

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

Entidad: ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

Año: AGOSTO 30 DE 2.015

Estrategia, Mecanismo, Medida, etc.	Actividades	Publicación	Seguimiento Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
			Enero 31	Abril 30	Agosto 30		
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.			Secretaria General y Recurso Humano	
	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			Secretaria 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.	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, 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	Asesora de Gestión Corporativa y responsables de Proceso	
	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.	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, Autodeclaración y registro de consumo de agua y vertimientos, Guía Técnica de lineamientos	Asesora de Gestión Corporativa e integrantes del comité de gobierno	

				<p>ambientales.</p> <p>Se publicó información adicional requerida por el Manual GEL 3.1 , la cual se encontraba pendiente:</p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 desarrollo de la estrategia (Marzo 17 de 2015) • 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) 		en línea	
	7. Autoridad Centralizada					Secretaria 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.</p> <p>Se han presentado 2 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</p> <p>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>		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.</p> <p>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>		Subdirector de Transporte	
	11. Incumplimiento de funciones Asignadas		Se formularon (65) estudios previos para contratación de personal y se realizó el proceso precontractual de suministro por lotes para adquisición de equipos herramientas especializada.	En aras de dar cumplimiento a las 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		Subdirector Ambiental, Subdirector Administrativo y	

				profesionales y treinta y tres (33) operativos. Elaboraron plan de Mantenimiento de equipos correspondiente a la Subdirección Ambiental.		Financiero Profesional Especializada Contratación y
	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.		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 Secretaria 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 Secretaria General en su componente		Secretaria 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		Secretaria General y Profesional Especializada Contratación
	15. Altos costos contratos de Interventoría sin resultados que reflejen su inversión.		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 la entidad se les ha contratado también la respectiva interventoría.		Secretaria General y Profesional Especializada 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 Secretaria General.		Secretaria 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.		Secretaria General y Profesional Especializada Contratación
	18. Exceso de Normas		El normograma se encuentra actualizado, se envió para aprobación de la Secretaria General y luego	El Normograma fue creado, debidamente codificado y enviado al Profesional Universitario de Sistema, a fin que el		Secretaria General y Profesional

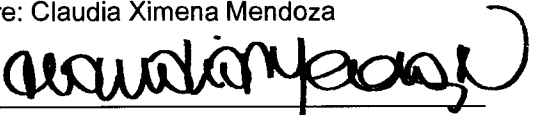
			incorporar al sistema de Calidad	mismo sea publicado en la página web de la entidad.		Especializada Contratación
	19. Falta de respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos de la Ciudadanía.		<p>Para continuar con la mejora la Secretaria General designó desde el mes de octubre una Profesional 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 .</p> <p>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.</p>	<p>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 Secretaria de la Dirección. 4. Escaneo de la información recibida, contestada y enviada.</p> <p>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 Secretaria General designó 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.</p>		Subdirección Ambiental, Secretaria General, Responsables de proceso
	20. Pérdida y deterioro de documentos del Archivo Central.		<p>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.</p> <p>Se proyectó resolución emitida por Secretaria General que regula la Iniciativa cero papeles, en espera de aprobación.</p>	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de documentos al archivo central. 2. Transferencias documentales. 		Secretaria 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.			Secretaria 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	<p>Se encuentra en proceso de elaboración el procedimiento presupuestal.</p> <p>Se han realizado dos cruces con contabilidad y presupuesto con el fin de evitar inconsistencias.</p>		Subdirector Administrativa y Financiero y Profesional Especializado presupuesto.
	23. Afectar rubros que no		Se expidieron durante el periodo 383 CDP y 380 RP,	La Oficina de presupuesto, verifica las solicitudes de CDP y		Subdirector Administrativa y

	corresponden con el objeto del gasto		acorde con el presupuesto de la Entidad y a sus disposiciones. Se remitieron 2 informes bimensuales de ejecución de ingresos, CDPS, RPS y pagos.	RP antes de su expedición, en caso de encontrar inconsistencias se devuelven a las oficinas gestoras que adelantan los procesos de contratación. 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.		Financiero, Profesional Universitario presupuesto	
	24. Baja Ejecución Presupuestal			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. 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.		Subdirector Administrativa y Financiero, Profesional Universitario presupuesto	
	25. Sistemas de información susceptibles de manipulación a adulteración		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.	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. 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. 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.		Subdirección Administrativa y Financiera y Profesional Universitario Sistemas	
	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.		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		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 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.	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 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 Secretaria de Hacienda Municipal.	Subdirector Administrativo y Financiero y Profesional Universitario 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.	Subdirector Administrativo y Financiero, Contador, Tesorero y Presupuesto
30. Transferencias Indevidas	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.	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.	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.	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, se encuentra la compra de algunos gabinetes o archivadores requeridos para preservar la seguridad e integridad de los expedientes.	Dentro del proceso de Archivadores 2015, se adquirió un archivador con las medidas de seguridad necesarias para la oficina de gestión Financiera – Cobro Coactivo.	Subdirector Administrativo y 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	Subdirector Administrativo y Financiero, Auxllar Administrativo Almacén

	35. Inadecuado manejo de expedientes y documentos		En fecha 23 de abril se dio a conocer el informe final de la Auditoria de Gestión Transporte y en fecha 28 mayo se dio a conocer el Informe final a la Auditoria del proceso Gestión Contractual.	En fecha julio 15 de 2015 se dio a conocer el informe final de la Auditoria Gestión Ambiental, en fecha agosto 28 de 2015 se dio a conocer el Informe final de la Auditoria de Gestión Planeación e Infraestructura y está en ejecución la de Calidad a todos los procesos del Sistema.		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 Auditoria 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 Auditoria de Gestión Transporte, Gestión Jurídica y contractual, Gestión Ambiental, Gestión Planeación e Infraestructura y Gestión Calidad.		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 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	
	2. Consolidación del mapa de riesgos Institucional y de corrupción		Durante el mes de mayo se consolido 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 asunto 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.		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.		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		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	El mapa de procesos está publicado en la página web de la entidad.		Asesora de la Dirección para	

			conocimiento de funcionarios y público en general.			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.		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 cuentas		Se elaboró cronograma.			Directivos y Asesora de la Dirección para asuntos internos
	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 alternas, 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.		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.		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.		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		Directivos, Secretaria 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		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		Secretaria General	
	3. Adelantar una jornada de capacitación para fortalecer las competencias y habilidades de los funcionarios para el servicio al ciudadano		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 Secretaria General		Secretaria General	
	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 alternas, 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.		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.			Secretaria General y asesora 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: 