

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

Año: DICIEMBRE 31 DE 2.015

Estrategia, Mecanismo, Medida, etc.	Actividades	Publicación	Seguimiento Actividades realizadas				Responsable	Anotaciones
		Enero 31	Abril 30	Agosto 30	Diciembre 31			
Mapa de Riesgos de Corrupción	1. Desmotivación		En el momento la responsable de talento humano se encuentra en proceso de elaboración el plan de capacitación de la entidad.			Se realizó el taller de trabajo en equipo, comunicación asertiva y liderazgo, dirigido por la psicóloga Luz Aída Camacho en el que participaron funcionarios y contratistas del AMB. Se elaboró el plan de capacitación y se capacitó al personal en temas como: GESTION AMBIENTAL: Monitoreo continuo y modelación de ruido en Colombia, Lineamientos para la gestión ambiental del espacio público urbano en el marco de la política de la gestión ambiental urbana, Capacitación y seguimiento a la implementación de la política ambiental de residuos peligrosos, Uso de herramientas de diligenciamiento (cargue individual y cargue masivo) y administración de la información del inventario nacional de bifenilos policlorados, normatividad aplicable y manejo de la guía para la validación de la calidad de la información de éste inventario. Estado de transmisión de la información - inventario nacional de PCB, programado por el IDEAM, Taller de socialización de criterios para el acotamiento de la ronda hídrica de los cuerpos de agua de Colombia y de recolección de información para el análisis de impacto económico de implementación del acotamiento de la misma por parte de las autoridades ambientales, taller "estructura ecológica urbana e incorporación de la biodiversidad y sus servicios eco sistémicos en los instrumentos de planificación ambiental urbana, Taller "lineamientos para el ordenamiento territorial departamental: contenidos y procedimientos", Taller: "criterios para desarrollar el diagnóstico de riesgo de desastre en áreas urbanas, en el marco de la política de gestión ambiental urbana", Taller: "revisión del PNA con autoridades ambientales, de salud y de comercio, Taller "procesos de actualización del PNA Colombia en el marco de los compromisos adquiridos en la convención de Estocolmo, Entrenamientos de manejo forestal	Secretaría General Recurso Humano	y

					sostenible de bosque natural y guaduales, Seminario sobre Tecnologías alternativas de tratamiento y disposición final de residuos sólidos ordinarios, Entrenamientos de manejo forestal sostenible de bosque natural y guaduales, Mesa temática de calidad de aire, Evento sobre Índices de calidad ambiental urbana, Reunión de seguimiento a la implementación de la política ambiental de residuos peligrosos, PLANEACION E INFRAESTRUCTURA, Taller "lineamientos para el ordenamiento territorial departamental: contenidos y procedimientos"; GESTION CORPORATIVA: Capacitación en temas relacionados con gobierno en línea y protección de datos, CONTROL INTERNO: Capacitación con apoyo de la arl sura: Cómo hacer auditorías y definir acciones correctivas preventivas y de mejoramiento al SG.SS&T; SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA: Congreso nacional de contabilidad Pública, SECRETARÍA GENERAL: Congreso Nacional de Administración Pública, Se adelantaron gestiones ante el SENA para capacitación en archivística al personal responsable del archivo en el AMB, quedando confirmada para realizarlo en febrero de 2016 para un cupo máximo de 40 funcionarios.		
	2. Falta de programas que promuevan la ética pública.		En el momento está en elaboración el plan de capacitación de la entidad, en el cual será incluida la capacitación de Ética pública		Se socializaron los valores institucionales a través del correo electrónico y placas fijadas a la entrada a la Institución	Secretaría General y Recurso Humano.	
	3. Ambiente en que se desarrolla la corrupción en Colombia		La entidad elaboró el plan anual anticorrupción y lo publicó en la página web a fecha 30 de enero de 2015.	La entidad elaboró el plan anual anticorrupción y lo publicó en la página web a fecha 30 de enero de 2015. Se realizó seguimiento en fecha 30 de abril de 2015 y el presente.	El Plan Anual Anticorrupción fue elaborado y publicado el 28 de enero de los corrientes. El Plan se encuentra publicado en la página web de la entidad para conocimiento de funcionarios y ciudadanía en general. Se realizó seguimiento en fecha 30 de abril de 2015, 30 de agosto y el presente.	Asesora de Gestión Corporativa, Directivos y Jefe Oficina de Control Interno	
	4. Ausencia o desconocimiento de los Procedimientos debidamente establecidos o formalizados		Se aprobaron seis procedimientos y un Manual, los cuales se remitieron a los responsables para la respectiva socialización al personal competente.	Durante la actual vigencia 2015 se han actualizado y/o formulado los siguientes procedimientos y manuales: Revisión por la Dirección, Seguimiento a Planes de Acción, Modificación de los Planes de Acción, Desintegración Física, Certificación de disponibilidad de capacidad transportadora,	Se actualizaron cinco procedimientos y se crearon veinte.	Asesora de Gestión Corporativa y responsables de Proceso	

				Renovación de Tarjetas de Operación, Seguimiento a Centros de Diagnóstico Automotor, Mantenimiento y Aseguramiento metrológico de equipos, Operativos de seguimiento y control de emisiones atmosféricas generadas por las fuentes móviles, Aseguramiento de la calidad de la información del programa de seguimiento y control a fuentes móviles y CDA's, Manual de procedimientos contables, Manual de procedimientos de tesorería, mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software, Copia de Seguridad, interrupción prescripción cobro coactivo			
	5. Falta de una estrategia de comunicación Interna		Se elaboró Plan de Comunicaciones, Matriz de Comunicaciones y Procedimiento, los cuales ya fueron radicados en Calidad para su aprobación.	El plan de Comunicaciones y el procedimiento se socializaron con funcionarios de la Subdirección Ambiental, la Subdirección de Transporte y la Subdirección Administrativa y Financiera. El procedimiento de comunicaciones se ha implementado completamente, las carteleras se están administrando semanalmente con información alusiva a la entidad. La implementación de las carteleras y su administración inició en el mes de julio. La medición de su efectividad se realizará una vez se cumplan 3 meses de implementación. Aplicación en el mes de octubre.	El Plan de Comunicaciones, Matriz de Comunicaciones y Procedimiento, ya fueron socializados	Profesional de Apoyo Comunicaciones	
	6. Incumplimiento en la publicación de los trámites y servicios de la entidad			Se publicaron los siguientes trámites y servicios en la página web: Proceso para el establecimiento de la meta de carga contaminante, Auto declaración y registro de consumo de agua y vertimientos, Guía Técnica de lineamientos ambientales. Se publicó información adicional requerida por el Manual GEL 3.1 , la cual se encontraba pendiente: Competencias y funciones, Contratistas prestación de servicios, Directorio de Entidades, Entidades de Control, Informe de Demandas, Evaluación de Desempeño, Manual de funciones y Calendario de eventos • Reunión con el Director Ejecutivo de las CETICS el doctor SERGIO CAJIAS, para conocer las convocatorias del Ministerio de las TICs para la asignación de recursos para el	Se publicaron en la página web de la entidad, los procesos para el establecimiento de la meta de carga contaminante, Auto declaración y registro de consumo de agua y vertimientos y la Guía Técnica de lineamientos ambientales. De igual manera se gestionaron ante la plataforma SUIT diez trámites administrativos, los cuales fueron autorizados por el DAFP y están en proceso de creación. Se complementó la información publicada en la página de la entidad en cumplimiento a lo establecido por el Manual GEL 3.1. La información adicional publicada es: Manual de funciones, Evaluación de Desempeño, Listado de Contratistas de Prestación de Servicios, Directorio de Entidades, Entidades de Control, Informe de Demandas, Calendario de eventos y Acceso a la Información Pública.	Asesora de Gestión Corporativa e integrantes del comité de gobierno en línea	

				<p>desarrollo de la estrategia (Marzo 17 de 2015)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo y suministro de información a CETICS para la formulación del proyecto de financiación ante MinTIC • Reunión con los líderes de Gobierno en Línea de los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón para presentar proyecto de financiación (Mayo 21 de 2015) • Taller de formulación de necesidades conjuntas de los municipios del Area Metropolitana para formular proyecto ante MinTIC (Junio 3, 9 y 19 de 2015) • Capacitación Ley Protección de Datos personales y Tratamiento de la Información (Abril 10 de 2015) 	<p>Se realizaron cuatro reuniones del Comité de Gobierno en Línea, los días 15 de enero, 17 de marzo, 10 de abril y 13 de julio. De igual manera se llevaron a cabo, una reunión el día 10 de mayo y tres capacitaciones los días 3, 9 y 19 de julio, con los líderes GEL de los municipios del Area Metropolitana de Bucaramanga.</p>		
	7. Autoridad Centralizada				<p>Se elaboró el programa de inducción y reinducción. Se realizó la inducción a cada funcionario que ingresó en la vigencia 2015, dejando como evidencia formato GTH-FO-012 - INDUCCION AL PERSONAL, para cada caso.</p>	Secretaría General y profesional de talento humano	
	8. Incumplimiento de metas del plan de acción			<p>Se han realizado 2 seguimientos al Plan de Acción: el primero con corte a 30 de marzo de 2015 y el segundo con corte a 30 de junio. Se han presentado 2 informes consolidados de ejecución de metas establecidas en los Planes de Acción.</p>	<p>Se realizaron cuatro seguimientos al Plan de Acción con cortes: 30 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de 2015. Se presentaron cuatro informes consolidados de ejecución de metas establecidas en los Planes de Acción.</p>	Asesora Gestión Corporativa	
	9. Falta de entrega de predios, obras y servicios a los municipios			<p>Los procedimientos no han sido formalizados. En el periodo está en proceso de entrega el espacio público y en elaboración la resolución de entrega de la rampa peatonal a la Alcaldía de Floridablanca.</p>	<p>Los procedimientos no han sido formalizados. Se elaboró acta para entrega de la obra "Rampa Peatonal en PALOMITAS" y la Resolución para la transferencia de predios. Estos documentos se pasaron a Secretaría General para su visto bueno.</p>	Subdirector de Planeación e Infraestructura y Profesional Universitario.	
	10. Expedición de un trámite sin el cumplimiento de los requisitos exigidos.			<p>Durante la actual vigencia 2015 se han actualizado y/o formulado los siguientes procedimientos Desintegración Física, Certificación de disponibilidad de capacidad transportadora, Renovación de Tarjetas de Operación. Se revisó y optimizó el procedimiento de tarjetas de Operación, recepción de Informes de infracción de normas de transporte y el procedimiento de manejo de correspondencia, se reasignaron responsabilidades y se reajustó el manejo de la base de datos.</p>	<p>Se gestionaron ante la plataforma SUIT diez trámites administrativos correspondientes a los Procesos Ambiental y Transporte Metropolitano, los cuales fueron autorizados por el DAFP y están en proceso de creación. Se actualizaron cinco procedimientos y se crearon veinte.</p>	Subdirector de Transporte	
	11. Incumplimiento de		Se formularon (65) estudios previos	En aras de dar cumplimiento a las	En aras de dar cumplimiento a las necesidades	Subdirector Ambiental,	

	funciones Asignadas		para contratación de personal y se realizó el proceso precontractual de suministro por lotes para adquisición de equipos herramientas especializada.	necesidades de las Subdirección Ambiental del AMB, a la fecha formularon ochenta y nueve (89) estudios previos para contratación de personal, de los cuales cincuenta y seis (56) son profesionales y treinta y tres (33) operativos. Elaboraron plan de Mantenimiento de equipos correspondiente a la Subdirección Ambiental.	de la Subdirección Ambiental del AMB, se vincularon sesenta y dos (62) profesionales y cincuenta y un (51) técnicos. Se elaboró plan de mantenimiento de equipos correspondiente a la Subdirección Ambiental.	Subdirector Administrativo y Financiero y Profesional Especializada Contratación
	12. Incumplimiento en la presentación de informes		Se designó a la funcionaria Catalina Varón como encargada de recopilar y consolidar informes y se cuenta con un punto de atención al usuario.	Sigue designada la misma funcionaria como encargada de recopilar y consolidar informes y se cuenta con un punto de atención al usuario. Se elaboró y presentó cronograma de rendición de informes el pasado treinta (30) de abril de 2015, su seguimiento se realiza permanentemente lo cual se evidencia en la oportuna presentación de informes.	Se designó a la Dra. Liliana Pilonieta Álvarez, como responsable de la atención de requerimientos de entes de control interno y externos, las funciones asignadas son: 1. Elaboración de informes, 2. Entrega oportuna de informes requeridos. Se realiza seguimiento al cronograma elaborado por la Dra. Liliana Pilonieta Álvarez, quien es la funcionaria designada para dicha labor. El mencionado seguimiento se realiza permanentemente lo cual se evidencia en la oportuna presentación de informes.	Subdirector Ambiental
	13. Direccionamiento desde el Pliego de Condiciones		Se estructuran debidamente en la parte técnica, jurídica y financiera los estudios previos, anexo o ficha técnica y demás documentos anexos al pliego de condiciones por la oficina gestora y luego se revisan los documentos que integran el proceso de selección por la profesional de contratación.	Los aspectos técnicos son estructurados por parte de la oficina gestora, la revisión jurídica y elaboración de requerimientos habilitantes por parte de la Secretaría General. Durante el proceso de selección se elaboran los documentos de acuerdo a las necesidades específicas las cuales son revisadas por parte del equipo técnico de la oficina gestora y por parte de la Secretaría General en su componente	Aplicación de las directrices dadas por Colombia compra eficiente en la elaboración de los documentos que hacen parte del proceso de selección. Control a cada expedientes contractuales por medio de hoja de control de documentos	Secretaría General y Profesional Especializada Contratación
	14. Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.		Los supervisores son designados mediante comunicación y aceptan la función mediante la firma del formato de designación; se expiden informes de interventoría y supervisión completos donde se evidencia la ejecución contractual.	Una vez adjudicado el proceso jurídico y firmado el contrato de acuerdo a la naturaleza del mismo por medio de acta se asigna el respectivo supervisor quien debe firmar la aceptación de la misma. Se ha venido trabajando con cada uno de los supervisores en recalcar la importancia de la oportuna ejecución de la supervisión. Se elaboró un formato para la presentación de los informes de supervisión, en el cual se incorporaron todos los parámetros que se deben entregar y revisar por parte de cada uno de los supervisores	Designación de supervisores de acuerdo al área de ejecución del contrato aplicando el formato de calidad. Se le socializó en el momento de la designación como supervisor sobre la importancia del debido manejo de los documentos del proceso contractual. Se dio aplicabilidad al formato calidad establecido para el efecto, los cuales reposan en los informes remitidos para la cuenta de cobro.	Secretaría General y Profesional Especializada Contratación
	15. Altos costos de contratos de Interventoría sin		Se ejerce una debida supervisión de los contratos de consultoría (Interventoría)	A la fecha no ha sido necesario la aplicación de multas. A todos los contratos de obra contratados por	Debida planeación de los plazos de ejecución contractual. Designación de supervisores de acuerdo al área	Secretaría General y Profesional Especializada

	resultados que reflejen su inversión.			la entidad se les ha contratado también a respectiva interventoría.	de ejecución del contrato aplicando el formato aprobado por calidad.	Contratación	
	16. Estudios previos superficiales		Los estudios previos son estructurados técnica, jurídica y financieramente por la oficina gestora y posteriormente tienen revisión jurídica por parte de la Profesional Especializada de contratación.	Los estudios previos son elaborados inicialmente por la oficina gestora y luego son revisados por la Secretaría General.	Aplicación de las normas que regulan la elaboración de los estudios y documentos previos, documentos que son elaborados por las oficinas gestoras de cada uno de los procesos de contratación.	Secretaría General, Oficina gestora y Profesional Especializada Contratación	
	17. Desorganización de los documentos		Se están aplicando los procedimientos de la Ley General de archivos en la organización de los expedientes contractuales y se lleva un registro y control de los expedientes contractuales.	El expediente es debidamente organizado durante el proceso de la etapa precontractual; una vez se adjudica y se celebra el contrato correspondiente se realiza una nueva revisión y se folia el expediente. Las listas de chequeo se diligencia previa revisión del expediente, igualmente se constata que el archivo de los documentos este compete y ordenada.	Revisión y organización individual del expediente contractual en cumplimiento de la Ley de archivo. Cada expediente tiene anexo su correspondiente lista de chequeo de documentos.	Secretaría General y Profesional Especializada Contratación	
	18. Exceso de Normas		El normograma se encuentra actualizado, se envió para aprobación de la Secretaría General y luego incorporar al sistema de Calidad	El Normograma fue creado, debidamente codificado y enviado al Profesional Universitario de Sistema, a fin que el mismo sea publicado en la página web de la entidad.	El normograma fue incorporado al sistema el 29/05/2015, código GJC-FO 095, versión 01. El 20/10/2015 fue divulgado a los Subdirectores y Jefes de Oficina y el procedimiento fue incorporado al sistema el 16/10/2015, código GJC PR-001, versión 01. El 20/10/2015 fue divulgado a los Subdirectores y Jefes de Oficina, a fin que designaran responsable de su actualización en cada una de ellas.	Secretaría General y Profesional Especializada Contratación	
	19. Falta de respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos de la Ciudadanía.		Para continuar con la mejora la Secretaría General designó desde el mes de octubre una Profesional Universitaria que se encarga de hacer el seguimiento correspondiente a las Peticiones de los Ciudadanos recibiendo la información del personal de correspondencia y enviando correos por subdirección con los oficios por vencer, a esta persona le remiten luego los radicados de las respuestas para garantizar que fueron resueltas, este método ha logrado que el tiempo de respuesta oportuna haya mejorado considerablemente y que los Subdirectores están más pendientes de responder a tiempo .	Se agotan las siguientes actividades: 1. Revisión previa de toda correspondencia que ingresa por la Directora General. 2. Selección de aquella correspondencia que tienen connotación de derecho de petición y reparto prioritaria la Subdirección competente para respuesta oportuna. 3. Se lleva un registro de correspondencia-GDO-REG-010 realizado por la Secretaría de la Dirección. 4. Escaneo de la información recibida, contestada y enviada. No se ha implementado un programa de Gestión documental para el seguimiento oportuno a la respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y trazabilidad del documento, no obstante para garantizar esta labor en la entidad, la Secretaría General designó una Profesional Universitaria que se encarga de hacer el seguimiento	A la finalización de la vigencia 2015, el ingeniero Edgar Steven Téllez Anaya, desarrolló el sistema de gestión documental, actualmente está pendiente su implementación y posterior capacitación.	Subdirección Ambiental, Secretaría General, Responsables de proceso	

			Igualmente dentro de las adecuaciones de la entidad se creó la recepción donde se escanea la información que ingresa a la entidad y está en proceso de sistematización.	correspondiente a las Peticiones de los Ciudadanos recibiendo la información del personal de correspondencia y enviando correos por Subdirección con los oficios por vencer, a esta persona le remiten luego los radicados de las respuestas para garantizar que fueron resueltas.		
	20. Pérdida y deterioro de documentos del Archivo Central.		Uno de los principales objetivos del archivo central del Area Metropolitana de Bucaramanga es brindar servicios de la información de manera ágil y oportuna, para ello el usuario solicita la información de manera telefónica, escrita por e-mail y /o presencial. A su vez el usuario recibe la información de manera digitalizada e inmediata siempre y cuando la solicitud sea clara y concisa dando los requerimientos que se necesitan para la búsqueda efectiva, de ello depende la actualización constante que se está realizando en el archivo central. Se proyectó resolución emitida por Secretaría General que regula la Iniciativa cero papeles, en espera de aprobación.	La Secretaria General en aras de garantizar la conservación, manejo y custodia de la documentación que reposa en el archivo central y a su vez brindar un eficaz servicio a los usuarios del Area Metropolitana de Bucaramanga, para ello emite dos políticas de manejo de archivo: 1. Solicitud de documentos al archivo central. 2. Transferencias documentales.	La Secretaria General del AMB, en cumplimiento con las políticas establecidas para la custodia, recuperación, conservación y disposición del patrimonio documental, realizó el cronograma de transferencias documentales, para la cual estableció que toda transferencia debe ir acompañada de un inventario documental GDO-FO-012 en el que se relacionan las Series, subseries, unidades de conservación, fechas extremas y números de folios. Se realizaron las transferencias de las siguientes dependencias: Secretaría General, Dirección - Gestión Corporativa, Control interno, Gestión Financiera.	Secretaría General, Auxiliar Administrativo de Archivo
	21. Incumplimiento en el desarrollo de los programas de Bienestar e Incentivos.		Está en proceso de actualización el plan anual de bienestar social e incentivos.		Se realizaron las siguientes actividades para el bienestar de los funcionarios: 1. plan de previsión excequial. 2. Afiliación a los funcionarios al servicio asistencial de emergencias y urgencias, consulta médica y traslado - EMERMÉDICA. 3. Adquisición de filtros de agua.	Secretaría General y Talento Humano
	22. Falta de Planeación presupuestal		Se registra en el sistema los actos administrativos de ajuste a la disponibilidad inicial, se incorporan los procesos en curso, se realizan traslados, créditos, contra créditos, adiciones y reducciones al presupuesto de la vigencia 2015	Se encuentra en proceso de elaboración el procedimiento presupuestal. Se han realizado dos cruces con contabilidad y presupuesto con el fin de evitar inconsistencias.	Se viene elaborando el procedimiento de presupuesto para incorporarlo al sistema de gestión de calidad cuyo plazo se amplió hasta el día 30 de marzo de 2016, conforme a lo acordado en el Plan de Mejoramiento de la Contraloría Departamental de Santander. Se realizaron durante la vigencia 2015 los seguimientos bimensuales a la ejecución presupuestal de ingresos y gastos cargando la respectiva información a la plataforma de gestión transparente dentro de los términos de ley.	Subdirector Administrativa y Financiero y Profesional Especializado presupuesto.

	23. Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto		<p>Se expidieron durante el periodo 383 CDP y 380 RP, acorde con el presupuesto de la Entidad y a sus disposiciones.</p> <p>Se remitieron 2 informes bimensuales de ejecución de ingresos, CDPS, RPS y pagos.</p>	<p>La Oficina de presupuesto, verifica las solicitudes de CDP y RP antes de su expedición, en caso de encontrar inconsistencias se devuelven a las oficinas gestoras que adelantan los procesos de contratación.</p> <p>Se lleva al día archivo de solicitudes de CDP y RP con el visto bueno del ordenador del gasto. Con los informes de ejecución bimensual y trimestral se efectúa el seguimiento a ejecución de ingresos, gastos, registros y pagos.</p>	<p>Durante la vigencia 2015, se elaboraron en la oficina de presupuesto del CDP No. 001 Al No. 916 y RP No. 001 Al No. 938, el cual cuenta con la aprobación del Director de la entidad, los cuales fueron debidamente revisados por la oficina de presupuesto.</p> <p>Durante la vigencia 2015 la oficina de presupuesto realizó el seguimiento a la ejecución presupuestal de manera periódica con el fin de afectar los rubros presupuestales al objeto del gasto contratado. Se emitieron 12 ejecuciones mensuales durante la vigencia fiscal 2015.</p>	Subdirector Administrativa y Financiero, Profesional Universitario presupuesto	
	24. Baja Ejecución Presupuestal			<p>Bimensualmente se hace seguimiento a ejecución presupuestal con el fin verificar el grado de cumplimiento en la ejecución del mismo y reportar a los órganos de control los informes respectivos.</p> <p>De manera permanente la Directora de la entidad solicita a la oficina de presupuesto los informes de ejecución de ingresos y gastos con el fin de direccionar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.</p>	<p>Se constató mediante los informes bimensuales la ejecución presupuestal a 31 de diciembre de 2015, arrojando los siguientes resultados: Gastos de Funcionamiento 72 %, Gastos de Personal: 84 %, Gastos de Inversión: 81 %, Servicio de Deuda Pública: 72 %, Ingresos Tributarios: 99%, Ingresos no Tributarios: 84 %, Transferencias y Aportes: 72 %, Recursos de Capital: 116 %, Recursos de Balance: 100 %, Reconocimientos Vigencias Anteriores: 106%.</p> <p>En términos generales en la vigencia 2015, se obtuvo buen nivel de ejecución presupuestal de ingresos y gastos, los cuales reflejan la debida planeación en la programación y ejecución de los recursos de la entidad.</p> <p>Se remitieron oportunamente a la Dirección los informes de ejecución presupuestal para la toma de decisiones en materia de inversión de los sectores infraestructura vial, transporte, sector medio ambiente y otros sectores de inversión.</p>	Subdirector Administrativa y Financiero, Profesional Universitario presupuesto	
	25. Sistemas de información susceptibles de manipulación a adulteración		<p>Para mejorar los sistemas de la Entidad se hizo migración del Software contable GD pasando a base de datos e un ambiente WEB, que da un fácil manejo a la plataforma agilizando la digitalización de información contable.</p>	<p>Se da cumplimiento al primer semestre del cronograma establecido para el 2015, donde se ejecutaron las actividades de limpieza interna y externa de los equipos de cómputo, actualizaciones de Software (Windows y antivirus) actualización de inventarios. Como evidencia se deja una orden de servicio diligenciada y firmada por las dos partes.</p> <p>El sistema de información GD (Software contable, nómina e inventarios) tiene asignado sus respectivos usuarios y contraseñas para el ingreso a los sistemas, categorizado por niveles de usuario.</p>	<p>Asignación de claves de usuario:</p> <p>El sistema de información GD-ECO (Software Contable) cada usuario que usa el Sistema de Información tiene asignado un usuario y una contraseña.</p> <p>La administración del Portal Web (www.amb.gov.co) implementada en el manejador de contenidos Joomla 2,5 se ingresa con usuario y contraseña.</p> <p>Actualmente para la protección de los equipos informáticos se tiene instalado en cada equipo de la entidad el antivirus Kaspersky. Se proyecta para el 2016 la compra de un equipo Firewall</p>	Subdirección Administrativa y Financiera y Profesional Universitario Sistemas	

				Para realizar las transferencias bancarias cada banco asigna un Token y crea usuarios y contraseñas para ingresar a los Portales Web de las entidades bancarias.	para la administración y protección de la información.		
	26. Deficiencias en el manejo documental y de archivo		La actualización de las Tablas de Retención documental se encuentra en un 30% de avance, la que se ha efectuado con fundamento a los ajustes y actualizaciones documentales que se vienen presentando en las diferentes oficinas. Se realizó capacitación a un 10% del personal encargado del archivo de gestión en el tema de las transferencias primarias, para que se cumpla a cabalidad la ley 594 de 2000 y el acuerdo 042 de 2002 del AGN.	Se ha realizado el inventario documental desde la caja n° 1 a 1000 donde se actualiza la información de cada unidad de almacenamiento para tener una base de datos real existente que reposa en el archivo central. La actualización de las Tablas de Retención documental se encuentra en proceso aproximadamente en un 50% de avance, debido a los ajustes y actualizaciones que se vienen presentando en las diferentes oficinas.	Se realizó una organización física de unos fondos acumulados de la Subdirección de Planeación e Infraestructura y Transporte, realizándole el inventario documental. La actualización de las Tablas de Retención documental se encuentra actualizadas en un cien por ciento (100%), la que se aprobó por el comité interno de archivo del Área Metropolitana de Bucaramanga en el mes de diciembre, para su posterior acreditación por el comité departamental de archivos, como lo establece la normatividad vigente.	Secretaria General y Auxiliar Administrativo Archivo.	
	27. Baja capacidad tecnológica		El año pasado se realizó compra de equipos de cómputo y periféricos, para este periodo se encuentra en proceso la compra de Software y hardware para incrementar la capacidad tecnológica de la entidad.	Sistema de PQR está en desarrollo. SIC forestal, plataforma donde se tiene un inventario de árboles del área metropolitana de Bucaramanga (Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta), en total se tienen 50.000 árboles censados. Al corte no se han realizado compras de equipos de cómputo, impresión, Software y de comunicaciones	El Sistema de información de gestión documental se encuentra en desarrollo y entra a pruebas para la implementación en el mes de marzo Se adquirió la licencia de Transcad, Software de modelación de transporte y Transmodeller, Software de modelación de tránsito. Estas herramientas se asignaron a la oficina de la Subdirección de Transporte. Se adquirió un Software para el inventario de los árboles del Área Metropolitana de Bucaramanga. Asignado a la Subdirección Ambiental. En el periodo del 2015 se adquirieron los siguientes equipos: 3 pc de escritorio Hp Cor I-7, 1 WorkStation Z440, 3 Escáner Hp Enterprise Fiow 7000, 2 Impresoras Láser Monocromática Kyocera, 1 Impresora etiquetas, 1 Telémetro iaser 1 Tableta ipad, 1 Licencia Windws Server, 1 licencia File Maker Pro, 2 Office Home and Bussiness, 5 Office Profesional, 1 Impresora Multifuncional.	Subdirección Administrativa y Financiera y Sistemas de Información.	
	28. Registro Inoportuno de la información contable		Existe un cronograma para rendición de informes contables, teniendo en cuenta las fechas establecidas por la Contaduría General y Contraloría	Existe el cronograma para rendición de informes contables teniendo en cuenta las fechas establecidas por la Contaduría General y Contraloría Departamental, los cuales son el	Existe el cronograma teniendo en cuenta las fechas establecidas por la Contaduría General y Contraloría Departamental, los cuales son el CGN envió trimestral a la contaduría general por	Subdirector Administrativo y Financiero y Profesional Universitario	

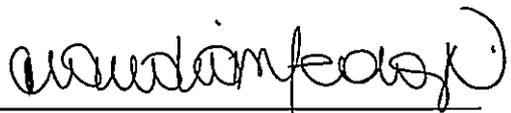
			Departamental. Se envían informes trimestrales a la Contaduría General por el chip, Informes mensuales relacionados con el pago de la deuda y los pagos diarios a la Contraloría a través del software gestión transparente, e informes sobre obligaciones tributarias que se presentan a la DIAN como la retención en la fuente mensual, Declaración de renta y exógena anual, y exógena a la Secretaría de Hacienda Municipal.	CGN envió trimestral a la Contaduría General por el chip, Gestión Transparente que se reporta mensual el pago de la deuda y los pagos diarios y obligaciones tributarias que se presentan a la Dian: tales como la retención en la fuente mensual, Declaración de renta y exógena anual, y exógena a la Secretaría de Hacienda Municipal.	el chip, gestión transparente que se reporta mensual el pago de la deuda y los pagos diarios. y obligaciones tributarias que se presentan a la DIAN como la retención en la fuente mensual, declaración de renta y exógena anual, y exógena a la secretaria de hacienda municipal	Contable.	
	29. Imposibilidad de girar recursos para pago de compromisos		Se realizó el Manual de Tesorería y se incorporó al sistema.	Se han realizado dos (2) seguimientos al plan anual de cuentas. Se han realizado (7) conciliaciones mensuales.	Se realizó seguimiento al PAC en el mes de Diciembre de 2015. Durante los meses de noviembre y Diciembre de 2015 se realizaron cuarenta y seis (46) conciliaciones bancarias.	Subdirector Administrativo y Financiero, Contador, Tesorero y Presupuesto	
	30. Transferencias Indebidas		Para pagos en la plataforma del Banco Sudameris se facilita el ambiente ya que los datos quedan guardados y es más sencillo realizar el giro teniendo especial cuidado en el valor a pagar en cada comprobante de egreso.	Todas las cuentas que lleva Secretaria General son revisadas en Tesorería para efectuar el Pago, si no cumple con el requisito se regresa. Todas las transferencias se verifican cuentas y después de realizarlos se verifica el día siguiente en las bancas virtuales.	Para girar los pagos se elaboran las órdenes de pago por el Auxiliar administrativo y/o la Contadora de la Entidad, y posteriormente el tesorero elabora el comprobante de egreso, para efectuar el giro correspondiente. Se verificaron quinientos cincuenta y nueve (559) comprobantes de egreso.	Tesorero	
	31. No identificación y ubicación de los deudores		Con la entrada en vigencia de la Ley Estatutaria No. 1581 de 2012 y la Ley 1712 de 2014, junto con sus Decretos reglamentarios, se consolidó el marco para la protección de datos personales, circunstancia que limita a la entidad para obtener información asociada a sus contribuyentes, a través de otras entidades públicas. Se recomienda replantear la acción de mitigación en la actualización del mapa de riesgos.	El día 25 de febrero de 2015, se realizó la publicación en el diario El Nuevo Siglo, de los contribuyentes que se encontraban en mora por el pago de la valorización de la obra Transversal del Bosque y obras complementarias.	Durante el último cuatrimestre de 2015 se enviaron: - 225 Comunicaciones en la Etapa Persuasiva. - 1983 Comunicaciones en la Etapa Coactiva.	Profesional Universitario Cobro Persuasivo y Profesional Universitario Cobro Coactivo	
	32. Falta de eficacia en el proceso coactivo		Se realizó la contratación para la vigencia 2015, de una persona que apoyara las actividades de cobro persuasivo en la entidad.	Se elaboró el Reglamento Interno de Cartera, el cual fue de objeto de observaciones por parte de la Secretaría General de la Entidad, las cuales están siendo atendidas y subsanadas.	Mediante Resolución No. 000012 del 13 de Enero de 2016, se adoptó el Reglamento Interno de Recaudo de Cartera del Area Metropolitana de Bucaramanga.	Subdirector Administrativo y Financiero, Coordinador Gestión Cartera, Profesional Cobro Persuasivo	
	33. Hurto de expedientes.		Dentro del proceso de compra de archivadores para la vigencia 2015,	Dentro del proceso de Archivadores 2015, se adquirió un archivador con las medidas de	En la actualidad, los procesos correspondientes a la Etapa Persuasiva y a la Etapa Coactiva, se	Subdirector Administrativo y	

			se encuentra la compra de algunos gabinetes o archivadores requeridos para preservar la seguridad e integridad de los expedientes.	seguridad necesarias para la oficina de gestión Financiera – Cobro Coactivo.	encuentran en archivadores con cerraduras.	Financiero, Coordinador Gestión Cartera, Profesional Cobro Persuasivo	
	34. Perdida y deterioro de bienes de la Entidad		Se actualizaron las pólizas para el amparo de los bienes, el inventario se mantiene actualizado y la baja de elementos inservibles está en proceso de revisión para realizarla.	Se incorporó al sistema de Calidad el procedimiento de manejo de bienes e inventarios y ya se empezó a aplicar. Los bienes adquiridos se encuentran en un 50% marcados e identificados falta la firma de los funcionarios a cargo	Los bienes adquiridos se encuentran en unos 90% marcados e identificados.	Subdirector Administrativo y Financiero, Auxiliar Administrativo Almacén	
	35. Inadecuado manejo de expedientes y documentos		En fecha 23 de abril se dio a conocer el informe final de la Auditoría de Gestión Transporte y en fecha 28 mayo se dio a conocer el Informe final a la Auditoría del proceso Gestión Contractual.	En fecha julio 15 de 2015 se dio a conocer el informe final de la Auditoría Gestión Ambiental, en fecha agosto 28 de 2015 se dio a conocer el Informe final de la Auditoría de Gestión Planeación e Infraestructura y está en ejecución la de Calidad a todos los procesos del Sistema.	En Agosto se hizo entrega del plan de auditoria a los responsables de los procesos del sistema de Gestión Calidad y en fecha 30 de octubre de se entregó el Informe Final. En fecha 30 de octubre de 2015 se hizo entrega del Plan de Auditoría al Proceso Gestión Administrativa y Financiera y en fecha 15 de diciembre de 2015 se entregó el informe Final. Al final de la vigencia se encuentran organizados los seis expedientes de las Auditorías internas.	Jefe Oficina de Control interno y Equipo de Trabajo	
	36. Desvío de Visitas		En el mes de febrero de 2015 se elaboró, aprobó y socializó el programa anual de auditorías de la vigencia de 2015. En cumplimiento de este programa se practicó la Auditoría de Gestión Transporte y contratación.	En el mes de febrero de 2015 se elaboró, aprobó y socializó el programa anual de auditorías de la vigencia de 2015. En cumplimiento de este programa se practicó la Auditoría de Gestión Transporte, Gestión Jurídica y contractual, Gestión Ambiental, Gestión Planeación e Infraestructura y Gestión Calidad.	En el mes de febrero de 2015 se elaboró, aprobó y socializó el programa anual de auditorías de la vigencia de 2015. En cumplimiento de este programa se practicó la Auditoría de Gestión Transporte, Gestión Jurídica y contractual, Gestión Ambiental, Gestión Planeación e Infraestructura, Gestión Calidad y Gestión administrativa y Financiera. Durante la vigencia de 2015 se realizaron tres seguimientos a las acciones de mejora. Se realizaron doce mesas de trabajo para asesorar en diferentes temas solicitados.	Jefe Oficina de Control Interno y Equipo de Trabajo	
Estrategia Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	1. Identificación, Análisis, valoración y establecimiento de medidas de mitigación de los riesgos institucionales y de corrupción por los responsables de cada proceso		En mesas de trabajo efectuadas durante el mes de mayo por la oficina de control interno, asesora de la dirección y responsables de proceso, se identificaron, analizaron, valoraron y establecieron medidas de mitigación de riesgos institucionales para los procesos Contabilidad, transporte, Planeación, Ambiental, Talento Humano, Archivo, Almacén, presupuesto, tesorería, cartera, Atención al Cliente y se actualizaron	En mesas de trabajo efectuadas durante el mes de mayo, por la Oficina de Control interno, Asesora de la Dirección y responsables de proceso, se identificaron, analizaron, valoraron y establecieron medidas de mitigación de riesgos institucionales para los procesos Contabilidad, transporte, Planeación, Ambiental, Talento Humano, Archivo, Almacén, presupuesto, tesorería, cartera, Atención al Cliente y se actualizaron los riesgos de corrupción de todos los procesos de la entidad.	En mesas de trabajo efectuadas durante el mes de mayo, por la Oficina de Control interno, Asesora de la Dirección y responsables de proceso, se identificaron, analizaron, valoraron y establecieron medidas de mitigación de riesgos institucionales para los procesos Contabilidad, transporte, Planeación, Ambiental, Talento Humano, Archivo, Almacén, presupuesto, tesorería, cartera, Atención al Cliente y se actualizaron los riesgos de corrupción de todos los procesos de la entidad.	Subdirectores, Jefes de Oficina y Asesora de Dirección para asuntos internos	

			los riesgos de corrupción de todos los procesos de la entidad.				
	2. Consolidación del mapa de riesgos Institucional y de corrupción		Durante el mes de mayo se consolidó el mapa de riesgos Institucional y de corrupción de la entidad para la presente vigencia	Durante el mes de mayo se consolidó el mapa de riesgos Institucional y de corrupción de la entidad para la presente vigencia	Durante el mes de mayo se consolidó el mapa de riesgos Institucional y de corrupción de la entidad para la presente vigencia	Asesora de la Dirección para asuntos internos	
	3. Seguimiento cuatrimestral a los riesgos		Durante el mes de mayo se efectuó seguimiento al cumplimiento de las acciones para mitigar los riesgos por los diferentes procesos y se publicó el primer informe cuatrimestral de la vigencia 2015 en la página web.	Durante el mes de septiembre se efectuó seguimiento al cumplimiento de las acciones para mitigar los riesgos por los diferentes procesos y se publicó el segundo informe cuatrimestral de la vigencia 2015 en la página web.	Durante el mes de Enero se efectuó seguimiento al cumplimiento de las acciones para mitigar los riesgos por los diferentes procesos y se publicó el tercer informe cuatrimestral de la vigencia 2015 en la página web.	Jefe Oficina Control Interno	
Estrategia Anti trámites	1. Actualización de trámites en los procesos misionales		Se realizaron los procedimientos de: Renovación de tarjetas de Operación, Capacidad Transportadora y Desintegración Física. Se Crearon y actualizaron los formatos de Lista de chequeo de Capacidad transportadora, Solicitud Autorización de Desintegración Física, Autorización de desintegración Física, lista de chequeo renovación de tarjetas de operación y formato de certificación.	Se realizaron socializaciones a los funcionarios de Gestión Transporte en los siguientes temas: Mapa de procesos, procedimientos, actualización de formatos y del sistema gestión de la Calidad. Se revisó y optimizó el procedimiento de tarjetas de Operación, recepción de informes de infracción a las normas de transporte y el procedimiento de manejo de correspondencia, se reasignaron responsabilidades y se reajustó el manejo de la base de datos.	Se gestionaron ante la plataforma SUI 10 trámites administrativos correspondientes a los Procesos Ambiental y Transporte Metropolitano, los cuales fueron autorizados por el DAFP y están en proceso de creación.	Subdirección de Transporte y comité de gobierno en línea	
	2. Identificación, Priorización, aprobación y registro de trámites misionales en el sistema único de información de trámites SUI		Durante el periodo no se han realizado	Se publicaron los siguientes trámites y servicios en la página web: Proceso para el establecimiento de la meta de carga contaminante y Autodeclaración y registro de consumo de agua y vertimientos, Guía Técnica de lineamientos ambientales	Se publicaron en la página web de la entidad, los procesos para el establecimiento de la meta de carga contaminante, Autodeclaración y registro de consumo de agua y vertimientos y la Guía Técnica de lineamientos ambientales. De igual manera se gestionaron ante la plataforma SUI diez trámites administrativos, los cuales fueron autorizados por el DAFP y están en proceso de creación.	Subdirección Ambiental y Comité de Gobierno en Línea	
	3. Actualización del mapa de procesos		El mapa de procesos actualizado se encuentra publicado en la página web de la entidad para conocimiento de funcionarios y público en general.	El mapa de procesos está publicado en la página web de la entidad.	El mapa de procesos está publicado en la página web de la entidad.	Asesora de la Dirección para asuntos internos, comité operativo MECI – Calidad.	
	4. Formalización e implementación de nuevos procedimientos		Se aprobaron seis procedimientos y un Manual, los cuales se remitieron a los responsables para la respectiva socialización al personal competente.	Se aprobaron once procedimientos y dos Manuales, los cuales se remitieron a los responsables para la respectiva socialización al personal competente.	Se actualizaron cinco procedimientos y se crearon veinte.	Directivos y asesora de la Dirección para asuntos internos	
Estrategia de rendición de cuentas	1. Definir y elaborar cronograma para la audiencia de rendición de		Se elaboró cronograma.			Directivos y Asesora de la Dirección para asuntos internos	

	cuentas						
	2. Ejecución de las actividades programadas		Se remitió a Dirección el informe anual de gestión para visto bueno previo a la publicación e inicio de la convocatoria a la audiencia.				Directivos y Asesora de la Dirección para asuntos internos
	3. Evaluación y generación de acta		En espera de la realización de la rendición de cuentas programada.				Oficina de Control Interno
	4. Mantener información relevante sobre las actividades adelantadas por la entidad		Se continua con la actualización de la página Web y se mantiene información actualizada de noticias, Contratación Estatal, Normatividad, equipo de trabajo, organigrama, mapa de procesos, horario de atención, sedes altermas, funciones de la junta Metropolitana, preguntas frecuentes, informes de Control Interno, Información presupuestal y Contable, Plan de acción, Plan Anticorrupción, mapa de Riesgos.	Se publicó información adicional requerida por el Manual GEL 3.1 , la cual se encontraba pendiente: Competencias y funciones; Contratistas prestación de servicios; Directorio de Entidades; Entidades de Control Informe de Demandas; Evaluación de Desempeño; Manual de funciones; Calendario de eventos.	Se complementó la información publicada en la página de la entidad en cumplimiento a lo establecido por el Manual GEL 3.1. La información adicional publicada es: Manual de funciones, Evaluación de Desempeño, Listado de Contratistas de Prestación de Servicios, Directorio de Entidades, Entidades de Control, Informe de Demandas, Calendario de eventos y Acceso a la Información Pública.		Directivos y Profesional Universitario (Sistemas)
	5. Utilizar las redes sociales para el intercambio de opiniones sobre la gestión de la entidad		Para consulta de la ciudadanía en general, igualmente para atención al usuario habilitó los siguientes correos: info@amb.gov.co y subdirecciónambiental@amb.gov.co . En el mismo sentido hace uso de los siguientes medios de comunicación virtual con el usuario: redes sociales Facebook y twitter. Los sitios donde se registran las noticias más recientes emitidas desde la entidad y retomadas por los medios locales de comunicación, se pueden consultar en: http://www.amb.gov.co/ y https://www.facebook.com/ambsoymetropolitano?ref=tn_tnmn	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 (Calendario de eventos, Contáctenos, Notificaciones por aviso, Derechos de Petición, Ofertas de empleo, Módulo de preguntas frecuentes y Trámites y Servicios), Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram) y Emisión de Boletines de Prensa.	Para la atención inmediata de denuncias por parte de la ciudadanía los procesos aplican el formato "PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS" y se habilitó el correo electrónico: quejasyreclamos@amb.gov , cuya revisión y atención es permanente y oportuna. Para interponer quejas y reclamos mediante el uso de medios electrónicos por parte de la comunidad, el AMB habilitó en la página web el link "Atención al ciudadano", en el que se puede acceder al formulario mediante la opción de contáctenos, en el mismo sentido se publicó en la página un formulario de "solicitud de poda, corte o traslado de árboles". La página Web mantiene información actualizada de noticias, Contratación Estatal, Normatividad, equipo de trabajo, organigrama, mapa de procesos, horario de atención, sedes altermas, 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.		Directivos y Profesional de apoyo sistemas

	6. Publicar en la página Web plan de acción, Informe de gestión, plan de adquisiciones, distribución presupuestal de los proyectos de inversión, presupuesto desagregado		En fecha 30 de enero de 2015 se publicó en la página Web plan de acción, Informe de gestión, plan de adquisiciones, distribución presupuestal de los proyectos de inversión, presupuesto desagregado.	En fecha 30 de enero de 2015 se publicó en la página Web plan de acción, Informe de gestión, plan de adquisiciones, distribución presupuestal de los proyectos de inversión, presupuesto desagregado.	En fecha 30 de enero de 2015 se publicó en la página Web plan de acción, Informe de gestión, plan de adquisiciones, distribución presupuestal de los proyectos de inversión, presupuesto desagregado.	Directivos Y Asesora De La Dirección Institucional	
	7. Publicación en el SECOP y en la página web de la gestión contractual en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y post contractuales de los contratos celebrados		Se está publicando en el SECOP y en la página web de la gestión contractual en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y post contractuales de los contratos celebrados	Se Continúa publicando en el SECOP y en la página web de la gestión contractual en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y post contractuales de los contratos celebrados	Se Continúa publicando en el SECOP y en la página web de la gestión contractual en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y post contractuales de los contratos celebrados.	Directivos, Secretaría General y Profesional Universitario (sistemas)	
Estrategia para mejorar la atención al ciudadano	1. Responder el total de quejas y reclamos que presentan los ciudadanos en los tiempos establecidos por la ley		Se ha dado respuesta a los derechos de petición y tutelas interpuestas por los ciudadanos en los tiempos establecidos de ley. Pendiente adoptar y socializar el procedimiento de peticiones, quejas y reclamos.	Para dar cumplimiento se registra y controla los instructivos para hacer entrega oportuna a los responsables asignados, también se hace envío de copia de requerimientos prioritarios a las subdirecciones para adelantar el trámite	Se ha dado respuesta a los derechos de petición y tutelas interpuestas por los ciudadanos en los tiempos establecidos de ley. El procedimiento de Peticiones, quejas y reclamos ya se encuentra para aprobación del Sistema de Calidad.	Directivos	
	2. Elaborar un informe semestral sobre el comportamiento de las quejas, reclamos y denuncias, el trámite dado y recomendaciones para la mejora		En fecha 26 de febrero de 2015 se elaboró informe de seguimiento sobre la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos se evaluó que cumplan los parámetros de ley.	En fecha 31 de agosto de 2015 se elaboró informe de seguimiento sobre la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos; verificando que cumplan con los parámetros de Ley	En fecha 31 de agosto de 2015 se elaboró informe de seguimiento sobre la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos; verificando que cumplan con los parámetros de Ley	Secretaría General	
	3. Adelantar una jornada de capacitación para fortalecer las competencias y habilidades de los funcionarios para el		Las jornadas de capacitación están en programación por parte de la Oficina de Talento Humano.	Las jornadas de capacitación están para aprobar por parte de la Secretaría General	Se efectuó por Secretaria General, sensibilización a los auxiliares administrativos, en temas de derechos de petición y atención al ciudadano.	Secretaría General	

	servicio al ciudadano						
	4. Mantener actualizada la página Web con documentos importantes en consulta para nuestros usuarios y la comunidad en general (horarios, días de atención, etc.)		La página Web de la entidad y se mantiene información actualizada de noticias, Contratación Estatal, Normatividad, equipo de trabajo, organigrama, mapa de procesos, horario de atención, sedes alteras, funciones de la junta Metropolitana, preguntas frecuentes, Informes de Control Interno, Información presupuestal y Contable, Plan de acción, Plan Anticorrupción, mapa de Riesgos.	Se publicó información adicional requerida por el Manual GEL 3.1 , la cual se encontraba pendiente: Competencias y funciones; Contratistas prestación de servicios; Directorio de Entidades; Entidades de Control Informe de Demandas; Evaluación de Desempeño; Manual de funciones; Calendario de eventos.	Se complementó la información publicada en la página de la entidad en cumplimiento a lo establecido por el Manual GEL 3.1. La información adicional publicada es: Manual de funciones, Evaluación de Desempeño, Listado de Contratistas de Prestación de Servicios, Directorio de Entidades, Entidades de Control, Informe de Demandas, Calendario de eventos y Acceso a la Información Pública.	Directivos y Profesional Universitario (Sistemas)	
	5. Adoptar y socializar el procedimiento de trámite y atención de Peticiones, quejas y reclamos y funcionamiento del buzón de sugerencias.		Está en proceso de elaboración el procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y reclamos.		El procedimiento de Atención a peticiones, quejas y reclamos se encuentra para aprobación del Sistema de Calidad. El buzón de sugerencias se encuentra en funcionamiento y mensualmente se realizara su revisión.	Secretaría General asesora y Dirección Institucional	
Consolidación del documento	Cargo: Asesor Gestión Corporativa Nombre: Claudia Ximena Mendoza			Seguimiento de la Estrategia	Cargo: Jefe de Control Interno Nombre: Marcela Suárez León		
	Firma: 				Firma: 