

INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO

JEFE DE CONTROL INTERNO:

CLINFOR BELLO CASTILLO

PERÍODO EVALUADO: Noviembre de 2018
a Febrero de 2019

FECHA DE ELABORACIÓN: 03/15/2018

MODULO CONTROL DE PLANEACION Y GESTION

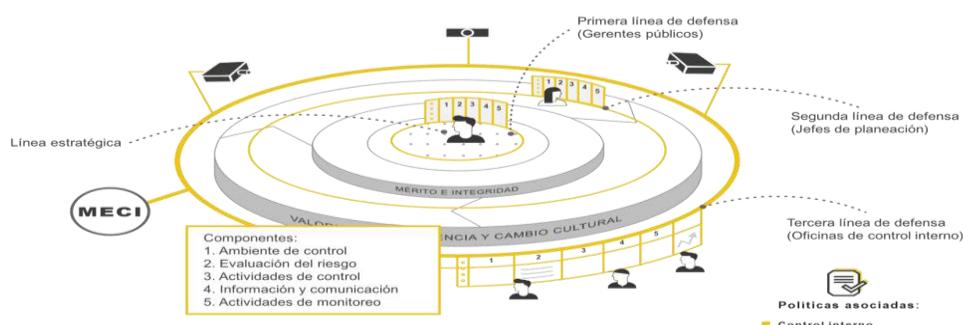
Area Metropolitana de Bucaramanga
Informe Pormenorizado del Estado del Sistema de Control Interno
Periodo: Noviembre 2018 –Febrero de 2019

Estado del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

Desde su implementación en el año 2011, el Informe Pormenorizado sobre el estado del Sistema de Control Interno, se ha venido elaborando, cada cuatro meses conforme lo dispone la Ley, mediante un seguimiento a la gestión institucional, con base en la estructura del Modelo MECI.

A partir de la implementación del Modelo MIPG Decreto 1499 de 2017, el cual se presenta en el contexto de la gestión pública como un avance importante para la ejecución y seguimiento integral de la gestión en sus entidades; el seguimiento pormenorizado por parte de la Oficina de Control Interno OCI, se enmarca en los postulados del MIPG, sus siete (7) dimensiones, de las cuales hace parte el control interno, las políticas definidas para cada dimensión, y las cuatro (4) líneas de defensa de que trata este Modelo.

Séptima dimensión – Control Interno



Fuente: Manual Operativo MIPG – versión publicada en Página web Función Pública

La entidad mediante Resolución 000298 de 23 de marzo de 2018 adopta el Comité Institucional de Gestión y Desempeño; Este comité sustituye los demás que tengan relación con los sistemas que integran el Sistema de Gestión y Modelos que no sean obligatorios por mandato legal. La secretaria técnica estará a cargo del jefe de oficina de planeación de la entidad o quien haga sus veces.

El artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 establece que se deben integrar los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad y este Sistema único se debe articular con el sistema de Control Interno; en este sentido el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG surge como el mecanismo que facilitará dicha integración y articulación.

Este informe pormenorizado está centrado en el alcance y cumplimiento de la misión institucional en procura de mejorar el desempeño de los servidores públicos al servicio del Estado en este caso del Area Metropolitana de Bucaramanga aumentando la confianza en la administración pública y sus servidores; se continúa presentando bajo la estructura del Modelo MECI, enfocado en la dimensión de control interno dentro del MIPG y actualizado en un esquema de cinco (5) componentes: 1. Ambiente

de Control; 2. Evaluación del Riesgo; 3. Actividades de Control; 4. Información y Comunicación; 5. Actividades de Monitoreo.

.DIMENSION DEL TALENTO HUMANO

Al mencionar este componente se debe entablar como compromiso fundamental en la Entidad la INTEGRIDAD como valor fundamental, referenciado principalmente por Código de Integridad y Valores de los Servidores Públicos, este documento fue implementado mediante Resolución No. 000611 del 20 de julio de 2018 y publicado en la página web institucional. LINK: <https://www.amb.gov.co/codigo-de-etica/>

Los lineamientos de liderazgo de la Alta Dirección, serán representados por planeación estratégica para la vigencia 2018, y desarrollados bajo el título de “Dimensión del Planeación Estratégica”.

El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno aprobado mediante Resolución 000188 del 25 de enero de 2019, llevó a cabo una reunión con el propósito específico de gestionar la revisión y aprobación del Plan Anual de Auditoría vigencia 2019, documento que en dicho Comité quedó aprobado.

En lo referente a la supervisión del desempeño del Sistema de Control Interno; desarrollo del Componente 5. “Actividades de Monitoreo o Supervisión Continua” Se presentaron los informes y resultados, los cuales contienen las respectivas sugerencias y/o recomendaciones al igual que los ajustes o mejoras que se han considerado.

Para la vigencia 2018-2019 La Oficina de Talento Humano en su objetivo fundamental de cumplir los objetivos de la entidad enmarca dentro de su plan de acción el “Plan Institucional de Capacitación, Bienestar e Incentivos, Seguridad en el Trabajo” conformado por los Planes “Plan Institucional de Capacitación” y Plan Estratégico del Talento Humano (PETH)

POLÍTICA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO

Etapa 1: Disponer de información

Marco normativo: El avance realizado en el área de talento humano se está actualizando constantemente el normograma institucional. Se actualizó el normograma institucional a fecha 30 de diciembre de 2018 y se subió a la página web institucional.

En cuanto al objetivo, misión, metas estratégicas, se parte del Plan Integral de Desarrollo Metropolitano – dime tu plan, el plan de acción institucional anual y los planes de acción de las dependencias de apoyo de la entidad. El PIDM, así como el plan de acción institucional de la vigencia 2018-2019 se encuentran publicados en la página web de la entidad.

Caracterización de los servidores: antigüedad, nivel educativo, edad, género, tipo de vinculación, experiencia laboral: Se elaboró un cuadro en Excel que contiene la información de cada funcionario, se actualiza permanentemente y es un documento que tiene reserva dado el tipo de información que contiene.

Caracterización de los empleos: planta de personal, perfiles de los empleos, manual de funciones, naturaleza de los empleos, vacantes: El área de talento humano mantiene actualizada permanentemente esta información mediante medio tecnológico archivo Excel.

Etapa 2: Diagnosticar la gestión estratégica del Talento Humano

Se incorporó matriz de autodiagnóstico, se obtuvo que la gestión estratégica del talento humano – GETH de la entidad se encuentra en el nivel de madurez de **BÁSICO OPERATIVO** el cual es el primer nivel que implica que se cumplen los requisitos básicos de la política.

Etapa 3: Elaborar el plan de acción

Con base en el nivel **BÁSICO OPERATIVO** en el que se encuentra la entidad, se diseñó un plan de acción que describe los pasos a seguir para priorizar la gestión y lograr acceder al siguiente nivel de madurez.

Etapa 4: Implementar el plan de acción

En esta etapa se adelantan las acciones para fortalecer los aspectos en el ciclo del servidor público que resultaron con puntaje bajo en el diagnóstico, con el objetivo de mejorar la gestión estratégica del talento humano:

| <p align="center">Acciones adelantadas en el AMB Ciclo de Servidor Ingreso</p> |
|---|
| <p>Antes del ingreso se realiza la verificación de cumplimiento de requisitos, confirmación de experiencia laboral y chequeo de los documentos. Se emite acto administrativo y acta de posesión. Una vez posesionado se da la bienvenida, se presenta en todas las dependencias de la Entidad, se hace entrega de manual de funciones, se realiza la inducción que contiene misión, visión y plan estratégico institucional, contempla adicionalmente la inducción al sistema de calidad por parte de Gestión Corporativa y la Inducción al puesto de trabajo la cual es realizada por el superior inmediato.</p> |
| <p align="center">Acciones adelantadas en el AMB - Ciclo de Servidor - Desarrollo</p> |
| <p>CAPACITACIÓN:</p> <p>Se han gestionado capacitaciones por parte del área de talento humano en temas específicos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jornada de transparencia con enfoque territorial • Asesoría para el fortalecimiento de las políticas de Participación Ciudadana, Transparencia y Acceso a la Información Pública, Rendición de Cuentas, Caracterización de Usuarios y Taller de Racionalización de Trámites y SUIT. • Instrumentos de gestión de la información • SECOP II • Contratación y presupuesto. • Normas internacionales del sector público, • Actualización SIA OBSERVA, • Capacitación en Gestión Documental. • Taller Gestión estratégica del Talento Humano. • Plan Estratégico de Seguridad Vial. • Taller de lenguaje de señas. • Capacitación en Liderazgo. • Capacitación prevención acoso laboral. • SIGEP • Comunicación asertiva, liderazgo, trabajo en equipo. • Se tiene previsto para la primera semana de noviembre iniciar la capacitación para todos los niveles, sobre atención al ciudadano. |
| <p>BIENESTAR:</p> <p>Las actividades de bienestar implementadas durante la vigencia 2018 son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratación de servicio médico asistencial y de urgencias (Emermédica) • Contratación de plan exequial. • Modificación temporal del horario laboral y de atención al público para disfrutar los partidos de la copa mundial de futbol 2018. • Periódicamente se realizan pausas activas con el apoyo de la caja de compensación familiar, de la ARL y de EPS que se unen a las actividades del AMB. • Se está gestionando lo pertinente para la realización de las jornadas de integración familiar y del funcionario público. • Adicionalmente se realizó capacitación comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo. Estas charlas contribuyen a mejorar el ambiente laboral. |
| <p>SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:</p> <p>En esta materia se han realizado las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medición del ruido y socialización de folleto y carteles informativos para prevenir el ruido en la sede de la Subdirección Ambiental y de Planeación. • Conformación de la brigada AMB. • Capacitaciones en temas como: seguridad laboral, peligros – EPP; Inducción y Reinducción; riesgos prioritarios (públicos); orden y aseo – generalidades de SGSST; Riesgos: seguridad vial, uso adecuado de herramientas; primeros auxilios, estilos de |

| |
|--|
| <p>vida saludable, uso racional de los recursos, Medidas preventivas: riesgos prioritarios (biológico y biomecánico).</p> <ul style="list-style-type: none"> • La evaluación realizada por Positiva ARL en el mes de diciembre de 2018 evidenció un avance en el SSST del 91% |
| <p>OTRAS QUE APUNTEN AL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO CON SU TRABAJO Y CON LA ENTIDAD:</p> <p>Se realizaron elecciones de la nueva comisión de personal y del COPASST</p> |
| <p>Acciones adelantadas en el AMB - Ciclo de Servidor - Retiro</p> |
| <p>Ciclo de conferencias y talleres para pre pensionados con el apoyo de los fondos de pensiones.</p> |

La política de gestión estratégica del talento humano contempla las rutas de creación de valor para enmarcar las acciones previstas en el plan de acción. Es así como en el AMB se han implementado como se describe a continuación.

Ruta de la felicidad:

- a. Se han adelantado acciones orientadas a promover el salario emocional como es el caso de la gestión realizada para obtener descuentos y precios especiales en Gimnasios como Momba, Fitness People (descuentos del 10%, obsequios de bonos)
- b. Plan de atención médica con Emermedica
- c. Plan exequial con Jardines La Colina.
- d. Se ha tenido en cuenta para la provisión de encargos que se presentan en el AMB a funcionarios de carrera administrativa.

Ruta del crecimiento:

- e. Con el apoyo del SENA se dictó curso Comunicación asertiva, trabajo en equipo y liderazgo.
- f. Se adoptó mediante Resolución 611 de 2018 el Código de Integridad.
- g. Se socializó el Código de Integridad a través de los correos institucionales, diapositivas sobre los valores contenidos en el Código, charlas en cada una de las dependencias y actividades lúdicas con el fin de proporcionar la información, habilidades, procedimientos y espacios que necesitan para tomar decisiones acordes al objetivo de cambio que se quiere lograr.
- h. El Comité de bienestar y capacitación tiene participación activa de uno de los sindicatos; Para la provisión temporal de un cargo de libre nombramiento y remoción se tuvo en cuenta a una funcionaria de carrera administrativa.

Ruta del servicio:

Funcionarios y contratistas asistieron a la capacitación ofrecida por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, el DAFP, agencia Nacional de Contratación Pública a la capacitación sobre rendición de cuentas, monitoreo, seguimiento y control; asistencia a la capacitación ofrecida por Colombia Compra Eficiente sobre Ley de Transparencia y acceso a la información.

Ruta de la calidad:

- i. Con el apoyo del DAFP se depuró y actualizó la base de datos del SIGEP: funcionarios y contratistas tienen su hoja de vida actualizada;
- j. Se comunicó y motivó a los funcionarios a presentar dentro de los términos legales la declaración juramentada de bienes y rentas.
- k. La evaluación de los funcionarios de carrera administrativa se realizó y se informó a la Secretaría General dentro de los términos establecidos por la norma vigente para la República de Colombia.
- l. El consolidado obtenido en el proceso de Evaluación de desempeño laboral se rindió

igualmente dentro del término establecido en el Acuerdo 565 de 2016.

- m. De acuerdo a la medición del clima organizacional realizada en los meses de noviembre y diciembre de la vigencia 2018, se han venido realizando actividades como: curso de comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo.
- n. Se capacitó al comité de convivencia laboral sobre prevención del acoso laboral.

Ruta del análisis de datos:

- 2. Mediante resolución 000047 del 28 de enero de 2018 se adopta la política de tratamiento de datos de Area metropolitana publicada en la página Web institucional.
- 3. Se presentó el informe de la evaluación de los funcionarios de carrera administrativa dentro del término establecido por la norma.
- 4. Se tienen estadísticas relacionadas con ausentismo.

Una segundo seguimiento y revisión por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño llevado a cabo en el cuatrimestre evaluado, presenta avances en la implementación de los lineamientos de MIPG; en cuanto a una Planeación estratégica del Talento Humano, encaminado al alcance de los objetivos institucionales y en cumplimiento a el Decreto 612 del 4 de abril de 2018 “por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado. A continuación avances reportados:

| Nombre | Código | Fin año | Vigencia | Estado |
|--|-----------|------------|----------|--------|
| PROYECTO PARA LA LIMPICIÓN DEL PINAR | 000047-18 | 31/12/2018 | 2018 | Activo |
| PLAN ANUAL DE VACANTES 2018 | 000047-18 | 31/12/2018 | 2018 | Activo |
| PLAN DE PREVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS 2018 | 000047-18 | 31/12/2018 | 2018 | Activo |
| PLAN ESTRATÉGICO DE TALENTO HUMANO 2018 | 000047-18 | 31/12/2018 | 2018 | Activo |
| PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2018 | 000047-18 | 31/12/2018 | 2018 | Activo |
| PLAN DE TRABAJO ANUAL EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | 000047-18 | 31/12/2018 | 2018 | Activo |
| PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES PETI 2018 | 000047-18 | 31/12/2018 | 2018 | Activo |
| PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN | 000047-18 | 31/12/2018 | 2018 | Activo |
| PLAN DE INCENTIVOS Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN 2018 | 000047-18 | 31/12/2018 | 2018 | Activo |

- 5. Plan institucional de archivos de la entidad –PINAR
- 6. Plan Anual de Adquisiciones
- 7. Plan Anual de Vacantes
- 8. Plan de Previsión de Recursos Humanos
- 9. Plan Estratégico de Talento Humano
- 10. Plan Institucional de Capacitación
- 11. Plan de Incentivos Institucionales
- 12. Plan de trabajo anual en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 13. Plan Estratégico de Tecnologías de la información y las Comunicaciones PETI
- 14. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la información.

Los planes fueron publicados en la página Web Institucional cumpliendo con el principio de transparencia y uso de la información.

<https://www.amb.gov.co/planes-institucionales-y-estrategicos-2019/>

<https://www.amb.gov.co/planes-institucionales-y-estrategicos-2018/>

Frente al monitoreo del SIGEP, se están llevando ejercicios de revisión, lo mismo que los seguimientos y control para asegurar la información sea registrada en el sistema de forma veraz y oportuna.

Para el tema de la evaluación del desempeño la entidad da cumplimiento a las directrices de la Comisión Nacional del Servicio Civil, la Responsable de Talento Humano informa que cumplió a cabalidad con la primera evaluación correspondiente al periodo comprendido entre los meses de febrero-julio de la presente vigencia a los nueve (9) funcionarios adscritos en carrera administrativa las evaluaciones no presentan calificaciones no presentan puntajes por debajo de los estándares nivel satisfactorio (mayor a 65% y menor a 80%) que impliquen por parte del empleado público suscribir plan de mejoramiento.

La consolidación de las evaluaciones y calificaciones de desempeño laboral de la vigencia 2017 – 2018 mostró que para este periodo se cuenta con un total de 9 funcionarios inscritos en Carrera Administrativa con la siguiente distribución por niveles:

| NIVEL | NÚMERO DE FUNCIONARIOS | PROPORCIÓN |
|-------------|------------------------|------------|
| Profesional | 5 | 56% |
| Técnico | 3 | 33% |
| Asistencial | 1 | 11% |
| TOTAL | 9 | 100% |

La distribución funcional (apoyo – misional), de los funcionarios de carrera administrativa es de 4 de apoyo y 5 misionales, con una proporción de 44% y 56%, respectivamente.

Del consolidado de la evaluación de desempeño laboral de los funcionarios inscritos en carrera administrativa para el periodo 1 de febrero de 2017 a 31 de enero de 2018 se observa que el 55.56 % de los funcionarios obtuvo calificación sobresaliente, es decir el rango de calificación estuvo entre 95% y 100%; el 44.44 % de los funcionarios alcanzaron calificación destacada, entre el 85% y el 94%.

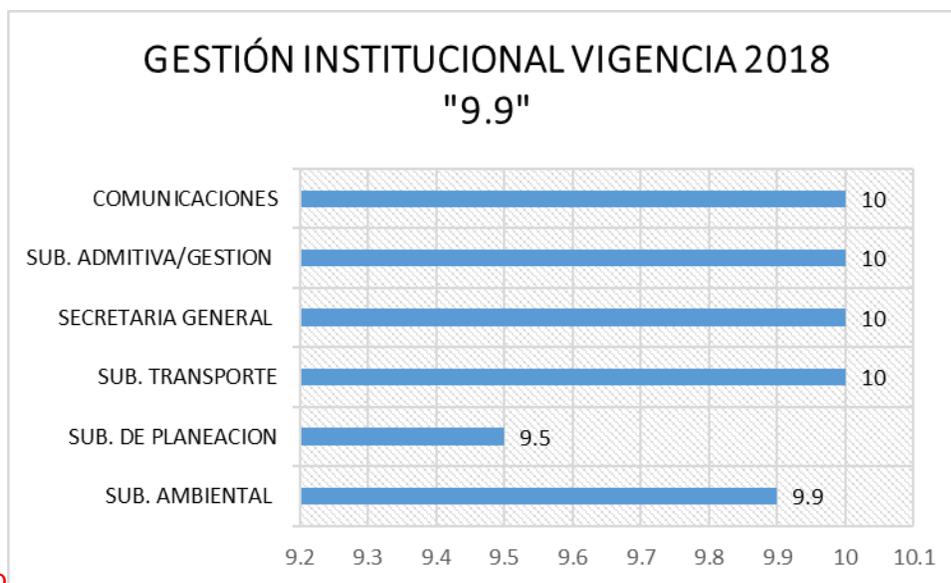
| NIVEL | NÚMERO DE EVALUADOS | SOBRESALIENTE MAYOR O IGUAL A 95% | DESTACADO 80% - 94% | SATISFACTORIO 66% y menor que 80% | NIVEL NO SATISFACTORIO: MENOR DE 65% |
|-------------|---------------------|---|------------------------|---|--|
| PROFESIONAL | 5 | 80% | 20% | 0% | 0% |
| TÉCNICO | 3 | 0% | 100% | 0% | 0% |
| ASISTENCIAL | 1 | 0% | 100% | 0% | 0% |

La calificación promedio general fue de 94.97 % y la calificación media por niveles fue: Nivel profesional: 96.55%, nivel técnico: 93.1% y nivel asistencial: 9.64%

Evaluación a la gestión por Dependencias 2018 Control Interno

La Oficina de Control Interno en cumplimiento a la Ley 909 de 2004 y el Acuerdo 565 de 2016 de la Comisión Nacional del Servicio Civil, realizó la evaluación a la Gestión de las 6 dependencias que hacen parte de la Entidad, obteniendo un una calificación agregada y/o promedio general para todas las dependencias de 9,9%,. Esto principalmente como resultado del mejor desempeño presupuestal que se tuvo para la vigencia en curso. El informe anual de evaluación oficina control interno fue publicado en la página Web de la entidad y puede ser consultado en el siguiente Link https://www.amb.gov.co/wp-content/uploads/informe_anual_de_evaluacion_oficina_control_interno_2018.pdf

El Plan de acción para la vigencia 2018 “Espacios para la vida fue conformado por 16 programas, 103 actividades y 130 metas. De a los cuales se le hizo siguientes durante los cuatro trimestres arrojando como datos definitivos las siguientes cifras de gestión institucional en las dependencias que conforman la entidad. De lo anterior se revisó y evaluó la gestion de las metas institucionales de la siguiente forma 125 metas con un intervalo de ejecución entre el (76-100)% dándoles un valor de 100% y 5 metas con un intervalo de ejecución de entre el (26-75)% dándoles valores acorde a sus niveles de gestión



La evaluación se realizó con intervalos correspondientes desde (0-10) siendo sus equivalentes en porcentajes de gestión (0%-100%) por tanto al realizar la respectiva transpolación el nivel de gestión alcanzaría el 99% Tal como se observa, los porcentajes de cumplimiento del plan de acción tienen una calificación que cumple a cabalidad con las proyecciones y metas fijadas para la vigencia en evaluación. Respecto al a gestión realizada para los dos primeros meses de la vigencia 2019 será plasmada para el segundo informe de la presente vigencia dada la periodicidad en la que se programan los informes de gestión

2. DIMENSION DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

La entidad formula el Plan Institucional mediante mesas de trabajo lideradas por el Proceso de Direccionamiento Estratégico comprende los Planes, Programas y Proyectos que se evidencian en el Acuerdo Metropolitano 031 de 2014, que adopta la revisión del componente de ordenamiento físico-territorial del Plan Integral de Desarrollo del Área Metropolitana de Bucaramanga; define las directrices para la estructura territorial, los lineamientos de ordenamiento metropolitano para los planes de ordenamiento territorial de los municipios, los hechos metropolitanos y establece las normas obligatoriamente generales para los municipios que conforman el área; lo cual implica pautas claves para el comportamiento del Sistema de Control Interno. Link: https://www.amb.gov.co/wp-content/uploads/plan_integral_de_desarrollo_metropolitano_2016_2026.pdf

La misión, visión y objetivos Institucionales se encuentran consagrados en el Manual de Calidad, estos temas fueron divulgados a todos los funcionarios y se encuentran publicados en la página web de la Entidad, para conocimiento del público en general.

La política, objetivos de Calidad se encuentran publicados en la Sedes administrativa y Misional para conocimiento de los Funcionarios y públicos en general, igualmente las modificaciones al Manual de Calidad fueron divulgadas mediante correos electrónicos por la Representante de la Alta Dirección, para interiorización de todos los funcionarios de la entidad.

Esta vigencia está plasmada por la particularidad de un trabajo de planeación que incorpora los lineamientos de MIPG, la implementación de los mismos en la gestión, y el correspondiente seguimiento a dicho proceso frente a lo anteriormente mencionado la entidad cuenta con el procedimiento DIE-PR-003 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

Para la vigencia 2018-2019 el Plan de Acción Institucional “Espacios para la Vida “contempla 3 líneas estratégicas, 17 programas, 105 actividades y 131 indicadores. A los cuales se les hizo el respectivo seguimiento y evaluación. Este documento fue actualizado en el mes de enero de 2019 y se encuentra publicado en su https://www.amb.gov.co/wp-content/uploads/Plan_de_acci%C3%B3n_2019.pdf

Mediante Resolución 684 del 13 de junio del 2014, se define la Estructura del Sistema CALIDAD MECI del AMB y se integran los dos sistemas. El mapa de procesos contiene nueve procesos clasificados entre misionales, estratégicos, de apoyo y evaluación, los mismos se encuentran debidamente caracterizados, con sus respectivos formatos y procedimientos creados.

Se tienen plenamente identificados los productos y procesos que deben suministrar las demás áreas y usuarios externos del AMB, los que consagran en la caracterización de los procesos del Sistema de Gestión de la calidad. Finalmente, los soportes documentales de los registros contables están debidamente organizados y archivados en el archivo de gestión y central de la entidad.

Planes, Programas y Proyectos

Seguimiento al cumplimiento de los planes definidos por las diferentes dependencias de la entidad y estas fueron publicadas en el siguiente link: https://www.amb.gov.co/wp-content/uploads/avance_plan_de_accion_diciembre_2018.pdf

Gestión Presupuestal

Del seguimiento realizado por la Oficina de Control interno durante el 2018, se observó que al cierre de la vigencia del 2018 se logró una ejecución presupuestal así:

La entidad realizó la respectiva publicación del presupuesto general de rentas y gastos en la página web institucional en cumplimiento del artículo 74 de la ley 1474 del 2011 y aprobado mediante Acuerdo Metropolitano No. 028 de 15 de Diciembre de 2017 por la suma total de \$ 65.007.274.948 adicionando \$13.524.533.467 para un presupuesto definitivo de \$78.531.808.414,92 de los cuales se ha ejecutado el 90.55% correspondiente a \$ 71.113.4633589.98 esto con corte a 31 de diciembre de 2018.

Del anterior presupuesto se tiene que por subdirecciones y fuente de recursos se ejecutó el presupuesto de la siguiente manera:

| FUENTE DE LOS RECURSOS | VALOR PREUPUESTO DEFINITIVO | VALOR EJECUTADO | % EJECUCIÓN | DEPENDENCIA GESTORA |
|-------------------------------|------------------------------------|------------------------|--------------------|----------------------------|
| LIBRE DESTINACION | 6.596.592.153,76 | 5.575090.526,32 | 61% | SPI, SAM, STM |
| ESPECIALES | 115.889.538,68 | 0 | 0 | SAM |
| CONVENIOS | | | | |
| CONEXIÓN ALTERNA | 132.880.740,61 | 124.551.789,00 | 98.7% | SPI |
| TASA RETRIBUTIVA | 136.047.716,58 | 0 | 0 | SAM |
| FIU | 155.665.158,75 | 0 | 0 | SPI |
| CUPOS PARQUEO | 357.369.177,55 | 0 | 0 | SPI |
| VALORIZACIÓN | 2.043.160.929,45 | 0 | 0 | SPI |
| COMPENSACIONES FORESTALES | 625.554.086,80 | 174.625.204 | 28% | SAM |
| AMBIENTALES | 53.842.488.044,32 | 53.719.100.275,17 | 99.8% | SAM, SPI |
| AREAS DE CESIÓN TIPO C | 2.797.078.839,97 | 2.797.078.839,97 | 100% | SPI |

Es importante resalta el nivel de ejecución frente al presupuesto de inversión con recursos ambiental constatando que se dio un gestión casi en su totalidad como lo muestra las cifras que a continuación se presenta.

| VIGENCIA | PRESUPUESTO | EJECUCIÓN | NIVEL DE % |
|-----------------|--------------------|------------------|-------------------|
| 2017 | 56,365,974,770 | 49,841,233,174 | 88.42% |
| 2018 | 46,556,569,747 | 46,341,790,063 | 99.54% |

Se hace necesario resaltar estos datos dado que dentro de la entidad las actividades de gestión ambiental 61.5% de la gestión institucional estableciendo cifras significativas respecto a los avances realizados para la vigencia 2018.

Administración del Riesgo:

En la Entidad se aplica la Metodología de la guía metodológica del Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP expedida en el 2011, para la identificación, análisis, valoración, determinación de acciones de mitigación y Consolidación del Mapa de Riesgos de Gestión y para los riesgos de

corrupción la Guía de Gestión de Riesgos de Corrupción del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

Control Mapa de Riesgos Consolidado Vigencia 2018

| POR ACCIONES PROGRAMADAS | | |
|------------------------------------|-----|---------|
| TOTAL ACCIONES PROGRAMADAS | 124 | 100.00% |
| TOTAL ACCIONES CUMPLIDAS | 124 | 100.00% |
| TOTAL INCUMPLIMIENTO ACCIONES | 0 | 0% |
| INCUMPLIMIENTO ACCIONES GESTIÓN | 0 | 0% |
| INCUMPLIMIENTO ACCIONES CORRUPCIÓN | 0 | 0% |

| PROCESO Y/O DEPENDENCIAS | ACCIONES PROGRAMADAS | ACCIONES GESTIONADAS | ACCIONES SIN GESTIONAR | EJECUCION |
|--|----------------------|----------------------|------------------------|---------------|
| DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | 18 | 18 | 0 | 100.00% |
| DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO-COMUNICACIONES | 3 | 3 | 0 | 100.00% |
| GESTIÓN AMBIENTAL | 13 | 13 | 0 | 100% |
| GESTIÓN PLANEACION E INFRAESTRUCTURA | 5 | 5 | 0 | 100% |
| GESTIÓN DE TRANSPORTE METROPOLITANO | 5 | 5 | 0 | 100% |
| GESTIÓN JURIDICA Y CONTRACTUAL | 14 | 14 | 0 | 100% |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | 4 | 4 | 0 | 100.00% |
| GESTIÓN TALENTO HUMANO | 12 | 12 | 0 | 100.00% |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA ALMACEN | 11 | 11 | 0 | 100.00% |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA CARTERA, COACTIVO | 8 | 8 | 0 | 100.00% |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA CARTERA PERSUASIVO | 5 | 5 | 0 | 100.00% |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - PRESUPUESTO | 7 | 7 | 0 | 100.00% |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SISTEMAS | 6 | 6 | 0 | 100.00% |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - TESORERIA | 6 | 6 | 0 | 100.00% |
| CONTROL, MEDICION , ANALISIS Y MEJORA | 7 | 7 | 0 | 100.00% |
| GESTIÓN POR DEPENDENCIAS SEGUNDO PERIODO | | | | (100%) |

La política de riesgos fue publicada en la página web institucional en el mes marzo 28 de 2018 a través de: <https://www.amb.gov.co/anticorrupcion/>

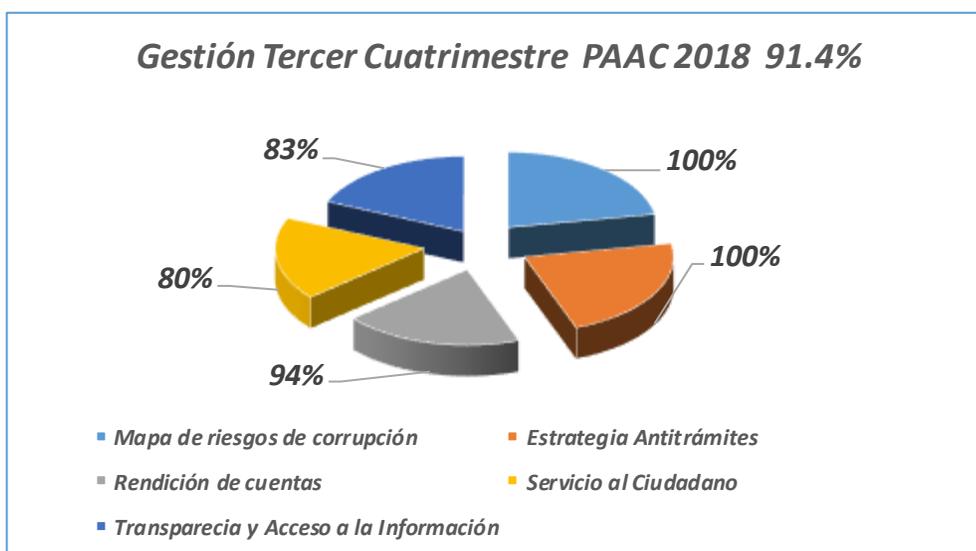
La Oficina de Control Interno (OCI), realizaron el monitoreo y seguimiento de los riesgos de corrupción de la Entidad. Igualmente, se dio cumplimiento al Tercer Ciclo de Control de Riesgos a los 9 procesos, el cual tuvo corte a diciembre 31 de 2018, lo que permitió la actualización y publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción 2019. Link: <https://www.amb.gov.co/mapa-de-riesgos-de-geston/>

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:

Frente al seguimiento realizado al Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano en el segundo cuatrimestre se constató que las áreas misionales ambiental, planeación e infraestructura y transporte no llevaron a cabo el seguimiento programado para el periodo en mención por tanto se iniciaron acciones de mejora inmediatas a las tres subdirecciones las cuales fueron realizadas y llevadas a cabo en las fechas instauradas dando de esta manera cumplimiento al PAAC 2018 el tercer cuatrimestre.

La Oficina de Control Interno realiza seguimiento a las estrategias consagradas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en forma cuatrimestral conforme lo dictamina la (Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción – artículo 73, y Metodología para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano – versión 2015, a sí mismo en fecha 18 de mayo, se publicó en la página web el seguimiento al Plan Anticorrupción y mapa de riesgos del periodo comprendido para la vigencia de 2018.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC Para la vigencia 2018, la entidad definió su Plan Anticorrupción, en cumplimiento a lo ordenado por la Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción. La oficina de Control Interno, realizó el tercer seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la vigencia 2018, con corte 31 de diciembre de 2018, publicando con oportunidad Link: https://www.amb.gov.co/wp-content/uploads/seguimiento_plan_anticorrupcion_y_atencion_al_ciudadano_tercer_cuatrimestre_2018.pdf



| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2018 | | | |
|--|--|---|------------------|
| Subcomponente: Son las partes integrantes del componente. | Objetivos y Actividades: Precise los objetivos que la entidad desea lograr en la vigencia y enuncie una a una las actividades que se realizarán al logro de cada objetivo planteado. | | % GESTIÓN 91.4% |
| Componente 1: | Mapa de riesgos de corrupción | | SUBTOTAL 100.00% |
| Subcomponente 1 | 1.0 | Política de Administración de Riesgos de Corrupción | 100.00% |

| | | | |
|---|---|--|------------------|
| Subcomponente 2 | 2.0 | <i>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</i> | 100.00% |
| Subcomponente 3 | 3.0 | <i>Consulta y divulgación</i> | 100.00% |
| Subcomponente 4 | 4.0 | <i>Monitoreo o revisión</i> | 100.00% |
| Subcomponente 5 | 5.0 | <i>Seguimiento</i> | 100.00% |
| Componente 2: | Estrategia Antitrámites | | SUBTOTAL 100.00% |
| Subcomponente 1 | 1.0 | <i>Reducción de pasos para el ciudadano</i> | 100.00% |
| Componente 3: | Rendición de cuentas | | SUBTOTAL 93.75% |
| Subcomponente | Objetivos y Actividades | | |
| Subcomponente 1: INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPENSIBLE | 1.0 | Objetivo 1 | 100.00% |
| Subcomponente 2: DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES | 2.0 | "Objetivo 1" | 100.00% |
| Subcomponente 3: INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS | 3.0 | "Objetivo 1" | 75.00% |
| Subcomponente 4: EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL | 4.0 | "Objetivo 1" | 100.00% |
| Componente 4: | Servicio al Ciudadano | | SUBTOTAL 80.00% |
| Subcomponente | Objetivos y Actividades | | |
| Subcomponente 1 | 1.0 | <i>Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</i> | 50.00% |
| Subcomponente 2 | 2.0 | <i>Fortalecimiento de los canales de atención</i> | 50.00% |
| Subcomponente 3 | 3.0 | <i>Talento humano</i> | 100.00% |
| Subcomponente 4 | 4.0 | <i>Normativo y procedimental</i> | 100.00% |
| Subcomponente 5 | 5.0 | <i>Relacionamiento con el ciudadano</i> | 100.00% |
| Componente 5: | Transparencia y Acceso a la Información | | SUBTOTAL 83.25% |
| Subcomponente | Objetivos y Actividades | | |
| Subcomponente 1 | 1.0 | <i>Lineamientos de Transparencia Activa</i> | 100.00% |
| Subcomponente 2 | 2.0 | <i>Lineamientos de Transparencia Pasiva</i> | 100.00% |
| Subcomponente 3 | 3.0 | <i>Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información</i> | 100.00% |
| Subcomponente 5 | 5.0 | <i>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</i> | 33.00% |

Implementación del Mipg

La Entidad continua avanzando en las gestiones conducentes a la expedición de las citadas directrices La dimensión de Direccionamiento Estratégico, al igual que otras dimensiones del MIPG, cuentan a la fecha del presente seguimiento, con resultados de autodiagnóstico, los cuales se presentarán en el capítulo correspondiente a las Actividades de Monitoreo.

La Entidad define un Modelo de Operación que comprende competencias Constitucionales y Legales que la rigen, más el conjunto de Planes y Programas necesarios para el cumplimiento de sus fines Institucionales. El Mapa de Procesos consagrado en el Manual de Calidad, es apoyado por el documento, caracterización de procesos que permite identificar las interacciones existentes entre los distintos procesos del Sistema.

3. DIMENSIÓN DE GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

Durante este cuatrimestre evaluado, se observa permanente desarrollo de las actividades que conforman el accionar de la Entidad, en ejecución de su Plan de acción – 2018 en un 100% y cumplimiento de su misión, prioritariamente las relacionadas con la asesoría y la difusión de las políticas, especialmente la asesoría integral y el fortalecimiento de capacidades institucionales de las Entidades Territoriales y del Orden Descentralizado, lo cual para la presente vigencia ha tenido énfasis en el Modelo MIPG.

Esta dimensión se entiende desde dos perspectivas:

15. Desde los aspectos relevantes para una adecuada operación de la organización – de la ventanilla hacia dentro –
16. Desde la relación Estado Ciudadano – de la ventanilla hacia fuera –

En esta dimensión, la entidad ha avanzado con relación a:

De la ventanilla hacia dentro:

POLÍTICA GOBIERNO DIGITAL: TIC PARA LA GESTIÓN

Se realizó una revisión del apoyo que brinda la estrategia de gobierno digital para el logro de las políticas del Área Metropolitana de Bucaramanga, para lo cual se identificaron las principales herramientas TIC que dispone la entidad, como lo son:

17. El sitio web del AMB <http://www.amb.gov.co/index.php?lang=en>
18. El sitio web del Observatorio Metropolitano del AMB <http://www.observatoriometropolitano.com.co/>

Para el último trimestre del año 2018 se adelantará un rediseño del sitio web de la entidad con el fin de fortalecer la estrategia de Gobierno Digital, cumpliendo los niveles de accesibilidad según la norma NTC5854.

Se inicia la elaboración del Plan estratégico de las Tics (PETIC) el cual es complementado con los Planes de Seguridad y Privacidad de la información (PSPI) y el Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información (PTRSPI), estos planes avanzan en su etapa de diagnóstico.

POLÍTICA DE SEGURIDAD DIGITAL

Se avanza en la etapa inicial de Diagnóstico de la entidad, el cual es el Nivel 1 de la etapa de madurez, donde se identifican las fortalezas y falencias en temas de seguridad y privacidad de la información, así como los riesgos que se presentan; para planificar su mitigación y definir así las políticas.

POLÍTICA DE DEFENSA JURÍDICA

La defensa judicial del Área Metropolitana de Bucaramanga se lleva a cabo por un número total de 6 abogados, quienes ejercen la representación judicial en actuaciones de procesos constitucionales y

ordinarios, ante la Jurisdicción Contencioso Administrativa y la Ordinaria, los que a la fecha son en total 170 procesos.

Cabe resaltar, que la entidad diariamente actualiza el cuadro anexo, con las notificaciones realizadas, las cuales son inmediatamente redireccionadas a los respectivos apoderados para su conocimiento y fines pertinentes. Así mismo, es importante señalar que los requerimientos realizados dentro de los procesos son atendidos dentro de los términos establecidos.

Relación Estado Ciudadano:

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO:

Durante el año se viene ejecutando el contrato 0129 de 2018 suscrito con el proveedor Integrasoft SAS, mediante el cual la entidad se encuentra implementado el Software de Gestión Documental y de Procedimientos licenciado con la herramienta BPM.GOV.

Dicha Gestión Documental de Procedimientos sistematizada se aplicará de forma transversal a todas las áreas misionales de la entidad (Planeación, Transporte, Ambiental, Financiera) así como también Control Interno, Secretaría General y la misma Dirección.

Orientado a la política de atención al ciudadano, se efectuó la implementación del primer proceso de la Gestión Documental y de procedimientos que comprende: Instalación del Software, parametrización básica general conforme al diagnóstico y conocimiento de la empresa, generación de usuarios, y montaje del primer proceso aplicado que es “La entrada y Salida de Correspondencia”.

Para este primer proceso se están efectuando las pruebas de validaciones de funcionalidad y el afianzamiento de los usuarios en el uso de esta nueva herramienta informática en la entidad.

El conocimiento y afianzamiento en la nueva herramienta viene con el acompañamiento permanente de capacitación y retroalimentación de conceptos y funciones del mismo.

POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

En el 2017 se identificaron los trámites que las diferentes dependencias de la entidad realizan en el marco de sus competencias, de los cuales se registraron 15 en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT. En la vigencia 2018 con la Subdirección de Transporte Metropolitano se incluyeron 3 y se modificaron 2 trámites. En total la entidad cuenta con 19 trámites inscritos en la plataforma (15 de la Subdirección Ambiental y 4 de la Subdirección de Transporte). A la fecha ninguno de estos trámites se puede realizar parcialmente en línea.

POLÍTICA GOBIERNO DIGITAL: TIC PARA SERVICIOS Y TIC PARA GOBIERNO ABIERTO

TIC PARA SERVICIOS

Actualmente se trabaja en la mejora del sitio web de la entidad en accesibilidad y usabilidad según norma NTC 5854; se tiene contacto WEB para peticiones quejas, reclamos y denuncias; se dispone de la información sobre los diferentes trámites que puede adelantar ante la entidad y el proceso que el ciudadano debe adelantar.

TIC PARA GOBIERNO ABIERTO

Se realizan publicaciones en el portal <https://www.datos.gov.co/> como desarrollo de la estrategia de open data de la información generada por la entidad, de igual manera se tiene como estrategia el Observatorio Metropolitano en el cual se da un fácil acceso a la información a la ciudadanía y con ellos realizar aportes o seguimiento a diferentes temas de interés, a través de los canales de comunicaciones con la entidad. A través de <http://www.amb.gov.co/> en contáctenos o mecanismos para PQRSD, Correo Electrónico: Los ciudadanos pueden también enviar sus PQRD's a la entidad dirigiendo un correo a [info@amb.gov.co.](mailto:info@amb.gov.co), En nuestro sitio <http://www.observatoriometropolitano.com.co/> a través de 00+57+7 + 6444831 o al correo contacto@observatoriometropolitano.com.co

Las Etapas de implementación con su respectivo avance en la entidad, se describen a continuación:

A la fecha se han publicado los estado financieros correspondientes al tercer trimestre de 2018 dando incumplimiento a el principio de transparencia respecto al información pública y su gestión administrativa por tanto se recomendara se publique esta información por parte de la oficina responsable de la acción mencionada.

4. DIMENSION EVALUACION DE RESULTADOS

Autoevaluación Institucional

La Secretaría General dentro de las actividades de autoevaluación institucional tiene definido el seguimiento y la sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión, para dar un uso eficiente de los recursos. Para esta finalidad realiza entre otras actividades, el seguimiento a los planes de gestión, objetivos y metas Institucionales, el seguimiento y evaluación de los compromisos individuales y acuerdos de Gestión de los Directivos, el seguimiento a las acciones de mitigación sobre los riesgos identificados en los procesos, el seguimiento a las acciones correctivas y preventivas derivadas de la autogestión y las auditorías internas, el seguimiento a las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción entre otros.

Así mismo, con la frecuencia aplicable en cada caso y para efectos del seguimiento de la gestión a cargo de cada Dependencia, ha venido desarrollando los Subcomités de autocontrol establecidos.

Indicadores

Plan de Acción

Para lo correspondiente al cierre de la vigencia 2018 en lo que se refiere al Plan de Acción como eje primario de la Planeación Estratégica de la Entidad, y en atención de las disposiciones y normativas vigentes en materia de divulgación y publicidad de la información, dispuso para consulta en general de la ciudadanía los resultados obtenidos al cierre del cuarto trimestre de la vigencia 2018 y en cabeza de la Oficina de Planeación realizó el seguimiento la cual puede ser consultada en el siguiente link: https://www.amb.gov.co/wp-content/uploads/modificacion_plan_de_accion_diciembre_2018.pdf

ACTIVIDADES DE CONTROL

PLANES DE MEJORAMIENTO

Respecto a las políticas de operación implementadas en lo referente a manejo de riesgos que afecten la ejecución de los objetivos y su cumplimiento de la estructura institucional “misión y visión” se tiene con claridad la política de administración del riesgo la cual se actualizo para la presente vigencia. La política de administración de riesgos fue publicada en la página web institucional en el mes marzo 28 de 2018

Conforme lo establece el MIPG se deben implementar nuevas políticas de control lideradas por la Oficina de Planeación estratégica y que tenga un control y seguimiento constante por parte de la Oficina de Control Interno esto en aras de poner en marcha el marco metodológico y de acción que se debe desarrollar según los dispuesto por la nueva planeación institucional cuyo referente es el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Se encuentra vigente el plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de Santander por auditoría practicada en los años 2014-2015-2016 y 2017 como resultado de la misma los responsables de proceso plantearon lo siguiente:

| VIGENCIA | PLANES DE MEJORAMIENTO CONSTITUIDOS | TOTAL PLANES DE MEJORA CERRADOS | TOTAL ACCIONES ABIERTAS | | CUMPLIMIENTO |
|----------|-------------------------------------|---------------------------------|-------------------------|-----------|--------------|
| | HALLAZGOS | | No. | EJECUCION | |
| 2014 | 17 | 16 | 1 | 95% | 99.5% |
| 2015 | 20 | 18 | 1 | 80% | 97.3% |
| | | | 1 | 66% | |

| | | | | | |
|------|----|----|---|-----|-------|
| | | | 2 | 0 | |
| 2016 | 30 | | 1 | 9% | 77.8% |
| 2017 | | 21 | 3 | 25% | |
| | | | 3 | 50% | |

➤ **ASPECTOS RELEVANTES:**

- ✓ Es de importante resaltar que la Oficina de Control Interno en lo referente a la auditoria implementada por la Contraloría Departamental en el primer semestre de la vigencia 2018 para los años 2016-2017 constituyo 30 hallazgos a los cuales se le dio estricto seguimiento estableciendo un cumplimiento del 77.8% cifra significativa en lo concerniente a tiempos de respuesta y seguimientos si se consideran las auditorías realizadas en años anteriores por la misma entidad y su debido seguimiento y control por la parte de la oficina competente.
- ✓ Para la vigencia 2018 se dio casi por culminado los planes de mejoramiento constituidos para las vigencias 2014-2015 teniendo un nivel de cumplimiento combinados del 98.4%

Para la vigencia 2018 no se constituyeron hallazgos de tipo penal, disciplinarios según la auditoría realizada por la Contraloría Departamental.

| VIGENCIA | ACCIONES DE MEJORA CONSTITUIDAS | TOTAL ACCIONES DE MEJORA CERRADAS | TOTAL ACCIONES ABIERTAS | | CUMPLIMIENTO |
|----------|---------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|-------------|--------------|
| | | | No. | Dependencia | |
| 2017 | 65 | 59 | 3 | SPI | 91% |
| | | | 2 | SAM | |
| | | | 1 | SAF | |
| 2018 | 35 | 24 | 11 | SPI | 69% |

Las 17 Acciones abiertas se encuentran en este estado por “recolección de evidencias”.

➤ **ASPECTOS RELEVANTES**

- ✓ Se auditaron cuatro (04) procesos misionales de la entidad estableciendo Planes de Mejoramiento Continuo buscando el cumplimiento eficaz y eficiente de los programas y metas propuestas para la presente vigencia. La Secretaria General quedo en proceso de auditoria abierto, el cual está suspendido hasta el inicio del mes de marzo por cuanto los 4 procesos anteriores abarcaron toda la vigencia.

5. DIMENSIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Como actor fundamental para cualquier tipo de entidad; esta la comunicación ella debe ir acorde a los principios y valores institucionales así como ajustarse a los objetivos misionales. Una comunicación que abarca cualquier canal de comunicación “**interno o externo**” de la entidad es un elemento esencial en la toma de decisiones. En este contexto y teniendo presente la importancia de la comunicación es necesario contar con un buen **Plan de Comunicaciones** mucho más fuerte, contextualizado con su entorno, con objetivos claros y un público objetivo definido además de contar con un presupuesto definido para que exista un plan de acción eficaz y canales de comunicación actualizados permitiendo hacer un análisis y evaluación oportuno y poder tomar la decisiones a que

haya lugar acorde a los resultados.

Tal fortalecimiento permitiría mayor interacción entre la entidad y los clientes externos buscando mayor conocimiento de las acciones, metas y servicios creando sinergia en pro del cumplimiento del servicio público de la entidad.

El trámite de las peticiones, la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Área Metropolitana de Bucaramanga, se reglamentó internamente mediante Resolución 262 de marzo de 2017 y el Procedimiento GJC-PR-002, en dicha normatividad se definen los pasos y controles que se deben tener en cuenta para el adecuado trámite y posterior seguimiento y control a las peticiones, quejas y reclamos presentados ante la entidad, con el fin de brindar atención oportuna y eficiente a los usuarios, que responda a sus necesidades y expectativas, y que sea accesible a través de diversos canales integrados tanto físicos como electrónicos
Link:http://www.amb.gov.co/jdownloads/Documentos/Juridica/Resoluciones/sa_res_n-00262_mar_16_de_2017.pdf

En cuanto a la recepción, clasificación y distribución de la información, el AMB aunque tiene un proceso sólido de recepción y registro de las solicitudes ciudadanas no es el más adecuado acorde a las nuevas tendencias tecnológicas las cuales mediante un software informático harían que la prestación de este servicio fundamental a la ciudadanía se realizara en forma mucho más eficaz y eficiente. La recepción de comunicaciones se realiza en una Hoja electrónica de Excel con programas para asistir la recepción, control de los consecutivos de radicación y tiempos de respuesta.

Canales de Atención de PQRSD:

Sitio web: Accediendo a <http://www.amb.gov.co/> en el menú PQRSD, encuentra un formulario para diligenciar y enviar en línea.

Correo Postal: Dirigiendo por cualquier medio de correspondencia postal sus PQRSD a la Avenida los samanes No. 9-280 en Bucaramanga.

Correo electrónico: Puede enviar un email a info@amb.gov.co, con el detalle de su PQRSD y sus datos de contacto.

Telefónico: Llamando al teléfono principal de la entidad o los de las secretarías de cada dependencia (publicados en la página web).

Presencial: Puede radicar oficios por escrito, o expresar de manera verbal el detalle de sus PQRD's, en la oficina de recepción de la entidad, en la Avda. los Samanes No. 9-280, en Bucaramanga

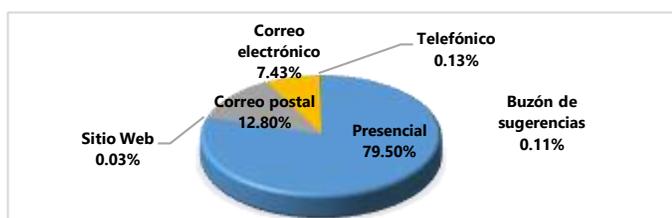
Correo Postal: Dirigiendo por cualquier medio de correspondencia postal sus PQRSD a la Avenida Los Samanes No. 9-280 en Bucaramanga.

Buzón Sugerencias: Diligenciando y depositando el formato DIE-FO-005, disponible en las instalaciones de la entidad.

PARTICIPACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

Toda la correspondencia que se recibe en el Área Metropolitana de Bucaramanga, por los diferentes canales dispuestos para los ciudadanos, es dirigida y radicada en un único sistema integrado de correspondencia, desde el cual se hace su clasificación y seguimiento.

el cuarto trimestre de 2018, se recibió en total 3.742 radicados de correspondencia en la entidad catalogada y clasificada de la siguiente manera.



| TIPO DE REQUERIMIENTO | # DE OFICIOS RECIBIDOS | % |
|----------------------------|------------------------|-------|
| Acción de tutela | 14 | 0.37 |
| Acción popular | 9 | 0.24 |
| Certificaciones | 59 | 1.58 |
| Derechos de petición | 861 | 23.01 |
| Informativos | 1785 | 47.70 |
| Proceso ejecutivo singular | 1 | 0.03 |
| Procesos licitatorios | 23 | 0.62 |
| Tramite | 924 | 24.69 |
| Urgente | 66 | 1.76 |

DERECHOS DE PETICIÓN POR MODALIDAD

Los derechos de petición recibidos durante el periodo, corresponden en su gran mayoría, siendo el 98.37 % a solicitudes de orden general que requieren algún trámite o proceso al interior de la entidad, los cuales deben ser atendidos dentro de un término de 15 días hábiles.

El segundo lugar en cantidad recibida tenemos las solicitudes de otras entidades públicas, solicitudes de copias o examen de documentos que reposan en la entidad, para los cuales se tiene un plazo para responder de 10 días hábiles, se recibieron 10 peticiones correspondiente a 1.16%

Por último, las solicitudes sobre consulta relacionada con las materias a cargo de la entidad, a ser tratada por diferentes dependencias de acuerdo a sus funciones, las cuales se les aplica 30 días hábiles para dar respuesta fueron 4 que corresponden al 0.46%.

Respuesta oportuna a derechos de petición consolidada. Se dio respuesta a todos lo derechos de petición del a siguiente manera:

| TIPO | # OFICIOS RECIBIDOS | # OFICIOS RESPONDIDOS A TIEMPO | # DE OFICIOS RESPONDIDOS FUERA DE TIEMPO |
|-------------------------------|---------------------|--------------------------------|--|
| DP con vencimiento en 15 días | 847 | 761 | 86 |
| DP con vencimiento en 10 días | 10 | 8 | 2 |
| DP con vencimiento en 30 días | 4 | 3 | 1 |

ESTADÍSTICAS POR DEPENDENCIAS PQRSD

Subdirección Administrativa y Financiera.

El 69.57% de la correspondencia radicada fue del tipo Informativo, la cual no requiere una respuesta formal al remitente. El 15.02% corresponde a Tramites, El 14.62% corresponde a Derechos de Petición. Por último y no menos importante encontramos la correspondencia Urgente con un 0.79% que corresponden solicitudes de entes de control público y concejos municipales.

Al detallar los Derechos de Petición, encontramos que el 94.59% son derechos de petición de orden general, cuyo plazo de respuesta es de 15 días hábiles, El 2.70% corresponde a las solicitudes desde otras entidades públicas, para las cuales se tiene un plazo de 10 días hábiles para responder; y finalmente el 2.70% restante corresponde a consultas sobre temas de competencia de la entidad

cuyo plazo de respuesta es 30 días hábiles.

Subdirección Ambiental.

El 53.41% de la correspondencia radicada fue del tipo Informativo, la cual no requiere una respuesta. El 35.10% corresponde a Derechos de Petición, los cuales totalizaron 550 durante el cuarto trimestre de 2018.

Al detallar los Derechos de Petición, encontramos que el 98.73% son derechos de petición de orden general, cuyo plazo de respuesta es de 15 días hábiles, el 0.73% corresponde a solicitudes desde otra entidad pública o solicitudes de copias de documentos que reposan en la entidad, para las cuales se tiene un plazo de 10 días hábiles para dar respuesta y finalmente el 0.55% corresponde a consultas relacionadas con las materias a cargo de la subdirección, para las cuales se tiene un plazo de 30 días hábiles para responder.

Subdirección de Planeación e Infraestructura.

Al detallar los Derechos de Petición de la subdirección encontramos que el 99.15%, es decir 116 oficios son derechos de petición de orden general, cuyo plazo de respuesta es de 15 días hábiles, se recibieron 1 oficio, es decir 0.85% correspondientes a solicitudes desde otra entidad pública o solicitudes de copias o exámenes de documentos que reposan en la subdirección.

El 57.80% de la correspondencia radicada fue del tipo Informativo, es decir 400 oficios, los cuales no requieren una respuesta formal al remitente. El 34.68% corresponde a Derechos de Petición, los cuales totalizaron 240 durante el primer semestre de 2018.

Subdirección de Transporte Metropolitano.

El 57.85% de la correspondencia radicada fue referente a Trámites, el 30.62% fue del tipo Informativo, los cuales no requieren de respuesta formal al remitente. Se recibieron 106 oficios, correspondiente a Derechos de Petición. El porcentaje restante, es decir el 0.99% corresponden a radicados Urgentes, que son solicitudes de entes de control públicos y concejos municipales.

Al detallar los Derechos de petición, encontramos que el 95.37% corresponde a derechos de petición de orden general, el 4.63% sobre el total de los derechos de petición recibidos corresponde solicitudes desde otra entidad pública.

Se recomienda realizar jornadas de refuerzo en el uso de la herramienta BPM.GOV (software que permite que la ventanilla de correspondencia gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo de gestión documental).

La Oficina de Control Interno trabaja en conjunto con la Oficina de Correspondencia haciendo seguimiento semanal a las diferentes dependencias enviando correos internos respecto al cumplimiento oportuno de las PQRSD.

POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Se realizó el proyecto para la creación y elaboración Plan Institucional de Archivos PINAR, se identificaron los requerimientos mínimos para las instalaciones del Archivo Central e históricos, con el fin de asegurar de integridad física y funcional de todos los documentos que ha compilado la entidad. Se avanza en el levantamiento de los Activos de Información.

Puntos relevantes a tener en cuenta:

Se cuenta con instructivos, formatos, manuales y guías en materia de gestión documental. Sin embargo existen procesos que aún se encuentran por documentar.

El archivo central cuenta con documentos acumulados a periodos anteriores con estructuras orgánicas no vigentes.

Se tiene el formato para su implementación sin embargo se hace la salvedad de que su diligenciamiento no se garantiza en su forma correcta.

Se ha ido alimentando en Excel el inventario de la documentación en el formato único de Inventario Documental.

Se determina las transferencias bajo el criterio de la elaboración del GDO-PR-004 que cuenta la Entidad.

En el momento no se cuenta con un avance significativo en materia de prevención de riesgo por pérdida de información sin embargo en el proceso de organización se tiene como prioridad la digitalización además de que se propone elaborar planes de contingencia para evitar dicho riesgos.

Se llevó a cabo el proceso de inventario e identificación para fondos acumulados sin embargo dichos fondos no presentan más niveles de organización archivísticos.

Para la transferencia de archivos se ha tenido en cuenta los criterios de acuerdo a los procedimientos señalados en el GDO-PR-004.

Para la disposición de los documentos se utilizan los mecanismos señalados en el GDO-PR-001 y GDO-PR-003.

En el momento no se encuentra documentado el mecanismo de riesgo por pérdida de información físico sin embargo en el proceso de organización se tiene como prioridad la digitalización además de que se propone elaborar para evitar dicho riesgos.

Las técnicas de preservación digital no se encuentran realizadas.

La entidad cuenta con carteleras institucionales para la información de las Dependencia a la comunidad.

Los canales son consistentes y efectivos porque la información fluye con facilidad y los funcionarios se enteran de las acciones de la entidad con rapidez. Los contenidos publicados están en constante actualización y son aportados por fuentes oficiales o confiables de la organización.

En razón a las observaciones presentadas se recomienda un plan de acción estructurado y debidamente actualizado respecto a todos los componentes que integran el plan de Gestión documental tomando en cuenta la directrices emanadas en la Ley 594 de 500 “Ley General de Archivos” y Acuerdo 07 de 1994 “Reglamento General de Archivo”

La entidad cuenta con dos buzones de sugerencias a disposición de los ciudadanos en las instalaciones de la entidad.

La página Web mantiene información actualizada de noticias, Contratación Estatal, Normatividad, equipo de trabajo, organigrama, mapa de procesos, horario de atención, sedes alternas, funciones de la junta Metropolitana, preguntas frecuentes, informes de Control Interno, Información presupuestal y Contable, Plan de acción, Plan Anticorrupción, Mapa de Riesgos entre otras.

La información de la Subdirecciones Misionales deben ser publicadas acorde la componente de transparencia por tanto se hace necesario se tomen las debidas acciones para la actualización y publicación de aquellas actividades sean de carácter público y de interés para el público en general

Para mantener contacto con el público externo y brindarle información de las acciones que se desarrollan, la Entidad emplea herramientas existentes como son: Página Web, Redes Sociales y Emisión de Boletines de Prensa.

La página web permanece actualizada con los eventos y toda la información normativa y legal de la entidad; allí reposa toda la información institucional, Contratación, Normatividad, Proyectos.

De igual manera es de carácter primordial que los informes que genera de la Oficina de Control interno sean publicados en su totalidad en aras de cumplir a cabalidad con los requisitos legales vigentes y hacen parte de los procesos del Modelo Integrado de Control Interno dentro de las entidades estatales

POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Se elaboró la matriz de cumplimiento de Transparencia Activa de la Ley 1712 de 2014 en la cual se realiza el seguimiento de la información mínima requerida a publicar en la página web de la entidad.

Mensualmente se recopila información de las dependencias y se publica. De igual manera se realiza el levantamiento de información generada por la entidad, la cual se publica en la página web para que cualquier interesado pueda acceder a la información, la cual está disponible en formatos accesibles como Excel.

www.datos.goc.co

Para facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y su realización por medios electrónicos se registraron en el SUIT los siguientes trámites de la Subdirección Ambiental: Certificación ambiental para la habilitación de los centros de diagnóstico automotor, Concesión de aguas subterráneas, Plan de contingencia para el manejo de derrames, Permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas, Permiso de caza, Permiso de prospección y exploración de aguas superficiales, Concesión de aguas superficiales, Permiso de recolección de especímenes especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial, Inscripción en el registro de generadores de residuos o desechos peligrosos, Tasa retributiva por vertimientos puntuales a fuentes hídricas, Permiso de vertimientos, Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos, Licencia ambiental, Plan de saneamiento y manejo de vertimientos, Salvoconducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad biológica. Igualmente, de la Subdirección de Transporte se registraron los trámites de Tarjeta de operación, Renovación de tarjeta de operación, de otra parte, se encuentra en revisión el trámite de Incorporación y entrega de las áreas de cesión de la Subdirección de Planeación e Infraestructura.

Boletines de Prensa

Emitidos periódicamente con la información sobre los hechos noticiosos más destacados de la entidad. Estos son enviados vía correo electrónico a todos los medios de comunicación (Radio, Prensa, Televisión y Medios virtuales) del área metropolitana de Bucaramanga para ser emitidos masivamente.

Redes sociales

El Área Metropolitana de Bucaramanga cuenta con redes sociales las cuales se administran continuamente dando a conocer las acciones, programas y proyectos de la entidad. Durante el Primer semestre se ha incrementado el número de seguidores de la siguiente forma:

Facebook: Se contabilizan un total de 403 videos institucionales 405 publicaciones institucionales del Área Metropolitana de Bucaramanga entre la vigencia 2018 y el mes de febrero de 2019.



Twitter, @AreaMetroBga: a la fecha se registra 25.200 tweets, y la interacción de la cuenta señala que el número de seguidores durante el periodo de 2018. Y enero-febrero 2019 asciende a 11.700 comparado con los 10.400 del primer semestre de 2018, es decir creció en 1300 o un 12.5% de seguidores durante tercer cuatrimestre.



Fan Page denominada **ambsoymetropolitano**, la cual y de acuerdo al periodo registra 4.277 personas seguidoras y 4.188 me Gusta.



Chat de WhatsApp administrado por el Profesional de Comunicaciones, denominado **Águilas AMB**, en el que diariamente se comparte información institucional del Área Metropolitana con un grupo seleccionado de 89 periodistas y/o directores de medios informativos de la ciudad y la región. Este medio es el utilizado con más rapidez y frecuencia para presentar nuestra información en relación se publican 240 chats informativos referentes a las actividades y acciones inherente a la institución; es un mecanismo de comunicación es utilizado de manera cotidiana por los comunicadores externos, para requerir información de nuestra entidad.

Programa de Gestion Documental: El Comité Institucional de Desarrollo Administrativo elaboro las TRD y aprobadas por Concejo Departamental de Archivos Mediante Resolución No 6362 del 09 de mayo de 2017 el Área Metropolitana de Bucaramanga adopta las tablas de Retención Documental. aprobadas y convalidadas por el comité interno de archivo según acta No 1 del 2 de febrero de 2016 acorde a la nueva estructura administrativa; Las TRD se encuentran publicadas en la página web institucional.

El Comité Interno de Archivo o CIDA (en entidades del orden nacional) ha realizado las siguientes acciones con relación a la gestión documental:

En el Acta No 1 del 2 de febrero de 2016 se aprueba las TRD y solicitan ajustes en el PGD mas no hay evidencia mediante acta la aprobación de las mismas y están publicadas en la página Web de la Entidad, está por realizar el PINAR y Política de Gestion Documental.

6. DIMENSIÓN. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN:

El Área Metropolitana de Bucaramanga cuenta con el Observatorio Metropolitano como estrategia de gestión del conocimiento desde el año 2013, que tiene como objetivos principales: * monitorear el desarrollo sostenible y la prosperidad urbana del territorio metropolitano; * fortalecer la formulación de políticas públicas y * construir una cultura metropolitana mediante la incorporación de mecanismos de participación contributiva en los procesos de planificación del territorio.

Para lograr estos objetivos, el Observatorio utiliza herramientas como el VISOR METROPOLITANO que empezamos a desarrollar en el año 2016 como nuestro sistema de información georreferenciado de las dinámicas territoriales y que empleamos para:

7. pensar
8. planificar,
9. y tomar decisiones de impacto en el área metropolitana de Bucaramanga.

A través del visor metropolitano podemos acceder a información técnica detallada de cada punto georreferenciado desplegando la ventana emergente; así como realizar cruces de información entre capas para obtener un mejor análisis de las diferentes situaciones identificando dificultades y generando soluciones.

En el menú principal podemos encontrar las diferentes capas temáticas: la de AMBIENTAL contiene la

información asociada a nuestra gestión en materia de Aire, Cultura ambiental, Fauna, Flora, Gestión del riesgo, Recurso hídrico y Residuos.

La capa de DINÁMICA ECONÓMICA, consolida información empresarial y de empleo del AMB.

En PLANEACIÓN se compilan los datos de los equipamientos metropolitanos, sistema vial, áreas funcionales, predios de propiedad de la entidad, sistema verde ambiental, asentamientos humanos y clasificación del suelo y agrológica.

Finalmente en la capa de TRANSPORTE, se visualizan los corredores y estaciones de nuestro Sistema Integrado de Transporte Masivo – Metrolínea, ubicación de biciparqueaderos, sitios donde se realizan los operativos de control al transporte y rutas de transporte público de los municipios de nuestra jurisdicción.

Es así como el visor metropolitano es una herramienta de planificación del área metropolitana de Bucaramanga que permite: * fortalecer el trabajo colaborativo, * fomenta la inteligencia institucional, * permite a la entidad estructurar y agregarle valor a la información que genera en su quehacer diario y * aumenta las capacidades internas para enfrentar nuestra misión.

COMPONENTE MONITOREO O SUPERVISION CONTINUA

El Modelo MIPG sugiere las autoevaluaciones y/o evaluaciones independientes continuas, para la verificación de los componentes del Sistema de Control Interno y su adecuada operación, lo mismo que para valorar la efectividad del control interno de la Entidad, el avance en logro de metas y nivel de ejecución de los planes, proyectos y programas, entre otros.

Autoevaluación:

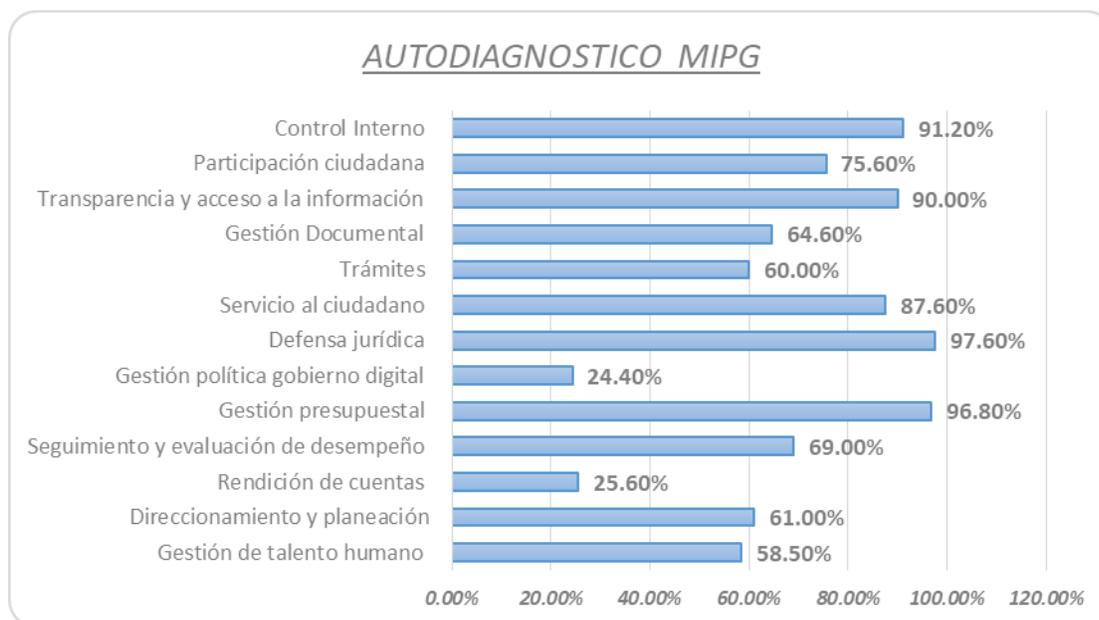
La implementación de un sistema de autoevaluación operado por varios instrumentos entre ellos se tienen:

Comité de Gestión y Desempeño Institucional con periodicidad trimestral. Revisan todos los temas institucionales, avances en las metas, se tratan de manera particular los asuntos pendientes, y se asignan tareas y compromisos, que igualmente se revisan posteriormente en estos mismos espacios.

Es importante volver a mencionar que al igual que otras actividades generadas por el nuevo modelo de planeación se encuentran en etapas tempranas de concertación e implementación dejando para este periodo; aún vacíos que deberán ser subsanados por las áreas y oficinas responsables en la próxima evaluación por parte de la Oficina de Control Interno.

En el tema de autoevaluación es clave mencionar que parte de la dinámica de implementación de MIPG en Función Pública, fueron los ejercicios de autoevaluación, llevados a cabo dentro del periodo evaluado, cuyos resultados fueron presentados en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional del sobre los que se anota, que observando los resultados de cada dimensión, frente a los resultados que arrojó el Informe de Furag presentado en el pasado mes de noviembre 2017, en términos generales se aprecia cierta correspondencia de los datos.





Se evidencia que existe correlación entre el grupo par con el que fue evaluada la entidad manteniendo casi siempre los valores promedio y evidenciado un nivel desempeño institucional relativamente igual entre todas las dimensiones evaluadas; esto denota que se viene trabajando en sinergia y acorde a lo estipulado en el MIPG; "Autoevaluación de Dimensiones" en próxima evaluación se deberán tener en cuenta las políticas que integran de manera general cada una de las dimensiones institucionales.

7. DIMENSION DE CONTROL INTERNO.

La Oficina Asesora de Control Interno realizó la evaluación independiente al sistema de control interno aplicando la metodología del DAFP para consolidar, evaluar y rendir la Información al Órgano competente en la plataforma del FURAG. Para el periodo comprendido por el cuatrimestre marzo-junio de 2018.

La Oficina de Control Interno, en su papel independiente, de control y seguimiento inició la gestión de la presente vigencia con la elaboración del plan anual de informes de seguimiento y auditorías de gestión - 2018. La OCI como dependencia independiente participa en el control de todos los procesos participando con sujeto activo con vos pero sin voto sin autorizar o refrendar los actos administrativos que se profieren brindando observaciones, recomendaciones y/o sugerencias según lo expresa la Resolución 000188 del 15 de febrero de 2018, llevó a cabo una reunión con el propósito específico de gestionar la revisión y aprobación del Plan Anual de Auditoría vigencia 2018

El Comité de Coordinación de Control Interno aprobó Mediante Acta Mesa de trabajo con fecha 26 de Marzo de 2018 el Plan Anual de Auditorías vigencia 2018 el cual fue comunicado mediante correo electrónico institucional a los responsables de proceso y se publicó en las carteras de la entidad para conocimiento de los funcionarios y público en general, en dicho programa la Oficina de Control Interno tiene planeadas cinco (5) auditorías y un(1) Seguimiento y Acompañamiento permanentes en los procesos institucionales. A la fecha se han ejecutado las Auditorías de los procesos de Gestión Transporte e Infraestructura.

Los seguimientos de la Oficina de Control Interno, y sus posteriores resultados, observaciones, sugerencias y/o recomendaciones con los que se cubren los avances y logros sobre metas, acciones y compromisos conforme a lo planeado hacen parte de diario accionar de la oficina.

Los mencionados resultados con sus correspondientes informes, pueden ser diligenciados en la Página web Institucional, y se pueden consultar en la sección de "Planeación Gestión y Control Interno" "Reportes Control Interno" ingresando por el botón de "Institucional" – enlace: http://www.amb.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=118&Itemid=1098&lang=en

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Identificar los usuarios y grupos de interés a quienes van dirigidos los servicios de acuerdo con

- los lineamientos del gobierno en línea.
- ✓ Establecer una cultura de mejoramiento continuo en los procesos que evidencien fallas o baches a través de acciones correctivas y preventivas, trayendo como resultado el cumplimiento eficiente de las acciones planeadas mediante el proceso gerencial PHVA, (planear, hacer, verificar y actuar).
 - ✓ Formalizar en la entidad una estrategia de comunicación externa e interna que incluya política, plan y canales de comunicación, que permita garantizar el flujo de información entre sus diferentes niveles y áreas.
 - ✓ Una vez implementada la estrategia de comunicación adelantar acciones de revisión de la eficiencia, eficacia y efectividad de la misma.
 - ✓ Implementar un sistema de información para el proceso de gestión documental institucional y para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos de los ciudadanos.
 - ✓ Se recomienda acometer las tareas para una reacomodación del personal en una planta física que genere mejor clima, seguridad del personal y atención al ciudadano.
 - ✓ De igual forma se recomienda que por la naturaleza de las funciones de la Oficina de Control Interno reorganice su espacio brindando seguridad a la información y custodia documental acorde a una dependencia de naturaleza de nivel directivo.
 - ✓ Se sugieren ajustes y/o implementación de medidas de control y calidad que garanticen aspectos claves en cuanto a las publicaciones de la Entidad – entre otros, los siguientes:
 - ✓ Unificación de contenidos en los distintos espacios – publicación versión más reciente de los documentos. Página Web Desactualizada.
 - ✓ Muy importante que todos los documentos de la Entidad, tengan fecha de edición y/o publicación
 - ✓ Se resalta la gestión y avances en la implementación de MIPG en la Entidad, particularmente durante el presente periodo evaluado la ejecución juiciosa, de los ejercicios de autoevaluación, cuyos resultados reflejaron importante correlación con los obtenidos en el FURAG (informe elaborado en el pasado mes de noviembre 2017).
 - ✓ Se recomienda hacer una reorganización de la Planta de Personal por cuanto se ha detectado que si bien la misma determina una naturaleza global, las funciones de los cargos se organizaron de forma específica lo que imposibilita el traslado de personal a las diferentes áreas en atención a las necesidades.
 - ✓ Llevar a cabo talleres en el tema de autoevaluación por la oficina de Talento Humano.
 - ✓ Se recomienda a la Secretaria General realizar evaluaciones periódicas, que muestren las variaciones de la percepción del clima organizacional dentro y fuera de la Entidad para posteriormente poder establecer actividades y directrices que permitan el eficaz manejo de los recursos en aras de la optimización del bien público.
 - ✓ El Estado General del Sistema se encuentra en un nivel de madurez satisfactorio, lo que significa, que el Modelo de Control Interno se cumple, se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de datos. Existe la Tendencia a mantener la mejora en los procesos. La entidad ha identificado los riesgos para la mayoría de los procesos.

| | |
|--|------------------------------------|
| <p>ORIGINAL FIRMADO</p> <p>CLINFOR BELLO CASTILLO Jefe Control Interno</p> | <p>Fecha: MARZO de 2019</p> |
|--|------------------------------------|

Proyectó: Nelson Javier Arciniegas Hernández, Profesional de Apoyo Control Interno