

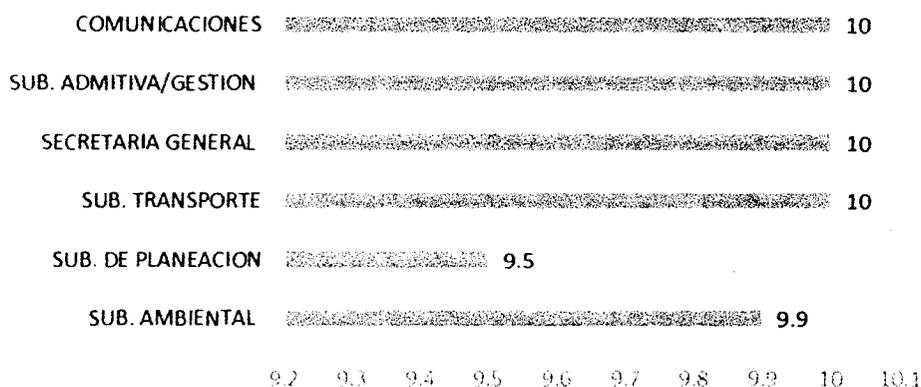


auditor y el manual de auditorías de la entidad.

Conforme al plan de acción y certificado por la asesora de Gestión Corporativa, Ingeniera Sandra Parada, se tiene que a 31 de diciembre se cumplió con los siguientes porcentajes del plan de acción de la vigencia 2018:

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 Gestión 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.

## GESTIÓN INSTITUCIONAL VIGENCIA 2018 "9.9"



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 traspolacion el nivel de gestion 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.

### Ejecución presupuesto 2018

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 PRESUPUESTO DEFINITIVO	VALOR EJECUTADO	% EJECUCIÓN	DEPENDENCIA GESTORA
LIBRE DESTINANCION	6.596.592.153.76	5.575090.526.32	61%	SPI, SAM, STM
ESPECIALES CONVENIOS	115.889.538,68	0	0	SAM



**ÁREA METROPOLITANA  
DE BUCARAMANGA**

BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRDN - PIEDECUESTA

Conmutador 00+57+7+6444831

Fax: 6445531

Avenida los Samanes No. 9-280

Ciudadela Real de Minas

Bucaramanga-Santander-Colombia

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	PRESPUESTO	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

**2. COMPONENTE EVALUACION DE RIESGOS INSTITUCIONALES**

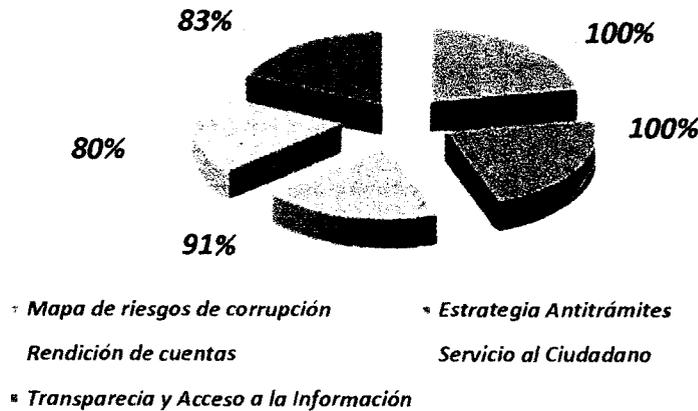
En la Entidad se aplica la Metodología de la guía metodológica del Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP expedida en el 2011, para la identificación, análisis, valoración, determinación de acciones de mitigación y Consolidación del Mapa de Riesgos de Gestión, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para los riesgos de corrupción la Guía de Gestión de Riesgos de Corrupción del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2018			
<b>Subcomponente:</b> Son las partes integrantes del componente.	<b>Objetivos y Actividades:</b> 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.		<b>% GESTIÓN</b> <b>90.8%</b>
<b>Componente 1:</b>	<b>Mapa de riesgos de corrupción</b>	<b>SUBTOTAL</b>	<b>100.00%</b>
Subcomponente 1	<b>1.0</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	100.00%	
Subcomponente 2	<b>2.0</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	100.00%	
Subcomponente 3	<b>3.0</b> Consulta y divulgación	100.00%	
Subcomponente 4	<b>4.0</b> Monitoreo o revisión	100.00%	
Subcomponente 5	<b>5.0</b> Seguimiento	100.00%	

<b>Componente 2:</b>	<b>Estrategia Antitrámites</b>		<b>SUBTOTAL</b>	100.00%
Subcomponente 1	1.0	<i>Reducción de pasos para el ciudadano</i>	100.00%	
<b>Componente 3:</b>	<b>Rendición de cuentas</b>		<b>SUBTOTAL</b>	91.67%
<b>Subcomponente</b>	<b>Objetivos y Actividades</b>			
Subcomponente 1: INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE	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%	
<b>Componente 4:</b>	<b>Servicio al Ciudadano</b>		<b>SUBTOTAL</b>	80.00%
<b>Subcomponente</b>	<b>Objetivos y Actividades</b>			
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%	
<b>Componente 5:</b>	<b>Transparencia y Acceso a la Información</b>		<b>SUBTOTAL</b>	83.25%
<b>Subcomponente</b>	<b>Objetivos y Actividades</b>			
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%	



**Gestión Tercer Cuatrimestre PAAC 2018 90,8%**



**3. COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL**

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 actualizó 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 lo dispuesto por la nueva planeación institucional cuyo referente es el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

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

**ASPECTOS RELEVANTES:**

- ✓ Es de importante resaltar que la Oficina de Control Interno implementada por la Contraloría Departamental en el tercer trimestre de 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.

**4. COMPONENTE INFORMACION Y COMUNICACIÓN**

Como actor fundamental para cualquier tipo de entidad; está comunicación debe ir acorde a los principios y valores institucionales así como ajustarse a los objetivos misionales. Una comunicación que abarque 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 obtenidos.

**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.



# ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

BUCARAMANGA - FLDRIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA

Conmutador 00+57+7+6444831

Fax: 6445531

Avenida los Samanes No. 9-280

Ciudadela Real de Minas

Bucaramanga-Santander-Colombia

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

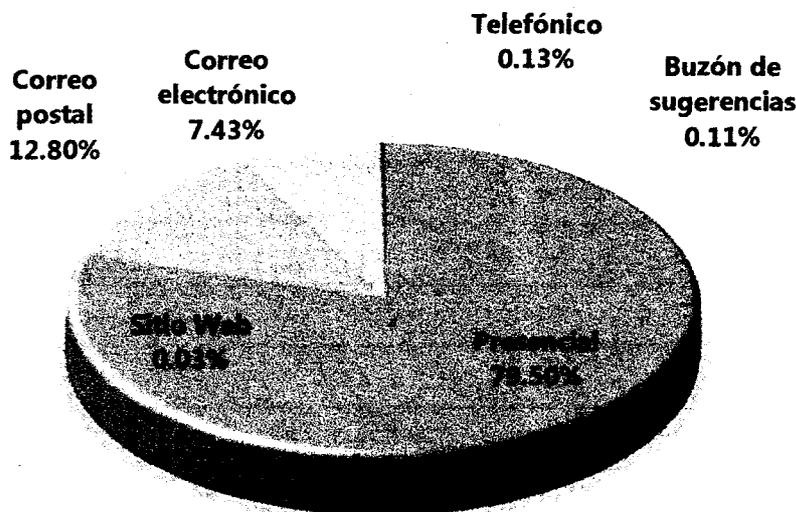
**Telefónico:** Llamando al teléfono principal de la entidad o los de las secretarías de cada dependencia (publicados en la página web).

**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		

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 PQRSO

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 Trámites, 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.



## ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA

Conmutador 00+57+7+6444831

Fax: 6445531

Avenida los Samanes No. 9-280

Ciudadela Real de Minas

Bucaramanga-Santander-Colombia

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.

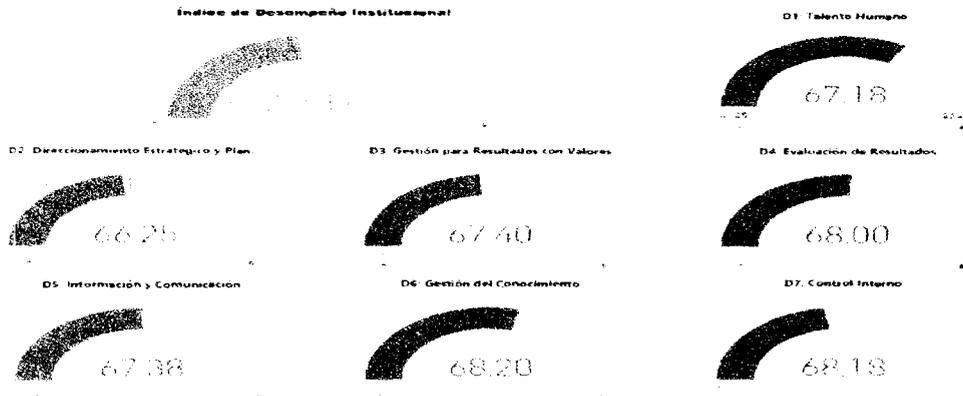
### **5. COMPENENTE MONITOREO O SUPERVISION CONTINUA**

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.

## Índices del Desempeño Institucional

DIMENSIONES

AREA METROPOLITANA DE EUCARAMANGA



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.

El análisis del informe vigencia 2018 se hace con a 30 de octubre dado que la rendición de cuentas institucional se realizó 20 de diciembre de 2018 dejando aspectos relevantes para la última entrega en los informes presentados a la Oficina de Control Interno de la Entidad; la cual una vez radicados los informes antes mencionados presentara el Informe a que haya lugar con sus respectivas conclusiones y modificaciones.

### 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:



**ÁREA METROPOLITANA  
DE BUCARAMANGA**

BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA

Conmutador 00+57+7+6444831

Fax: 6445531

Avenida los Samanes No. 9-280

Ciudadela Real de Minas

Bucaramanga-Santander-Colombia

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.

**ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

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.

Fecha: Febrero de 2018

*Original Firmado*  
**CLINFOR BELLO CASTILLO**  
Jefe Control Interno