

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL
INTERNO**

Noviembre 12 de 2014 - Marzo 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
Noviembre 12 de 2014 - Marzo 11 de 2015**

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

CONTENIDO

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

DESARROLLO

1. Módulo de Planeación y Gestión

1.1. Componente del Talento Humano

1.1.1. Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

Código de Ética

Se diseñó el Código de Ética y Buen Gobierno el cual se encuentra pendiente de aprobación por la alta dirección, así como su socialización.

1.1.2. Desarrollo del Talento Humano

Jornadas de Inducción del Grupo de Gestión del Talento Humano

En el periodo no se evidenció la realización de procesos de inducción específicos para el personal nuevo en la Entidad, es importante mencionar que en las evaluaciones de bienestar en lo que respecta a capacitación se sigue manifestando lo observado por la Oficina de Control Interno en cuanto a que este ejercicio de inducción presenta debilidades en su estructuración y definición al interior del Ministerio.

Desarrollo de Talento Humano

Capacitación y Bienestar

El Grupo de Talento Humano, dentro del marco de la Resolución 459 del 2014, por medio de la cual se adoptó el Plan Institucional de Capacitación, de Bienestar y el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, llevó a cabo actividades tales como: vacaciones recreativas; reconocimientos institucionales y cierre de Gestión 2014.

Y en capacitación se adelantaron entre otras las siguientes: Diplomado Fundamentos Técnicos y Científicos de la Planeación Ambiental y el Ordenamiento Territorial en Colombia; Curso en Gerencia de Proyectos y Gestión de Indicadores; Curso Responsabilidad Social Ambiental, Sostenibilidad y Actualización Normativa; Curso Actualización en Contratación Estatal Decreto 1510 De 2013.

1.2. Componente de Direccionamiento Estratégico

1.2.1. Planes Programas y proyectos

Se realizó de manera concertada con la comunidad y dependencias del Ministerio la construcción de la propuesta de capítulo ambiental para el Plan Nacional de Desarrollo; y se aprobó en Comité de Gerencia en el mes de diciembre el Plan de Acción 2015.

Se realizó reunión de Secretarios Generales de los 25 sectores administrativos del Gobierno Nacional, con el fin de iniciar trabajo en pro del fortalecimiento institucional.

La Alta Dirección, impartió lineamientos a fin de tener en nuestro diario quehacer los tres pilares del Gobierno Nacional, como son la Paz, la Equidad y la Educación.

1.2.2. Modelo de Operación por Procesos.

Se continúa con la documentación y mejoramiento de los procesos y procedimientos de manera permanente teniendo en cuenta las recomendaciones de los funcionarios, contratistas y clientes de los procesos. Durante el semestre se actualizaron procedimientos, formatos y guías entre otros.

1.2.3. Estructura Organizacional.

Se está realizando el proceso de actualización del Manual de Funciones con la participación activa de los líderes de los procesos.

1.2.4. Indicadores de Gestión.

Se actualizó la batería de indicadores de gestión por proceso, los cuales deben ser reportados en la vigencia 2015.

1.2.5. Políticas de Operación.

Se definió la Política de Administración de Riesgos a través de la actualización de la Guía Metodológica de Riesgos; y se actualizaron las matrices de riesgos por proceso realizando alineación con las características de calidad.

1.3. Componente Administración del Riesgo

Se definió la Política de Administración de Riesgos a través de la actualización de la Guía Metodológica de Administración del Riesgo. Se actualizaron las matrices de riesgos por proceso realizando alineación con las características de calidad.

Valoración de riesgos

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento al Mapa Institucional de Riesgos, que consistió en la verificación del cumplimiento de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento suscrito como resultado de la primera evaluación, reportando avances en las mismas actividades.

Del seguimiento efectuado, se propuso que dentro del ejercicio de identificación se logre la inclusión de aquellos riesgos de gran importancia sobre los cuales hizo observaciones puntuales la Oficina de Control Interno, para los procesos de Contratación, Gestión de la Información y Comunicación, Gestión Administrativa y Financiera, y Talento Humano; y como quiera que se encuentran realizando la revisión de la identificación y valoración de los riesgos, es importante también incluir una revisión puntual al plan de manejo que se establece para el tratamiento de los riesgos identificados, a fin de asegurar el cumplimiento de las acciones y evitar la materialización de los riesgos.

Políticas de Administración de Riesgos

Se actualizaron las matrices de riesgos por proceso realizando alineación con las características de calidad.

2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

La Contraloría General de la República presentó el Informe de la Auditoria Regular al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible - vigencia 2013. (Se suscribieron planes de mejoramiento)

2.1. Componente Auto Evaluación Institucional

La Oficina de Control Interno cumplió con el Programa de Auditorías, y en el período comprendido entre noviembre 12 de 2014 a marzo 11 de 2015, adelantó las siguientes evaluaciones y actividades:

- ✓ Evaluación al Plan Institucional de Bienestar
- ✓ Seguimiento al Plan Institucional de Capacitación de la vigencia 2014
- ✓ Evaluación Financiera al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, al Fondo Nacional Ambiental - FONAM y al Fondo de Compensación Ambiental
- ✓ Evaluación del Sistema de Control Interno Contable del MADS y FONAM a diciembre 31 de 2014
- ✓ Seguimiento a adquisición de herramientas tecnológicas de Gestión Documental; seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- ✓ Austeridad y Eficiencia en el Gasto Público del cuarto trimestre y consolidado de 2014
- ✓ Seguimiento a Comités Institucional y Sectorial de Desarrollo Administrativo; seguimiento al cumplimiento de los Planes de Desarrollo Administrativo Institucional y Sectorial del MADS
- ✓ Informe de Cuenta Anual consolidado, mediante el aplicativo SIRECI a la Contraloría General de la Republica; arqueo a la caja menor de viáticos, gastos de viaje y gastos de desplazamiento
- ✓ Evaluación al manejo del Sistema Integrado de Información Financiera SIIF Nación II
- ✓ Seguimiento al Programa de Gestión Documental
- ✓ Informe Consolidado Sectorial de la Información de Personal y Costo, se migro a través del aplicativo SIRECI
- ✓ Evaluación al Procedimiento para la Aprobación Nacional de Programas de Actividades (POA) bajo el mecanismo de desarrollo limpio (mdl) de Cambio Climático
- ✓ Evaluación al Convenio Interadministrativo No. 302 de 2013 suscrito entre el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y la Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS y seguimiento al plan de acción vigencia 2014 de la Dirección de Recurso Hídrico
- ✓ Seguimiento a requerimientos de organismos de control: Se recibieron, analizaron, asignaron a responsables o se trasladó a entidades externas, consolidaron, y se efectuó seguimiento continuo a las solicitudes de organismos de control como: Contralorías, Procuraduría, Fiscalía,

Personerías, y otras entidades, dentro del periodo en un total de 110 requerimientos, como se observa en la siguiente tabla:

Requerimientos Entes de Control

Ente de Control	Total requerimientos atendidos
Contraloría General de la República	35
Procuraduría General de la Nación	42
Fiscalía General de la Nación	7
Defensoría del Pueblo	14
Personerías	10
Otras Entidades	2

Fuente: OCI 2015.

Se presentan inconvenientes por demoras en las respuestas por parte de algunas de las áreas, a los requerimientos de los entes de control; lo que dificulta su envío de manera oportuna, situación que se incrementa en respuestas que deben ser integradas por varias dependencias.

FOMENTO DE LA CULTURA DEL AUTOCONTROL

La Oficina de Control Interno diseñó y aplicó una serie de herramientas como publicaciones en la intranet y en las pantallas institucionales.

Dichas herramientas se orientaron a la sensibilización de los funcionarios de la entidad, a fin de que interiorizaran que la cultura del autocontrol es responsabilidad de todos.

Ahora bien, con el fin de evaluar el estado de ésta cultura dentro del Ministerio y los resultados de nuestra sensibilización, diseñamos y aplicamos una encuesta para medir el nivel de conocimiento e implementación de los Componentes y Elementos del Sistema de Control Interno (Planeación y Gestión, Evaluación y Seguimiento).

Para la aplicación de la encuesta se definió como universo, el total de funcionarios y contratistas del Ministerio. La encuesta, se dispuso de manera temporal a través de un link enviado a los correos electrónicos institucionales, con el fin de que cualquier funcionario pudiera acceder y diligenciar la misma.

Una vez realizado el cierre del aplicativo, se obtuvieron los siguientes resultados:

Del total de funcionarios y contratistas del Ministerio, que asciende a más de 400 personas contestaron 90, distribuidos por cargos así:

CARGOS	NUMERO
Ministro	1
Viceministro	1
Jefes de Oficina	2
Asesores	6
Profesionales Especializados	55
Profesionales Universitarios	8
Técnicos Administrativos	2
Secretarios Ejecutivos	1
Contratistas	14

CONCLUSIONES

- ✓ Del total de funcionarios y/o contratistas, el 25% contestaron la encuesta, donde el mayor número de participación se vio reflejado en el nivel profesional y el menor en los niveles directivos y asistenciales.
- ✓ En gran porcentaje se obtuvo una calificación positiva, por lo que se puede inferir que existe una cultura de autocontrol.
- ✓ Es de destacar que quienes contestaron la encuesta, se sienten alineados desde sus roles con la misión, visión y objetivos de la entidad.
- ✓ Igualmente, se evidencia gran compromiso en la protección al patrimonio público y al mejoramiento continuo de las labores.
- ✓ El 51% de encuestados considera que en la entidad no se promueven capacitaciones orientadas al autocontrol.
- ✓ El 42% de los funcionarios que contestaron, manifestó no conocer el desarrollo de acciones orientadas al conocimiento de las normas aplicables a la entidad, por lo cual es recomendable seguir fortaleciendo mecanismos de divulgación y actualización de los documentos normativos por los cuales se rige, además de los que expide el Ministerio y que son de interés para la ciudadanía.
- ✓ Es importante impulsar actividades de fortalecimiento de la cultura de autocontrol a nivel sectorial de tal manera que los actores generales se complementen en un política sectorial de trabajo controlado.

2.2. Componente de Auditoría Interna

- ✓ Se realizó la formación de auditores internos integrales de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Se ajustó el procedimiento de auditoría interna teniendo en cuenta las recomendaciones de la auditoría del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

2.3. Componente Planes de Mejoramiento

Se migraron en el aplicativo SIRECI de la Contraloría General de la República los Planes de Mejoramiento de: Hidrocarburos no Convencionales; Política de Equidad de Género y Golfo de Morrosquillo, los cuales se encuentran en ejecución.

En cuanto al seguimiento a Planes de Mejoramiento, se enviaron requerimientos para que las diferentes áreas informen y/o envíen los soportes de las actividades con vencimiento en el segundo semestre de 2014 y el primer bimestre de 2015. Se siguen presentando demoras o entregas de información y soportes el mismo día del vencimiento por parte de varias dependencias.

Se realizó seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos, de acuerdo con las fechas de cumplimiento y actividades establecidas (auditoría regular 2012), y se migro Plan de Mejoramiento de la auditoría regular correspondiente a la vigencia 2013.

3. Eje transversal: Información y Comunicación

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.

Sistemas de información

Proceso: Gestión de Tecnología

- ✓ Implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Actualización y Sostenibilidad de la Plataforma Tecnológica.
- ✓ En el proceso de implementación del Plan, se contempló la contratación para la primera fase, para la adquisición del Sistema Electrónico de Gestión Documental, el cual fue adjudicado.

Proceso: Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de Información

Durante el periodo se efectuaron las actividades relacionadas a continuación:

- ✓ Se realizó el proceso de sensibilización a los funcionarios del MADS, del Sistema de Gestión de Seguridad de información.
- ✓ Acompañamiento en el taller de socialización del plan de mejoramiento a las dependencias involucradas en el alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de Información.
- ✓ Piezas Comunicativas de sensibilización del Sistema de Gestión de Seguridad de Información.
- ✓ Desarrollo de la fase I de la auditoria para la certificación ISO 27001.
- ✓ Acompañamiento en fase II de auditoria para la certificación ISO 27001 y Elaboración de Plan de mejoramiento.
- ✓ Se elaboró el Plan de Continuidad del Negocio y se publicó en el Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio.
- ✓ Se realizaron las pruebas del Plan de Continuidad del Negocio

Proceso: Rediseño de un Portal web del Ministerio

- ✓ Aula Virtual

En el mes de febrero se inició la inscripción para un nuevo curso virtual denominado “Adaptación al Cambio Climático”, en marzo 2, se cerró la inscripción en la cual se registraron 474 estudiantes interesados en realizar el curso virtual a partir del mes de abril.

- ✓ Intranet

Luego de efectuar algunas modificaciones e incorporar nuevas temáticas en la intranet, esta fue puesta en marcha en el mes de diciembre de 2014, con la cual se mantiene informados a todos los servidores públicos, día a día de lo que está

sucediendo al interior del Ministerio, en temas de normativa, temas de interés, de capacitaciones y noticias entre otros.

Grupo de Atención al Ciudadano

Correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) radicadas en el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS.

Solicitudes registradas en el Sistema de Información y Gestión Documental del Ministerio – SIGDMA. Durante el periodo en mención, se obtuvo el siguiente consolidado de las solicitudes registradas:

CONSOLIDADO DE SOLICITUDES RADICADAS EN EL SIDGMA						
Noviembre 2014 - Febrero 2015						
Mes		Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Total
Peticiones	Petición (concepto, oficio)	377	402	345	515	1639
	Información - solicitud	630	652	417	645	2344
	Respuesta a solicitud	179	193	154	106	632
	Derechos de Petición	92	100	114	118	424
	Correo electrónico	436	366	442	563	1807
	Consultas	21	12	2	4	39
QUEJAS		3	2	1	1	7
RECLAMOS		0	0	0	0	0
SUGERENCIAS		0	0	0	0	0
DENUNCIAS		0	0	0	0	0
Subtotal		1738	1727	1475	1952	6892
Diferentes Temas	Certificaciones, invitaciones, propuestas económicas, cuotas partes, cuentas de cobro, y Otros	426	473	333	378	1610
Total		2164	2200	1808	2330	8502

Fuente: Información suministrada por el Grupo de gestión Documental 2014 – 2015 por filtración a partir de los registros obrantes en la base de datos del SIDGMA

Se debe anotar que en el SIGDMA, se registra como queja las denuncias ciudadanas sobre la posible comisión de un delito o contravención ambiental, y como reclamo, la interposición de recursos o solicitudes de reconsideración de actuaciones administrativas.

Se concluye que durante el cuatrimestre se radicaron un total de **8502** solicitudes PQRSD nuevas.

Solicitudes registradas a través de los canales de comunicación administrados por el grupo de atención al ciudadano.

Durante el periodo del informe, el siguiente es el comportamiento y estado de los canales de comunicación:

REGISTRO GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Canal de Atención	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Total	% por Canal
Atención personal	34	13	19	35	101	3.7 %
Ventanilla (Remisión Cartas)	0	0	0	0	0	0 %
Chat institucional	34	21	32	49	136	5.0 %
Líneas telefónicas	113	38	118	118	387	14.4 %
Correo electrónico	327	266	587	732	1912	71.2 %
Aplicativo PQRSD	24	35	37	50	146	5.4 %
Redes Sociales	0	0	1	1	2	0.1%
Total	532	373	794	985	2684	100 %

Fuente: Información registrada en aplicativo de registro y seguimiento administrado por el Grupo de Atención al Ciudadano a partir del 1° de Noviembre de 2014 y 28 de Febrero 2015.

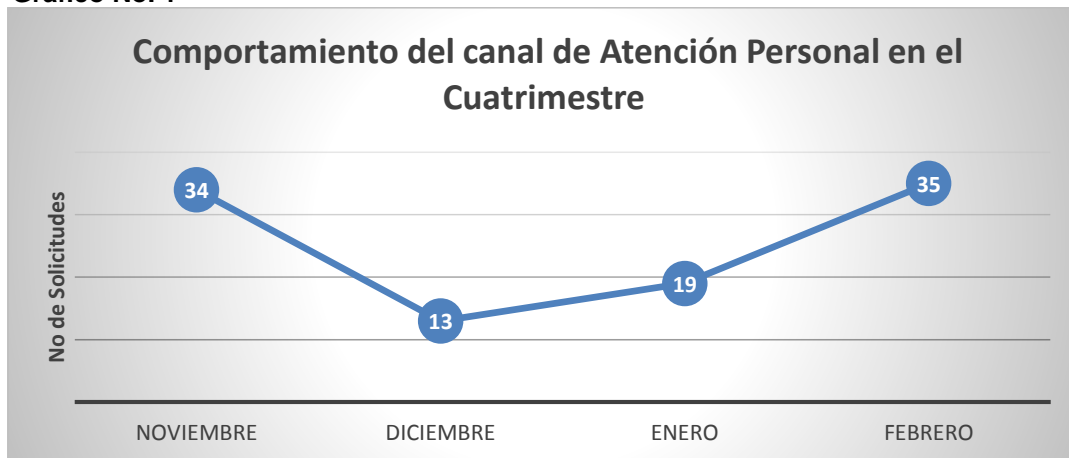
Comportamiento Canales de Comunicación

Durante el período, en el Grupo de Atención al Ciudadano a través de los canales institucionales, se atendió, informó y orientó a la ciudadanía sobre trámites y servicios a cargo del Ministerio. Solicitudes registradas en el Ministerio así:

Canal de Atención Personal.

La atención personalizada a ciudadanos sobre servicios y trámites, presentó un comportamiento modal en su demanda equivalente al 3.7% del total de solicitudes recibidas en el GAC.

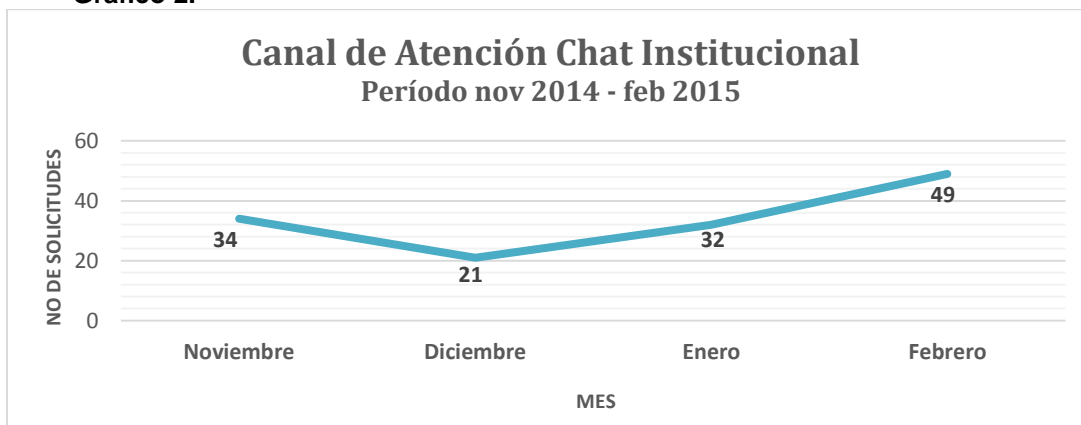
Gráfico No. 1



Canal Chat Institucional

Se brinda atención virtual a los ciudadanos que se conectan con el canal. Durante el período de observación se registraron 136 consultas que fueron atendidas inmediatamente.

Gráfico 2.

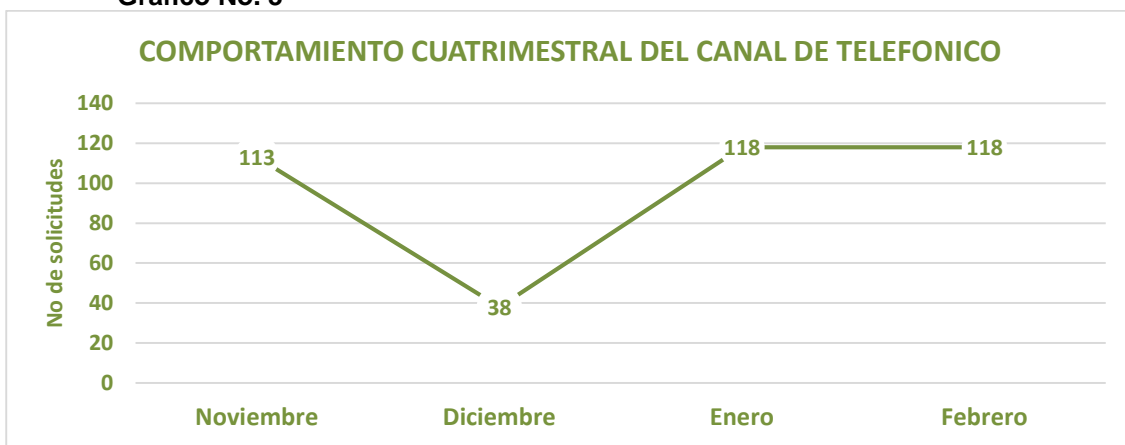


Canal de Atención Telefónica

Se habilitó este canal de atención ciudadana.

Durante el período observado se registraron 387 llamadas discriminadas por meses así:

Gráfico No. 3



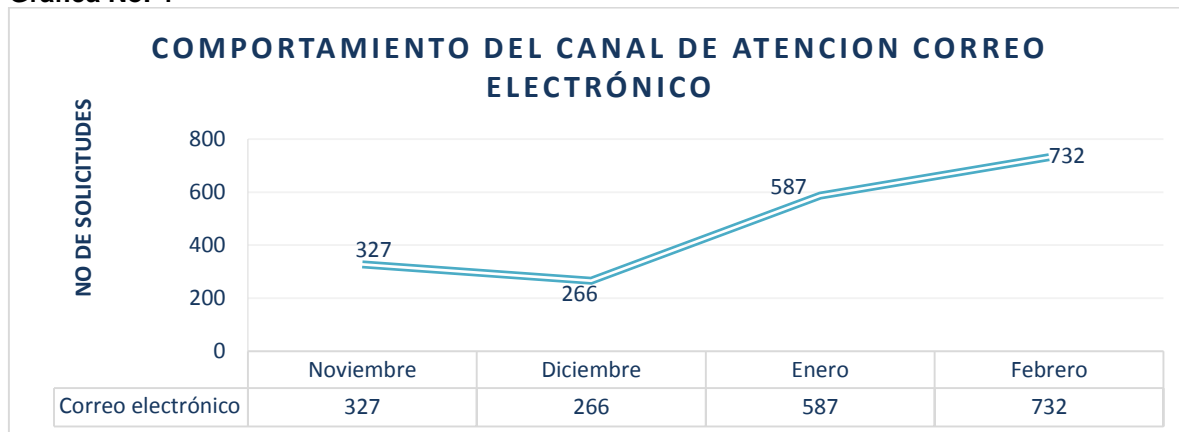
Canal Correo Electrónico

Habilitado el correo electrónico: servicioalciudadano@minambiente.gov.co.

Se verifica diariamente la cuenta de servicioalciudadano@minambiente.gov.co por parte del Grupo de Atención al Ciudadano y se remite al Grupo de Gestión Documental y Correspondencia a través de la cuenta correspondencia@minambiente.gov.co para su radicación y direccionamiento.

A través del correo: serviciosalciudadano@minambiente.gov.co, se recibieron, direccionaron y atendieron 1912 peticiones, como se indica a continuación:

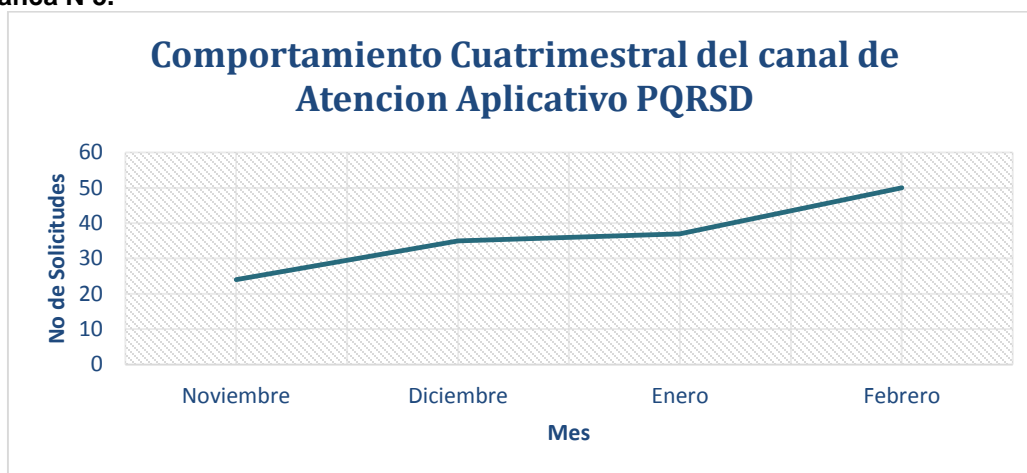
Gráfica No. 4



Canal Aplicativo PQRSD.

La herramienta virtual denominada PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), busca mayores niveles de participación ciudadana y concretar uno de los compromisos de la Política Nacional de Atención al Ciudadano.

Gráfica N 5.



URNA DE CRISTAL.

Es una plataforma del gobierno colombiano para la participación ciudadana y la transparencia gubernamental.

De acuerdo a los temas y al interés de los colombianos, en Urna de Cristal se desarrollan tres tipos de campaña:

- ✓ De consulta: el ciudadano pregunta, el gobierno responde
- ✓ Pedagógicas: el gobierno resuelve dudas y hace pedagogía con el ciudadano
- ✓ Ejercicios de participación: el ciudadano incide en política pública

Las consultas realizadas son revisadas a diario con la finalidad de dar respuesta en los términos propios de esta.

La plataforma registró ha registrado el siguiente movimiento:

CATEGORÍA	CANTIDAD
Cantidad Preguntas Asignadas	117
Cantidad de preguntas sin responder	0
Cantidad de preguntas con respuesta	117
Porcentaje de Cumplimiento del MADS	100%

Ferias Ciudadanas

Las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano articulan las Entidades de la Administración Pública con el propósito de acercar el Estado al territorio y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios, trámites, programas y campañas de las entidades estatales.

Durante el período se hizo presencia en la feria ciudadana de Riohacha (Guajira) donde se hizo labor de identidad institucional, promoción y posicionamiento del MADS, atención y orientación ciudadana.

FECHA	POBLACIÓN	CIUDADANOS ATENDIDOS	(**) ELEMENTOS DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN
29-11-2014	Riohacha	154	1150

Fuente. Departamento Nacional de Planeación – FNSC 2014 ** Plegables de servicios y llaveros, libros y cartillas

Primer Foro Virtual: “Canales de Comunicación del MADS: Espacios para la Participación Ciudadana”

Se llevó a cabo el primer foro virtual de atención ciudadana, en desarrollo del cual se registraron 10 ciudadanos que participaron de forma ágil, verificándose un

correcto funcionamiento técnico y facilidad de manejo de las partes que intercambiaron información.

Los temas se atendieron a través de 30 escritos de interacción, a los que el Grupo de Atención al Ciudadano dio respuestas de fondo, orientó e invitó a consultar la información relevante del Ministerio en nuestra página web y a través de cualquiera de nuestros canales de comunicación.

Encuesta de satisfacción ciudadana

Teniendo en cuenta el Sistema Integrado de Gestión - SIG, establecido bajo los parámetros de la norma NTCGP 1000:2009, el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 y en el Marco del Programa Nacional de Atención al Ciudadano, se planeó, diseñó y aplicó la “Encuesta de Percepción y Satisfacción Ciudadana - Servicios y Trámites - 2014”

Participación en Reuniones Interinstitucionales

Se asistió al Seminario “Lineamientos para la Protección de Datos Personales” brindada por el Programa Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

Se asistió a la Capacitación “Ley 1712 - Acceso a la información” dictada por el Grupo de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública de la Procuraduría General de la Nación.

Se asistió al taller “Difusión de los resultados de algunos estudios hechos por el equipo de herramientas del Programa de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.” brindada por el Programa Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.