


SEGUIMIENTO A ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO								
Fecha de Seguimiento AGOSTO 2022( proceso responsable: SUBDIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL)								
Componente1:Gestión de Riesgo de Corrupción Año 2022.						SEGUIMIENTO Fecha de seguimiento: 30/08/2022		
Subcomponente	Actividades Programadas	Descripción de actividades a Cumplir	Fecha programada	Actividad cumplida	% de Avance.	Observaciones Planeación	Observaciones Oficina de la OCI	
Subcomponente 1 Política de administración de Riesgo	1.1	Revisión y ajuste de la política administración del riesgo de la vigencia 2020.	La política consiste , en aplicar todos los pasos, desde el análisis del contexto hasta la aplicación de los controles y sus tratamientos.	12 de Marzo 2022	<b>cumplida</b>	100%	Las revisiones y ajustes de la política de riesgo , se realizaron conjuntamente con la OCI , a finales de agosto del 2021 y se socializaron los cambios en dicho Manual a mediados de Noviembre del 2021	Estas actividades ya fueron cumplidas en vigencia 2021, no se debe nuevamente incluir las mismas en las acciones programadas para vigencia 2022, por tanto se requieren proponer nuevas acciones relativas al tema de Gestión de Riesgos de corrupción, con miras a cumplir con lo dispuesto en las nuevas versiones vigentes de la DAFP
	1.2	adopción y Publicación de la política de administración del riesgo	Adoptar y publicar la política de administración de riesgo mediante un manual o un acto administrativo.	15 de Marzo 2022	<b>cumplida</b>	100%	la política de administración de riesgo , se aprobó, mediante un Manual y una resolución , <b>la número 243 del 23 de Noviembre del 2021, para su aplicación en la presente Vigencia del 2022, Se justifica su posterior cambio</b> , si en el transcurso de la vigencia , la modifica alguna norma o alguna circular de la DAFP.	
	1.4	Socializar el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano con los funcionarios de la entidad.	Socialización del Payac ajustado vigencia 2021	28 de Febrero 2022.	<b>programada</b>	0%	<b>Se tiene prevista para este mes de agosto,conjuntamente con Comunicaciones una estrategia para socializar EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y EL MANUAL DE LA POLITICA DE LOS RIESGOS.</b>	Se ha dado mucha postergación a esta actividad, dado que para el informe con corte abril 2022, se tenía prevista hacerla en el mes de junio, se debe ser más eficiente en el cumplimiento al cronograma en las fechas que se estipulen evitando las postergaciones, mucho más si el manual de política de riesgos ya esta aprobado desde noviembre del 2021.
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de riesgo de Corrupción	2.1	ACTUALIZACIÓN de los Mapas de riesgo de corrupción y evidenciación de la aplicación de los controles.	12 Mapas de Riesgo de corrupción actualizados.	26 de Marzo de 2022	<b>programada</b>	0%	Se encuentra en reprogramación.	Se debe de manera continua estar revisando si los riesgos en los diferentes procesos, surgen cambios, especialmente a lo que se refiere a los controles de los mismos; en atención a esto, la Oficina de Control Interno en compañía con la oficina de planeación, han dispuesto en el último trimestre 2022 hacer unas mesas de trabajo con los procesos, de tal manera que se mejore en la redacción e identificación de los riesgos y colocar controles más eficientes, con el fin de evitar la materialización de los mismos al interior de las dependencias del AMB.
	2.2	Consolidación del mapa de riesgos de corrupción institucional vigencia 2021	Mapa de riesgos de corrupción institucional consolidado despues de la actualización	15 de Abril de 2022	<b>En Ejecución.</b>	30%	Se encuentra en programación.	La oficina de Planeación es la encargada de realizar la consolidación de los mapas de riesgos, así mismos realiza seguimiento al cumplimiento de las diferentes acciones y el cumplimiento de las mismas. Deben pedir a todos los procesos de manera oportuna el avance de las actividades contempladas en cada mapa de riesgos, debido a que se están entregando muy extemporáneos la consolidación de estos seguimientos y se generan atrasos e incumplimientos en las fechas de publicación estipuladas por ley.
	2.3	Publicación del mapa de riesgos de corrupción de la entidad Actualizado	Mapa de riesgos de corrupción institucional publicado	20 Abril de 2021	<b>INCUMPLIDA</b>	0%	Se encuentra en programación.	No se encuentran a la fecha publicadas las matrices de riesgos en lapágina de la entidad, a pesar que la oficina de Control Interno ya se las pasó a la oficina de comunicaciones para su actualización. Se requiere mayor seguimiento a la información que se encuentra en la página web, debido a que de manera general se encuentra información desactualizada o de vigencias anteriores y no la actual vigencia en algunos archivos.
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación.	3.1	Realizar la consulta en todas las etapas de la estrategia, políticas y mapas de riesgos de corrupción.	Políticas y Mapas de riesgos consultados y ajustados.	5 de Mayo del 2021	<b>En Ejecución.</b>	0%	Se encuentra en programación.	Estas consultas no se están realizando en la actualidad, debe haber mayor sincronización del proceso de planeación con el resto de procesos de la entidad, para contar con unas estrategias adecuadas y coherentes en materia de riesgos de corrupción.
	3.2	Divulgar interna y externamente por los medios disponibles en la entidad las políticas para el manejo del riesgo y el Mapa de Riesgo Anticorrupción de la Entidad	Políticas y mapa de riesgos de corrupción divulgado y publicado.	24 de Mayo del 2021	<b>programada</b>	0%	<b>Se tiene prevista para este mes de agosto,conjuntamente con Comunicaciones una estrategia para socializar EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y EL MANUAL DE LA POLITICA DE LOS RIESGOS.</b>	Se ha dado mucha postergación a esta actividad, dado que para el informe con corte abril 2022, se tenía prevista hacerla en el mes de junio, se debe ser más eficiente en el cumplimiento al cronograma en las fechas que se estipulen evitando las postergaciones, mucho más si el manual de política de riesgos ya esta aprobado desde noviembre del 2021. Se requiere la divulgación interna y externa por los medios disponibles en la de la política para el manejo del riesgo y el Mapa de Riesgo Anticorrupción de la Entidad ajustados y actualizados
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión.	4.1	Realizar monitoreo permanente para Garantizar que los controles son eficaces y eficientes. La pertinencia de la valoración del riesgo. Detectar cambios en el contexto interno y externo. Identificar riesgos emergentes	Mapas de riesgos en todas sus etapas de elaboración.	Programadas para el mes de 18 Junio y 20 Noviembre del 2022	<b>programada</b>	0%	Se encuentra en programación.	Se debe de manera continua estar revisando si los riesgos en los diferentes procesos, surgen cambios, especialmente a lo que se refiere a los controles de los mismos; en atención a esto, la Oficina de Control Interno en compañía con la oficina de planeación, han dispuesto en el último trimestre 2022 hacer unas mesas de trabajo con los procesos, de tal manera que se mejore en la redacción e identificación de los riesgos y colocar controles más eficientes, con el fin de evitar la materialización de los mismos al interior de las dependencias del AMB.
	4.2	Revisar el cumplimiento de las acciones establecidas en los mapas de riesgos.	Verificación del cumplimiento de las acciones.	Programadas para el mes de 18 Junio y 20 Noviembre del 2022	<b>programada</b>	0%	Se encuentra en programación.	La oficina de planeación hace seguimiento tres veces al año del cumplimiento de las acciones de los diferentes procesos de la entidad, no se debería decir que se encuentra en reprogramación, cuando ya se lleva dos periodos en el cual han presentado información los procesos y lo que si es notorio es la postergación en muchas de las actividades que han sido programadas y que a la fecha no llevan ningún avance, de tal manera que dejamos sentada nuestra postura de no conformidad con el incumplimiento de las postergación de actividades sin justificación alguna.
	4.3	Realizar los ajustes pertinentes y actualizar el mapa de riesgos de corrupción		De acuerdo a los cambios en la norma y a las nuevas metodologías sugeridas por la DAFP.	En Ejecución.	0%	Se encuentra en programación.	No se da información descriptiva de las acciones a efectuarse, y todas se encuentran en postergación, la misma observación consignada en el periodo anterior en el proceso de planeación, por tanto se deben tomar medidas correctivas en la hora de hacer el análisis de las acciones y el porque no se coloca mayor información que genere un valor agregado para la toma de decisiones con respecto a la tematica de riesgos de corrupción, dado que es evidente que se requiere mayor capacitación y estudio en este tema en cuestión, con el fin de asesorar a los procesos y mejorar los resultados en esta materia.
Subcomponente 5 Seguimiento.	5.1	Revisión y análisis de las causas y riesgos de corrupción.		1 de Septiembre de 2022.	<b>programada</b>	0%	Se encuentra en programación.	
	5.2	Verificar la efectividad de los controles establecidos.		1 de Septiembre de 2022 / 30 de diciembre de 2022	<b>programada</b>	0%	Se encuentra en programación.	
<b>Componente 2 : Racionalización de Tramites 2022 ( Proceso Lider : SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE )</b>						<b>SEGUIMIENTO Fecha de seguimiento: 30/08/2022</b>		
Subcomponente	Actividades	descripción de actividades a Cumplir	Fecha programada	Actividad cumplida	% de Avance.	Observaciones Planeación	Observaciones Oficina de la OCI	

	1						Teniendo en cuenta que a través de los Decretos 457 de Marzo 22 de 2020, y 531 de Abril 08/20, #593 de Abril 24/20, #636 de Mayo 06/20, #689 de Mayo 20/20, #745 de Mayo 28/20, #878 de Junio 25/20 y #990 de Julio 09/20, #1168 de Agosto 25/20, se decreta el Aislamiento Selectivo con Distanciamiento Individual Responsable hasta Noviembre de 2020, Decreto #1287 de Sep 24/20, #1550 de Nov 28/20, Resoluciones del Ministerio de Salud y Protección Social #385 de Marzo 12/ 20, #844 de Mayo 26/20, #1462 de Agosto 25/2, # 2230 de Noviembre 27 de 2020, #222 de Febrero 25/21, el Gobierno Nacional implementó medidas para la mitigación del virus Coronavirus Covid-19 y según Resoluciones Metropolitanas #165 de Agosto 31/20, # 215 de Nov 30/20, #023 de Feb 26/21, RMd de Abril 19/21, se adoptaron medidas con relación a la Emergencia Sanitaria	No se especifica ni actividades, ni descripción de la actividad, así como tampoco se describe información de fecha programada, por lo cual queda difícil saber si la actividad fue cumplida. Las medidas enunciadas hacen parte de las acciones tomadas de acuerdo a lo establecido por la emergencia de la pandemia covid-19, pero para esta vigencia muchas de las medidas ya no son tan restrictivas, ya se volvió a atender público de manera presencial.
Subcomponente 1	1	Actualización de tarifas en MM-M01 Manual Trámites y Servicios de Transporte Colectivo y Masivo 2020.	Manual de tramites y servicios (#1)	Mayo a Agosto de 2022	cumplida	100%	En la actualidad, nos encontramos actualizando los Manuales de Trámites de Transporte Público, Colectivo y Masivo, de acuerdo a los trámites colgados en SUIT, actualizando, entre otros, los códigos autorizados en SUIT para cada trámite. Con relación a la parte de las tarifas, se optó por colocar en los valores de las Tarifas, los valores establecidos en UVT según Resolución Metropolitana por medio de la cual se establecen las Tarifas de Trámites para el Transporte Público Colectivo, Masivo e Individual, y con relación a las Estampillas, se tendrán en cuenta los valores que aprueba anualmente la Alcaldía Distrital y la Gobernación del Atlántico; ya que estos valores en ambos casos se incrementan anualmente.	Para efecto del seguimiento de las acciones adelantadas por el proceso de planeación, no se pueden colocar de manera textual como lo envían los procesos, dentro de las observaciones de planeación, debido a que la información enviada sólo es un insumo que en ningún momento sustituye al análisis realizado por la dependencia en mención, de igual manera la OCI, debe a partir de lo enviado hacer sus respectivas observaciones. Por otro lado si la actividad se encuentra en ejecución o aún en actualización, la actividad no está cumplida en un 100%, se debe revisar bien para efecto de la veracidad de la información.
	2	Racionalización de Trámites en Manuales de Trámites: Colectivo y Masivo e Individual.	Racionalización de tramites	Mayo a Agosto de 2022	En Ejecución.	50%	La racionalización de los trámites para la vigencia 2022, se encuentran en etapa de planeación, muchas de estas estrategias se encuentran avanzada en su porcentaje de efectividad. Dentro del proceso de racionalización en la plataforma SUIT, existen algunos detalles en la asignación de funciones tanto de la Subdirección de Planeación como de la Oficina de Control Interno, de acuerdo con las actividades de seguimiento y control. Estas dos actividades son importantes porque permiten que el proceso de racionalización dentro de	En revisión al avance del corte anterior, se encuentran que colocan la misma actividad, sin comentarios adicionales, pero la diferencia es que pasó en porcentaje de avance del 0% al 50%. Las fechas que se colocan para realizar las acciones, deben ser ajustadas a la realidad, para evitar incumplimientos.
	3	Publicación de Banner de trámites en la Página web institucional.	Publicación de banner en web institucional	Mayo a Agosto de 2022 (Continuo)	EJECUTADO.	100%	Se encuentra en el Banner de la entidad, como título "Nuestros Canales Disponibles", los siguientes correos electrónicos de los servicios y trámites de Transporte Público Colectivo y Masivo: 1.)validavehiculos@ambq.gov.co, 2.)pqrs@ambq.gov.co, 3.)www.ambq.gov.	Se debe tener en cuenta que durante la pandemia sólo se utilizaban correos electrónicos, debido a la emergencia pero actualmente varios de esos correos (que sólo se habilitaron por la pandemia) se encuentran deshabilitados, quedando disponibles solamente los 3 enunciados en la casilla anterior..
Subcomponente 2	4	Revisión y ajuste a procedimientos de la Subdirección de Transporte.	Procedimientos actualizados	Mayo a Agosto de 2022	EN PROGRAMACIÓN.	0%	Se han venido ajustando y modificando los Procedimientos, teniendo en cuenta los nuevos formatos requeridos por la Oficina de Control Interno, así como, los formatos que se utilizan para ejecutar los procedimientos y actividades realizadas en Oficina de Trámites.	Esta actividad en particular se ejecutó un gran porcentaje, debido a que se aprobaron en la gran mayoría nuevas versiones y actualizaciones que hubo lugar por tanto no es coherente con el estado de "programación", ni mucho menos con el porcentaje de cumplimiento.
	5	Trámites colgados en plataforma SUIT	Trámites colgados en plataforma SUIT	Mayo a Agosto de 2022	EN EJECUCIÓN.	93%	Según el informe reportado por la Plataforma Suit, la Gestión Institucional en cuanto a ésta estrategia es del 93%, teniendo todos los trámites registrados INSCRITOS hasta el momento. Del total de tramites existente en el inventario de la entidad, solo faltan dos por ser registrados y posteriormente INSCRIBIRLOS. Para poder realizar lo siguiente, se debe hacer una serie actualizaciones de procedimiento con sus trámites asignados.	Se mantiene en el mismo porcentaje del 93%, respecto al corte anterior, en cuanto a los trámites colgados en plataforma SUIT. Todos los trámites se encuentran en estado inscritos.
	6	Trámites aprobados por SUIT	Trámites aprobados por SUIT	Mayo a Agosto de 2022	EN PROGRAMACIÓN.	10%	El seguimiento se realiza constantemente por diferentes medios. 1.)Vía correo electrónico 2.)Seguimiento personalizado con el asesor asignado al AMB (entidad perteneciente a la función pública). Para confirmar visualmente la aprobación de trámites, esta se puede hacer de dos formas: 1. confirmando el cambio de estado dentro del semáforo de trámites dentro del SUIT, y la otra forma de confirmación, es por medio de recursos externos digitales de terceros, por ejemplo, la plataforma gov.co del gobierno nacional, el cual indexa la información del trámite dentro del SUIT, y la genera de tal forma, en que permite la consulta vía web, por cualquier usuario y ciudadano que la solicite. De acuerdo a la racionalización de trámites, como se había dicho anteriormente, este proceso depende de los avances generados de la estrategia 3 del presente plan.	Se debe dejar constancia y trazabilidad de los seguimientos que se van realizando a dichos trámites; se debe revisar el criterio de calificación de los porcentajes de avance, debido a que para esta misma acción el corte anterior tenía un avance del 50%, y en este corte solo tiene un porcentaje del 10%.
Subcomponente 3	7	Pagos electrónicos implementados por medio de la web institucional.	Pagos electrónicos implementados por medio de la web institucional.	Mayo a Agosto de 2022	EN PROGRAMACIÓN.	0%	Igual que la estrategia 9. "Habilitar Trámites en Línea", ésta estrategia se encuentra detenida parcialmente por justificaciones de factibilidad. Aunque la estrategia actualmente no puede ser implementada, la entidad ha decidido buscar nuevas alternativas que mejore el servicio al cliente del ciudadano, en especial, a la facilidad y cobertura del proceso de cobro de dicho trámite. Estas nuevas alternativas propuestas están relacionadas con pagos de uso de medios plásticos (tarjetas débito y/o crédito) y/o consignaciones bancarias.	A la fecha de este informe, no se ha iniciado la actividad, debido a que no se han destinado recursos para su implementación, se debe replantear que tipo de acciones se podrían efectuar en su reemplazo.
	8	Habilitar trámites en línea	Trámites en línea habilitados	Mayo a Agosto de 2022	EN PROGRAMACIÓN.	0%	De acuerdo con la gestión realizada vigencia 2021, la solicitud no pudo ser aprobada financieramente, se ha planeado técnicamente el desarrollo del flujo de información y cambios que se generaran en las actividades (cambios en los procedimientos). Solo el trámite de "Salida de Vehículo" gestionado por la entidad tiene la modalidad en línea, ya que la recepción y entrega del producto final, se da de forma virtual, sin existir ningún contacto entre el ciudadano y el funcionario de la entidad. Su facilidad de implementación se debe a su naturaleza financiera (sin cobro). Se están realizando gestiones para los demás trámites de la entidad, planeando un inicio de prueba con aquellos de mayor frecuencia, creando un beneficio general de gran impacto. La gestión de la propuesta trata de justificar por varios puntos la importancia de la estrategia de racionalización que se desea implementar.	

Componente 3 : Rendición de cuentas 2022 ( Proceso Líder : COMUNICACIONES )						SEGUIMIENTO Fecha de seguimiento: 30/08/2022		
Subcomponente	Actividades Programadas	descripción de actividades a Cumplir	Fecha programada	Actividad cumplida	% de Avance.	Observaciones Planeación	Observaciones Oficina de la OCI	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar información relacionada con los avances de la gestión de los planes estratégicos territoriales	Información actualizada en la página web, en las redes sociales y boletines informativos	31 de diciembre de 2022	En proceso	70%	Se trabajó en la implementación del Sistema de Recaudo, Control y Comunicaciones, a través de la publicación de noticias relacionadas con este proyecto; rendición de cuentas del sector movilidad en conjunto con Transmetro y la Secretaría de Tránsito y Movilidad de Barranquilla; Se informó sobre la nueva apertura de licitación del proceso que permitirá la implementación de un sistema inteligente de taxis; y se finalizó en el mes de agosto con la publicación del proyecto sobre urbanismo táctico en el municipio de Galapa.	Ésta es una acción de manera continua, en la información que brinda el proceso algunas que se finalizó en agosto con la publicación del proyecto urbanismo del municipio de Galapa, haciendo ver que esta acción debería estar en un nivel mayor de cumplimiento, sin embargo como se enunció anteriormente, se deben tener criterios que permitan de manera objetiva, dar una calificación acorde y ajustada a la realidad.
	1.2	Socializar en redes sociales las actividades que se realizan y lideran, tanto la Dirección como las diferentes dependencias del AMB, relacionadas con el avance de los planes institucionales	Publicaciones permanentes en las redes sociales de las actividades más relevantes en el desarrollo de los 12 planes institucionales	31 de diciembre de 2022	En proceso	70%	En las redes sociales se evidencia la publicación de las actividades más relevantes de la entidad.	La entidad publica en las redes sociales evidencias todas las actividades que viene realizando en cumplimiento de los respectivos planes institucionales
	1.3	Utilizar espacios de comunicación masiva para informar sobre la realización de la audiencia pública	Información transmitida en medios de comunicación y redes sociales	24 de mayo, 9 de junio, 19 de junio, 23 de junio y 24 de junio de 2021	En programación	0%	A la espera de una nueva fecha que dará a conocer el subdirector de Planeación Territorial, quien es el coordinador técnico de la audiencia pública, previa concertación con el director de la entidad.	A la fecha de este informe no se ha realizado la rendición de cuentas, se debería establecer una fecha estándar en el año par a la realización de la audiencia pública, de manera que se proyecte ya sea dentro del primer o segundo semestre del año.
Subcomponente 2 : Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Mantener la comunicación doble vía con la ciudadanía a través de las redes sociales para recibir y atender inquietudes y sugerencias	Inquietudes y sugerencias de los usuarios	31 de diciembre de 2022	En proceso	70%	En las redes sociales se evidencian las inquietudes y sugerencias de la ciudadanía.	El medio que mas se viene utilizando para recepción y atención de inquietudes y sugerencias son las redes sociales, se recomienda volver a activar los buzones de sugerencias en las oficinas del AMB.
	2.2	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	1 audiencia pública	23 de junio de 2022	En programación	0%	Acorde al cronograma de la audiencia pública de rendición de cuentas 2021.	A la fecha de este informe no se ha realizado la rendición de cuentas, se debería establecer una fecha estándar en el año par a la realización de la audiencia pública, de manera que se proyecte ya sea dentro del primer o segundo semestre del año.

Subcomponente 3 :Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Socializar a funcionarios y contratistas nuevos acerca del proceso de rendición de cuentas, una vez al año	Capacitación presencial o virtual	31 de diciembre de 2022	En programación	0%	En las redes sociales, el Boletín Virtual Interno y en la página web se evidencian las publicaciones de las socializaciones de los proyectos o temas misionales de la Entidad..	Hata la fecha de este informe este año, no se ha realizado la capacitación ni virtual , ni física con funcionarios acerca del proceso de rendición de cuentas.
	3.2	Generar interés entre los funcionarios sobre la importancia de rendir cuentas	Herramientas promocionales y/o boletines informativos	24 de mayo de 2022	En programación	0%	Cuando definan la nueva fecha de la audiencia pública virtual se reprograma la campaña de interés sobre la importancia de rendir cuentas.	No se debería esperar a la rendición de cuentas, para avanzar en campañas acerca de la importancia de la rendición de cuentas, debido a que se deben tomar como acciones preventivas, para de esta manera se pueda tomar conciencia de la importancia y obligatoriedad de esta actividad.
Subcomponente 4.Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Aplicar encuesta a los ciudadanos presentes en la audiencia pública	1 encuesta aplicada	24 de junio de 2022	En programación	0%	Acorde al cronograma de la audiencia pública de rendición de cuentas 2021.	A la fecha no se ha aplicado las encuestas , ya que no se ha realizado la audiencia pública.
	4.2	Evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas	Informe publicado en página web	23 de junio de 2022	En programación	0%	Acorde al cronograma de la audiencia pública de rendición de cuentas 2021.	Se viene presentando postergaciones acerca de todas las actividades referentes a la audiencia pública, incluyendo la evaluación de la misma, se debe trabajar en una estrategia que permita estandarizar y regular fechas para cumplir con las metas y acciones, propuestas en esta materia.
	4.3	Ejecutar el programa anual de auditorías internas de gestión	Auditorías publicadas	31 de diciembre de 2022	En programación	50%	La Oficina de Control Interno ha realizado hasta el corte del 31 de agosto cuatro auditorías internas de gestión, del total de 8 programadas para el 2022: auditoría cierre presupuestal vigencia 2021, auditoría procedimiento para la liquidación de nómina, auditoría estados financieros y auditoría proceso Soporte Jurídico modalidad contratación-minima cuantía, en los meses de abril, mayo, junio y agosto del presente año.	La auditorías de la oficina de Control Interno se han venido ejecutando de acuerdo al cronograma de auditorías para vigencia 2022.

**Componente 4 : Mecanismo para Mejorar la Atención al Ciudadano 2022( Proceso Lider : SOPORTE JURIDICO )** **SEGUIMIENTO**  
Fecha de seguimiento: 30/08/2022

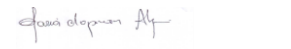
Subcomponente	Actividades	Descripción de actividades a Cumplir	Fecha programada	Actividad cumplida	% de Avance.	Observaciones Planeación	Observaciones Oficina de la OCI	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccinamiento estratégico	1.1	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	29-01-2022 a 30/06/2022	EN DESARROLLO	50%	Se expidió el CDP No. 172 De 2022 para dar cumplimiento a la actividad.	La segunda acción a cumplir se encuentra vncida en tiempo, puesto que la vigencia en atención es 2017, se debe verificar si efectivamente para vigencia 2022 se incorporaron nuevos recursos con miras a optimizar el servicio al ciudadano.	
	2.2	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).	29-01-2022 a 30/06/2022	EJECUTADA	60%	Se cuenta con la contratación de la persona idónea para el rediseño de la Página Web de la Entidad con la incorporación de la normatividad aplicable. Se estima para finales de semestre, contar con la normatividad implementada.	A la fecha de corte de este informe, no se ha efectuado el rediseño de la página web, conforme al decreto 103/15, la NTC 5854 y Gobierno en Línea	
	2.3	Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Implementar formato que permita evaluar la atención recibida. Llevar libro de registro de las visitas a las áreas de la entidad.	29-01-2022 a 30/06/2022	NO	0%	Hasta la fecha no se ha ejecutado. Se estima desarrollar esta actividad, en el segundo semestre de la vigencia.	Esta es una actividad que se viene postergando en vigencias anteriores, en atención a esto la subdirección de planeación esta considerando unas mesas de trabajo para hacer unas sensibilizaciones con miras a afianzar en los procesos el tema de indicadores, el cual hace parte también de su plan de acción.
	2.4	Adoptar manual de atención al ciudadano al interior de la entidad.	Implementar manual de atención al ciudadano que permita identificar y conocer las políticas y procedimientos internos tanto a los funcionarios de la entidad como para los usuarios.	29-01-2022 a 30/06/2022	EN DESARROLLO	50%	Hasta la fecha no se ha ejecutado. Se estima desarrollar esta actividad, en el segundo semestre de la vigencia.	Hasta la fecha no se tiene elaborado un manual de atención al ciudadano, se espera que se avance en una actividad concerniente a la acción antes de acabarse 2022, de lo contrario se recomienda replantearla.
Subcomponente 3 :Talento humano	3.1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	29-01-2021 a 30/06/2022	SI	100%	A la fecha se han realizado 2 capacitaciones dirigidas a fortalecer las competencias de los servidores en la atención al ciudadano:	Para esta vigencia se realizaron capacitaciones para fortalecer las competencias en atención al ciudadano sobre atención al usuario, entre otras temáticas acorde con la actividad planteada, de manera virtual y física.	
	3.2	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.	29-01-2021 a 30/06/2022	SI	100%	1. El 1 de febrero de 2022 impartida por servidores de la Entidad. 2. El 4, 5 y 6 de mayo, en forma virtual, impartido por FyC.		
	3.3	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Establecer cronograma de las capacitaciones programadas en el PIC	29-01-2022 a 30/06/2022	SI	100%		Se incluyó en el Plan Institucional de Capacitaciones -PIC- 2022, el tema: Atención y servicio al usuario con los subtemas: * Servicio a clientes difíciles * Técnicas de innovación y habilidades laborales * Presentación personal y expresión oral * Atención de usuarios en condición de discapacidad.  A la fecha se han realizado 2 capacitaciones con esas temáticas: 1. El 1 de febrero de 2022 impartida por servidores de la Entidad, sobre atención al usuario y recepción y radicación de documentos. 2. El 4, 5 y 6 de mayo, en forma virtual, impartido por FyC: aller para secretarios y aux. Administrativos para fortalecer competencias y comunicación asertiva.
	3.4	Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	Incluir en el programa de incentivos de la entidad, estímulo económico y/o reconocimiento por su labor en la atención al ciudadano.	29-01-2022 a 30/06/2022	EN DESARROLLO	0%		No se ha realizado a la fecha.
	3.5	Conformar grupo interno de trabajo para la atención al ciudadano.	Acto Administrativo de conformación del grupo interno de trabajo.	29-01-2022 a 30/06/2022	EN DESARROLLO	50%		Se cuenta con el proyecto del acto administrativo por medio del cual se crea el grupo interno de trabajo, internamente se esta decidiendo los funcionarios que lo conformaran, se estima que antes del 30 de junio fecha limite se cuente con la aprobación
Subcomponente 4.	4.1	Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.	Realizar actividades de capacitación para fortalecer competencias al personal involucrado para la atención al ciudadano	29-01-2022 a 30/06/2022	SI	100%	Se realizó capacitación enfocada a la atención de PQRS dirigida a los servidores que realizan atención al ciudadano el 1 de febrero de 2022 y 19 y 20 del mes de abril de 2.022	Se desarrollaron capacitaciones dentro del Plan Institucional de Capacitación, enfocadas a mejorar la formación en lo que respecta a atención de PQRS.

**Componente 5 : Mecanismo Transparencia y acceso a la Información 2022 ( Proceso Lider : GESTIÓN ADMINISTRATIVA )** **SEGUIMIENTO / Fecha de seguimiento: 30/08/2022**

Subcomponente	Actividades	Descripción de actividades a Cumplir	Fecha programada	Actividad cumplida	% de Avance.	Observaciones Planeación	Observaciones Oficina de la OCI
---------------	-------------	--------------------------------------	------------------	--------------------	--------------	--------------------------	---------------------------------

Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Realizar el seguimiento continuo a la publicación de la información de la Sección de "Transparencia y Acceso a la Información Pública" de la Página Web del AMB, toda la información correspondiente a la información mínima obligatoria sobre: - La Estructura. - Procedimientos, Servicios y Funcionamiento. - Datos Abiertos. - Información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	Meta: Publicación de Información mínima Obligatoria en la Página Web de la Entidad - Sección de "Transparencia y Acceso a la Información Pública".  Producto: Documentos elaborados y Publicados en la Sección correspondiente.	02/01/2022 - 31/12/2022	EN EJECUCIÓN	50%	A corte de 26 de Abril 2022, se ha publicado en la sección de Transparencia la información correspondiente a: - Escalas Salariales - Actos Administrativos de Nombramientos - Registro de Publicaciones - Se identificó la información que para la Entidad constituye Datos Abiertos, pero por ser tan pequeño el volumen de información producida, la plataforma rechaza la subida de información a la plataforma, solo una está pendiente por subir por problemas en el formato de fecha.  - Está pendiente, la información correspondiente a: - Registros de Activos de Información - Acuerdos de Gestión  Y se han realizado algunas publicaciones periódicas de información correspondiente a la sección.	Se ha cumplido actualmente con la publicación de la información periódica de la información, sin embargo hace falta algunas actualizaciones que se han enviado al proceso de comunicaciones y hasta la fecha no se ha subido en página, como es el caso de política de riesgos y mapa de riesgos actualizados, entre otros. Por lo cual se recomienda que cada oficina que alimenta esta sección, haga mayor monitoreo y seguimiento para que sea un trabajo en conjunto y más eficaz.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Publicar la Información relacionada con las PQR recibidas y tramitadas en la Entidad.	Meta: Publicación actualizada del Informe de Seguimiento a PQR.  Producto: Informe de Seguimiento de PQR.	02/01/2022 - 31/12/2022	EN PROGRAMACIÓN	0%	A la fecha no se ha publicado el Informe de Seguimiento del 2do Trimestre del año 2022.	Se está en mora del informe de PQRS relativo a corte junio 2022, se requiere mayor esfuerzo por parte de las áreas responsables, se deben tomar medidas correctivas y mejorar los resultados que hasta ahora desembocan en incumplimientos a la normatividad. De ser necesario se debería llevar a comite para que haya mayor control a las acciones recurrentes y reiteradas de demora en la entrega de este informe.
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaborar y/o actualizar los Instrumentos para apoyar al Proceso de Gestión de Información de las Entidades: - Índice de Información Clasificada y Reservada.	Meta: Construcción o actualización de Instrumentos de Gestión de Información.  Producto: Instrumentos, Acto Administrativo.	02/01/2022 - 31/12/2022	EN PROGRAMACIÓN	0%	A la fecha no se ha adelantado el desarrollo de estas actividades.	Hasta la fecha no se tiene un avance de estas actividades, se espera que se avance en estas actividades antes de acabarse 2022, de lo contrario se recomienda replantearlas.
Subcomponente 4 Diferencial de Accesibilidad	4.1	Elaborar Políticas para la implementación de Criterio diferencial de Accesibilidad a Información pública.	Meta: Definir Políticas para establecer un criterio diferencial de accesibilidad a la Información pública.  Producto: Acto Administrativo - Políticas.	02/01/2022 - 31/12/2022	Se programó la actividad para ser desarrollada entre Secretaría General y la Oficina de Información y Comunicaciones para el próximo trimestre.	40%	Se han implementado a la fecha algunos Criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública en la Página Web de la Entidad y actualmente, se encuentra en la implementación de los criterios faltantes.	se encuentra pendiente la implementación de los criterios faltantes. Se delegó el desarrollo de esta actividad a la Secretaría General y a la oficina de Comunicaciones.

  
CÁRLOS MAFIO GRANADOS  
Subdirector de planeación Territorial.

  
MARÍA DE LOS A. CHAPMAN  
Jefe de control Interno