



# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO

Julio 12 a Noviembre 11 de 2016

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 2016

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 el informe de avances correspondiente al periodo anteriormente descrito, sobre 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. MODULO DE PLANEACIÓN Y GESTION

- 1.1. Componente del Talento Humano:
- 1.2. Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

La Oficina de Control Interno ha realizado los seguimientos respectivos sobre el estado de los acuerdos de gestión, según lo programado en el Plan de Auditorias.

Teniendo en cuenta el proceso de posesión de la nueva administración, la Oficina de Control Interno dentro de su participación en los diferentes comités realizados entre los meses de julio y agosto, ha informado sobre la obligatoriedad de la suscripción y seguimiento a los Acuerdos de Gestión a cargo de los gerentes públicos; lo anterior siguiendo los lineamientos establecidos en la Resolución que adopta los acuerdos en el Ministerio y las circulares establecidas para tal fin.

De igual manera, se remitió memorando al Grupo de Talento Humano informando sobre el estado de cada Gerente Público con respecto a la suscripción y seguimiento de los acuerdos de gestión; para lo cual teniendo en cuenta uno de los compromisos establecidos en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se hizo seguimiento al mismo que correspondía a la elaboración de un procedimiento para tal fin.

Durante los meses de agosto y septiembre se desarrolló la campaña de valores institucionales, en la que cada dependencia desplegó una estrategia lúdica para generar autoconciencia y práctica de los valores, lo anterior con el fin de incentivar la apropiación de los valores definidos en el código de ética de la entidad. De igual modo, se participó en las iniciativas abanderadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en materia de valores, cuyo objetivo consistía en elegir los principales valores del servicio público para establecer el código de integridad del estado.

#### 1.1.2. Desarrollo del Talento Humano

A finales del mes de julio, la Oficina de Control Interno hizo seguimiento al compromiso legal establecido en la Circular 003 del 11 de junio de 2014 sobre el reporte de información de planta de personal - sistemas específicos de carreras.





De igual forma, realizó Seguimiento al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP en lo correspondiente al módulo de Hojas de Vida; encontrando que a la fecha el proceso se encuentra adelantado.

Por otro lado la Oficina de Control Interno en el mes de julio participó en un proceso de inducción convocado por el Grupo de 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 2016, "Implementar la Política de Gestión del Talento Humano del Ministerio", se relacionan las siguientes actividades en el período en mención:

## Direccionamiento y Planeación del Talento Humano.

Durante el mes de Septiembre se efectuó una revisión documental del material dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública para la elaboración del Plan de Previsión del Talento Humano y con base en ello se definió la estructura del marco normativo y metodológico del documento.

En el último mes se ha dado inicio a al proceso de planeación del año 2017, en el que se han definido las principales actividades y sub-actividades a desarrollar durante la próxima vigencia y los recursos necesarios para tal fin. En este sentido, se han tenido en cuenta los lineamientos normativos y metodológicos de gestión del Talento Humano, las deficiencias identificadas en las diferentes auditorias y en los informes tanto internos como externos y en las prioridades institucionales.

## Desarrollo y fortalecimiento del Talento Humano.

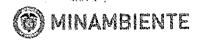
En el último trimestre, se gestionaron los siguientes proyectos:

✓ 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.

En desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, se actualizaron los Programas de Vigilancia Epidemiológica interviniendo los Riesgos Ergonómico, Psicosocial y Cardiovascular de la siguiente manera:

- Riesgo Ergonómico: Se actualizó el PVE, con base en los resultados de la aplicación de la encuesta de Desórdenes músculo-esqueléticos y el concepto ocupacional de los exámenes





médicos periódicos practicados a los servidores públicos del Ministerio.

 Riesgo Psicosocial: Con base en el informe y las recomendaciones efectuadas posteriores a la aplicación de la batería de instrumentos para evaluar los factores de riesgo psicosociales, se procederá a intervenir el riesgo a través de la realización de grupos focales y entrevistas semiestructuradas que permitan verificar la condición de riesgo percibida en las áreas de mayor riesgo percibido.

## Adicionalmente, se realizaron las siguientes actividades:

- Se establecieron y publicaron las Responsabilidades ante el SG-SST por nivel jerárquico.
- En cuanto a la Administración de Contratistas y proveedores, se establecieron los requisitos en SST, para contratistas externos, subcontratistas y proveedores. Se verificó la adición de estos requisitos en el formato de contratos establecido.
- Para la investigación de accidentes e incidentes de trabajo, se actualizó el formato y se diseñó otra forma para el reporte interno de AT.
- Respecto a la prevención preparación y respuesta ante emergencias se actualizó el Plan de Emergencias y Contingencias, identificación, calificación y análisis de amenazas, vulnerabilidad y riesgo
- La identificación de petigros, evaluación y valoración se realizó a través de la actualización de la Matriz de petigros por proceso e igualmente se diseñó el procedimiento para dicha identificación.
- Se realizó el registro, caracterización de los accidentes de trabajo de los años 2013, 2014, 2015 y 2016, evaluación estadística que permite analizar la tendencia de los últimos cuatro años.
- Se diseñaron los formatos de Inspección General de Seguridad, Inspección de Botiquines, Inspección de Extintores, Programa de Inspecciones y Plantilla para los Programas de Vigilancia Epidemiológica, para facilitar el control operacional.
- Capacitación y entrenamiento: Se diseñó el programa de capacitaciones entrenamiento en Seguridad y Salud en el Trabajo. Se fortaleció la Inducción y Reinducción en SST. Actualmente se está efectuando por las diferentes áreas del MADS la socialización del SG-SST.
- Se llevó a cabo la Semana de la Salud, que incluyó la práctica de las evaluaciones complementarias exámenes de laboratorio perfil lipídico + glicemia, audiometrías, optometrías y la práctica de los exámenes médicos periódicos ocupacionales de ingreso, retiro y periódicos, y varias actividades de promoción y prevención.
- Gestión para establecer e implementar el Plan de Ayuda Mutua (PAM) entre las empresas ubicadas en el sector geográfico de la Calle 37 y Calle 38.
- Se capacitó a la brigada de emergencia en inmovilización y camillaje, Reanimación cardiopulmonar.
- Se realizaron los Simulacros en Fugas y Derrames, Contra incendio, y Evacuación Participación en el 8° Simulacro Distrital.





- Se efectuó un café con Convivencia Laboral, en donde se capacitó al Comité en la normatividad vigente.
- Se capacitó al COPASST, en investigación de accidentes e incidentes de trabajo y metodologías de investigación.
- Se realizó la inspección y provisión de los botiquines del MADS

a para parmona y

✓ Formular, implementar y evaluar un Plan de Bienestar Laboral que promueva escenarios de articulación entre el Ministerio, el servidor público y su familia, de manera que se potencie su bienestar integral.

Para dar cumplimiento a este compromiso se gestionaron las siguientes acciones durante el periodo objeto de este informe:

- Se continúa la ejecución del Contrato 314 de 2016, suscrito con EMERMEDICA, para la atención de servicios de urgencias y emergencias en área protegida y domicilio de los funcionarios.
- Se ejecutó el 100% del presupuesto asignado para Auxilios Educativos (\$120.780.170) de Educación Superior en las modalidades de pregrado y postgrado, aprobando un total de 65 solicitudes.
- En lo referente a la ejecución de actividades del Plan de Bienestar, desarrolladas en el marco del Contrato 372 de 2016, y otras desarrolladas con apoyo de la ARL, SENA, y recursos internos del Ministerio, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Evento de Valores; Encuesta Desordenes músculo esqueléticos; Vacaciones Recreativas de Julio; Inscripción de 10 participantes en la Media Maratón; Inscripción de 15 participantes en la Carrera de la Mujer; Realización Pre-Pre olimpiadas; Olimpiadas del sector; Día de los niños y de la familia (28 de octubre); Cursos cocina; Día del Conductor; Exámenes ocupacionales; Inscripción tecnología en Gestión Empresarial con el SENA; Elección Caja de Compensación; Jornadas de actualización de datos; Simulacro de evacuación; Escuelas Deportivas.

✓ 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.

Contrato 334 de 2016, suscrito con la Universidad Nacional: En desarrollo del Contrato 334 de 2016, con la Universidad Nacional, para apoyar eventos de capacitación que respondan a las necesidades para el fortalecimiento de competencias funcionales detectadas en el diagnóstico, se realizaron los siguientes cursos: Atención al Ciudadano y Comunicación Asertiva en el Servicio, Gestión





Documental, Gestión Financiera, Ingles: Básico I, Básico II, Pre Intermedio , Intermedio Avanzado, Curso de sistemas de Información Ambiental Geográfica y Diplomado Políticas Ambientales en el Post-conflicto. De igual forma se participó en las actividades programadas por la Red interinstitucional de Capacitación.

Se suscribió Otrosí al contrato 334 de 2016, por valor de \$15.425.271, para extender la intensidad horaria de los cursos de inglés. Los funcionarios evaluaron los diferentes cursos realizados con la Universidad Nacional.

Entre los meses de julio y noviembre se han aprobado 6 capacitaciones por capacitación contingente por un valor de \$119.739.963.

- ✓ En el proyecto Implementación del Modelo de Operación para la Atención del Pasivo Pensional del Ministerio, se adelantaron las siguientes actividades:
  - \* Reconocimiento de Pensión de Jubilación o de Sobrevivientes:

Actividad	Cantidad		
·	Agosto	Septiembre	Octubre
Resoluciones reconociendo pensión	4	0	0
Resoluciones de sustitución pensional provisional-	4	2	3
Resoluciones de sustitución pensional definitiva	6	3	0
Procesos judiciales	6	11	6
Peticiones varias-sustanciación	3	10	14

## Certificaciones Laborales:

Solicitante	# Certificaciones expedidas			
	Agosto Septiembre Octubre			
Total	58	65	87	

#### Auxilio Funerario:

Reconocimiento de auxilio funerario		
Agosto	Septiembre	Octubre





1	0	1
<u> </u>		<u>                                     </u>

#### Nómina de Pensionados:

Presupuesto ejecutado a 30 de septiembre 2016		
Pensionados 847		
Presupuesto asignado a 2016	\$ 14.342.471.947	
Ejecutado \$ 11.250.770.378		

#### Cálculo Actuarial:

Mediante reuniones con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y la UGPP, se acordó presentar nuevamente el CÁLCULO ACTUARIAL a fecha 31 de diciembre de 2016, por cuanto la entrega del pasivo pensional se realizaría durante el primer trimestre del siguiente año.

Para tal fin, se han adelantado 2 reuniones con la Unidad de Gestión del Pasivo Pensional y se efectuó la suscripción del contrato de servicios profesionales, en el marco del cual se efectuará el cálculo actuarial para efectuar la entrega de la función pensional a la UGPP.

# 1.2. Componente de Direccionamiento Estratégico:

# 1.2.1. Planes Programas y proyectos.

Con corte al mes de agosto, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a la implementación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el cual fue ajustado en el mismo mes de agosto donde se cambiaron algunos compromisos de algunos componentes así como el cronograma de implementación de las actividades. Lo anterior, de acuerdo al formato establecido para tal fin donde se presentaron las observaciones sobre el avance de cada una de las actividades programadas por subcomponente. De igual manera, se realizó seguimiento a los riesgos de corrupción establecidos para la entidad.

Con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno con corte al 30 de agosto de 2016 y publicado el 14 de septiembre de 2016, se evidenció lo siguiente:

De manera general de las 58 actividades programadas, se han cumplido 11, en ejecución 33, sin avance 9 y sin reporte de información 5.





## Gestión riesgos de corrupción

Con el nuevo ajuste del Plan se amplió la fecha de cumplimiento para la actualización del mapa de riesgos sin embargo se ha adelantado en un gran porcentaje la actualización de los riesgos de corrupción de acuerdo a las observaciones presentadas y a los análisis que surgieron de las mesas de trabajo adelantadas.

#### Rendición de cuentas.

- Con respecto a la actividad de sensibilizar en la temática de Rendición de Cuentas a los funcionarios nuevos a través de la inducción frente a la responsabilidad como servidores públicos es importante que para dar cumplimiento con esta actividad, se articule informando tanto al grupo de talento humano y al de contratos avisar de los procesos de inducción que se adelantan en las fechas de acuerdo a los nuevos nombramientos que se han realizado.
- No fue posible contar con el reporte de avance de las actividades en término por parte de la Oficina de Negocios Verdes y Cambio Climático; por lo que se sugiere realizar llevar la trazabilidad de las acciones contempladas en las actividades del componente de rendición de cuentas para los próximos seguimientos.

## Estrategias y mecanismos para mejorar el servicio al ciudadano.

- Con respecto a la actividad de señalización e instalación de barandas con el fin de prevenir accidentes al interior de la Unidad, la Secretaría General no reportó avance sobre la misma por lo que se recomienda tenerla en cuenta toda vez que se debe cumplir para el mes de diciembre de 2016

Se formularon los proyectos de inversión y planes de acción para la vigencia 2016 de acuerdo a lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.

## 1.2.2. Modelo de Operación por Procesos.

En el mes de septiembre, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento al reporte de información realizada por el MADS en el aplicativo dispuesto por la Cámara de Comercio, cuya responsabilidad se encuentra en el Grupo de contratos. Sobre esta evaluación se dejaron las siguientes observaciones:

- Teniendo en cuenta que la Circular contempló como fecha de inicio de reporte a más tardar a partir del mes de abril del año 2014, y que de acuerdo al alcance de este seguimiento donde





se escogieron contratos adjudicados desde el mes de abril a septiembre del año 2016 se ha evidenciado un gran avance en el reporte oportuno de los contratos suscritos por el Ministerio; muestra de ello es que de los 74 contratos seleccionados para la revisión 24 de ellos se encuentran debidamente reportados; y a 33 de ellos no se les ha realizado el reporte toda vez que analizados por el Grupo de Contratos no les aplicaba debido a que no contaban con RUP o porque no se encontraban registrados o activos en Cámara de Comercio.

De los 74 contratos seleccionados para la revisión, se encontró que 8 no cuentan con el reporte que por obligación debió realizar el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

 De igual manera, se evidenció que otros 8 contratos se encuentran reportados en el Registro Único Empresarial y Social Cámaras de Comercio - RUES sin embargo, no se ha realizado la actualización sobre el estado actual de los contratos, lo que no permite la consulta de información real sobre los mismos.

Se realizó reunión con Secretaría General el día 16 septiembre para definir actividades y manejos propios de la Oficina de Comunicaciones y la Oficina de TICs, ya que están incluidos en un mismo proceso llamado gestión de información y comunicaciones, donde se definió generar resolución interna del Ministerio, incluyendo manejo de GEL, pagina WEB; aclarando las actividades para cada oficina; el grupo del MADSIG acompaño esta actividad aportando observaciones al tema.

#### 1.2.3. Estructura Organizacional.

Se continúan realizando inducciones a los nuevos funcionarios socializando temas propios del Sistema Integrado de Gestión. Algunos temas son estructura organizacional tanto como organigrama y mapa de procesos, especificando los niveles de autoridad y responsabilidades.

#### 1.2.4. Indicadores de Gestión.

- En el mes de julio y septiembre de 2016 se remitieron a la Oficina Asesora de Planeación el seguimiento a los Indicadores establecidos en el Sistema Integrado de Gestión por parte de todos los procesos, con el fin de realizar la medición de la gestión institucional con corte al 2do y 3er trimestre de la vigencia 2016.
- La Oficina de Control Interno dentro de los Indicadores de calidad definidos alcanzó para el tercer trimestre el 71% de cumplimiento con respecto al indicador de cumplimiento de cronograma y el 76% de cumplimiento con respecto al indicador de cumplimiento oportuno de cronograma de actividades de requerimiento legal.





Durante el periodo evaluado se generaron las siguientes actividades:

El Grupo del Sistema integrado de Gestión MADSIG durante este periodo realizó el reporte de los indicadores del primer semestre del año en curso en el tablero de reportes donde se han agregado indicadores en los procesos de Gestión Financiera y Sistemas. También se modificaron por medio del formato de cambios los indicadores de los procesos Gestión Integrada del Portafolio de Planes, Programas y Proyectos, Administración del Sistema Integrado De Gestión, Gestión de Servicios de Información y Soporte Tecnológico de los cuales se lleva un control en una tabla de Excel y se espera respuesta del proceso Negociación internacional para la creación de los indicadores de su proceso.

En cuanto a la implementación de la herramienta Suite Visión Empresarial se ha avanzado en cuanto a la actualización de todos los indicadores con los que cuenta la entidad pero sin tener a los responsables alimentando directamente la información, de esta manera el paso a seguir es capacitar a las personas encargadas del reporte, generar un usuario para ellos en el Suite Visión y estar pendiente de las necesidades que genere cambiar de Excel a la herramienta, recordando que los datos servirán para que la alta gerencia tome de decisiones y evidencie la gestión de cada proceso.

## 1.2.5. Políticas de Operación.

La entidad adopta las políticas de operación a través del Manual del Sistema Integrado de Gestión y de los procedimientos vigentes, estas políticas se encuentran publicadas para la consulta a través de la herramienta MADSIGestión a través de los procedimientos adoptados, su socialización y actualización es permanente y se realiza a través de los diferentes medios de comunicación oficial interna.

## 1.3. Componente Administración del Riesgo

- En el mes de julio se solicitó la suscripción del Plan de Mejoramiento producto de la Evaluación sobre el proceso de Administración del Riesgo adelantada en los meses de mayo y junio. Sobre el particular se suscribió el Plan por parte de la Oficina Asesora de Planeación el cual se le hará seguimiento dentro de la segunda evaluación a realizar por la Oficina de Control Interno en el mes de noviembre de 2016
- Por otro lado en el mes de agosto se realizó seguimiento a los riesgos de corrupción dentro del seguimiento efectuado al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

A través del Grupo del Sistema Integrado de Gestión de la Oficina Asesora de Planeación se continuó con las diferentes tares establecidas en el Plan de mejora resultante de la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno del MADS al mapa de riesgos institucional año 2015:





## Principales actividades realizadas:

- Modificación del módulo de riesgos del aplicativo MADSIGestión con la última versión de la Guía de Riesgos emitida por el DAFP.
- Cargue de toda la información de los riesgos asociados a los procesos internos de la entidad en el aplicativo. Dicha actividad asociada a los riegos genera automáticamente su seguimiento en los planes de mejora de los diversos procesos en tiempo real.

## 2. MODULO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

# 2.1. Componente Auto Evaluación Institucional

Como resultado al seguimiento de las Políticas de Desarrollo Administrativo se presentaron los siguientes resultados a 31 de septiembre de 2016:

	p		
Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Avance General
Formulación de Plan Estratégico Institucional	Formulación Plan Estratégico Institucional (2014-2018)	Plan Estratégico Institucional (2014- 2018) publicado	
	Seguimiento a metas Plan de Acción Anual Seguimiento a metas SINERGIA PND	Informe de seguimiento Informe de seguimiento	74%
Monitoreo y evaluación de los Planes	Presentación al CIDA avance de cumplimiento de Plan de acción y SINERGIA PND en Comités	Informe de seguimiento	, ,,,

COMPONENTE:	TAI	ENTO HUMANO	Committee of the
Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Avance General
Planeación Estratégica de Recursos Humanos	Elaborar el Plan de Previsión del Recurso Humano	Plan elaborado	
	Inducción Acuerdos de Gestión	Inducción a la totalidad de Gerentes Públicos	
	Socialización herramientas	Socialización a la totalidad de Gerentes Públicos	
Caronaia Bública	Concertar los Acuerdos de Gestión	Acuerdos concertados a la totalidad de Gerentes Públicos	50%
Gerencia Pública	Formalizar los Acuerdo de Gestión	Acuerdos formalizados a la totalidad de Gerentes Públicos	
	Seguimiento a los Acuerdos de Gestión	Seguimientos acuerdos a la totalidad de Gerentes Públicos	
	Evaluación Acuerdos de Gestión	Evaluación acuerdos a la totalidad de Gerentes Públicos	





COMPONENTE:	GESTION DEL	RIESGO DE CORRUPCIÓN	10 m 10 m 41 m 10 m 10 m
Subcomponente	Ministry ( )	Meta o producto	Avance General
Política de Administración del Riesgo	Actualización de la Guia Metodológica para la Identificación y Valoración de Riesgos Ver.3	Guía Metodológica para la Identificación y Valoración de Riesgos Ver.4	
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción del MADS	Mapa de Riesgos de Corrupción del MADS actualizado	
Consulta y Divulgación	Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción del MADS a través de la página Web	Mapa de Riesgos de Corrupción del MADS publicado en la Web	79%
, ,	Socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción del MADS a la mayor cantidad de se:vidores públicos de la entidad	Mapa de Riesgos de Corrupción del MADS socializado	, .
Monitoreo y Revisión	Monitoreo y Revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción del MADS	Mapa de Riesgos de Comupción del MADS actualizado.	
Seguimiento	Auditoria Interna al Mapa de Riesgos de Corrupción el MADS.	Tres (3) Auditorias Programadas	

COMPONENTE	ESTRATEGIA DE RA	CIONALIZACIÓN DE TRÁMITE	<b>S</b>
	Actividad		
	Análisis misional de los procesos. (Inventario)	Matriz de procesos dirigidos al ciudadano	
Fase De Identificación	Identificación, caracterización y racionalización de los servicios que presta la entidad, para ser priorizados y automatizados	Documento que caracteriza los servicios que presta la entidad	60%
	Actualización del registro de trámites en el SUIT	Trámites actualizados y registrados en SUIT	





		and the second control of the second control
Fase de Priorización.	Establecimiento de criterios de priorización. (Análisis de variables externas e internas relacionadas con cada trámite, que tengan mayor impacto en la ciudadanía y en la gestión institucional)	Matriz de tramites priorizados con su respectivo soporte documental
Fase de Racionalización	Evaluación de criterios y mejora continua de los trámites automatizados por vítal	Plan de mejora
Fase de Interoperabilidad	Elaborar diagnóstico del estado de interoperabilidad de la ventanilla VITAL.	Documento de diagnostico

COMPONENTE:		RENDICIÓN DE CUENTAS	(a) (a)
Subcomponente $\mathbb{R}^{n}$	Actividad control of the state	Meta o producto	Avance General
P <b>l</b> aneación	Definición del presupuesto para la Audiencia Pública	Presupuesto Asignado	
	Reunión enlaces página Web.	Acta definición roles y compromisos	
	Análisis de información misional de la entidad con enfoque al ciudadano	Matriz priorizada de información. (Trimestral)	
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Identificación de las necesidades de información requerida por el ciudadano a través de la Web	Matriz priorizada de información. (Trimestral)	
	Optimización de los diferentes canales de difusión del MADS	Informe canales óptimos	
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Fortalecimiento del dialogo a través de los canales en doble vía para la difusión de la gestión institucional.(Chat, foros, PQRSD, Consultas Públicas, Participación en los encuentros Regionales -APP-, Participación en las ferías de Atención al Ciudadano)	Informe canales óptimos	51%
	Realización de Audiencia Pública	Audiencia Pública realizada	]
Incentivos para motivar la	Sensibilización Virtual a la ciudadanía a través de la Web.	Sensibilización realizada	
cultura de la rendición y petición de cuentas	Sensibilización Virtual a los servidores públicos del MADS.	Sensibilización realizada	
Evaluación y retroalimentación a la gestión	Autoevaluación del cumplimiento de lo planteado en la estrategia de rendición de cuentas. (Encuesta de satisfacción)	Informe de la autoevaluación	
institucional	Plan de mejoramiento al proceso de Rendición de Cuentas Institucional	Plan de mejora divulgado.	

COMPONENTE:	ESTRATEGIA PARA MEJ	ORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
Subcomponente	Actividad	Meta o producto Avance
		General General
Estructura Administrativa y	Asignación de recursos presupuestales	Presupuesto aprobado
Direccionamiento Estratégico	para la ampliación del servicio prestado por	1 1000pubble oprobase



# MINAMBIENTE

		aparamana arang mendelikan dinang dinang pang pang kanan dinang dinang pang pang pang pang pang pang pang	
	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible		
	Señalización e instalación de barandas con el fin de prevenir accidentes al interior de la Unidad	Señalización e instalación de barandas	
	Implementación de la NTC 5854 (Accesibilidad a las páginas Web) e INCI (Instituto Nacional para Ciegos (Primera fase, categoría A)	Implementación Primera fase, categoría A	
Fortalecimiento de los canales	Implementar las herramientas para la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad. Fase A.	Implementación de herramientas de accesibilidad.	
de comunicación	Integración de todos los canales de atención de PQRSD. (Telefónico, presencial, virtual y móvil)	Sistema Integrado	
	Actualización y ajuste del Protocolo de servicio al Ciudadano	Protocolo Actualizado	
	Socialización Protocolo de Servicio al Ciudadano	Protocolo Socialización 1 vez al año	
	Medición de la Apropiación que al interior de la Entidad existe sobre el Protocolo de Servicio al Ciudadano	Tabulación de los resultados de la evaluación de apropiación.	73%
	Fortalecer las competencias de los prestadores de servicios que atienden directamente a los ciudadanos. Call Center	Plan de Capacitaciones.	
Talento Humano	Sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano al interior del MADS	Sensibilización a los servidores públicos del MADS.	
	Inclusión en el Plan Institucional de Capacitación del MADS temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	Un programa de educación no formal en el PIC	
Normativo y procedimental	Elaborar de Acto Administrativo referente a los procedimientos, términos y seguimiento a las PQRSD	Acto Administrativo publicado y socializado	
, ,	Actualización de los procedimientos internos establecidos en el MADSIG	Procedimientos actualizados	
	Actualización de la caracterización de los ciudadanos, usuarios, grupos de interés	Caracterización actualizada	
Relacionado con el ciudadano	Realizar medición de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.	Tabulación de los resultados y presentados a nivel directivo	

COMPONENTE	GE GE	STIONIDOCUMENTAL:	Parters (FA)	
Subcomponente	L Actividad	Meta o producto	Avance General	
Politica de Coetido Documentol	Formular la política de Gestión Documental	Política de Gestión Documental	1/10/	
Política de Gestión Documental	Divulgar la Politica de Gestión Documental	FUHICA de Gestion Documentar	1 + /0	





		A SECTION OF THE PROPERTY OF T	ki kan kikin dinin diningki dipirin na primara matang katang katang katang ka	***
Instrumentos archivísticos para fortalecer la gestión documental.  •CCD •TRD •PINAR •Bancos Terminológicos •PGD •Inventario Documental • Modelo de requisitos • Mapas de procesos •Tablas de control de acceso	Formular los instrumentos archivísticos para la gestión documental  Implementar Instrumentos archivísticos para la gestión documental	Instrumentos archivísticos para la gestión documental formulados e implementados		
Programa de Gestión Documental-	Actualización anual del Programa de Gestión Documental - PGD	Programa de Gestión Documental – PGD actualizado		
PGD	Aprobación del PGD por el CIDA	Programa de Gestión Documental – PGD aprobado por el CiDA		
Sistema Integrado de Conservación -	Formular el Sistema Integrado de Conservación - SIC	SIC Formulado	1	
SIC	Divulgación del Sistema Integrado de Conservación - SIC	SIC Divulgado		

## 2.2. Componente de Auditoria Interna

Se realizó la auditoría interna para el Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión Ambiental con el objeto y alcance de evaluar el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC GP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008, NTC 14001:2004 con la empresa S&G soluciones y Gestión entre el 07 de julio al 26 de julio de 2016.

Así mismo se desarrolló la Auditoria de Seguimiento al Sistema de Seguridad de la Información por parte de la firma Password de 31 de octubre al 8 de noviembre de 2016 en cumplimiento del Plan de Auditoria establecido

Se tiene establecido para el próximo 15,16 y 17 de noviembre realizar por parte del ente certificador ICONTEC, la primera auditoria de seguimiento a la certificación del Sistema Integrado de Gestión del ministerio.

La Oficina de Control Interno cumple en ejecución de sus roles, con el Plan de Auditoria definido para la vigencia 2016, y en el período comprendido entre el 12 de julio y el 11 de noviembre de 2016, adelantó las siguientes actividades:

- Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno del periodo comprendido entre el 12 de julio y el 11 de noviembre de 2016 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 2016.
- Seguimiento al proceso para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Ministerio.
- Seguimiento a las actividades adelantadas para la transición al marco normativo para entidades del gobierno
- Se participó en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno en el cual se presentaron los siguientes temas: Cumplimiento Planes de Mejoramiento suscritos con la CGR Seguimiento Requerimientos entes de control y Evaluaciones adelantadas por la Oficina De Control Interno.
- Seguimiento al Plan Nacional de Desarrollo Sistema de Metas de Gobierno "SINERGIA".
   A nivel nacional, de los 23 sectores Nación, el de Ambiente es el que presenta menor avance de ejecución de cumplimiento a la fecha.
- Seguimiento a los Comités Institucional y Sectorial de Desarrollo Administrativo.
- Seguimiento a la Ley 1712 de 2014 y se participó en la réplica a los resultados de la evaluación efectuada por Transparencia por Colombia año 2015 2016.
- Arqueo a la Caja Menor del Despacho del señor Ministro.
- Informe de Austeridad y Eficiencia en el Gasto Público Segundo Trimestre, presentado en el mes de julio.
- Informe de Austeridad y Eficiencia en el Gasto Público Tercer Trimestre, presentado en el mes de octubre de 2016.
- Evaluación al procedimiento de liquidación de nómina y trámite de novedades de personal del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible vigencia 2016, presentado en el mes de agosto.
- Evaluación Contratos y/o Convenios suscritos por la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana
- Seguimiento al Plan de Acción vigencia 2016. Se iniciaron las evaluaciones en la Dirección de Cambio Climático, Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y SINA, y en la Oficina de Asuntos Internacionales.
- Informe sobre Atención de Quejas, Sugerencias y Reclamos Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible primer semestre de 2016
- Certificación de la información litigiosa del MADS en el aplicativo e-Kogui periodo comprendido entre enero 01 hasta 30 de junio de 2016
- Análisis, la asignación o traslado a entidades externas de las solicitudes de Organismos de Control (Contralorías, Procuraduría, Fiscalía, Personerías, Defensoría y otras entidades).
- Seguimiento, control y coordinación con las Dependencias y se programaron consultas y reuniones con los funcionarios responsables de dar respuesta a los requerimientos, se realizó atención telefónica y vía e-mail, tanto a los entes de control, como a las dependencias del MADS.
- Se coordinó y atendió la Auditoría Regular de la Contraloría General de la República a la gestión y resultados de la Vigencia 2015, realizada al MADS y al FONAM.





## 2.3. Componente Planes de Mejoramiento

 $t_{i}$ 

## Planes de Mejoramiento suscritos con la Contraloría General de la República

La Oficina de Control interno realizó seguimiento mensual sobre las acciones en vigencia mediante la remisión de memorando a cada una de las dependencias responsables de las acciones, recordando el vencimiento de las mismas y solicitando la remisión de los soportes de las actividades respectivas.

De igual forma, en el mes de julio se realizó migración en la plataforma de la Contraloría SIRECI sobre el avance de las acciones de los planes de mejoramiento vigentes.

De acuerdo a los seguimientos realizados, se consolidó el estado de cada uno de los planes de mejoramiento vigentes sobre el cual se presenta el siguiente resultado con corte a octubre de 2016:

Plan de Mejoramiento	No. Hallazgos	Número de Acciones Programadas	No de Acciones Cumplidas	No. Acciones Pendientes	No. Acciones Incumplidas	Estado del Plan
BARCAZA CARGUE DE		-				
CARBON	3	5	2	3	0	VIGENTE
SENTENCIA T-154	4	8	4	4	0	VIGENTE
POLITICA RECURSO						
HIDRICO	27	52	49	3	0	VIGENTE
AREAS PROTEGIDAS	3	12	8	4	0	VIGENTE
HIDROCARBUROS NO						
CONVENCIONALES	1	4	2	2	0	VIGENTE
EQUIDAD DE GENERO Y						
DIVERSIDADES	1	4	0	4	0	VIGENTE
REGULAR VIGENCIA				i		
2013*	33	63	60	3	. 0	VIGENTE
GOLFO DE						
MORROSQUILLO	1	3	3	0	0	CERRADO
CUENCA UBATE -						
SUAREZ	1	2	1	1	0	VIGENTE
AUDITORIA REGULAR					-	
2014	39	56	25	31	0	VIGENTE
PARTIDAS						
PRESUPUESTALES						
COMUNIDADES	. !					
INDIGENAS	1	1	0	1	0	VIGENTE
AUDITORIA PASIVOS	_		_			
AMBIENTALES	5	10	0	10	0	VIGENTE





# Planes de Mejoramiento Auditorias del Sistema Integrado de Gestión

La Oficina Asesora de planeación consolidó y realizó seguimiento a los planes de mejoramiento de los procesos generados a partir de la auditoria interna de los Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental por parte de la empresa S&G soluciones.

#### 3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

En el aplicativo MADSIG se cuenta con el Módulo de Gestión Ambiental. Este módulo permite la consulta de los aspectos ambientales identificados para los procesos del Ministerio, los requisitos legales ambientales aplicables así como la Guía de buenas prácticas ambientales.

Esta información es administrada por el profesional del equipo del Sistema Integrado de Gestión de la Oficina Asesora de Planeación, responsable del Sistema de Gestión Ambiental pero puede ser consultada por cualquier funcionario o contratista que trabaje para el Ministerio.

La Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación ha desarrollado las siguientes actividades:

## Arquitectura Empresarial

- Con apoyo del asesor de Arquitectura Empresarial de la Oficina se han desarrollado los siguientes entregables, los cuales están comprometidos en el plan de Acción de la misma: 1)
   Procedimiento para la identificación y recolección de las necesidades de los procesos del MADS; 2) Un procedimiento de adquisición de TI; 3) un modelo de criterios de adopción y de compra de TI y 4) un documento de políticas de TI.
- Funciones Oficina: En conjunto con la Secretaría General y la Oficina Asesora de Planeación, se trabajó en el modelo de resolución de nuevas funciones para la oficina TIC, el Grupo de Comunicaciones, y el Grupo de Sistemas.
- Capacitación: Con el propósito de preparar a los funcionarios de la Oficina en las metodologías y temáticas necesarias para implementar la Arquitectura Empresarial se programaron en conjunto con el Grupo de Talento Humano capacitaciones en las siguientes temáticas: TOGAF Nivel 2, ITIL 2011, ARCHIMATE 2.0, COBIT 5.0, PMP, Se participó en el Foro Economía Digital en Cartagena agosto 29 y 30.

Se han hecho avances en las siguientes actividades que convergen en la estrategia GEL - Decreto 1078 de 2015, Ley de Transparencia 1712 de 2014, y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:





FURAG: Se realizaron reuniones para establecer una forma adecuada de responder el reporte de FURAG, ya que este se hacía de manera descentralizada y no evidenciaba el trabajo realizado por algunas áreas transversales para el cumplimiento de la implementación de la estrategia GEL, esto debido a que en una sola pregunta interviene la gestión de varias áreas del MADS. Se realizó un análisis del reporte de FURAG 2015 y se establecieron las debilidades y fortalezas de las actividades a reportar y así tomar acciones en lo que resta de 2016.

## Gobierno en Línea (GEL).

- Accesibilidad: Se generaron actividades para aumentar la accesibilidad y difusión de información a través del portal Web.
- **Usabilidad**: se realizó el cambio de la interfaz gráfica en las páginas internas de las áreas, con el fin de fortalecer la usabilidad de las mismas.
- Participación por medios electrónicos: se creó un espacio para la participación ciudadana a través del portal web.
- APP Móvil: Se generó interoperabilidad a través del Aplicativo Móvil de Pos consumo, se retomó la actividad para generar el web-service para la actualización de la información con todos los proveedores de residuos posconsumo.
- APP de "Mi climática": se realizaron reuniones para analizar los requerimientos de la aplicación y su posible diseño.
- APP de PQRSD: se realizaron reuniones con el área funcional de Atención al ciudadano con el fin de analizar los requerimientos y su diseño.

Ley de Transparencia: se le propuso a la Secretaría General de la Entidad la necesidad de establecer la responsabilidad en un área que se encargue de coordinar y así poder articular todos estos temas y responder a las herramientas de seguimiento de manera adecuada y articulada.

Escuela de Formación Virtual: a través de la plataforma virtual del Ministerio se ha logrado sensibilizar en diferentes temas ambientales a cerca de 6300 personas en lo corrido de 2014 a 2016. En el periodo de agosto 26 a octubre 31 de 2016 se realizó acompañamiento en la implementación de los cursos de Negocios verdes y PCBS.

**Portal WEB**: se realizó la gestión de información de contenidos con las Direcciones de Cambio Climático, Recurso Hídrico y de Bosques Biodiversidad y Servicios Ecosistemicos, con el fin de actualizar la información del portal Web.

Rendición de Cuentas: se realizó apoyo al grupo encargado de la organización de la rendición de cuentas liderado por el Viceministerio para la audiencia Pública a realizarse a finales del mes de noviembre.





Se desarrollaron actividades varias a lo largo del periodo informado como son:

- Participación en reuniones externas con el MINTIC y el DAFP.
- Registro y avances en el seguimiento a los proyectos de inversión.
- Registro y seguimiento a los avances de las actividades plasmadas en el plan de Acción de la Oficina.
- Participación en talleres para la preparación de los Planes de Acción para la vigencia 2017.
- Participación en dos de tres talleres de Coaching programados por la Secretaría general para la Oficina.
- Visita al INPEC con el fin de conocer el aplicativo utilizado por ellos para el manejo del área de Control Interno Disciplinario, en miras de adquirirlo a través de un convenio interadministrativo con la Alcaldía Distrital quien es el dueño del Software.
- Participación en reuniones mensuales con el Comando Conjunto Cibernético (CCOC) para la identificación de infraestructuras críticas en las Entidades del Sector.
- Reuniones con el Sector para atender avances y seguimiento en temas de seguridad de la Información.
- Apoyo a usuarios de la Dirección de Bosques en el desarrollo de un aplicativo para CITES, y al grupo de Control Interno Disciplinario para la adquisición de un software de administración de los casos disciplinarios.
- Se apoyó a la Dirección de Cambio Climático para la migración hacia el MADS del módulo de cambio climático que se encuentra en los servidores del ANLA.
- Presentación Informe s'eguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano con corte a agosto 30 de 2016.
- Respuestas a las PQRS.

En cuanto al Proyecto SIAC se tienen las siguientes actividades de avance:

#### Consolidación de la batería mínima de indicadores ambientales del sector:

- Conformación de la mesa de indicadores mínimos de Biodiversidad con su respectivo Plan de Trabajo
- Proceso de integración de los indicadores mínimos ambientales con ODS.

#### Interoperabilidad:

Interoperabilidad entre VITAL-RUA y Subsistemas del SIAC: Proyecto MADS- IGAC quien actualmente está desarrollando los componentes de integración con la participación del Ministerio (SIAC, TICS, Dirección de Cambio Climático, DAASU), IDEAM, ANLA.





- Se realizó la definición de las pantallas y casos de uso para la integración de VITAL, Formulario de emisiones del RUA, formulario de inventario de emisiones para el RUA, componente geográfico, servicios web del ANLA- IGAC y gestor de proyectos.
- Junto con Secretaría General y la Oficina de Contratos se acordó formalizar el giro de recursos al Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander Von Humboldt, mediante la Resolución 1376 del 23 de agosto de 2016, con el fin de fortalecer y consolidar los servicios de información sobre biodiversidad que deben articularse con el Portal SIAC, para facilitar el acceso libre y uso de los datos e información sobre la diversidad biológica del país.

Interoperabilidad con sistemas de información de los Institutos de Investigación: SIB (Humboldt), Parques Nacionales, SINCHI, en desarrollo y SIAM (Invemar).

 Se está trabajando en el desarrollo del Dashboard de cifras de Registros Biológicos entre el SIB Colombia y el Portal SIAC.

## Regionalización:

- Diseño del Plan de Fortalecimiento de la gestión de Información Ambiental de las Corporaciones Autónomas Regionales.
- Desarrollo de 2 Talleres Regionales sobre Sistemas de Información Ambiental con CARS.
- Diseño de Ventanas Regionales Geográficas y Alfanuméricas en Corporaciones seleccionadas: Contrato con ASOCARS que viene trabajando en este tema.
- Se suscribió el contrato para la prestación de servicios de là Asociación de Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible ASOCARS, para el desarrollo de acciones de regionalización del Sistema de Información Ambiental para Colombia SIAC y la construcción de ventanas regionales de información. Se elaboró el Plan Operativo que contiene la organización para el desarrollo del proyecto como soporte para la adecuada ejecución del Contrato.

#### Difusión de la Información:

 Diseño del Registro Ecosistemas y Áreas ambientales Prioritarias del País (REAA), FASE 1 Nacional.

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del sector Ambiental, presenta el Informe de Gestión correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) radicadas en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS, del 1 julio al 31 de octubre de 2016. Con el fin de orientar al lector, respecto al SIGDMA se hará remisión al consolidado acumulado así:

Solicitudes radicadas en el Sistema de Información y Gestión Documental - SIGDMA





La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental consolida el informe relacionado con el registro, seguimiento y verificación de las solicitudes radicadas en el SIGDMA.

Con fundamento en los datos generados en el SIGDMA, se reporta la información del período comprendido entre el 1 de julio de 2016 al 31 de octubre de 2016, de la siguiente manera:

Tabla 1. Tipo de solicitudes que ingresaron al Ministerio, periodo de julio a octubre de 2016.

Tipo de. solicitudes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total cuatrimestre
Reclamo	1	0	2	1	4
Queja	4,	0	4	3	11
Informativo	428	457	393	313	1591
Petición	1930	2243	2159	2166	8498
Sugerencia	0	1	2	4	7
Denuncias	3	2	7	2	14
Total	2366	2703	<u>2567</u>	2489	<u>10125</u>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental, octubre 2016.

La **Tabla 2** presenta los medios de radicación de comunicaciones en la Entidad, claramente el medio más usado por las personas es la Ventanilla Única de Correspondencia, seguido del correo electrónico, así:

Tabla 2. Medios de radicación de solicitudes. Periodo de julio a octubre de 2016.

i data in inicates a				***************************************	
Medios de Radicación de Solicitudes	Julio	Agosto	Septlembre	Octubre	Total cuatrimestre
Ventanilla Unica de Correspondencia	1484	1720	1528	1542	6274
Correo Electrónico	71	97	51	89	308
Sede Electrónica	808	886	987	877	3558
Total	2363	2703	2566	<u>2508</u>	10140

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental, octubre 2016.

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible usó durante el periodo de reporte cuatrimestral el Sistema de Gestión Documental SIGDMA, La





Tabla 3 presenta la distribución de las dependencias del Ministerio en la gestión de las solicitudes que ingresaron en el periodo de reporte.

Tabla 3. Distribución de las solicitudes por dependencias del Ministerio, julio a octubre de 2016.

18 AS 1846	Mes	Julio			Octubre
	A STATE OF THE STA	porcentaje de	porcentaje de	porcentale de	porcentale de
	DERENDENCIA	solicitudes	solicitudes	solicitudes	solicitudes
		gestionadas		gestionadas	
	Despacho del Ministro	12,1%	6,6%	5,7%	5,22%
	Despacho del Víceministro	1,4%	0,8%	0,5%	0,44%
	Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbana	9,1%	8,0%	7,0%	8,93%
	Dirección de Asuntos Marinos Costeros y Recursos		1.40/		· · ·
	Acuâticos	1,5%	1,4%	0,8%	0,80%
	Dirección de Bosques Biodiversidad y Servicios		22,0%	23,7%	
MISIONALES	<u>Ecosistémicos</u>	19,5%			21,13%
Į ₹	Dirección de Cambio Climático	1,2%	1,4%	2,0%	1,44%
ᅙ	Dirección de Gestión Integral del Recurso Hídrico de		3.8%	3,4%	
Ĭ Ĭ	Ambiente	3,8%			3,23%
	Oficina Asesora Juridica	11,3%	15,8%	16,7%	18,38%
	Oficina de Asuntos Internacionales de Ambiente	0,4%	0,7%	0,9%	0,52%
	Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles de Ambiente	1,4%	1,1%	1,6%	1,75%
	Subdirección de Educación y Participación de Ambiente	1,0%	1,0%	1,7%	1,24%
	Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y	0.00	2,7%	2,5%	4 000/
ļ	Coordinación del Sistema Nacional Ambiental SINA	2,6%	0.70/		1,28%
	Oficina Asesora de Planeación	6,3%	6,7%	6,7%	9,05%
}	Grupo de Comunicaciones	0,3%	0,3%	0,4%	0,52%
	Grupo Contratos	1,9%	2,0%	1,5%	1,83%
	Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible	9,9%	15,1%	14,5%	15,39%
[	Grupo de Contabilidad y Cuentas	0,2%	0,1%	0,0%	0,04%
	Grupo de Presupuesto	0,3%	0,1%	0,0%	0,08%
1 2	Grupo de Tesorería	0,1%	0,8%	0,4%	0,32%
DE APOYO	Grupo de Control Interno Disciplinario	0,1%	0,1%	0,1%	0,16%
<b>4</b>	Grupo de Gestión Documental	0,3%	0,6%	0,4%	0,32%
	Grupo de Sistemas	0,0%	0,2%	0,1%	0,08%
	Grupo Talento Humano	9,1%	6,5%	6,7%	5,42%
	Secretaria General	1,7%	1,1%	0,5%	1,00%
	Grupo de Servicios Administrativos	0,6%	0,3%	0,5%	0,32%
	Oficina de Tecnologías de la Información y la		0,3%	0,3%	
	Comunicación	0,1%		· .	0,12%
	Oficina de Control Interno	3,7%	0,5%	1,0%	0,96%
	Subdirección Administrativa y Financiera de Ambiente	0,2%	0,2%	0,2%	0,04%
	TOTAL PETICIONES	2363 DMA julio – octubre Di	<u>2703</u>	<u>2566</u>	<u>2508</u>

Fuente: UCGA, SIGDMA julio - octubre DE 2016.





## Solicitudes ciudadanas registradas a través de los canales del Centro de Contacto Ciudadano

El Centro de Contacto atiende las solicitudes de primer contacto por los medios telefónico, chat institucional y atención presencial; si la consulta de los ciudadanos es de fondo, se indican los medios de recepción de peticiones de acuerdo a la Resolución No. 0639 del 19 de abril de 2016 de MinAmbiente. La **Tabla 4** presenta el número de solicitudes atendidas por los canales del primer contacto en el periodo que comprende los meses de julio a octubre de 2016.

Tabla 4. Registro de solicitudes atendidas por canales de primer contacto. Periodo de julio a octubre de 2016.

Canal de Atención	Atendidas.	atendidas.	Solicitudes atendidas Septiembre	Solicitudes atendidas Octubre
Punto de Atención Presencial	52	66	69	60
Chat Web Institucional	34	87	61	67
Atención Telefónica	670	803	638	578
TOTAL	<u>756</u>	956	<u>768</u>	<u>705</u>

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Octubre de 2016.

## Avisos de fijación

La Unidad Coordinadora lidera la fijación de avisos de notificación en la cartelera ubicada en el área de radicación del Ministerio (lugar visible al público). **Tabla 5** presenta el número de fijaciones de aviso realizadas de julio a octubre de 2016.

Tabla 5. Fijación de avisos del Ministerio, julio a octubre de 2016

Mes	Numero de Avisos Filados
Julio	12
Agosto	46
Septiembre	91
Octubre	0

ş

Fuente: UCGA, Octubre de 2016

# Canales de Atención al Ciudadano administrados por la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental

El Centro de Contacto del Ministerio, que lidera la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, recibió las solicitudes de los ciudadanos a través de los canales de primer contacto dispuestos por la entidad (telefónico, presencial y chat web).

#### Canal de Atención Presencial





En la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto opera el punto de atención presencial, donde los ciudadanos pueden acudir a consultar los temas del Sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible. La ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. presenta el número de solicitudes presenciales atendidas en los meses de marzo a junio del año 2016.

Tabla 6. Número de solicitudes presenciales atendidas. Período de julio a octubre de 2016.

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Julio	52
Agosto	66
Septiembre	100
Octubre	60

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, Junio 2016

El Centro de Contacto en promedio atendió durante el periodo de reporte 62 solicitudes mensuales de manera presencial en el Ministerio, los meses con mayor visita de usuarios a las instalaciones de la Entidad fueron agosto y septiembre con 66 y 69 solicitudes respectivamente.

Gráfico 1. Número de solicitudes presenciales atendidas. Periodo de julio a octubre de 2016 NUMERO DE SOLICITUDES ATENDIDAS 66 70 60 50 40 30 20 10 0 Julio Agosto Septiembre Octubre 2016

## Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre 2016.

#### Canal Chat Institucional

Mediante la página web www.minambiente.gov.co, los ciudadanos pueden acceder al Chat Institucional para realizar consultas con solución al primer contacto. El equipo de la Unidad Coordinadora atiende este canal de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. La ¡Error! No se encuentra





el origen de la referencia, presenta el número de solicitudes atendidas por el chat institucional atendidas en los meses de marzo a junio del año 2016.

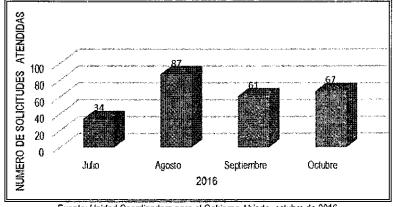
Tabla 7. Número de solicitudes atendidas por el Chat Institucional. Período de julio a octubre de 2016.

Mes	Número de Solicitudes Atendidas
Julio	34
Agosto	87
Septiembre	61
Octubre	67

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto octubre 2016

El Centro de Contacto del Ministerio atendió en el periodo de reporte cerca de 62 solicitudes mensuales, se destacan los meses de agosto y octubre con mayores volúmenes de consultas con 87 y 67 solicitudes atendidas respectivamente.

2 Gráfico. Número de solicitudes atendidas por el Chat Institucional, Periodo de julio a octubre de 2016.



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre de 2016

#### Canal de atención telefónica

La Unidad Coordinadora cuenta con un equipo de colaboradores de Centro de Contacto, capacitados en los temas del Sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible, que orientan a los ciudadanos en los temas que maneja el Ministerio. A través de las líneas telefónicas: línea gratuita nacional 018000915060 y en Bogotá el 3323422, se atienden las solicitudes y consultas de los ciudadanos. La ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia, presenta el número de solicitudes telefónicas atendidas durante el periodo de reporte.

Tabla 8. Número de solicitudes telefónicas atendidas. Periodo de julio a octubre de 2016.

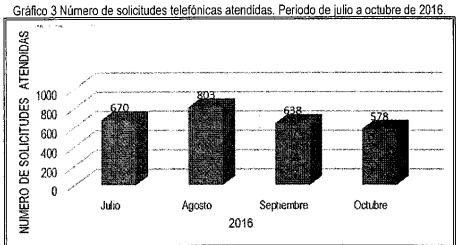




Mes	Número de
Julio	Solicitudes Atendidas 670
Agosto	803
Septiembre	638
Octubre	578

Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre de 2016

En promedio durante el periodo de reporte el centro de contacto atiende cerca de 672 solicitudes mensuales por el canal telefónico, agosto fue el mes con mayor demanda de solicitudes por este canal con 803 solicitudes atendidas. Para el mes de octubre, cerca del 75% de las solicitudes ingresaron por la línea de atención en Bogotá y cerca del 25% ingresaron por la línea de atención nacional.



Fuente: Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, octubre de 2016

#### Urna de cristal

Este canal de comunicación pertenece al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante el cual las personas presentan sus consultas o participan en foros, los que permiten conocer e interactuar con el Estado y el respectivo sector. Lás consultas realizadas a través de la herramienta, son revisadas a diario con la finalidad de dar respuesta en términos propios de esta.



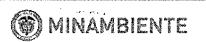


Gráfico 4. Reporte Urna de Cristal a octubre de 2016

Reporte de Preguntas recibidas o través del

# Gestor Urna de Cristal

⊕ GOBIERNO DE COLOMBIA 
 ♠ URNA DE CRISTAL





Vida Global Gestor

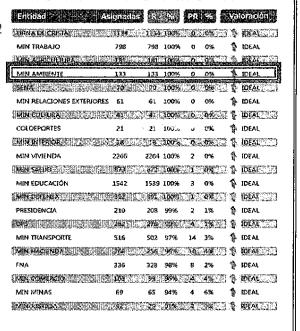
1de noviembre de 2012 hasta el 31 de actubre de 2016

The explorer of the found or peaking should be the enterior. Se ha dado respuésta a la mayoria o totalidad de las pregentas formuladas par la ciudadaria, ofreciendo soluciones prácticos en pro de la calatad de vida de las octombianus.

I/Co-Ruizin Annex Trail concluding for the 2001 Esso indica que hay un buen nivel de respuesta pero se requiere un mayor comprointo para comply con las expectativas de la sociedad

Alerto: Tu indicis de respuesto les deficientel [De 0% a 59%]. " No se ha cumplido con el porcentaje ménimo do respuesta. Te invitamos e que evakies ha postuses causas de estos resultados. Si tienes didas sobre el proceso o mécénismo de gostión de pregontos, (x) dudes én contacternos para fograr aicanzar el fratier ideal,





\*(R) Responstas (PR) Preguntas per Responder





Del 1° de noviembre de 2012 a octubre 31 de 2016 se han registrado la entrada de 133 solicitudes. El Ministerio atendió la totalidad, con una atención del 100%, lo que clasifica a la entidad en una valoración ideal, según los parámetros establecidos en la herramienta Urna de Cristal.

# Otras acciones de gestión de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental

En desarrollo de las acciones de implementación del Modelo de Gobierno Abierto y en cumplimiento a la normatividad vigente y a la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la Unidad Coordinadora ha desarrollado las siguientes acciones.

## Estrategia Sectorial

Con la conformación de la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, como la instancia que representa, lidera, implementa y articula el modelo del Gobierno Abierto con acciones concretas en sus tres componentes: transparencia, participación y colaboración ciudadana, que contribuyan a la innovación de la Gestión Pública del Sector Ambiente, bajo un concepto de gobernanza y cooperación Estado-ciudadano, viene participando en las diferentes acciones sectoriales a desarrollar en el 2016, dichas acciones son:

- Transferencia de capacidades e intercambio de experiencias en el Modelo de Gestión de Peticiones.
- Estrategia de participación sectorial Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano del DNP
- Estrategia sectorial de participación ciudadana

## Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano

Las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano es una iniciativa liderada por el Departamento Nacional de Planeación y apoyada por la Alta Consejería Presidencial para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, que articula a las entidades de la Administración Pública Nacional, con el propósito de acercar el Estado al territorio. En el periodo de reporte la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en Representación del Ministerio, participó como Sector de Ambiente y Desarrollo Sostenible, en los municipios de Santander de Quilichao, Cauca y Puerto Asís. Para estos eventos se contó con la presencia de 228 y 277 personas respectivamente, las visitas al stand fue población de interesada en conocer las políticas y programas que viene adelantado el Sector Ambiental. En este sentido se dieron charlas grupales informativas sobre las políticas adelantadas por el Ministerio, atención directa a trámites, se realizó entrega de material didáctico. Esta estrategia permite acercar al Ministerio con las personas, facilitar el acceso a la información, gestión de trámites y servicios con mejores tiempos de respuesta.





En esta Feria se fortaleció la estrategia del lenguaje claro dirigida a mejorar la forma como la Entidad se comunica con las personas.

#### Estrategia de Participación Ciudadana

El Ministerio cumple con lo dicho en la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de 1992. En virtud de esto, la Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto, viene liderando la construcción conjunta de una estrategia colaborativa e innovadora, que permita avanzar en el cumplimiento del Principio 10 y sus derechos de acceso a la información sobre asuntos ambientales, la participación en los procesos de toma de decisiones y el acceso a justicia ambiental. El objetivo es la implementación de este Principio de forma articulada con los diferentes sectores: público, privado, academia y organizaciones de la sociedad civil.

Para ello en el periodo de reporte se realizó la articulación con diferentes actores de la sociedad para conformar el "equipo núcleo" de la estrategia participativa del Principio 10. Se logró convocar al sector privado, la academia, organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas. En el mes de septiembre se organizó y apoyó en la preparación de Colombia en la Quinta Reunión del Comité de Negociación del Acuerdo Regional del Principio 10 (Santiago, 21 al 25 de noviembre de 2016). También se organizó el Foro sobre Principio 10, el cual se va a realizar el 3 de noviembre en la Universidad del Rosario.

La Unidad Coordinadora lidera el piloto de innovación de "Humos Negros" junto a la Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbana, en el cual se están implementando herramientas de innovación para lograr la participación ciudadana y la formulación de una solución a la contaminación del aire en Bogotá.

Participación en la organización del evento Condatos/Abrelatam, que organiza el país en colaboración con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, Minjusticia, Mintic y organizaciones de la Sociedad Civil, en el periodo de reporte se realizó la evaluación de 13 postulaciones que aplicaron como ponentes a la sesión 2 de la mañana: ¿Cuáles son las brechas de acceso a la información y cómo cerrarlas? y la sesión 3: Del carácter público de la información y arreglos institucionales para los datos abiertos; Evento: Condatos/Abrelatam versión 2016 (noviembre 2 al 4 de 2016).

Se realizó apoyo, asesoría y coordinación en el proyecto "Ideas para el Cambio" de Colciencias, el cual tuvo como temática en el 2016: La biodiversidad.

Actualización de la Caracterización de Usuarios, el Protocolo del Servicio al Ciudadano, el Plan de Participación en Gobierno Abierto del Ministerio de Ambiente teniendo en cuenta el escenario de posconflicto y el respeto de los derechos humanos. Los cambios realizados van encaminados en seguir implementando y promoviendo el Modelo de Gobierno Abierto en la Entidad.





Liderar la herramienta Mapa Social del DNP en el Ministerio de Ambiente, es una plataforma innovadora que permite compartir información de los proyectos sociales en Colombia y tomar decisiones estratégicas que mejoren las condiciones de vida de la población vulnerable. Mapa Social es una estrategia de información y articulación de la oferta y demanda pública y privada en proyectos sociales. La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto gestionó un plan de trabajo con el DNP para empezar a subir a la plataforma la información ambiental relevante del Ministerio de Ambiente.

La UCGA lideró jornadas de Cine Foro Ambiental por la Paz. Con la finalidad de lograr conciencia ambiental y dar a conocer el impacto en la naturaleza del conflicto armado se presentaron dos documentales en el Auditorio del Ministerio de Ambiente en donde se tuvieron invitados especiales (uno de ellos fue el actor Nicolás Montero). Además se contó con otro invitado que ayudó a resolver dudas sobre el Acuerdo de Paz con las Farc.

#### Sistema de Gestión Documental - Modulo Peticiones.

Con la conformación del Centro de Contacto, se garantiza el acceso a la información, la realización de trámites y servicios, la atención oportuna de las peticiones de los ciudadanos con canales disponibles como canal telefónico, atención presencial, virtual, cumpliendo así con las directrices y lineamientos impartidos por la Estrategia de Gobierno en Línea. El Centro de Contacto es un medio idóneo para la caracterización de usuarios y de necesidades, generando insumos importantes para las áreas misionales y permite enfocar y mejorar la prestación del servicio.

Con la implementación del nuevo Sistema de Gestión Documental, se han realizado acciones relacionadas a este proceso como son:

- ✓ Gestión de requerimientos funcionales para el trámite de las peticiones.
- Consolidación de usuario (roles y permisos) de todas las dependencias de la entidad.
- Asesoría y capacitación a diversas áreas en el uso de la herramienta.
- ✓ Definición de mensajes y acciones en la estrategia de divulgación del sistema

La Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto del Sector Ambiental, está a cargo del direccionamiento de todas las peticiones que ingresan a la Entidad, con el fin de que estas sean respondidas a las personas, para lo cual se elaboraron Guías de Competencia y Asignación que se están actualizando continuamente y validando con las áreas responsables. De igual forma se realizó la consolidación de las peticiones que se encuentran pendientes de gestionar y se realizaron memorandos solicitando la gestión.

#### DIFICULTADES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

 No se está dando estricto cumplimiento a algunas de las PQRSD que ingresan a la entidad, y no se lleva un adecuado control y seguimiento a las mismas, situación que amerita ser corregida de manera inmediata, y que no fue solucionada con la entrada en funcionamiento del software adquirido.





- El software adquirido no suple el manejo integral que debe darse a la gestión documental de la Entidad.
- Se evidencio que existe incumplimiento por parte de algunos abogados en la asistencia a capacitaciones y se detectaron diferencias entre lo registrado en el Sistema e-KOGUI y lo reportado por la Oficina Asesora Jurídica del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en cuanto a: Procesos Judiciales, Procesos terminados y su correspondiente sentido del fallo, Incorporación a los procesos de la provisión contable, Calificación del riesgo procesal, Diligenciamiento de las fichas técnicas de acción de repetición.
- En relación con los requerimientos recibidos por los diferentes entes de control, siguen presentándose demoras e incumplimiento para emitir las respuestas por parte de algunas dependencias del MADS, lo que dificulta su envío de manera oportuna, situación que es más evidente en respuestas que deben ser elaboradas de manera integral por varias dependencias las cuales requieren de revisión y aprobación por parte de los directivos.
- En cuanto a la Auditoría realizada por la Contraloría General de la República y su desarrollo, se evidenció que existen algunos temas que no cuentan con la coordinación necesaria ni responsable de soportar información dentro del MADS, presentándose dificultades para emitir respuestas al Ente de control.

#### RECOMENDACIONES DE LA OCI

- Se recomendó a la Oficina Asesora Jurídica realizar las verificaciones y ajustes a que haya lugar para aclarar las diferencias encontradas entre lo registrado en el Sistema e-Kogui y lo reportado por esa Oficina.
- Se recomendó al administrador e-Kogui de la entidad requerir a los apoderados, la actualización permanente de los procesos dentro del Sistema, a fin de mantener al día la información litigiosa.
- Se recomendó al administrador e-Kogui de la entidad conciliar con la Subdirección Administrativa y Financiera la información correspondiente a la indexación de las provisiones contables, con el fin de que se mantenga actualizado el valor en el sistema e-Kogui, de acuerdo con los lineamientos impartidos por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (Instructivo Perfil Apoderado)
- Se requiere que en las Dependencias se genere conciencia en cuanto a la importancia de ser diligentes en lo que respecta a la preparación y oportunidad de las respuestas con las cuales se de atención a los requerimientos externos.

NATALIA BAQUERO CÁRDENAS

Jefe de Oficina de Control Interno

e de la della dell

.

4