



**MINAMBIENTE**

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

**Marzo 12 a Julio 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  
Marzo 12 a Julio 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. MODULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

#### 1.1. Componente del Talento Humano:

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

#### **Código de Ética**

Se diseñó el código de Ética y Buen Gobierno, el cual fue aprobado y publicado a través del aplicativo dispuesto en la Intranet del Ministerio “MADSIgestion”; de igual forma la Oficina Asesora de Planeación realizó su socialización en la actividad de inducción realizada a los nuevos funcionarios en el mes de Julio de 2015.

Con ocasión de la celebración del día del servidor público, se realizaron algunas actividades orientadas a sensibilizar y reforzar los valores que fueron establecidos en el Ministerio.

Se desarrollaron cuatro actividades puntuales enmarcadas en los valores institucionales, con el apoyo de la Oficina de Control interno, Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Talento Humano. Se realizó una campaña publicitaria del súper servidor, dándole algunas características especiales, convertidas en virtudes, con el eslogan “los héroes si existen, son nuestros servidores públicos”

Se exaltaron y reforzaron los valores de la entidad y la identidad institucional en el evento de inducción.

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

- De acuerdo con la Circular Conjunta expedida por la Contraloría General de la República y la Comisión Nacional del Servicio Civil de marzo de 2012, todas las entidades auditadas por la CGR tienen la obligación de presentar ante la Comisión Nacional del Servicio Civil, a través del aplicativo dispuesto para ello, la información relativa a la conformación de la Planta de Personal, el número de empleos de la misma y el número de servidores públicos y contratistas vinculados con corte a 30 de Mayo y 30 de Noviembre de cada Año.

De acuerdo con lo anterior el Grupo de Talento Humano mediante memorando 8320-3-18977 del 10 de junio de 2015, remitió los soportes a la Oficina de Control Interno sobre la migración de la información realizada el 9 de Junio con corte a mayo de 2015, cumpliendo así el requisito legal establecido.

- La Coordinadora del Grupo Talento Humano realizó la divulgación a través de la intranet, del Plan Institucional de Capacitación 2015 que se ejecutará en el marco del Contrato Interadministrativo suscrito con la Universidad Nacional.

Es así como se invitó a la comunidad MADS a participar del mismo, haciendo la respectiva inscripción en el correo electrónico [thumanomads@minambiente.gov.co](mailto:thumanomads@minambiente.gov.co), en alguno de lo siguientes temas:

- Diplomado Formulación, Evaluación y Gerencia de Proyectos
  - Diplomado de Impacto Ambiental y Valoración Económica Ambiental
  - Curso Ofimática Intermedia
  - Curso Ofimática Avanzada
  - Curso Gestión del Servicio
  - Curso de Inglés Intermedio
  - Curso de Inglés Avanzado
  - Taller de Habilidades de Comunicación
  - Taller de Mecanismos de Resolución de Conflictos
- En cumplimiento de la normatividad vigente y el Plan de Acción para la vigencia 2015, se destacan los siguientes ítems orientados a fortalecer las

competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de los servidores públicos en el desarrollo de los diferentes procesos del área:

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

Se cuenta con un documento preliminar donde se establecen los lineamientos y políticas de talento humano en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible orientados a generar un ambiente armónico y productivo que estimule a los servidores públicos con aptitudes y comportamientos acordes con los objetivos institucionales.

La Política de talento humano debe estar orientada a generar un sistema de aprendizaje permanente, que facilite el desarrollo personal, profesional y cultural de los servidores públicos del Ministerio, permitiendo dirigir y potencializar las competencias de éstos.

La Política deberá estar cimentada en cinco grandes pilares: gestión del conocimientos, desarrollo y seguimiento de habilidades, y competencias, generación de espacios de bienestar, salud y seguridad.

Formaran parte de esta política, los procesos de: 1) Selección, inducción y reinducción, 2) Evaluación del desempeño, 3) Capacitación, 4) Bienestar Social, 5) Salud y Seguridad en el trabajo y 6) nomina.

Adicionalmente se elaboró un documento que definió las políticas del Ministerio en materia de encargos y nombramientos provisionales para ocupar temporalmente las vacantes que surjan en la entidad, mientras son cubiertas de forma definitiva a través del concurso de méritos y con lo establecido en la normatividad vigente.

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

En el Plan de Acción 2015, se ha 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.

- Elaborar y presentar informes sobre la gestión del área de talento humano. Incluye no solamente la atención oportuna a los requerimientos de las dependencias del Ministerio y entidades externas, sino también el diseño de una base de información estadística del área.
- 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 con base en el diagnóstico, planeación, intervención y evaluación, logrando en este proceso la mejora continua el control de los riesgos que pueden afectar la seguridad y salud en el trabajo, a través de la implementación de los programas de vigilancia epidemiológica de los Riesgos Ergonómico, Psicosocial y Cardiovascular.
- 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 suscribió contrato de prestación de servicios para prestar el servicio médico asistencial, atención de urgencias y emergencias a los funcionarios del MADS.

Se dio inicio al contrato de prestación de servicios suscrito entre el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y la caja de compensación familiar Colsubsidio.

Se ha ejecutado a la fecha el 95% del presupuesto asignado para auxilios educativos en la vigencia 2015 y se ha cumplido a cabalidad con las actividades consideradas en el Plan de Bienestar.

- 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.

Suscripción del Contrato 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. De igual forma se ha continuado participando en las actividades programadas por la Red interinstitucional de Capacitación.

- Modelo de sistema propio de evaluación del desempeño laboral del ministerio para los funcionarios provisionales. Se continúa trabajando en el diseño
- Rediseño del modelo de operación para la atención del pasivo pensional del ministerio. Se está desarrollando el plan de trabajo propuesto

## **1.2. Componente de Direccionamiento Estratégico:**

### **1.2.1. Planes Programas y proyectos.**

Se realizó el taller de alineación estratégica fase II a través del cual se revisó la plataforma estratégica y se realizó la identificación de retos y responsabilidades adquiridos por la entidad a través del Plan Nacional de Desarrollo.

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

La Entidad Continúa 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.**

Luego del ejercicio de Actualización de Manual de Funciones, los mismos fueron adoptados y socializados con respecto a cada cargo de la Entidad.

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



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

Se recogió la información de los indicadores de gestión del Sistema de Gestión de Calidad y de seguridad de la información, se están analizando los resultados para implementar acciones en caso que se requieran.

Por otro lado, teniendo en cuenta que el Departamento Nacional de Planeación se encuentra aún en el proceso de concertación de las fichas de indicadores sinergias, no se encuentra habilitada la plataforma web para disponer los reportes o seguimientos a los indicadores definidos en las entidades. Por lo tanto, el Ministerio ha adoptado una herramienta interna de gestión para llevar a cabo los seguimientos a los indicadores de sinergia aplicados a nuestros procesos mediante una matriz que se encuentra consolidada con corte al mes de mayo de 2015.

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

La Entidad cuenta con su Manual del Sistema Integrado de Gestión el cual fue actualizado en su segunda versión en el mes de abril del año 2015.

De igual forma 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 AmbientTV que informa sobre los avances de gestión de la entidad y las carteleras virtuales.

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

De acuerdo con el rol de la Oficina de Control Interno en lo que respecta a la Administración del Riesgo, se programó dentro del Plan de Auditorías del año 2015 realizar la evaluación a este ejercicio, cuyo objetivo es realizar seguimiento a la formulación, análisis, valoración y manejo de los riesgos de la entidad, para medir la pertinencia de los mismos, bajo la implementación de la Guía construida para tal fin. Se generó el Informe Preliminar a la evaluación adelantada, en el que se presentaron observaciones y conclusiones, para lo cual la Oficina Asesora de

Planeación deberá establecer la necesidad de generar Plan de Mejoramiento a las mismas:

**Aspectos Generales sobre el proceso de Administración del Riesgo y Matriz de Riesgos.**

- Dentro de la Matriz de Riesgos remitida por la Oficina de Asesora de Planeación el cual se considera como la última versión actualizada, no se encontró la relación de los riesgos identificados para el proceso de Evaluación Independiente, aun cuando la dependencia responsable de este proceso realizó el respectivo levantamiento de la información.
- Teniendo en cuenta que a la fecha el MADS se encuentra en la etapa de puesta en marcha del software “MADSIG Gestión” y que pasado el tiempo de prueba piloto del mismo, se constató la migración de información correspondiente al Módulo de Administración del Riesgo, donde se evidenció que la matriz de riesgo institucional migrada no coincide con la matriz remitida por la Oficina Asesora de Planeación; por lo que tienen la misma versión pero diferentes fechas de vigencia, existiendo diferencias en la identificación de riesgos por proceso.
- No son coincidentes los riesgos de corrupción incluidos en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con los riesgos de corrupción relacionados en la Matriz de Riesgos Institucional objeto de esta evaluación.
- Persiste la debilidad en el ejercicio de identificación y valoración de los riesgos, notándose fallas en la redacción de la descripción del riesgo, así como de las causas y consecuencias. Por lo anterior, del análisis efectuado se infiere que los estudios realizados por los líderes de procesos y avalados por la Oficina Asesora de Planeación, no describen de manera clara y real, algunos de los riesgos propuestos.
- Aun cuando la Guía de administración del riesgo menciona que se debe realizar seguimiento continuo al tratamiento de los riesgos, a parte del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, no se evidencia de manera clara el seguimiento realizado por parte de todos los líderes de procesos, que permita determinar necesidades de actualización de los mismos.

- Así mismo la Guía establece en el capítulo de comunicación y consulta, la garantía de asegurar el entendimiento sobre la importancia de la implementación de la misma por parte de todos los responsable; sin embargo, se evidencia falta de pertinencia con respecto al tema toda vez que no se le ha dado la importancia necesaria por todos los responsables de tal manera que se implementen las acciones claras y pertinentes para contrarrestar la materialización de los riesgos.
- No se está dando aplicación exacta de la Guía metodológica para la identificación y valoración de riesgos – G-C-EIN-01, toda vez que se siguen presentando errores en su aplicación.
- Uno de los tipos de tratamiento es el de compartir o transferir el riesgo el cual consiste en trasladar el riesgo para que sea gestionado por un tercero ajeno a la Entidad, el cual asume el costo en caso de la materialización del evento; así mismo, apoya las medidas de control para reducirlo; sin embargo dentro del mapa de riesgo institucional se evidenció que para varios riesgos se escogió este tipo de tratamiento con acciones no coherentes a lo que significa ser transferirlos.
- En los procesos cuyos líderes consideraron que los riesgos ameritaban establecer un plan de manejo, se evidencia que algunas acciones son incoherentes con respecto al riesgo definido, significando esto la permanencia en la zona de riesgo identificada y por ende la materialización del mismo.
- Se continúa colocando responsables generalizados para la realización de las acciones propuestas en el plan de manejo de los riesgos.
- Así mismo se relacionan responsables de acciones otras dependencias o procesos diferentes a los donde se identificó el riesgo, de manera que no se evidencia el conocimiento por parte de estos responsables sobre las acciones a ejecutar.
- Se encuentra que dentro del plan de manejo del Mapa de Riesgos vigente hay fechas de implementación de acciones con corte a vigencias anteriores, lo que hace que la acción prescriba.

- En varios casos donde se definieron acciones para el plan de manejo de los riesgos, no se describieron indicadores que permitan la evaluación real de las acciones a implementar.
- Teniendo en cuenta lo descrito en el numeral 6 y 7.6 de la Guía metodológica interna, la implementación de los controles definidos así como su seguimiento, es responsabilidad de los líderes de procesos; sin embargo una vez realizado el estudio sobre la identificación de los riesgos y sus controles no se pudo evidenciar que exista una medición periódica de los indicadores establecidos en el plan de manejo para los riesgos, así como revisiones por parte de los líderes de procesos para el ajuste o actualización de los mismos en el caso de necesitarse, aun cuando se han presentado cambios que ameritan una revisión de los mismos.
- No se tuvieron en cuenta recomendaciones dadas por esta Oficina en las evaluaciones realizadas anteriormente, donde se instó a realizar la revisión y ajuste de algunos riesgos en procesos como Administración del Talento Humano, Contratación, Gestión de la información y Comunicación, Gestión Administrativa y Financiera.

### **Seguimiento a las acciones establecidas en el plan de manejo para el tratamiento de los riesgos.**

Se realizó seguimiento a un total de 11 riesgos, mediante el cual se verificó el avance de las acciones propuestas en los planes de manejo de los riesgos, que permitirán la reducción de la materialización de los mismos, donde se observó lo siguiente:

- No se encuentran documentadas las mediciones de los indicadores establecidos para la evaluación de la eficacia de acciones implementadas, razón por la cual no es dado efectuar las verificaciones a las mismas.
- Se evidenció de nuevo el desconocimiento de las acciones por parte de los gestores de proceso, por cuanto se evidencia el no seguimiento a los riesgos de manera permanente de tal manera que permita realizar las actualizaciones requeridas de la matriz de riesgo según los eventos ocurridos.

- De todos los riesgos estudiados, se pudo evidenciar que aun cuando la mayoría de las acciones se encuentran implementadas, aún existen acciones a las que no se les ha dado cumplimiento puntual de acuerdo a lo planificado.

### **Seguimiento al Plan de Mejoramiento definido como resultado de la evaluación de la vigencia 2014.**

Una vez verificado las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento resultado de la evaluación y seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno para la vigencia 2014, se pudo establecer que el Plan de Mejoramiento no fue efectivo.

Lo anterior obedece que una vez evidenciado la realización de las mesas de trabajo de divulgación de la metodología de identificación, valoración y validación de riesgos, es preciso mencionar que si bien se realizó dicha actividad, hace falta interiorizar el tema de los riesgos a nivel de líderes de procesos, por cuanto no se generó la actualización completa del mapa de riesgos de acuerdo con las observaciones presentadas por la Oficina de Control Interno.

Así mismo se evidenció que la Matriz de Riesgos en su mayoría no fue actualizada de manera completa de acuerdo con las observaciones presentadas en la evaluación, por lo cual no se subsanaron aquellos aspectos críticos identificados en la evaluación especialmente en lo que respecta a la aplicación juiciosa de la Metodología definida.

### **Políticas de administración de riesgos**

La Oficina Asesora de Planeación realizó la actualización de la Guía de Identificación, Valoración y Manejo de Riesgos a aplicar en el Ministerio, para lo cual incluyó los componentes necesarios para la definición de la Política de administración de riesgos. Así mismo realizó la divulgación de la Guía actualizada informando sobre los nuevos componentes incluidos en la misma.

## **2. MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

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

Se realizó la primera revisión por la Dirección del Sistema de gestión de Calidad y Ambiental, reunión en la cual se presentó el desempeño del segundo semestre de 2014 y primer semestre de 2015 según la información recolectada. Como resultado de este proceso se definieron pautas para el mejoramiento organizacional.

En el mes de Junio se recibió el resultado sobre el último reporte realizado del FURAG, el cual presentaba los avances con respecto al Modelo integrado de Planeación y Gestión, el cual arrojó unos buenos resultados sobre la gestión del Ministerio de Ambiente a nivel sectorial, especialmente en los aspectos relacionados con: *Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, Política de Gestión del Talento Humano, Política de Eficiencia Administrativa, Política de Gestión Financiera*

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

Bajo los aspectos definidos en el Sistema Integrado de Gestión, se empezó la ejecución del programa de auditorías internas de calidad (GP 1000) y ambiental (ISO 14001), que pretende iniciar en el mes de julio y finalizar en el mes de agosto con el fin de generar los insumos necesarios para el mejoramiento de los procesos y la certificación de la Entidad en materia de Sistemas de Gestión.

Así mismo, la Oficina de Control Interno dio cumplimiento con el programa de auditoria definido, en ejecución de su rol evaluador y en el período comprendido entre el 12 de marzo y el 11 de julio de 2015, presentando los siguientes informes y actividades:

- Informe Pormenorizado del Sistema de Control Interno del periodo comprendido entre el 12 de marzo y el 11 de julio de 2015.
- Evaluación a la Ejecución Presupuestal de las Dependencias del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible - a mayo 31 de 2015
- Se realizó arqueo a la caja menor de viáticos, gastos de viaje y gastos de desplazamiento del Despacho del Ministro, y se hizo verificación de cumplimiento de plan de mejoramiento del arqueo anterior.

- Se realizó arqueo a la caja menor de Servicios Generales, y se verificó que se dio cumplimiento a lo propuesto dentro del plan de mejoramiento suscrito con base en los anteriores arqueos.
- Evaluación a los cuatro procedimientos de diseño, implementación, seguimiento y evaluación de instrumentos económicos, financieros y de estrategias de financiación, a cargo de la oficina de negocios verdes y sostenibles.
- Evaluación de contratos y/o convenios suscritos por la Dirección de Asuntos Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos, y seguimiento al Plan de Acción vigencia 2015.
- Se está realizando Evaluación y seguimiento al Plan de Acción suscrito por la Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles del MADS para la vigencia 2015.
- Seguimiento al Sistema Integrado de Información Financiera SIIF Nación.
- Seguimiento al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP.
- Informe sobre las medidas de Austeridad en el Gasto Público. Entrega de informe primer trimestre de la vigencia 2015, dando aplicabilidad a la Directiva Presidencial 06 de 2014 donde se busca generar ahorros en el gasto.
- Seguimiento a la Gestión de Vinculación en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP.
- Se realizó el seguimiento 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. Se generaron seis (6) informes preliminares de evaluación, los cuales fueron remitidos a siguientes dependencias:
  - Dirección de Cambio Climático
  - Dirección de Gestión Integral de Recurso Hídrico
  - Oficina de Asuntos Internacionales

- Dirección de Asuntos Ambientales, Sectorial y Urbano
  - Dirección General de Ordenamiento Ambiental Territorial y Coordinación del Sistema Nacional SINA
  - Oficina Asesora de Planeación
- 
- Informe Anual Consolidado SIRECI Vigencia 2014 a la Contraloría General de la República FONAM  
Migrado a través del aplicativo de la CGR
  - Informe y Seguimiento al Plan Anticorrupción
  
  - Se participó en los Comités de Desarrollo Administrativo (Institucional y Sectorial)
  
  - Se efectuó el seguimiento al sistema de metas del Gobierno SINERGIA - DNP
  
  - Evaluación a la Información Financiera del Ministerio y FONAM  
Se envió de informe preliminar
  
  - Informe sobre el Resultado Medición Índice de Transparencia- Vigencia 2013 - 2014.
  
  - Seguimiento al Reporte de la Gestión Contractual a través del Aplicativo SIRECI de la Contraloría General de la República y verificación de publicación de los procesos contractuales en la herramienta SECOP.

### **Seguimiento requerimientos organismos de control**

Se realizó recibo, análisis, asignación de responsables o traslado a entidades externas, consolidación y seguimiento continuo a las solicitudes de organismo de control como: Contralorías, Procuraduría, Fiscalía, Personerías y otras entidades.

Adicionalmente se realizó la coordinación, 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.



En total se verificó y se hizo seguimiento a 161 requerimientos, como se observa en la siguiente figura:



### **Dificultades**

Respecto al seguimiento de los requerimientos recibidos por los entes de control, se presentan 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**

Se logró el cierre de los planes de mejoramiento de las auditorías internas de calidad realizadas en la vigencia 2014.

#### **Planes de Mejoramiento Suscritos con la Contraloría General de la República**

Con fecha 15 de mayo de 2015 al Oficina de Control Interno, migró en el aplicativo SIRECI de la Contraloría General de la República el Plan de Mejoramiento resultado de la Actuación Especial de Fiscalización No 55 “Seguimiento a las Recomendaciones señaladas en el CONPES 3451-2006” Cuenca Ubaté-Suarez.

En cuanto al seguimiento de Planes de Mejoramiento suscritos y vigentes con corte a los meses de mayo y junio, se enviaron 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. Se siguen presentando demoras o entregas de información y soportes el mismo día del vencimiento por parte de varias dependencias.

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 junio 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	20	24	24	0	0	CERRADO
POLITICA RECURSO HIDRICO	27	52	27	24	1	VIGENTE
AREAS PROTEGIDAS	3	12	5	7	0	VIGENTE
CONTRATACION CVC-CORMACARENA	1	1	0	1	0	VIGENTE
RELLENOS SANITARIOS	3	9	2	5	2	VIGENTE
HIDROCARBUROS NO	1	4	2	2	0	VIGENTE
EQUIDAD DE GENERO Y	1	4	0	2	2	VIGENTE
REGULAR VIGENCIA 2013*	33	63	25	37	1	VIGENTE
GOLFO DE MORROSQUILLO	1	3	0	3	0	VIGENTE
CUENCA UBATE - SUAREZ	1	2	0	2	0	VIGENTE

De igual manera la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a los Planes de Mejoramiento resultados de las Evaluaciones Independientes realizadas por esta dependencia, los cuales se han venido verificando de acuerdo a los términos de cumplimiento establecidos en los mismos.

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

#### **Sistemas de información**

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.

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

Durante el periodo se efectuaron las actividades relacionadas a continuación para obtener la certificación ISO 27001:2013:

- Se obtiene la certificación ISO 27001:2013.
- Se realizó el proceso de sensibilización a los funcionarios del MADS, del Sistema de Gestión de Seguridad de información.
- Piezas Comunicativas de sensibilización del Sistema de Gestión de Seguridad de Información.
- Acompañamiento a seguimiento de auditoria fase II, para la certificación ISO 27001 y Elaboración de Plan de Mejoramiento, ejecución y seguimiento de cierre de hallazgos identificados como Críticos.
- Se realiza revisión y actualización de documentos que se consideran pertinentes, debido a cambios al interior del Ministerio en regulación legal y/o cambios o ampliación de los requisitos.
- Se realiza acompañamiento y evaluación de seguridad a aplicaciones a publicar en el Ministerio.
- Charlas taller para sensibilización en seguridad de la información.
- Se realiza una adaptación del Software de gestión del SGSI de acuerdo a las nuevas necesidades del sistema de gestión a los módulos contratados por el Ministerio.
- Planeación de sensibilización año 2015.
- Se supervisa y verifica cumplimiento de controles y políticas de seguridad referentes al Anexo A de la norma ISO 27001:2013.

- Se identifican brechas entre el ministerio y la norma ISO 27001 tomando como base auditorias anteriores y buenas prácticas y se incluyen actividades en el ciclo de mejoramiento del SGSI.
- Acompañamiento cierre de hallazgos no críticos de auditoria (no conformidades menores)
- Asistencia a las mesas de concertación referente al tema de Infraestructura Critica para Ciberdefensa y Ciberseguridad, quien lidera el Comando Conjunto Cibernético de las FFMM y el MINTIC. Para lo cual el ministerio ha liderado dos reuniones con las entidades adscritas y vinculadas a fin de ofrecer lineamientos para la identificación de Infraestructuras Criticas en el Sector RRNN o Medioambiental.
- Aporte de insumos al sistema integrado de gestión.
- Desarrollo del liderazgo del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Apoyo a la Oficina Asesora de Planeación en la reorganización de los procedimientos, documentación e indicadores a fin de mostrar una mejora continua en el Sistema de Gestión de la Calidad al igual ha hecho aportes para apoyar el Sistema de Gestión Ambiental por bien del proceso y de la gestión del Ministerio.

### **Tramite de contratación para la segunda fase de la Implementación del Sistema de Gestión Electrónica Documental.**

El Ministerio basado en el estudio de la Fase 1 del sistema de gestión, adelantó proceso de contratación para este fin, con lo que se empezara a implementar el Sistema de Gestión Documental al interior del Ministerio, sistematizando el proceso documental y PQRSD en la entidad.

### **Arquitectura Empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información (TI) del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.**

Se inicia la elaboración de los requerimientos técnicos para la contratación de arquitectura empresarial, se publica el borrador estudios previos, anexo técnico para dar inicio al proceso de contratación para esta actividad, involucrando la actualización del plan estratégico de tecnologías de información y comunicación PETIC.

### **Construcción de las políticas y lineamientos para el SIAC desde el punto de vista del uso de las Tecnologías de información y comunicación.**

- Se da inicio al proceso de contratación para el desarrollo del nuevo portal SIAC de acuerdo con los documentos desarrollados en la fase I.
- Se apoya a la gerencia del SIAC en la formulación del proyecto “Fortalecimiento y Consolidación del Sistema de Información Ambiental SIAC a nivel Nacional” ante el DNP.

### **Gestión de información y comunicaciones**

Se aplica adecuadamente la Estrategia de Gobierno en línea Institucional.

### **APP Posconsumo**

Se realiza la actualización de logos y parte de texto, se mejora en identidad visual y se actualiza la información.

### **Análisis Reporte FURAG**

La oficina TIC, de acuerdo a los reportes de la herramienta FURAG, genero estrategias de mejora para el segundo semestre de 2015, el cual incluye el plan de acción de implementación de la estrategia de Gobierno en línea en la entidad.

### **Reporte Índice de Transparencia Nacional**

Se recibe el reporte, con indicador de cumplimiento en índice de transparencia del 66.5%; el cual será objeto de análisis y así mismo se emprenderán acciones para fortalecer en los puntos identificados con debilidades e integrarlas con los resultados de FURAG y trabajarlas en paralelo con plan estratégico de GEL.

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

- **Portal Web:** Desde la oficina TIC, en cumplimiento de la ley 1712 de Transparencia del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, inicio un proceso de la actualización y gestión de contenidos, con cada una de las áreas del MADS, en donde hasta el momento tenemos actualizados los contenidos de las siguientes dependencias, en un 70 % de su información.

- Oficina de Control Interno
- Dirección de Asunto Marinos, Costeros y Recursos Acuáticos
- Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbano
- Oficina de Negocios Verdes y Sostenibles

Así mismo se están apoyando los procesos de la Dirección de Cambio Climático y la Dirección de Asuntos Ambientales Sectorial y Urbano, en la creación de:

- **Portal calculadora de carbono:** Se realiza el apoyo para estandarizar el proceso que se encuentra en ejecución, para realizar un portal de la calculadora 2050, en donde la Oficina TIC le solicito a la dirección de cambio climático que se estandarice gráficamente y se migre al portal institucional.

En el proceso de estandarización de los portales Web y de la información, la oficina TIC, logro identificar que algunas de las áreas tienen creadas paginas externas y alojan su información en servidores externos, para lo cual la oficina TIC, en este caso le solicito a las Dirección de DAASU, la migración, estandarización y actualización del portal de químicos, en los servidores del MADS.

- **Aplicación interactiva para niños:** bajo contratación se realiza el diseño de un video juego para dispositivos móviles, por lo cual se realiza el acompañamiento desde la oficina TIC y se busca aplicar los lineamientos emanados por MINTIC en la creación de Aplicativos Móviles.
- **Posicionamiento web:** Desde la Oficina TIC se iniciaron trabajos para lograr el proceso de mejorar la visibilidad de nuestro sitio web, en los diferentes buscadores. Para la Optimización Seo se utilizaron herramientas como Google Analytics, Google Webmaster Tools para el posicionamiento natural por medio de palabras claves y metaetiquetas. A la fecha las estadísticas con corte del 12 de marzo al 09 de junio 2015 son: 652.495 visitas en 180.610 usuarios con 286.179 sesiones únicas.

#### **Escuela de Formación Virtual.**

- **Segunda edición del Curso de Adaptación al cambio Climático:** Desde la Oficina TIC, se realiza el apoyo de la segunda versión del curso de Adaptación al cambio climático, en la escuela de Formación virtual del MADS,

el cual cuenta con una inscripción de 800 estudiantes de las diferentes regiones del país.

- **Apoyo estudios previos curso de PCBS:** se realiza el apoyo en la construcción de los estudios previos para la contratación de la realización de un curso virtual de PCBS, proyectado para un grupo de 60 personas para la vigencia 2015.
- **Apoyo estudios previos curso de Recurso Hídrico** se realiza el apoyo en la construcción de los estudios previos para la contratación de la realización de ocho (8) cursos virtuales en estrategia de formación en GIRH; se proyectan tres cursos de 35 personas cada uno para la vigencia 2015.

## **ATENCIÓN AL CIUDADANO**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 54 de la ley 190 de 1995, reglamentado por los artículos 54 de la Ley 190 de 1995, 9 del Decreto 2232 de 1995 y 29 de la Resolución No. 1590 de 2012 del MADS; el Grupo de Atención al Ciudadano presentó un informe correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) radicadas en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS- así:

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

En virtud de los artículos 21 y 22 del Decreto-Ley 3570 del 27 de septiembre de 2011 y de la Resolución No. 1590 del 14 de septiembre de 2012, el Grupo de Atención al Ciudadano gestiona ante el Grupo de Gestión Documental la presentación del informe sobre el registro, seguimiento y verificación de las solicitudes radicadas en el SIGDMA.

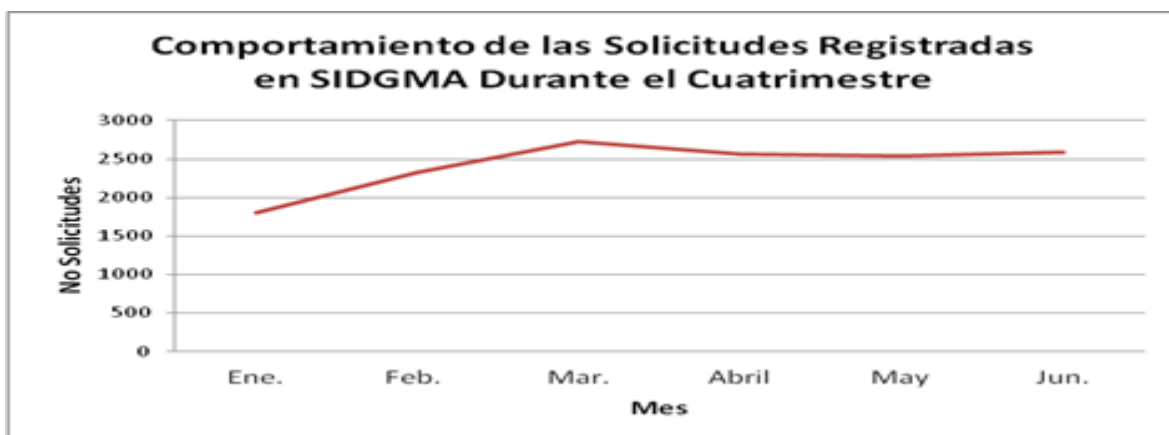
Con fundamento en los datos generados por el Grupo de Gestión Documental, se presenta el siguiente informe de radicación y movimiento de solicitudes en el Sistema de Información de Gestión Documental del Ministerio de Ambiente y

Desarrollo Sostenible – SIGDMA, durante el período comprendido entre el 1 marzo y el 30 de Junio de 2015; así:

<b>Solicitudes registradas en SIDGMA en desde 1 Marzo hasta 30 de Junio 2015</b>						
<b>Mes</b>		<b>Mar.</b>	<b>Abril</b>	<b>May</b>	<b>Jun.</b>	<b>Total</b>
<b>Peticiones</b>	Petición (concepto, oficio, pqrds)	537	350	282	379	2408
	Información - solicitud	615	837	810	715	4039
	Respuesta a solicitud	207	136	240	185	1028
	Derechos de Petición	210	88	104	102	736
	Correo electrónico	621	726	665	747	3764
	Consultas	10	2	4	3	25
<b>QUEJAS</b>		0	0	6	2	10
<b>RECLAMOS</b>		0	1	0	0	1
<b>SUGERENCIAS</b>		0	0	0	0	0
<b>DENUNCIAS</b>		0	0	0	0	0
<b>Subtotal</b>		<b>2200</b>	<b>2140</b>	<b>2111</b>	<b>2133</b>	<b>12011</b>
<b>Diferentes Temas</b>	Certificaciones, invitaciones, propuestas económicas, cuotas partes, cuentas de cobro	521	418	422	454	2526
<b>Total</b>		<b>2721</b>	<b>2558</b>	<b>2533</b>	<b>2587</b>	<b>14537</b>

Fuente: Grupo de Gestión Documental informe a partir de los registros obrantes en la base de datos del SIDGMA del 1 de Julio de 2015

Gráfico 1



Fuente: Grupo de Gestión Documental informe a partir de los registros obrantes en la base de datos del SIDGMA del 1 de Julio de 2015



## Solicitudes ciudadanas registradas a través de los canales de comunicación administrados por el Grupo de Atención al Ciudadano.

Respecto de las solicitudes ciudadanas, durante el Cuatrimestre marzo- junio de 2015, los canales de comunicación registraron el siguiente movimiento:

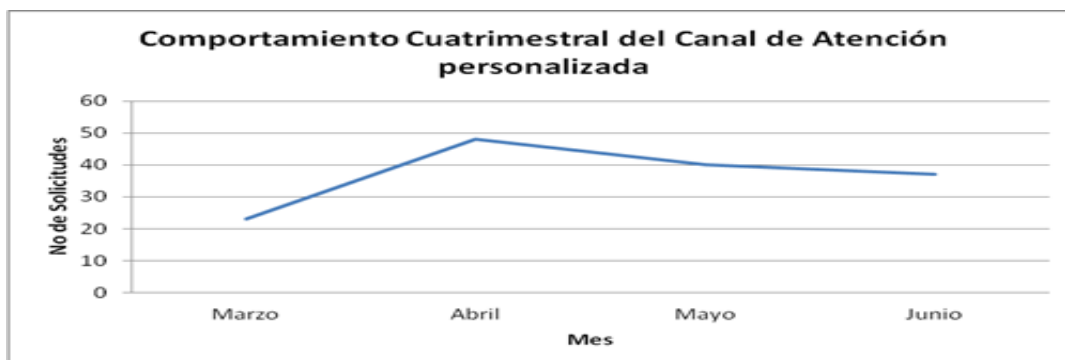
Comportamiento Canales de Atención Ciudadana 2015					
Canal de Comunicación	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Atención personal	23	48	40	37	148
Solicitudes remitidas por Correspondencia	0	0	0	0	0
Chat institucional	48	47	26	21	142
Líneas telefónicas	92	157	76	16	341
Correo electrónico	646	689	749	695	2779
Redes Sociales	0	0	0	0	0
Aplicativo PQRSD	28	87	46	41	202
<b>TOTAL</b>	<b>837</b>	<b>1028</b>	<b>937</b>	<b>810</b>	<b>3612</b>

Fuente: Información registrada en el aplicativo de registro y control Grupo de Atención al Ciudadano correspondiente al período comprendido entre el 1 marzo y el 30 de Junio de 2015.

## Canales de atención al ciudadano Administrados por el Grupo de Atención al Ciudadano

### - 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 realizó el ingreso de 148 solicitudes

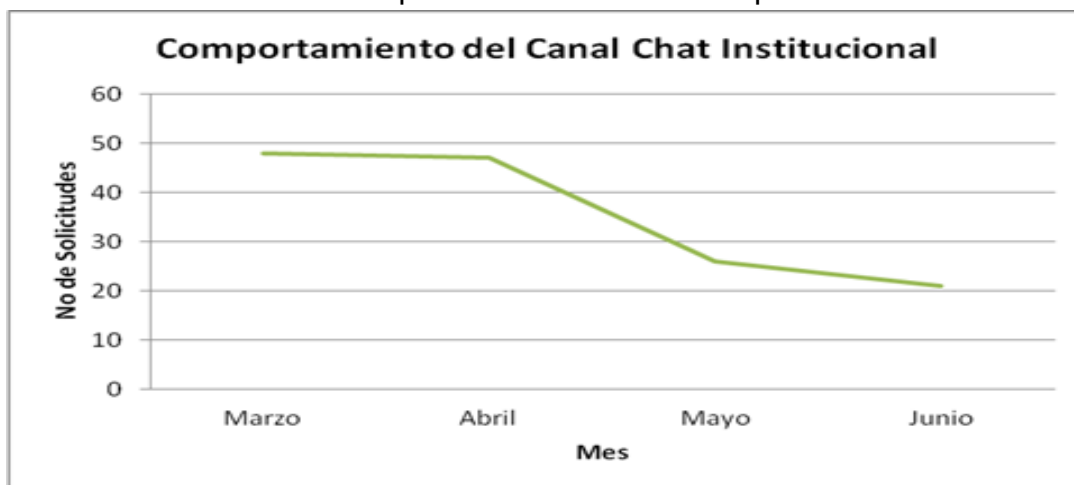


Fuente: Información registrada en el aplicativo de registro y control Grupo de Atención al Ciudadano correspondiente al período comprendido entre el 1 marzo y el 30 de Junio de 2015.

### - Canal Chat Institucional

El canal de comunicación “Chat” se habilita a diario, en horario de 10:00 a.m. a 12:00 m, 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 cuatrimestre en mención se reportaron 142 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.

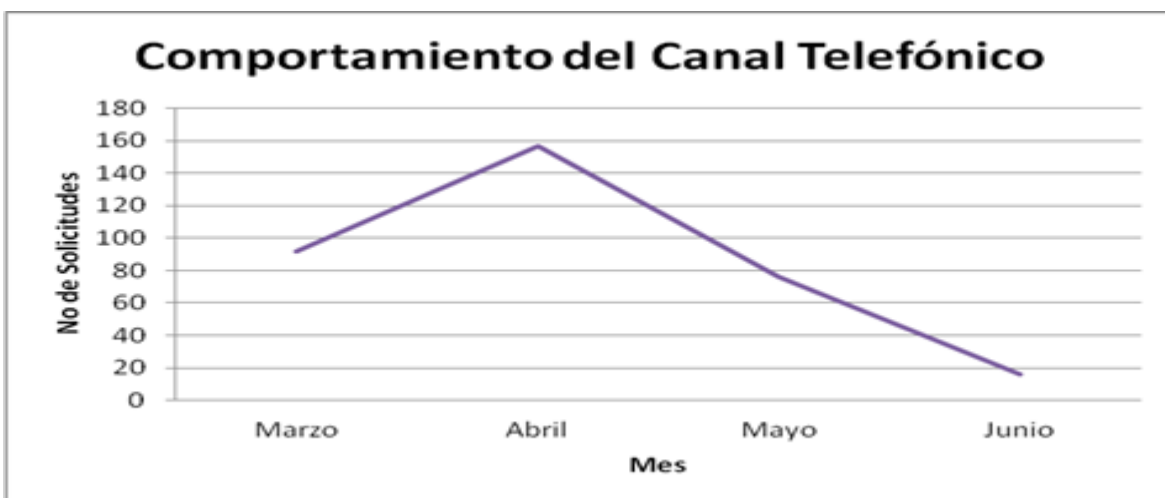


Fuente: Información registrada en el aplicativo de registro y control Grupo de Atención al Ciudadano correspondiente al período comprendido entre el 1 marzo y el 30 de Junio de 2015.

### - 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 brinda atención ciudadana a través de dos (2) líneas telefónicas 1-8000 y una extensión (2495) sin que se tenga control sobre las llamadas telefónicas que ingresa al conmutador.

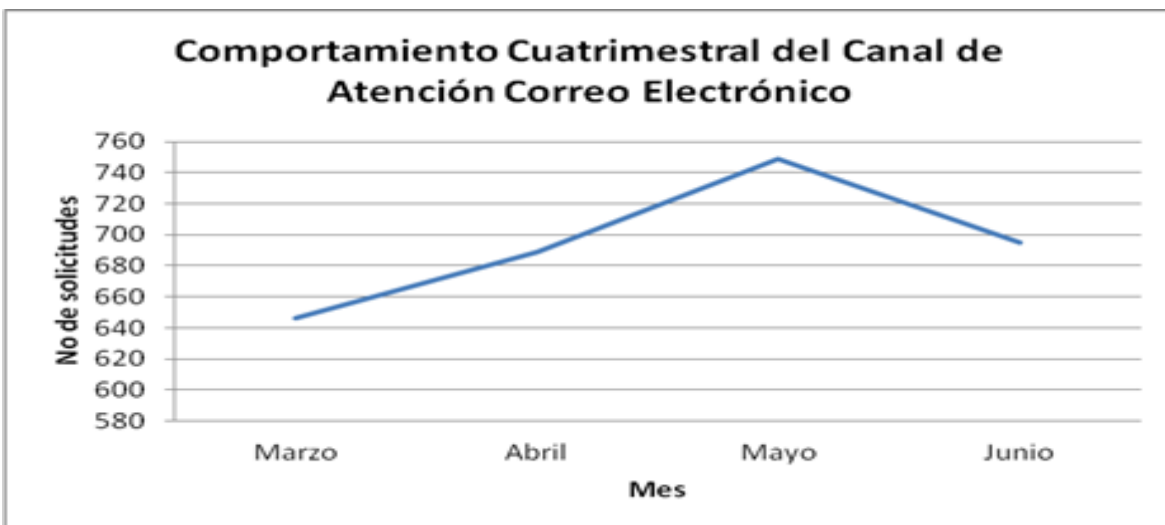
En el transcurso del cuatrimestre se atendieron 341 consultas por vía telefónica.



Fuente: Información registrada en el aplicativo de registro y control Grupo de Atención al Ciudadano correspondiente al período comprendido entre el 1 marzo y el 30 de Junio de 2015.

#### - Canal Correo Electrónico

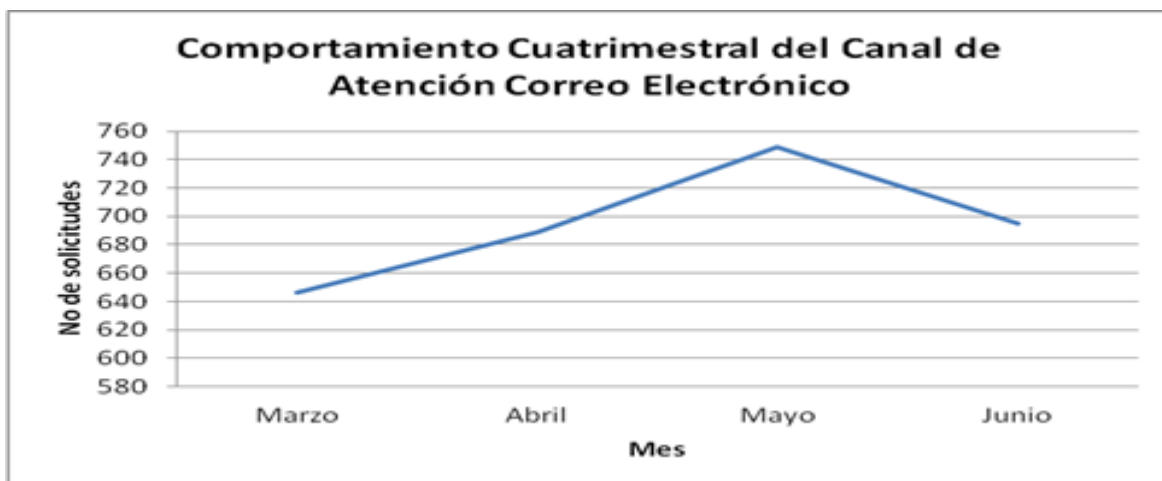
Durante Junio se atendieron a través del canal de atención, correo electrónico [servicioalciudadano@minambiente.gov.co](mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co), 2779 peticiones, las cuales se radicaron, contestado y/o direccionado



Fuente: Información registrada en el aplicativo de registro y control Grupo de Atención al Ciudadano correspondiente al período comprendido entre el 1 marzo y el 30 de Junio de 2015.

- **Canal Apicativo web PQRSD.**

La herramienta virtual denominada PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), 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 202 solicitudes en los meses en mención.



Fuente: Información registrada en el aplicativo de registro y control Grupo de Atención al Ciudadano correspondiente al período comprendido entre el 1 marzo y el 30 de Junio de 2015.

Nota. En el mes de junio, por vacaciones de estudiantes, tanto de Universidades como de Colegios, se disminuye las solicitudes de consultas presentadas vía telefónica, siendo visible en los cuadros presentados.

- **Urna de Cristal.**

Este canal de comunicación pertenece a un programa de la Presidencia de la Republica, 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.



En el reporte suministrado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se percibe que a Minambiente durante el periodo de la ejecución de la herramienta han ingresado 113 solicitudes, de las cuales a la fecha se ha dado respuesta a 111 de estas, cumpliendo con un 98% de las respuestas.

### Otras acciones de gestión del Grupo de Atención Ciudadana

En desarrollo de las acciones de implementación de la Política Nacional de Atención al Ciudadano, de los compromisos del Ministerio en cuanto a los procesos de atención al ciudadano y de los propósitos contemplados en el Plan de Acción de la Subdirección Administrativa y Financiera y el Grupo de Atención al Ciudadano; se han adelantado las siguientes acciones:

- **Desarrollo de propuesta material ferias.**

Se diseñó la propuesta de material pedagógico a desplegar durante las ferias de atención al ciudadano, dicha propuesta está concebida por edades de desarrollo cognitivo, planteando las temáticas abordadas por el Ministerio.

- **Propuesta de firma de oficios**

Se generó la propuesta de documento donde se plantea quienes son los responsables de firmar las respuestas de las solicitudes que ingresan al MADS

- **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 la base para el desarrollo de los informes correspondientes a los meses y sus consolidados.

- **Reuniones Interinstitucionales**

Se asistió a la primera reunión del programa Nacional de atención al ciudadano donde se abordaron las temáticas del plan 2015, la función pública y la atención al Ciudadano.

Se participó en el foro del principio 10, sobre acceso a la información y participación ciudadana, dicho evento se desarrolló en el Ministerio de Relaciones exteriores.

- **Capacitación en Protocolo de Atención al Ciudadano.**

En el mes de marzo de 2015, se les dio una charla de atención al público a 20 ciudadanos que atienden cada uno de los ingresos a la entidad, y quienes vigilan la seguridad e ingreso a la entidad de personal vinculado al ministerio y visitantes externos.

Se adelantó la capacitación de Atención al Ciudadano, a 28 personas pertenecientes al área de servicios generales, con las cuales se abordaron temas como canales de atención al ciudadano, importancia de la atención al ciudadano y el compromiso de cada uno de los servidores ante el ciudadano y sus inquietudes.

- **Recolección de información primaria para la construcción de árbol de servicios y trámites.**

Se generó y explicó a cada una de las direcciones y grupos que poseen trámites o servicios al ciudadano, el instrumento de recolección de información primaria, la cual servirá para la construcción de árbol y protocolos para la orientación de los canales de comunicación de Atención al Ciudadano

- **Consolidación de información de Sector Ambiente**

Se consolidó la información suministrada por las diferentes entidades del sector, obtenida en el marco del taller de gobierno abierto, específicamente en el proceso de atención al ciudadano.

- **Asesoría para el fortalecimiento del proceso de atención al ciudadano**

Para tales fines se desarrolló la primera reunión de asesoría por parte Departamento Nacional de Planeación - DNP, en la cual se mostró el alcance de la asesoría y cuáles son las actividades a desarrollar en este acompañamiento, una vez finalizado esto, se efectuó como primera acción la constitución del comité líder de la entidad.

Por otra parte a fin de generar un diagnóstico institucional, se generó un instrumento “encuesta” de ingreso y salida, para conocer la de percepción de atención, la cual fue aplicada a los ciudadanos durante el mes de junio.

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

Se asistió a la feria de atención al ciudadano en el municipio de Pitalito, Huila en que se atendieron a 97 ciudadanos y se entregaron más de 580 ejemplares entre folletos, cartillas y otras publicaciones del sector.

Se dio inicio a la preparación y alistamiento, para asistir a la feria a llevarse a cabo el día 11 de julio de 2015 en el Municipio de Buenaventura – Valle del Cauca, para lo cual se desarrolló el proceso de contacto e inscripción del sector, donde confirmo la asistencia el IDEAM, Parques Nacionales, Instituto Von Humboldt, Instituto de investigaciones del Pacífico IIAP, la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC.

## **RECOMENDACIONES**

- Los funcionarios de las dependencias, responsables de emitir las respuestas a los requerimientos de los entes de control deben hacerlo de manera oportuna y si la respuesta debe ser dada entre diferentes dependencias deben hacerlo de manera oportuna y adecuada.
- Tomar las acciones preventivas y correctivas para la correcta Administración de los riesgos identificados en la Entidad.
- 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.

**NANY HEIDI ALONSO TRIANA**  
Jefe de Oficina de Control Interno (E)