

INFORME TRIMESTRAL: ATENCION PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

PERIODO EVALUADO DEL 01 DE SEPTIEMBRE AL 30 DE NOVIEMBRE 2021.

PRESENTADO A:	DIRECTOR AREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA
PRESENTADO POR:	OFICINA DE CONTROL INTERNO
FECHA:	PERIODO EVALUADO DEL 01 DE SEPTIEMBRE AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2021.

REFERENTE NORMATIVO

El artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, establece que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una **dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las Quejas, Sugerencias y Reclamos** que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Igualmente consagra que la Oficina de Control Interno **vigilará** que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración un **informe** sobre el particular.

La herramienta "**Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción**" incluye dentro de su componente **Estándares para la atención de las Peticiones, Quejas, Sugerencias o Reclamos**, los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de las mismas.

Manual de funciones Jefe de Oficina de Control Interno actividad número 8.

Que por error involuntario se presenta la adición al primer informe, en razón a que se omitió la tabla de las PQRS de Secretaría General.

OBJETIVO

Evaluar que la atención a las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos se cumplan de manera oportuna y bajo los parámetros de ley.

ALCANCE EVALUACION

- **CUMPLIMIENTO DE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**
- **Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano.**

En la página Web de la entidad existe el menú "**Atención al Ciudadano**", en la cual encontramos: **Trámites y servicios, Informe Encuesta de Satisfacción, Calendario de Eventos, Notificaciones por Aviso, Derechos de Petición, Procesos Judiciales, Ofertas de empleo, Preguntas Frecuentes, Glosario y Organizaciones Sindicales.**

TRANSPARENCIA Y INFORMACIÓN

TRÁMITES Y SERVICIOS

INFORME ENCUESTA DE

SATISFACCIÓN

CALENDARIO DE EVENTOS

NOTIFICACIONES POR AVISO

DERECHOS DE PETICIÓN

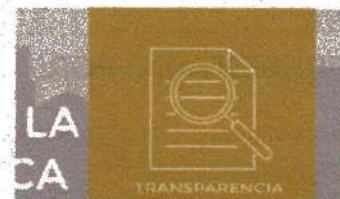
PROCESOS JUDICIALES

OFERTAS DE EMPLEO

PREGUNTAS FRECUENTES

GLOSARIO

ORGANIZACIONES SINDICALES



El instrumento de apoyo para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites que administran el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de la Ley 962 de 2005 y del Decreto 019 de 2012; sistema que tiene como propósito, ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía. **SUIT** es el repositorio de los trámites y procedimientos administrativos con cara al usuario que ofrecen las instituciones de orden nacional y territorial.

En el Link Trámites y Servicios (<https://www.amb.gov.co/tramites/>) encontramos los siguientes registrados en el **SUIT**:

➤ **TRÁMITES SUBDIRECCIÓN AMBIENTAL:**

- Concesión de aguas subterráneas
- Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas
- Concesión de aguas superficiales – Corporaciones
- Tasa retributiva por vertimientos puntuales a fuentes hídricas
- Permiso de vertimientos
- Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos
- Plan de saneamiento y manejo de vertimientos

➤ **Fauna:**

- Permiso de caza
- Permiso de recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial – Corporaciones
- Salvo conducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad biológica

➤ **Licencia Ambiental:**

- Licencia Ambiental

➤ **Residuos:**

- Permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas
- Certificación ambiental para la habilitación de los centros de diagnóstico automotor

➤ **Recurso Aire:**

- Permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas
- Certificación ambiental para la habilitación de los centros de diagnóstico automotor.

➤ **TRÁMITES SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE METROPOLITANO**

- Tarjetas de Operación
- Renovación de Tarjetas de Operación
- Duplicado Tarjeta de Operación
- Cambio de Empresa de Transporte Individual

➤ **TRÁMITES SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

- Contribución por Valorización.

➤ **TRÁMITES SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA**

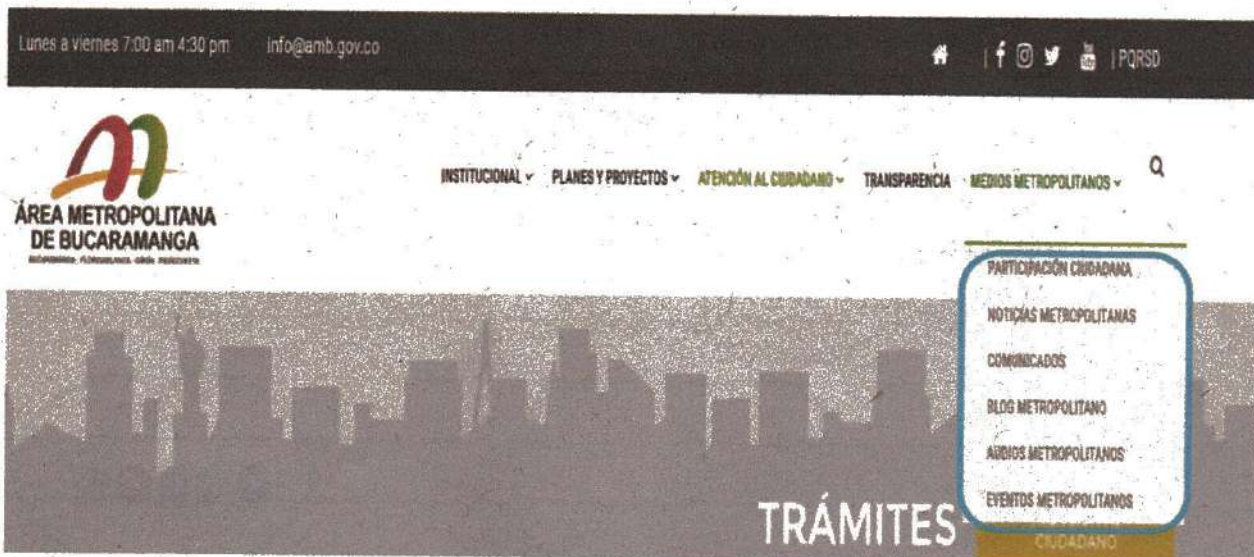
CATASTRO

- Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble
- Revisión de avalúo catastral de un predio
- Auto estimación del avalúo catastral de un predio
- Englobe o desenglobes de dos o más predios
- Incorporación de obras físicas en los predios sometidos o no sometidos al régimen de propiedad horizontal
- Rectificación de áreas y linderos.

➤ **Canales disponibles para la Atención al Ciudadano**

Con el fin de **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, correo electrónico.

En la página web en la pestaña **Medios Metropolitanos** encontramos lo siguiente:



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

9



📅 noviembre 30, 2021

Bienvenido César Camilo Hernández, nuevo director del AMB

Bienvenido César Camilo Hernández, nuevo director del AMB En Junta Metropolitana que tuvo lugar el este lunes 28 de noviembre, fue elegido de forma unánime como nuevo director general de la entidad el ingeniero César ...

VER MAS



📅 noviembre 23, 2021

AMB realizó recorrido por Transversal El Bosque para verificar nuevas denuncias de hurto de luminarias

AMB realizó recorrido por Transversal El Bosque para verificar nuevas denuncias de hurto de luminarias En la visita se hizo un inventario de las luminarias hurtadas y se confirmó que a la fecha no han ...

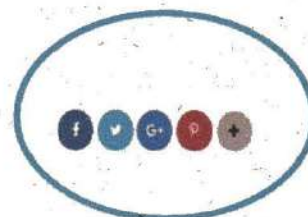
VER MAS

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. Las redes sociales son las siguientes:

- Facebook @ÁreaMetropolitanaDeBucaramanga
- Twitter, @AreaMetroBga

Para estar enterado de lo que esta pasando en el área metropolitana de Bucaramanga debes suscribirte a nuestro canal de YOUTUBE.



➤ **CUMPLIMIENTO ESTANDARES PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

➤ **Gestión**

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, se actualizó la reglamentación en el trámite de las Peticiones y la Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias en la entidad con la Resolución N°000415 de 2020 y el Procedimiento GJC-PR-002 y mediante Circular Interna 009 del 12 de marzo de 2018 se adoptan correctivos a la **omisión, retardo a la respuesta de derechos de petición**; 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.

Se encuentran habilitados los correos electrónicos: info@amb.gov.co e info.catastro@amb.gov.co cuya revisión y atención es permanente y oportuna, al llegar el requerimiento se radica como cualquier Derecho de Petición.

Para interponer quejas y reclamos mediante el uso de medios electrónicos por parte de la comunidad, el AMB habilitó en la página web el botón **PQRSD**, en el que se puede acceder al formulario de recepción de **PQRSD**, el cual llega a un correo que es revisado **diariamente** y radicado por la persona responsable de recepción.



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Registrar Solicitud

Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias, Denuncias o
Felicitaciones

🔍

Consultar Solicitud

Consulte su solicitud, haga
seguimiento a su queja o reclamo.

📄

Informes

Informes de PQRSD

📌

Servicios

Consultar los Servicios, Trámites,
Programas y Procedimientos

📊

Encuesta

Encuesta de Satisfacción de Usuarios

📄

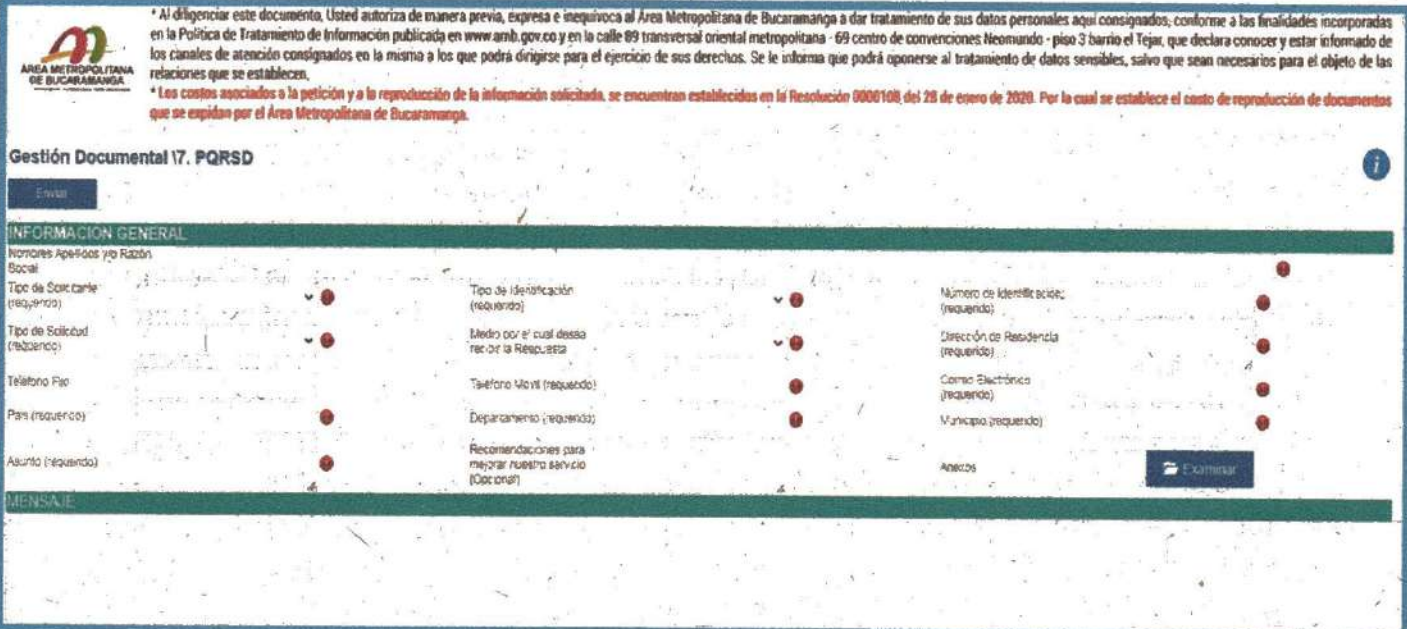
Informes

Informes de Encuesta Satisfacción de
Usuarios

👤

Directorio

Directorio de Agrupaciones,
Asociaciones y otros grupos de Interés



Gestión Documental 17. PQRSD

Enviar

INFORMACION GENERAL

Honores Apellidos y/o Razón Social

Tipo de Solicitante (requerido) ●

Tipo de Solicitud (requerido) ●

Teléfono Fijo

País (requerido) ●

Acurto (requerido) ●

Tipo de Identificación (requerido) ●

Medio por el cual desea recibir la Respuesta ●

Teléfono Móvil (requerido) ●

Departamento (requerido) ●

Recomendaciones para mejorar nuestro servicio (Opcional)

Número de Identificación (requerido) ●

Dirección de Residencia (requerido) ●

Correo Electrónico (requerido) ●

Municipio (requerido) ●

Anexos

Enviar

MENSAJE

Para interponer Quejas y Reclamos por los ciudadanos se pueden realizar personalmente, telefónicamente y por escrito en las oficinas del AMB, donde un funcionario diligenciará la petición para su posterior radicación.

Los procesos que se adelantan al interior de la entidad deben contar con los requerimientos generales y específicos de la información solicitada por los diferentes entes de control, así como también contar con la parametrización de acuerdo a las necesidades de cada dependencia.

Con el fin de brindar herramientas apropiadas e idóneas para su gestión y la de los funcionarios la entidad cuenta con recursos en Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) necesarios que permiten recolectar, analizar, almacenar, manejar, tramitar y procesar integralmente las diferentes dependencias del AMB- para lo cual se implementó una herramienta que permite: Efectividad de los procesos, transparencia y agilidad.

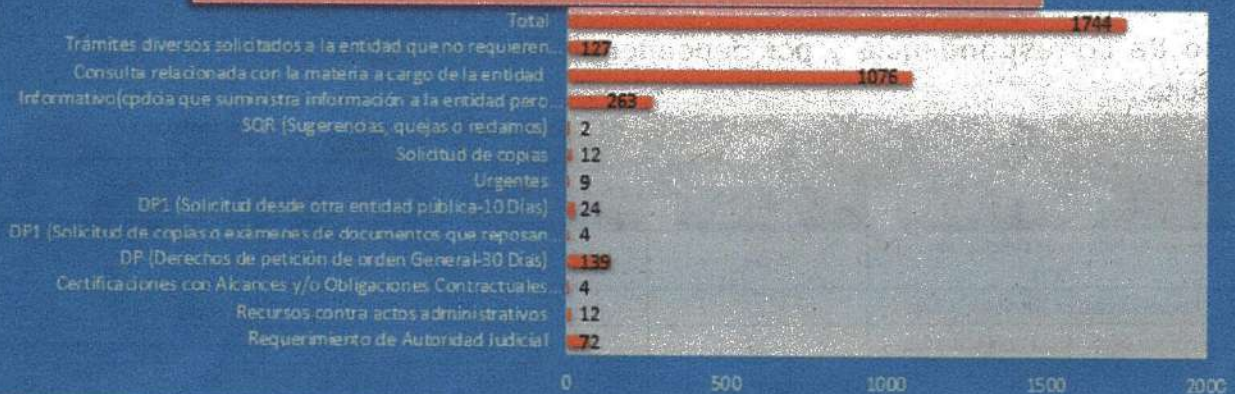
La entidad estableció la política de responsabilidad donde se determinan acciones vinculantes a los funcionarios y contratistas del Área Metropolitana de Bucaramanga, en el uso y manejo adecuado de las herramientas de gestión de los procesos internos y externos **BPM.gov** para el **control, seguimiento y monitoreo** de las actividades asignadas. El software mencionado anteriormente es con la empresa **INTEGRASOF SAS**.

b) Total de Correspondencia recibida en la entidad comprendida en el período del 1° de septiembre de 2021 al 30 de noviembre de 2021.

Durante este período se recibió un total de **1.744** radicados de correspondencia general en la entidad discriminados de la siguiente manera:

Tipo de requerimiento	# de oficios recibidos tercer trimestre	%
Requerimiento de Autoridad Judicial	72	4,1%
Recursos contra actos administrativos	12	0,7%
Certificaciones con Alcances y/o Obligaciones Contractuales (Contratistas-30 Días)	4	0,2%
DP (Derechos de petición de orden General-30 Días)	139	8,0%
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad-20 Días)	4	0,2%
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública-10 Días)	24	1,4%
Urgentes	9	0,5%
Solicitud de copias	12	0,7%
SQR (Sugerencias, quejas o reclamos)	2	0,1%
Informativo (cpdcia que suministra información a la entidad pero no requiere trámites ni respuesta)	263	15,1%
Consulta relacionada con la materia a cargo de la entidad	1076	61,7%
Trámites diversos solicitados a la entidad que no requieren respuesta formal	127	7,3%
Total	1744	100%

Clasificación total de la correspondencia del 1° de septiembre al 30 de noviembre de 2021



9

- Como se observa las **Consultas relacionadas con la materia a cargo de la entidad** son el tipo de correspondencia que más llegaron a la entidad para el período evaluado, teniendo un porcentaje de participación del **61.7%** que equivalen a **1.076** solicitudes.
- En segundo lugar, se encuentran la correspondencia de tipo **Informativo** (correspondencia que suministra información a la entidad, pero no requiere trámites ni respuesta) con un porcentaje de Participación del **15.1%** que equivalen a **263**.
- En el tercer lugar en volumen y ocupación de la correspondencia se encuentran los Trámites **Derechos de Petición** solicitados a la entidad que no requieren respuesta formal con un total de **139** radicados y con un porcentaje de participación del **8%** del periodo evaluado.

c) Seguimiento y Evaluación en términos de Oportunidad de Respuesta de la correspondencia de la entidad.

- La oficina de Control Interno **semanalmente** realiza seguimiento a los Derechos de petición, esta vigilancia se hace por medio del **correo de alertas** que llega todos los días al correo control.interno@amb.gov.co, en el que se puede evidenciar los Derechos de petición que están próximos a vencer y los que presuntamente se encuentren **extemporáneos en respuesta**. De esta manera se **realiza control** a los derechos de petición de la entidad para así garantizar lo establecido por la ley.
- La entidad cuenta con un **sistema tecnológico** para **medir y controlar toda la correspondencia** de la entidad el cual es el **BPM** de la empresa Integrasoft. De este sistema este despacho descargó el reporte de la gestión de la correspondencia en el período comprendido de 01 de septiembre de 2021 al 30 de noviembre de 2021.
- De acuerdo a lo anterior la Oficina de Control Interno realizó el análisis de la gestión por **tipo de correspondencia** y por **dependencia** de la entidad obteniendo el siguiente resultado:

CATASTRO	Total correspondencia recibida	En estado Activas	Vencidas	próximas a vencer	Estado Cerradas
Derechos de Petición de Orden general (DP-DP1)	46	46	22	24	0
Requerimiento de Autoridad Judicial	72	72	51	21	0
Recursos contra Actos Administrativos	12	12	3	9	0
SQR	2	2	2	0	0
Solicitud de copias- examen o información de documentos que reposan en la entidad (DP1)	12	12	8	4	0
SOLICITUD INFORMACION RADICADOS ANTE EL IGAC Trámite catastral	5	5	5	0	0
Informativo (cpdca que suministra información a la entidad pero no requiere trámites ni respuesta)	3	3	0	3	0
Consulta relacionada con la materia a cargo de la entidad	1071	562	0	562	509
TOTAL	1223	714	91	623	509

Cobro Coactivo	Total correspondencia recibida	En estado Activas	Vencidas	próximas a vencer	Estado Cerradas
Derechos de petición de orden general	1	1	0	1	0
Informativo	163	163	0	163	0
Trámites diversos solicitados a la entidad que no requieren respuesta formal	13	13	0	13	0
TOTAL	177	177	0	177	0

Contratación	Total correspondencia recibida	En estado Activas	Vencidas	próximas a vencer	Estado Cerradas
Derechos de petición de orden general	1	1	0	1	0
Informativo					
Urgentes	1	1	1	0	0
Trámites diversos solicitados a la entidad que no requieren respuesta formal	1	1	0	1	0
TOTAL	3	3	1	2	0

Dirección	Total correspondencia recibida	En estado Activas	Vencidas	próximas a vencer	Estado Cerradas
DP (Derechos de petición de orden General-30 Días)	1	1	0	1	0
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad-20 Días)	1	1	1	0	0
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública-10 Días)					
Urgentes	3	3	0	3	0
Informativo (cpdcia que suministra información a la entidad pero no requiere trámites ni respuesta)	5	5	0	5	0
Trámites diversos solicitados a la entidad que no requieren respuesta formal	1	1	0	1	0
TOTAL	11	11	1	10	0

9

SEG- SECRETARIA GENERAL	Total correspondencia recibida	En estado Activas	Vencidas	próximas a vencer	Estado Cerradas
Certificaciones con Alcances y/o Obligaciones Contractuales (Contratistas-30 Días)	4	4	0	4	0
URGENTES	1	1	0	1	0
Derechos de Petición	6	6	0	6	0
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad-20 Días)	3	3	1	2	0
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública-10 Días)	2	2	0	2	0
Informativo (cpdcia que suministra información a la entidad pero no requiere trámites ni respuesta)	9	9	0	9	0
Trámite (Trámites de diversos solicitados a la entidad que no requieren respuesta formal)	13	13	0	13	0
TOTAL	38	38	1	37	0

OCI	Total correspondencia recibida	En estado Activas	Vencidas	próximas a vencer	Estado Cerradas
DP (Derechos de petición de orden General-30 Días)	2	2	0	2	0
Trámites diversos solicitados a la entidad que no requieren respuesta formal	1	1	0	1	0
TOTAL	3	3	0	3	0

SAF- SUB ADMINISTRATIVA	Total correspondencia recibida	En estado Activas	Vencidas	próximas a vencer	Estado Cerradas
DP (Derechos de petición de orden General-30 Días)	4	4	0	4	0
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública-10 Días)	1	1	0	1	0
Informativo (cpdcia que suministra información a la entidad pero no requiere trámites ni respuesta)	2	2	0	2	0
Trámites diversos solicitados a la entidad que no requieren respuesta formal	14	14	0	14	0
TOTAL	21	21	0	21	0

SAM-SUB DIRECCIÓN AMBIENTAL	Total				
	correspondencia recibida	En estado Activas	Vencidas	próximas a vencer	Estado Cerradas
DP (Derechos de petición de orden General-30 Días)	14	14	0	14	0
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad-20 Días)	1	1	0	1	0
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública-10 Días)	1	1	0	1	0
Informativo(copia que suministra información a la entidad pero no requiere trámites ni respuesta)	6	6	0	6	0
Tramite (Tramites de diversos solicitados a la entidad que no requieren respuesta formal)	3	3	0	3	0
TOTAL	25	25	0	25	0

De acuerdo a la verificación anterior se pudo evidenciar que la entidad en términos de oportunidad en respuesta se encuentra en el 29.19% que equivalen a 509 solicitudes en estado "cerrado", esto quiere decir que el 70.81% se encuentra pendiente de respuesta, en estado "activas" equivalentes a 1.235 solicitudes.

Peticiones sin respuesta a la fecha de corte a noviembre 30 de 2021	1235	70,81%
Peticiones con respuesta	509	29,19%
TOTAL	1744	100%

Respuestas en estado Activas	1235	70,81%
Respuestas Cerradas	509	29,19%
TOTAL	1744	100%

d) Fortalecimiento de los Canales de Atención.

La entidad sigue cumpliendo con los informes sobre Peticiones, Quejas y Reclamos de la Ciudadanía trimestral y semestralmente los cuales se pueden observar en la página web del AMB, la medición de los porcentajes de respuesta dentro de los términos establecidos.

e) Seguimiento:

La ventanilla única de correspondencia permite a través de la herramienta BMP.gov recepcionar de manera ordenada y cronológica las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los ciudadanos, en dicha plataforma de datos únicos, que además de generar



el control de ingreso de la correspondencia, permite trazabilidad de la respuesta; propiciando su reparto según el tema o causa de la petición y lo que es más importante dentro de los términos de ley.

Es importante recalcar la importancia de que la entidad cuenta con este aplicativo sistematizado de correspondencia **BPM (INTEGRASOFT)**, el cual además de proporcionar agilidad y seguridad al proceso, aporta una serie de variables de memoria institucional, que como se dijo facilitan cuantificar y cualificar la clase de quejas que en su conjunto direccionen y detecten acciones de mejoramiento sobre los procesos, actividades áreas y actuaciones de los servidores públicos objeto de atención.

En ese aspecto juega un papel relevante el usuario quien se constituye en el primer gestor del **autocontrol**, como receptor primario de los servicios y como veedor de las actuaciones administrativas en términos de calidad de los servicios que reciben.

La oficina de Control Interno envía un **Correo Preventivo semanalmente** a los responsables **recordándoles el vencimiento de los derechos de petición** para evitar incumplimientos haciendo **seguimiento oportuno** dentro de los términos establecidos por Ley.

f) Control

La Oficina de Control interno vigila que la atención a las Peticiones, Quejas y Reclamos se preste de acuerdo a la normatividad vigente, mediante el **envío semanal de controles preventivos** dirigidos a las Subdirecciones y oficinas, previos al vencimiento de derechos de petición. La Dirección, los Subdirectores y Jefes de Oficinas son los encargados de la **primera y segunda línea de defensa** de la entidad, por eso estos son los llamados a **ejercer y encaminar acciones periódicas** para controlar la efectividad y atención de los canales de correspondencia y su respectiva respuesta.

Para el período evaluado la Oficina de Control Interno atendió requerimientos sobre **PQRS** que llegaron a su despacho para gestionar temas como denuncias ciudadanas, de los contratistas y de los mismos funcionarios. Esto queda evidenciado en los informes de Auditoría y seguimientos propios de la Oficina de Control Interno.

➤ Veedurías ciudadanas

Se permite a los ciudadanos y a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, en la ejecución de programas, proyectos, contratos y la prestación de los servicios.

Respecto a los componentes de Participación Ciudadana y Transparencia y Acceso a la Información se **deben fortalecer los medios de comunicación institucionales** en aras de que el cliente externo e interno conozca los servicios que se brindan en procura de cumplir cabalmente la función pública que es inherente a la Entidad.

Se garantiza a los **ciudadanos** y a las diferentes organizaciones comunitarias **poner en conocimiento** de la alta dirección de la entidad las **anomalías presentadas** en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o dependencia del Área Metropolitana de Bucaramanga.

RECOMENDACIONES

Una de las formas de establecer si el Sistema de Control Interno de una entidad es débil es **observando la magnitud y criticidad de las Quejas y Reclamos de los ciudadanos.**

Los ciudadanos son la razón de ser del AMB por ello deben ocupar el **primer puesto de importancia** dentro de un adecuado Sistema de Control Interno. Para lograrlo es necesario:

- Cada dependencia (Subdirección) deben **revisar y reclasificar** de una forma más **eficiente y eficaz** las **categorías de las peticiones** en el Sistema BPM, acorde con su verdadera connotación (Derecho de Petición, Informativo, trámite).
- Revisar con los equipos de trabajo las respuestas pendientes por responder procurando estrategias que **permitan minimizar o anular el riesgo.**
- Propender por **conseguir un alto índice de satisfacción a los ciudadanos**, disminuyendo las Quejas y Reclamos proyectando una imagen de respaldo, seguridad y confianza en los ciudadanos.
- **Escuchar la voz de los ciudadanos**, conocer sus necesidades y expectativas con respecto al servicio que reciben de la entidad es la mejor forma de auditar en función del riesgo.
- Observar las **solicitudes reiterativas** para desde allí hacer seguimiento de las **CAUSAS**, responsables y las implicaciones que las mismas tienen en los diferentes ámbitos de la entidad a nivel administrativo, financiero, imagen, jurídico, etc., es decir **medir el RIESGO.**
- Tal como se ha venido manifestado en los **seguimientos semanales** una queja o reclamo supone la **falta de controles** o de **procedimientos idóneos** que a la postre generan **desgaste administrativo y pérdida de imagen para la AMB**, como la entidad tiene adoptado un sistema de quejas con calidad que permite responder al ciudadano, este debe **constituir un motor de mejoramiento estratégico y de gestión** como una forma de **evitar problemas normativos** en caso de no responderlos oportunamente.
- Contar con adecuados sistemas de informática y telemática.
- Mantener funcionarios capacitados con el fin de brindar atención con calidad, oportunidad y comprometidos con los valores y la razón de ser de la entidad.
- Se puede evidenciar que las **múltiples recomendaciones** dadas por la Oficina de Control Interno no han tenido eco ante los responsables de los procesos en primera y segunda línea de defensa de MIPG, por lo anterior, este despacho considera activar el rol de liderazgo estratégico frente a la posible inactividad y de esta forma recomendar a la alta dirección se sirva **tomar medidas administrativas** con el fin de minimizar o anular el riesgo detectado y de esta forma establecer un **Plan de Mejoramiento** con acciones eficaces para convalidar el riesgo detectado.

Copia de este informe se remitirá:

- A la Alta Dirección
- Al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
- Al responsable del proceso para que atienda las recomendaciones contenidas en el presente informe.

- Al Subdirector que presentó **inoportunidad** o falta de respuesta a los derechos de petición para que les de **tratamiento** aplicando el procedimiento de **producto no conforme**.



CLIFOR BELLO CASTILLO
Jefe Oficina Control Interno

Proyectista: Claudia Liliana Moreno Rey
Profesional de Apoyo Oficina de Control Interno

