidación de información de PQRSD para informes**

Se consolidó la información de registro de PQRSD, en SIGDMA, de acuerdo a los requerimientos legales, la cual es base para el desarrollo de los informes correspondientes a los meses y sus consolidados.

- **Proceso de Gestión de Calidad**

El Grupo de Atención al Ciudadano, una vez revisado el informe de auditoría de calidad, desarrollo las acciones pertinentes para la formulación del plan de mejoramiento con asesoría de la Oficina Asesora de Planeación, en el que se detallaron las acciones de mejora y sus tiempos de desarrollo, para lo cual se

adelantaron entre otras acciones la capacitación interna al Grupo sobre derecho de petición.

**- Protocolo de Servicio al Ciudadano**

En respuesta a esta acción se desarrollaron los ajustes del protocolo de acuerdo a las acciones contempladas en el programa nacional de servicio al ciudadano y los ajustes y la información consignada en el Sistema de Gestión de Calidad. Este protocolo está en revisión de la alta dirección para su aprobación y posterior publicación.

**- Generación de la Guía de Encuesta.**

Se dio inicio al nuevo diseño la encuesta percepción de los ciudadanos y su respectiva guía de desarrollo, en el marco de los procesos de gestión y mejora contemplados para el sistema de Gestión de Calidad.

**- Reuniones Interinstitucionales**

Se participó en el ajuste y socialización del documento presentado en el marco del principio 10, sobre acceso a la información y participación ciudadana, dicho evento se desarrolló en el Ministerio de Relaciones Exteriores.

## **DIFICULTADES**

La Oficina de Control Interno sigue evidenciando incumplimientos por parte de las dependencias responsables de las respuestas de algunas PQRSD tramitadas al interior de la entidad, así como mecanismos de control insuficientes para el correcto traslado, y seguimiento a los mismos.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que las áreas responsables de dar respuestas a los requerimientos externos que se hagan al Ministerio, sean muy diligentes en la preparación y en la oportunidad de la respuesta que se dé a los mismos.
- En cuanto a las actividades previstas dentro del Plan Anticorrupción, por desarrollar durante la vigencia 2015; esta Oficina recomienda a los líderes de los procesos responsables de las actividades, tomar las acciones pertinentes a fin de dar cumplimiento cabal a las mismas.



- Que en los procesos en los cuales se encuentre vigente algún plan de mejoramiento, la respectiva dependencia se encargue de realizar los seguimientos preventivos al cumplimiento de las acciones definidas en los mismos.

*N. Baquero*

**NATALIA BAQUERO CARDENAS**

Jefe de Oficina de Control Interno