

SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN A CORTE DE 30 ABRIL DE 2016

PROCESO	RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	MEDICIÓN DEL INDICADOR	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO - SEC. ADMINISTRATIVA	Desactualización de las hojas de vida en el software del SIGEP cuando se generan novedades de encargos por falta del envío de los actos administrativos por parte del área de posesiones para actualizar el software.	1. Enviar formato vía e-mail F-GAT-8100-238,37-130 NOVEDADES PLANTA GLOBAL diligenciado con información a 15 de abril del 2016. 2. Enviar formato F-GAT-8100-238,37-130 NOVEDADES PLANTA GLOBAL diligenciado cada vez que se presente la novedad. 3. Revisar la hoja de vida del servidor público en el SIGEP y actualizar según la novedad reportada por posesiones.	1 y 2. Líder área posesiones. 3. Líder área SIGEP	1. Abril-29-2016. 2 y 3. Cada vez que genere una novedad.	1 y 2. Formato F-GAT-8100-238,37-130 NOVEDADES PLANTA GLOBAL diligenciado y enviado vía e-mail al SIGEP. 3. Formato diligenciado según la novedad reportada F-GAT-8100-238,37-0110 Complementación de Información Hoja de vida SIGEP	30%	El área posesiones informa que realizó el envío al área competente del formato F-GAT-8100-238,37-130 NOVEDADES PLANTA GLOBAL mediante correo electrónico el 26 de abril de 2016. A corte de 30 de abril, el área de posesiones ha remitido actos administrativos al área del SIGEP para la actualización de las hojas de vida del servidor público en el sistema SIGEP. El SIGEP lleva el control de la hoja de vida mediante la lista de chequeo formato F-GAT-8100-238,37-084 versión 0.0. para registrar que documento esta pendiente por cargar al sistema. Las evidencias pueden ser consultadas en el área del SIGEP. La OCI recomienda continuar con estas medidas de control que permitan tener actualizada la información de los servidores públicos.
	Extemporánea comunicación de los permisos sindicales concedidos a los solicitantes, generando la ineficacia de los actos administrativos con la consiguiente probabilidad de investigaciones administrativas con origen en la presunta violación al derecho de sindicación por el insuficiente plazo entre la solicitud del permiso sindical y la fecha del disfrute del mismo.	1. Convocar a los representantes de los sindicatos solicitantes de permisos para concertar la flexibilización de los plazos para el trámite de los mismos con el fin de aumentarlos.	Secretario Administrativo	Julio 29 del 2016.	Convocatoria realizada.	0%	La OCI recomienda establecer la mesa de trabajo con los sindicatos antes del mes de Julio de 2016 y se concerté los plazos para el trámite de permisos sindicales.
	La Subsecretaría Administrativa cuenta con un tiempo muy limitado para dar ejecutar lo estipulado en el Plan Institucional de Capacitaciones por que el Plan de Desarrollo está en proceso de elaboración y aprobación dificultando su ejecución.	1. Ajustar el procedimiento conforme a lo establecido por la Guía del DAEP. 2. Elaborar un calendario de actividades, de tal forma, que la etapa de planeación y formulación, inicie en los últimos meses de la vigencia anterior.	Líder área capacitaciones y Subsecretaría Administrativa	Julio 29 de 2016	1. Procedimiento ajustado y aprobado por el SIGC. 2. Calendario de Actividades.	10%	La Subsecretaría de Despacho (Talento Humano) informa que se encuentra adelantando la revisión del procedimiento conforme lo establece la Guía del DAEP para PIC. La OCI recomienda dar celeridad a esta actividad antes del mes de julio de 2016 en razón a que se dará inicio a la auditoría interna de calidad.
	Dificultad en medir el impacto de las capacitaciones y el nivel de aprendizaje que estas generan en los funcionarios por que no se cuenta con un mecanismo efectivo de evaluación que mida el proceso de aprendizaje.	1. Incluir dentro del procedimiento del PIC matriz de técnicas de evaluación. 2. Solicitar a los capacitadores o entidades evaluar el proceso de aprendizaje, solo incluyen las que generen afectación presupuestal. 3. Realizar informe según el resultado a las evaluaciones realizadas.	Líder área capacitaciones y Subsecretaría Administrativa	Diciembre 15 del 2016	1. Procedimiento actualizado. 2. Evaluaciones realizadas. 3. Informe/s.	0%	Una vez sea actualizado el procedimiento del PIC conforme a la guía del DAEP, se iniciara la ejecución del PIC. La OCI recomienda dar cumplimiento al cronograma de capacitaciones establecido antes de finalizar la vigencia 2016.
	Posibles investigaciones administrativas y disciplinarias para los servidores públicos adscritos al municipio por falta de regulación y claridad respecto al Decreto Municipal 356 del 2010 que rige los permisos.	1. Actualización del Decreto Municipal 0356 del 2010. 2. Socializar el Decreto actualizado a los Servidores Públicos 3. Revisión del procedimiento si requiere ajustes según el Decreto Municipal actualizado.	1. 2. Subsecretaria Administrativa 3. Persona asignada para el trámite de permisos con el acompañamiento del SIGC	Septiembre 30 del 2016	1. Decreto actualizado. 2. Registro de la socialización. 3. Procedimiento ajustado	0%	La OCI recomienda dar celeridad a esta acción con el fin de evitar posibles investigaciones administrativas y disciplinarias a los servidores públicos.

PROCESO	RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	MEDICION DEL INDICADOR	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO - SEC. ADMINISTRATIVA	Los servidores públicos de la entidad en carrera administrativa pueden ser objeto de sanciones disciplinarias e investigaciones administrativas por no entregar en los tiempos establecidos en el Acuerdo 137 del 2010 y por no realizar y remitir las evaluaciones de desempeño a la Subsecretaría Administrativa.	Realizar seguimiento continuo para que entreguen en los tiempos establecidos las evaluaciones de desempeño.	Líder Área de evaluación de desempeño	Septiembre-30-2016	Formato diligenciado F-GAT-8100-238,37-034 SEGUIMIENTO A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO, donde evidencia el cumplimiento a los compromisos pactados y la primera evaluación semestral. (Número de funcionarios que presentaron a tiempo la primera evaluación de desempeño semestral/Total de servidores públicos de carrera administrativa)	20%	La Subsecretaría de Despacho (Talento Humano) culmino la etapa de concertación de objetivos de 138 servidores públicos de carrera Administrativa de un total de 140. La OCI recomienda se de cumplimiento a la Ley 734 de 2002 y a lo establecido en el procedimiento código: P-GAT-8100-170-002, versión 7.0 - PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS INSCRITOS EN CARRERA ADMINISTRATIVA.
	No se cumplen con los lineamientos estipulados por el Archivo General de la Nación según Ley 594 de 2000 por falta de actualización de las tablas de retención documental.	Actualizar las Tablas de Retención Documental de todos los procesos de la entidad.	Secretario Administrativo	Diciembre 15 de 2016	(Número de Tablas de Retención Documental actualizadas por proceso/total de TRD de la entidad)	10%	El área de Archivo se encuentra adelantando desde el mes de marzo de 2016 las encuestas para la actualización de las tablas de retención documental en la Secretaría de Hacienda, Planeación y Administrativa. Se realizará comité de archivo en el mes de mayo de 2016 para la respectiva aprobación de las TRD de las áreas que se les aplicó la encuesta. Las evidencias pueden ser consultadas con el área de Archivo. La OCI recomienda se de cumplimiento al cronograma establecido y se actualicen las tablas de retención documental de conformidad a la Ley 594 de 2000 antes de finalizar la vigencia 2016.
	No se da cumplimiento al procedimiento de transferencias documentales en su totalidad, existe represamiento de documentos en las oficinas y no ha permitido recibir todas las transferencias a dicho sitio por el estado actual del área de archivo central ubicado en el sótano fase I que presenta problemas de infraestructura.	1. Adecuación de los espacios destinados para el archivo central en el sótano Fase I. 2. Si el archivo está apto y se cuenta con el espacio suficiente se seguirá con el proceso de transferencias documentales	1. Secretario Administrativo. 2. Líder área Gestión Documental.	Diciembre 15 del 2016	1. Instalaciones de archivo central de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente. 2. Transferencias documentales.	10%	Secretaría Administrativa informa que se realizó el traslado del archivo de forma temporal a otra ubicación dentro de la Entidad mientras se realiza la suscripción del contrato para las mejoras de infraestructura. La OCI recomienda dar celeridad a esta actividad y garantizar un sitio idóneo para la recepción de las transferencias documentales.
	No se está cumpliendo con la Ley general de archivo y la Ley 1712 del 2015 "por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones"; en cuanto a la digitalización de documentos existentes en el archivo central por que la entidad carece de equipos de computo aptos para dar cumplimiento a la norma.	Adquirir equipos de computo aptos para la digitalización de documentos que reposan en el archivo central.	Secretario Administrativo	Agosto 31 del 2016	Equipos de computo adquiridos.	0%	La OCI recomienda se realicen las acciones pertinentes con el fin dar cumplimiento antes de finalizar la vigencia 2016.

PROCESO	RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	MEDICION DEL INDICADOR	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO - SEC. ADMINISTRATIVA	La entidad y los funcionarios se exponen a investigaciones disciplinarias, por cuanto no se dan las respuestas a las PQRSD elevadas por los ciudadanos, dentro de los términos establecidos en la normatividad legal vigente.	1. Seguimiento mes a mes de conformidad a los reportes que genera el modulo de PQRSD en cuanto al vencimiento de los términos legales, realizando las respectivas visitas y requerimientos a los secretarios de despacho y jefes de oficinas asesoras, donde se les solicite la respuesta oportuna a las mismas, recordando las consecuencias por el no cumplimiento de la normatividad legal vigente. 2. Realizar inducción y re inducción a los enlaces, en cuanto al manejo del modulo y a la importancia de cargar las respuestas en el mismo de manera oportuna. 3. Capacitar a los servidores públicos en cuanto a la importancia de dar respuesta a las PQRSD dentro del termino de ley. 4. Informar a los secretarios de despacho y jefes de oficinas asesoras los resultados que se evidencian trimestralmente en cuanto al nivel de satisfacción y comportamiento de las PQRSD en lo atinente a la oportunidad y calidad en las respuestas dadas.	Área Atención a la Ciudadanía (Secretaría Administrativa).	Diciembre-15-2016	1. Actas de Reunión y oficios de requerimientos. 2. Actas de reunión. 3. Registro de formatos de Control de Asistencia. 4. Oficios trimestrales a los secretarios de despacho y jefes de oficinas asesoras.	33%	Se realiza verificación diariamente del modulo PQRSD y de conformidad a los reportes que genera el mismo, se realiza las visitas a cada uno de los enlaces de las dependencias levantando las respectivas actas. Frente a las inducción y re inducción a los enlaces se ha venido realizando de manera personalizada para el manejo del modulo PQRSD de acuerdo a la necesidad solicitada. Los soportes pueden ser consultados en el área de atención a la ciudadanía. En el mes de abril de 2016, el área de Atención a la Ciudadanía realizo capacitación con los enlaces de cada Secretaría y oficina frente al cumplimiento de los términos legales de la Ley 1755 de 2015 y a los servidores públicos de la ventilla única de correspondencia. Los soportes pueden ser consultados en el portal interno del proceso de gestión administrativa y de talento humano. Así mismo se informa que durante los seguimientos realizados por parte del área de Atención a la Ciudadanía se les recuerda a los enlaces del módulo la importancia de dar respuesta en los términos de Ley. El área de atención a la ciudadanía se encuentra adelantando la consolidación de la información para el oficio con las observaciones que se remitirán a los secretarios de despacho.
	La entidad no cuenta con una información real de todas las PQRSD que ingresan por los diferentes canales de recepción, ni puede realizar un control ni seguimiento a todas ellas, así como tampoco puede generar un informe completo y veraz para ser presentado ante la ciudadanía por cuanto no existe una herramienta que permita unificar todas las PQRSD que se radican en la entidad.	1. Realizar un diagnostico de la funcionalidad de los dos sistemas de recepción de PQRSD y el de ventanilla única (software ALFRESCO y modulo de PQRSD) y tomar decisiones para solucionar el riesgo identificado. 2. Actualizar el procedimiento P-GAT-8200-170-001 PROCEDIMIENTO PQRS	1. TICS y Secretaría Administrativa. 2. Líder Atención a la Ciudadanía (Secretaría Administrativa).	1. Abril- 29-2016 2. Septiembre- 30-2016	1. Un documento de diagnostico y plan de trabajo. 2. Procedimiento actualizado.	28%	La Administración se encuentra adelantando mesas de trabajo para centralizar la recepción, registro y seguimiento de las PQRSD que ingresan por los diferentes canales. Se elaboro el documento diagnostico. TICs se encuentra realizando las capacitaciones del software ALFRESCO a las diferentes dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga. Los soportes pueden ser consultados con el responsable del proceso. La OCI recomienda dar cumplimiento al plan de trabajo establecido, así mismo se recomienda ajustar y actualizar el Procedimiento P-GAT-8200-170-001 PROCEDIMIENTO PQRS antes del mes de julio de 2016 que se da inicio a la auditoria interna de calidad.
	Existe insatisfacción de los usuarios frente a la atención brindada de manera personal y telefónica, por los servidores públicos de la Alcaldía de Bucaramanga por falta de competencias en cuanto a atención y servicio al cliente, así como de conocimientos básicos, de los trámites y servicios que se adelantan en las diferentes dependencias de la Alcaldía.	1. Capacitar a los servidores públicos en los temas de atención al Ciudadano incluido en el PIC. 2. Diseñar una estrategia dirigida a los servidores públicos de la entidad en cuanto a la atención a la ciudadanía y que trámites y servicios se prestan en cada una dependencias. 3. Divulgar la existencia de la Oficina de atención a la ciudadanía y la orientación que se brinda a los usuarios a través de la misma.	1. Subsecretaría Administrativa, área capacitaciones. 2 y 3. Área Atención a la Ciudadanía (Secretaría Administrativa) y apoyo de TICS y Prensa y comunicaciones.	Diciembre-15-2016	1. Registro control de asistencia a la capacitación. 2. Documento donde se plasme la estrategia. 3. Diferentes registros donde se evidencie la divulgación.	0%	El PCI fue aprobado por la comisión de personal el 27 abril de 2016. La Subsecretaría de Despacho (Talento Humano) informa que una vez sea aprobado el Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019, se dará inicio a las capacitaciones incluidas en el Plan Institucional de Capacitaciones. Las evidencias reposan en la Subsecretaría de Despacho.
	Demora en dar trámite a la etapa contractual (minuta y designación de supervisor), insatisfacción del cliente interno y posible demora en dar respuestas a los requerimientos de los entes de control y usuarios por posibles daños en el software SABS la cual es la matriz de la contratación del municipio.	1. Solicitar dos mantenimientos preventivos a TICS al software SABS. 2. Cada vez que el sistema presente fallas informar a TICS para que se tomen las respectivas medidas.	Líder área de Contratación	1. Mayo-25-2016 y noviembre 23 del 2016. 2. Diciembre 15 del 2016	1. Correos electrónicos solicitando el mantenimiento. 2. Correo/s electrónico/s informando las falla/s	10%	Actualmente entro en operación el software Sistema Financiero Integrado para el manejo de la contratación, es importante aclarar que el SABS y el SFI se encuentran en paralelo para garantizar el proceso contractual hasta tanto no sea robusto el SFI. La OCI recomienda continuar con estas medidas de control con el fin de evitar una parálisis en los procesos de contratación.

PROCESO	RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	MEDICION DEL INDICADOR	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO - SEC. ADMINISTRATIVA	La entidad esta expuesta a investigaciones administrativas y realizar indemnizaciones por que la entidad no cuenta con un aplicativo actualizado y efectivo que realice las liquidaciones de nomina de acuerdo a las nuevas normas vigentes.	Adquisición de un software o un aplicativo para el área de nomina	Secretario Administrativo y TIC	Septiembre 30 del 2016	Software o aplicativo	0%	La OCI recomienda dar celeridad a esta acción con el fin de evitar posibles investigaciones administrativas por la no actualización del software para el manejo de la Nómina de la Entidad conforme a la normatividad legal vigente.
	Posibles investigaciones administrativas y sanciones monetarias a la entidad por que no se tiene elaborado el Plan estratégico de Seguridad vial con los procedimientos, formatos e instructivos.	1. Comunicar a la Subsecretaria de Despacho (Bienes y Servicios) sobre la obligación de elaborar el Plan Estratégico de seguridad vial. 2. Elaborar el Plan Estratégico de seguridad vial.	1. Líder área de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2. Subsecretaria de Despacho (Bienes y Servicios)	Diciembre 15 de 2016	1. Comunicación oficial. 2. Plan Estratégico de seguridad vial aprobado por el SIGC.	10%	Mediante oficio de consecutivo 0857 del 11 de Mayo de 2016 se manifestó a la Alta Dirección la necesidad de elaborar el Plan Estratégico de Seguridad Vial. La OCI recomienda dar cumplimiento a la normatividad legal vigente, con el fin de evitar posibles sanciones.
	Possible aumento en la ocurrencia de incidentes y accidentes de trabajo así como el incremento en los índices de frecuencia, severidad y lesiones incapacitantes por que los trabajadores de la entidad realizan sus actividades sin los elementos de protección personal requeridos.	1. Oficiar al Secretario Administrativo sobre la necesidad de la adquisición de elementos de protección personal en cumplimiento en la norma. 2. Adquisición de elementos.	1. Líder área de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2. Almacenista General.	JUNIO 30 DE 2016	1. Comunicaciones oficiales. 2. Elementos adquiridos	10%	Mediante oficio de consecutivo 0476-16 del 28 de marzo de 2016, el área de Seguridad y salud en el trabajo manifestó al Secretario Administrativo la necesidad de elementos de protección personal. La OCI recomienda se de cumplimiento a la normatividad legal vigente y se dote esta área con lo elementos requeridos.
	No brindar una atención oportuna lo que aumenta la posibilidad a que el paciente fallezca o presente deterioro en su salud y posibles demandas contra el municipio por que no se tienen los insumos necesarios en los botiquines ubicados en cada secretaría y centros externos.	1. Realizar inspección de botiquines para determinar las necesidades. 2. Oficiar al secretario Administrativo para la adquisición de insumos. 3. Adquisición de insumos para botiquines.	1 y 2. Líder área Seguridad y Salud en el Trabajo. 3. Almacenista	JUNIO 30 DE 2016	1. Registro de la inspección en formato F-GAT-8100-238,37-079 INSPECCION DE BOTIQUIN 2. Comunicación oficial. 3. Insumos para botiquines.	67%	El área de Seguridad y Salud en el Trabajo realizo la inspección de todos los botiquines de la Entidad para determinar las necesidades actuales. Los registros de la inspección pueden ser consultados en esta área. Mediante oficio de consecutivo 0621-16 del 11 de abril de 2016 se remitió informe al Secretario Administrativo del estado actual de Botiquines y requerimiento e insumos.
	Incumplimiento al plan de trabajo anual de Seguridad y Salud en el Trabajo por que no existe personal suficiente e idóneo en el área para cubrir todos los centros de trabajo del municipio (22 centros externos, Fase I y II, instituciones educativas y empresas contratistas).	1. Elaboración del Plan Anual de trabajo de SST. 2. Remitir necesidades básicas al despacho del Alcalde para la contratación del personal. 3. Oficiar al Secretario Administrativo de las necesidades de personal idóneo. 4. Contratar personal idóneo.	1, 2 y 3. Líder SST 4. Secretario Administrativo.	JUNIO 30 DE 2016	1. Plan de trabajo anual. 2. Documento de necesidades básicas. 3. Comunicación Oficial. 4. Contratos.	10%	El área de Seguridad y Salud en el Trabajo manifestó a la Alta Dirección la necesidad de personal. Así mismo se informa que se han venido ejecutando las diferentes actividades descritas en el Plan de Trabajo de SST. La OCI recomienda dar cumplimiento a las metas establecidas en el Plan de trabajo de SST para la vigencia 2016.
	Posibles investigaciones administrativas, interrupción en la prestación de los servicios e insatisfacción del cliente interno en el subproceso de recursos físicos por que al realizar la consulta de la información no esta organizada según la ley de archivo del 2000 lo que impide dar trámite oportuno.	1. Capacitar al equipo de trabajo en la ley 594 del 2000. 2. Solicitar al Archivo Central revisar y verificar en que estado se encuentra el archivo que reposa en el subproceso. 3. De la verificación realizada por gestión documental tomar las decisiones pertinentes y ejecutarlas.	1 y 2 Subsecretaria de Despacho (Bienes y servicios) con el apoyo de Gestión Documental. 3. Subsecretaria de Despacho (Bienes y servicios) con el equipo de trabajo	Septiembre 15 del 2016	1. Registros de capacitación. 2. Solicitud y diagnóstico del estado actual del archivo. 3. Documento donde se evidencien las acciones tomadas y la ejecución de las mismas.	0%	La OCI recomienda dar celeridad a las acciones establecidas antes de finalizar la vigencia 2016, con el fin de evitar investigaciones administrativas al subproceso de Recursos Físicos.
	Deterioro de los aires acondicionados, ascensores, cámaras de seguridad y sistema contra incendios e incumplimiento a lo establecido en la Resolución 2400 de 1979 donde obligan al empleador a proveer y mantener el medio ambiente ocupacional en adecuadas condiciones de higiene y seguridad por falta de revisión y mantenimiento de los equipos y adquisición de insumos.	1. Suscribir contratos que cubran la vigencia para el mantenimiento de los equipos y del edificio CAM Fase I y II. 2. Realizar seguimiento a las fechas de terminación de los contratos para dar trámite oportuno al proceso de contratación.	1. Secretario Administrativo y Subsecretaria de Despacho (Bienes y Servicios). 2. Subsecretaria de Despacho (Bienes y Servicios).	1. Diciembre 15 del 2016. 2. Mayo, Agosto y diciembre	1. Contrato/s. 2. Matriz seguimiento de contratos.	0%	Para el mes de mayo de 2016 se dará inicio al proceso contractual para el mantenimiento de vehículos y aire acondicionado. La OCI recomienda dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2400 de 1979, artículo 2 numeral b, establece: "El empleador debe proveer y mantener el medio ambiente ocupacional en adecuadas condiciones de higiene y seguridad".

PROCESO	RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	MEDICION DEL INDICADOR	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO - SEC. ADMINISTRATIVA	No se tiene trazabilidad de los documentos recibidos en la ventanilla única y posibles investigaciones administrativas por no implementar el software ALFRESCO adquirido por la Administración Municipal, por falta de personal y de equipos de computo.	1. Hacer un plan de trabajo para modificar los flujos de trabajo, actualización e implementación del software ALFRESCO acorde a las necesidades de la ventanilla única. 2. Revisar el procedimiento P-GAT-8600-170-028 PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES DESDE LA VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA. 3. Revisar los instructivos relacionados con el software ALFRESCO. 4. Adquirir equipos de computo y personal suficiente.	1. Secretario Administrativo y TIC. 2 y 3. Líder Ventanilla Única con el apoyo del SIGC 4. Secretario Administrativo.	Julio 29 del 2016.	1. Plan de trabajo. 2 y 3. Registros (Actas de reunión, control de asistencia, etc.). 4. Equipo de computado adquiridos.	10%	TICs informa que se realizo la modificación a los flujos de trabajo del software ALFRESCO conforme a las necesidades de la Ventanilla Única. La OCI recomienda dar celeridad a las acciones establecidas con el fin de evitar posibles demandas y tutelas por no dar respuesta oportuna a las PQRS en los términos de ley (1755 de 2015) y evitar posibles investigaciones por daño fiscal por la no implementación en su totalidad del software ALFRESCO.
	Posibles perdidas de las historias laborales e investigaciones administrativas por que no se tiene una custodia efectiva y no se cuenta con la seguridad adecuada en el lugar de archivo de las historias laborales.	1. Establecer mecanismos de seguridad para el área de Historias Laborales. 2. Restringir el ingreso al área donde se encuentran las historias laborales.	1. Subsecretaria Administrativa. 2. Personal adscrito al área de historias laborales	Mayo 13 del 2016	1. Señalización de las zonas de restricción. 2. Comunicado donde se le recuerde al personal del área el acceso restringido a personal ajeno.	0%	La OCI recomienda dar celeridad a las acciones con el fin de dar cumplimiento antes del mes de Mayo de 2016 conforme a lo establecido en el cronograma.
	Perdida de la información contenidas en las Historias Laborales de los servidores públicos, trabajadores oficiales y personal inactivo de la administración central municipal por que no se encuentran digitalizadas en su totalidad y no hay mecanismos de seguridad y salvaguarda de la información ya digitalizada.	1. Digitalizar las historias laborales faltantes. 2. Requerir a TIC un espacio en el servidor para almacenar las hojas de vida digitalizadas para una mayor seguridad de las mismas. 3. Realizar seguimiento al requerimiento a TIC.	1. Personal asignado del área. 2 y 3. Líder área Historias Laborales.	1. Noviembre 30 del 2016. 2. Mayo 31 del 2016 3. Junio 15 del 2016	1. Numero de Hojas de vida digitalizadas. 2 y 3 Comunicación Oficial dirigida a TIC de requerimiento y seguimiento.	0%	La OCI recomienda dar celeridad a las acciones con el fin de dar cumplimiento antes de finalizar la vigencia 2016.
DIRECCIONAMIENTO Y PROYECCIÓN MUNICIPAL - DADEP	OCCUPACION NO AUTORIZADA DEL ESPACIO PUBLICO POR VENDEDORES INFORMALES	1. Lograr la restitución voluntaria o mandatario del espacio público 2. Proponer la oferta Institucional para la reubicación de vendedores informales	Coordinador Unidad de Administracion Inmobiliaria y espacio público	Diciembre 15 de 2016	1. No de restituciones voluntarias y o mandatarias logradas 2. No de propuestas de Oferta institucional presentadas vendedores informales	0%	El DADEP informa que adelantará las acciones una vez sea aprobado el Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019.
	SANCIONES DE ARRESTO O MULTA POR INCIDENTES DE DESACATO	Realizar informe de seguimiento interno donde se evidencie la fecha de recibo y la fecha de respuesta de las acciones constitucionales	Abogado(s) responsable(s) de Acciones Constitucionales	Diciembre 15 de 2016	3 Informes	33%	A corte de marzo de 2016, el DADEP evidenció informe de seguimiento interno a las respuestas de las acciones constitucionales y desacatos. Los soportes pueden ser consultados con los responsables del proceso. La OCI recomienda continuar con estas acciones que permitan llevar un control en las respuestas con el fin de evitar sanciones de arresto y multa.
	PERDIDA DE LOS BIENES INMUEBLES DE PROPIEDAD DEL MUNICIPIO POR OCUPACION ILEGAL POR PARTE DE TERCEROS	Instaurar procesos policivos ante las inspecciones civiles que permitan la restitucion de los bienes de propiedad del Municipio	Coordinador Unidad de Registro Inmobiliario	Diciembre 15 de 2016	No de procesos remitidos a las inspecciones civiles	20%	El DADEP informa que no se instauró ningún proceso polivalente ante las inspecciones civiles durante el primer trimestre de 2016. El DADEP hizo parte de 1 proceso polivalente. Las evidencias pueden ser consultadas con el responsable del proceso generador de la instauración.
	BIENES INMUEBLES DE PROPIEDAD DEL MUNICIPIO SIN ACREDITACIÓN DE TITULARIDAD POR AUSENCIA DE SOPORTE FISICO DOCUMENTAL	Actualizar el 25% del archivo con toda la documentación y físico que permita el soporte físico de los bienes	Coordinador Unidad de Registro Inmobiliario	Diciembre 15 de 2016	% de archivo con toda la documentación	0%	El DADEP manifiesta que se encuentra en proceso de revisión del contenido del Inventario General del Patrimonio Inmobiliario Municipal, en razón a que durante el mes de marzo de 2016 se realizó la migración de la información del sistema de información SABS al Sistema Financiero Integrado - Módulo bienes inmuebles. Los soportes pueden ser consultados con el responsable del proceso. La OCI recomienda dar celeridad a las acciones pertinentes con el fin de dar cumplimiento antes de finalizar la vigencia 2016.

PROCESO	RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	MEDICION DEL INDICADOR	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN PÚBLICA - SEC. EDUCACIÓN	Investigaciones disciplinarias por que los dineros girados por el Ministerio de Educación Nacional no se incorporen al presupuesto de las Instituciones Educativas	Realizar seguimiento a los Fondos de Servicios Educativos de las instituciones educativas	Presupuesto de la SEB	Junio 30 Noviembre 30 de 2016	IE que incorporaron los recursos al presupuesto / IE con seguimiento	0%	De acuerdo a la directriz emitida por el Ministerio de Educación mediante resolución 07645 del 20 abril de 2016, la Secretaría de Educación realizo la última incorporación de gratuidad con corte a abril de la presente vigencia con el apoyo de la Secretaría de Hacienda. Una vez sean incorporados los recursos a las IE, la OCI recomienda ejecutar el cronograma definido por la oficina de presupuesto de la SEB para la realización de los seguimientos y verificaciones respectivas al presupuesto.
	Baja inversión en mejoramiento de la calidad educativa por que los recursos del SGP no se incorporen al presupuesto	Elaborar un acto administrativo en donde se registre la adición presupuestal	Presupuesto de la SEB	Cuando el giro de los recursos sea superior a lo presupuestado	Actos administrativos realizados / Total de adiciones realizadas	25%	La Secretaría de Educación ha motivado 3 actos administrativos para las diferentes adiciones y traslados presupuestales. El último acto administrativo generado por la Secretaría de Hacienda es el N° 0032 del 08 de abril de 2016. Los soportes pueden ser consultados con el responsable del proceso. La OCI recomienda continuar con las acciones establecidas para dar cumplimiento a la normatividad legal vigente.
	Daño fiscal por que haya un incorrecto ingreso de la información registrada en el SIMAT, así como inconsistencias en el reporte de la matrícula	Realizar auditoría de matrícula a las instituciones educativas oficiales	Cobertura educativa	Noviembre 15 de 2016	IE con registros correctos en el SIMAT / Instituciones Educativas auditadas	0%	La secretaría de Educación manifiesta que no ha dado inicio la Auditoría de las Matrículas de las IE (Niños Sentados) - nivel externo, en razón a que se encuentra en el proceso de contratar personal para realizar la ejecución de la misma. Mientras este se da, la Secretaría de Educación realiza la verificación de la información registrada en el SIMAT diariamente -nivel interno, se generan los reportes del SIMAT y se oficia a las IE cuando se presente una inconsistencia (duplicidad de nombres, extraedad, no se realice el traslado, entre otros) para que la Institución realice las respectivas mejoras. La OCI recomienda se de inicio a las auditorias en las IE con el fin de dar cumplimiento antes de finalizar la vigencia 2016.
	Bajo cumplimiento de las metas y baja calificación de la evaluación de la gestión por que haya incumplimiento de las metas de los planes, programas y proyectos registrados en el Plan de Desarrollo Educativo	Realizar seguimiento al avance de los planes, programas y proyectos del PDE	Planeación de la SEB	Marzo, Junio, Septiembre, Diciembre de 2016	Seguimientos realizados al PDE / Total de seguimientos planeados	0%	La SEB genero informe a nivel interno del comportamiento de la gestión de los 100 días basado en las metas del plan de desarrollo del cuatrienio anterior (2012-2015). Una vez sea aprobado el plan de desarrollo institucional para la vigencia 2016-2019, la SEB adelantara el Plan de Desarrollo Educativo y realizará los respectivos seguimientos para el cumplimiento de las metas. La OCI recomienda sean generados estos seguimientos con los respectivos soportes, que midan el cumplimiento y avance de las metas establecidas.
	Desmejoramiento de la calidad educativa, población sin atender por que no se incluyan las necesidades en mejoramiento de la calidad de las Instituciones Educativas en los planes, programas y proyectos registrados en el Plan de Desarrollo Educativo	Registrar las necesidades de las IE y priorizarlas para girar los recursos	Bienes y Servicios	Cada vez que se reciban	Necesidades de las IE registradas / Total de necesidades recibidas	25%	La SEB inicio el estudio para el ajuste de la planta de personal (Docente, administrativo docente, directivo) mediante circular 044 del 29 de marzo de 2016. Posterior se realiza el respectivo proceso para la provisión de cargos. Así mismo la SEB informa que de conformidad a las solicitudes de las IE (Web, medio físico), adelanta visitas técnicas a las IE para verificar el estado en que se encuentran y priorizar las necesidades a cubrir para el giro de los recursos. Los soportes pueden ser consultados con el responsable del proceso.
	Daño fiscal, inadecuada prestación del servicio por parte de las CPS por que el objeto o las actividades contractuales del proceso de selección contractual, no estén orientados a asegurar la prestación del servicio en las condiciones definidas por la normatividad vigente	Realizar 3 seguimientos a la contratación de la SEB, para verificar el cumplimiento a la necesidad inicial y lo relacionado con la ejecución de las obligaciones contractuales	Contratación de la SEB	Cada vez que haya una contratación	Seguimientos realizados / Seguimientos planeados Supervisiones asignadas/supervisiones efectivas	0%	La Oficina de contratación de la SEB se encuentra adelantando la planeación de los seguimientos a los contratos y supervisiones asignadas. La OCI recomienda dar inicio al seguimiento y se definan las actividades a nivel preventivo y correctivo que permitan mitigar el riesgo identificado y así dar cumplimiento antes de finalizar la vigencia 2016.

PROCESO	RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	MEDICIÓN DEL INDICADOR	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
GESTIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN PÚBLICA - SEC. EDUCACIÓN	Daño fiscal, población estudiantil sin atender por que no se provisionen la vacantes a tiempo en la planta de personal de las instituciones educativas del Municipio, debiendo acudir a horas extra	Estudio Técnico de insuficiencia de personal Convocatoria a audiencia pública para proveer cargos en las IE Revisión de cada caso presentado para asignación de horas extra aún posterior a la audiencia pública	Calidad Educativa	Mensualmente	Registros de horas extras revisados / total de registros recibidos	25%	Los rectores de las IE mediante el diligenciando del formato F-GSEP-4300-178,01-H06.01.F02 versión 3.0, informan a la Secretaría de Educación de Bucaramanga la necesidad de provisionar las vacantes a tiempo en la planta de personal. La SEB mediante comunicado manifiesta a la IE si fue o no aprobado la hora extra relacionada, la IE cuenta con los 5 primeros días del siguiente mes para reportar a la SEB la relación de las horas extras ejecutadas, se autoriza en la Dirección de Núcleo y posterior se inicia el proceso de liquidación y pago (Oficina de Nómina) de las horas extras. Los soportes pueden ser consultados con el responsable del proceso. La OCI recomienda se continue con estas medidas de control para garantizar la atención de la población estudiantil.
	Pérdida de información al no existir un archivo organizado y falta de mecanismos de recopilación estadística por que no pueden ser consultados según la ley de archivo 594 de 2000	Transferir y centralizar el 10% del archivo documental de la SEB conforme a lo requerido por la Ley 594 de 2000	Calidad Educativa	Diciembre 15 de 2016	% de archivo transferido conforme a la ley de archivo 594 de 2000	0%	La OCI recomienda se adelanten las acciones necesarias que permitan el cumplimiento de la Ley 594 de 2000.
GESTIÓN DE LAS FINANZAS PÚBLICAS - SEC. HACIENDA	Prescripción de impuestos predial e industria y comercio por falta de impulso procesal	Realizar una (1) estrategia de cobro coactivo de impuesto predial e industria y comercio, con el fin de mejorar el recaudo.	Tesorero Municipal	Junio 30 de 2016 Diciembre 31 de 2016	1. Estrategia impulsada 2. Número de embargos realizados/Número de embargos recaudados	25%	La Secretaría de Hacienda a través del subproceso de Ejecuciones Fiscales (Tesorería) dio inicio en el mes de abril a la labor administrativa. Dara inicio a la estrategia en el mes de mayo relacionada con el impuesto predial unificado, se generara la notificación masiva de los mandamientos de pago de un aproximado de 9002 morosos que quedaron pendientes en la vigencia 2015. La OCI recomienda continuar con las acciones establecidas para dar cumplimiento antes de finalizar la vigencia 2016.
	Afectación del monto máximo de pago de los fondos disponibles del Municipio de Bucaramanga por falta de seguimiento efectivo a los controles del PAC.	realizar un (1) control mensual al PAC que coadyuve a la buena ejecución y control del mismo	Tesorero Municipal	Diciembre 31 de 2016	Número de controles o seguimientos realizados/Número controles o seguimientos programados-planeados	20%	La Secretaría de Hacienda durante los CONFIS ha realizado ajustes al PAC durante el mes de febrero y abril de 2016. Las evidencias pueden ser consultadas con el responsable del proceso. Este instrumento de planificación financiero se controla mediante la autorización del tesorero del Municipio cuando se solicita la expedición del CDP, verifica si hay disponibilidad en caja. La Tesorera informa que por orden de la Alta Dirección se delega la responsabilidad de realizar la autorización previa a la expedición de CDP como medida de control del gasto.
	Existe atraso en los libros contables por la falta de integración en los sistemas Financiero y de Impuestos Municipales	integrar los sistemas financieros y de impuestos municipales, para mejorar la actualización de los libros contables	Secretaría de Hacienda y Profesional Especializado de Contabilidad	Diciembre 31 de 2016	1 sistema financiero integrado con el sistema de impuestos	35%	TICs mediante oficio 193 del 14 Abril de 2016 remite a la Tesorería del Municipio la relación de los inconvenientes que se presentaron en el momento de conciliar en el recaudo de impuestos con la información enviada por la entidades financieras, lo cual genera demoras en el cuadre diario de ingresos. Así mismo TIC remitió a la Secretaría de Hacienda el Manual Técnico para el reporte de archivos planos con el recaudo de impuestos por las Entidades Financieras a la Alcaldía de Bucaramanga, este documento será socializado con los Bancos en el mes de mayo de 2016.
	Existe atraso en las conciliaciones bancarias por la falta de integración en los sistemas Financiero y de Impuestos Municipales	integrar los sistemas financieros y de impuestos municipales, para lograr tener al día las conciliaciones bancarias	Secretaría de Hacienda y Profesional Especializado de Contabilidad	Diciembre 31 de 2016	1 sistema financiero integrado con el sistema de impuestos	35%	Las anteriores acciones permiten que la Secretaría de Hacienda mejore el proceso interno que evite el atraso de los libros contables y las conciliaciones bancarias. La OCI recomienda continuar con estas acciones con el fin de dar cumplimiento a la acción establecida antes de finalizar la vigencia 2016.

PROCESO	RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	MEDICION DEL INDICADOR	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
GESTIÓN DE LAS FINANZAS PÚBLICAS - SEC. HACIENDA	Existe déficit de tesorería por la falta de planeación y proyección en el presupuesto de la vigencia	La verificación real de los ingresos que puede llegar a tener el municipio para la actual vigencia, como también ajustar este ingreso a los gastos reales tanto de funcionamiento como de gestión.	Secretaria de Hacienda y Profesional Especializado de Presupuesto	Diciembre 31 de 2016	Gasto mensual/Ingresos mensuales	25%	La Oficina de Presupuesto del Municipio informa que en el primer trimestre de 2016 presento el siguiente comportamiento: Los ingresos presentaron una variación del 28,59% respecto al presupuesto inicial, es decir, se recaudo 243.627.300.509,735 y lo presupuestado fue 843.258.500.563 para la vigencia 2016. Los egresos presentaron una variación del 18,28% respecto al presupuesto inicial, es decir, se gasto 155.821.202.265,45. La OCI recomienda continuar con los controles para la ejecución del gasto.
GESTIÓN Y DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA - SEC. INFRAESTRUCTURA	Incumplimiento de la normatividad legal vigente por la no aplicación de los lineamientos en los procesos contractuales	Revision de los documentos en los diferentes procesos contractuales para identificar su manejo con el fin de dar cumplimiento a la normatividad legal vigente, el manual de contratación, Supervisión e interventoria.	Contratación	Diciembre 20 de 2016	% Seguimientos - Revisión documental en los diferentes procesos contractuales.	20%	La Secretaria de Infraestructura realiza seguimiento mensual al SECOP de la documentación que es publicada. Los soportes pueden ser verificados en cada una de las carpetas de los contratos adcritos a la Secretaría. La OCI recomienda continuar con la aplicación de los manuales de contratación, supervisión e interventoria vigentes y de igual manera se continue con el seguimiento mensual a la publicación de la información en el SECOP como medida de control frente al cumplimiento de la normatividad legal vigente.
	Auditorias de baja calidad por falta de atención a las convocatorias programadas	Continuar con la conformación del grupo de Auditorias visibles para los contratos de obra que lo requieran	Secretario Despacho, Coordinadores de área, Enlace SIGC	Diciembre 20 de 2016	Acta de convocatoria y asistencia a las auditorias visibles.	0%	La Secretaria de Infraestructura informa que lo corrido de la vigencia 2016, no se han reactivado las actividades del grupo de auditorias visibles; en razón a que recientemente se suscribio un contrato de obra en el mes de abril de 2016 y aún no se refleja un avance representativo. La OCI recomienda iniciar el seguimiento y control a las intervenciones con el fin de garantizar la transparencia de las obras que se ejecuten.
	Cúmulo de expedientes por duplicidad de información e Incumplimiento de la Ley de Archivo (594 de 2000).	Realizar 2 jornadas de capacitación al personal en Ley de Archivo 594 de 2000. Revisión documental con el fin de dar de baja los expedientes duplicados.	Enlace de Calidad en la Secretaría	Julio 31 de 2016	Nº Jornadas realizadas / Nº Jornadas programadas % del archivo depurado	10%	El 26 de abril de 2016, se solicito al Archivo Central, capacitación frente al tema de Gestión Documental, tablas de retención y técnicas básicas de archivo. Dichas capacitaciones se impartirán durante el mes de mayo a los servidores públicos que hacen parte de la Secretaría de Infraestructura. Frente a la revisión de los expedientes duplicados la secretaria ha venido realizando esta actividad para depurar la documentación existente. Se traslado 25000 folios de gestión predial al DADEP y 30934 folios a la Sec. Administrativa del contrato N° 275 del viaducto de la Novena. La OCI recomienda se adelanten las acciones necesarias con el fin de dar cumplimiento antes de finalizar la vigencia 2016.
	Posibles demandas y tutelas por no dar respuesta a las PQRS en los términos de Ley (1755 de 2015)	Realizar seguimiento y monitoreo a las PQRS asignadas indicando los tiempos de respuesta.	Enlace de Atención al Ciudadano y/o Calidad.	Diciembre 20 de 2016	Nº de PQRS atendidas/ N° de PQRS allegadas (Fisicas -Modulo)	30%	La Secretaria de Infraestructura manifiesta que a corte de 30 de abril de 2016 se recibio un total 2273 PQRS allegadas por el modulo de la página web y físicas por ventanilla única. A la fecha se ha dado respuesta al 90% de ellas. La OCI recomienda priorizar el tema de derechos de petición dándoles respuesta de fondo y dentro del término ley (1755 de 2015)
	Sanciones de entes de control e investigaciones disciplinarias por que no se realizan adecuadamente las supervisiones e interventorías de las obras por escases de personal de planta que haga un seguimiento permanente e idoneo a cada clase de obra ejecutada en la secretaria.	Realizar Comites de obra; Solicitar informes de avance y cumplimiento a interventores y supervisores.	Secretario Despacho junto los coordinadores de obra.	Diciembre 15 de 2016	Informes de avance y cumplimiento Actas de comites	15%	La Secretaria de Infraestructura realiza comites de obra de manera semanal y mensual tanto para las obras como las interventorías. Los soportes pueden ser consultados con el responsable del proceso o supervisor de obra. La OCI recomienda continuar con estas actividades que permiten un mayor control en la ejecución de las obras.

PROCESO	RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	MEDICION DEL INDICADOR	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
APOYO A PROCESOS JUDICIALES, SEGURIDAD PROTECCION Y CONVIVENCIA CIUDADANA, PROYECCION DESARROLLO COMUNITARIO - SEC. INTERIOR	Ineficiencia en el desarrollo de los procesos por insuficiente personal para el eficaz desarrollo y cumplimiento de las actividades.	Informar a la Alta Dirección la necesidad de personal interdisciplinario para apoyar los procesos de la Sec. Interior	Contratación	20 de Diciembre de 2016	Oficios y/o solicitudes	20%	La Secretaria del Interior realizó la solicitud ante la Alta dirección para manifestar la necesidad del personal requerido por esta dependencia. Los soportes pueden ser consultados con el responsable del proceso.
	Incumplimiento a las diferentes ordenes Judiciales por falta de planificación y priorización de los programas y proyectos que infrinjan la normatividad.	Seguimiento y control por medio de una herramienta tecnologica que permita establecer controles de prevención.	Secretaria del Interior	20 de Diciembre de 2016	Informes de Avance generados de la herramienta tecnologica.	0%	La herramienta tecnologica se encuentra en etapa de levantamiento de requerimientos (Diseño). La OCI recomienda realizar las gestiones pertinentes con el fin de dar cumplimiento antes de finalizar la vigencia 2016.
	Incumplimiento a los términos legales debido a retrasos en las asignaciones y respuestas por ineficiencia en la solución de quejas, reclamos, derechos de petición y acciones jurídicas que se presenten en la Secretaría del Interior.	Identificar cuales procesos incumplen con mayor frecuencia los tiempos de respuestas a quejas, reclamos, derechos de petición y acciones jurídicas presentadas en la Secretaría de Interior	Secretaria del Interior	20 de Diciembre de 2016	Nº PQRS atendidas/Nº PQRS allegadas (Modulo -Fisicas)	20%	A corte 30 de abril de 2016, se presentaron 147 PQRS mediante el módulo de la web institucional. De las cuales se les ha dado trámite 132 PQRS y las 15 restantes se encuentran en estado asignadas para su respectiva respuesta. En los primeros 100 días se recibió un total de 3944 PQRS allegadas físicamente a la secretaría, se realiza seguimiento mediante el libro radicador y un documento en excel. La Secretaría del Interior informa que desarrollaron una macro que permite llevar un control efectivo de las PQRS físicas. La OCI recomienda se establezcan controles a las PQRS allegadas físicamente, con el fin de dar respuesta al ciudadano en los términos de ley (Ley 1755 de 2015).
		Realizar control y seguimiento a las respuestas a quejas, reclamos, derechos de petición y acciones jurídicas de la Secretaría del Interior por medio de una herramienta tecnologica que identifique y comunique los tiempos de vencimientos de estas.			Actas de Seguimiento.		
	La Perdida y vencimiento de expedientes, documentos en las diferentes inspecciones de Policía y procesos que conforman la Secretaría del Interior; por la Falta de custodia y herramientas tecnológicas de apoyo que garanticen la seguridad de la información.	Implementar el 20% de un sistema tecnológico que garantice un eficaz control y seguimiento a los procesos de inspecciones de policía que eviten el vencimiento y perdida de los mismos.	Inspecciones y Gestión Documental	20 de Diciembre de 2016	Actas de seguimiento, actas de entrega de archivadores y control de asistencia.	0%	La Secretaría del Interior informa que iniciara en el segundo trimestre de 2016 la implementación del software o herramienta tecnológica para garantizar el control de los procesos que se adelantan en las inspecciones de policía. La OCI recomienda dar celeridad a las acciones necesarias con el fin de dar cumplimiento antes de finalizar la vigencia 2016.
		Gestionar Archivadores seguros para las oficinas de las inspecciones de policía que garanticen la seguridad de los documentos .				0%	La OCI recomienda realizar las acciones necesarias con el fin de salvaguardar la información física que se archiva sin la debida protección.
		Programar y capacitar a los funcionarios de la Secretaría del Interior en Gestión Documental, Ley 594 del 2000.				25%	El 01 y 12 de abril de 2016 se realizaron capacitaciones a los enlaces de cada área de la Secretaría frente al manejo del Modulo PQRS y el software Alfresco respectivamente. Mediante oficio del 29 de abril de 2016 con número de consecutivo N° SIA13, solicito al Archivo Central las capacitaciones a los servidores públicos de esta dependencia, frente al tema de Gestión Documental y tablas de retención. Las evidencias pueden ser consultados con el responsable del proceso. Se dará inicio durante el mes de mayo de 2016. La OCI recomienda dar cumplimiento al cronograma establecido.
	Vencimiento de términos en los procesos que conforman la Secretaría del Interior por Ineficiencia del Servicio de correspondencia en la entrega de notificaciones y documentos de importancia causando desgastes, demoras y re procesos administrativos.	Programar Reunión con el Contratista responsable del servicio de correspondencia.	Correspondencia	20 de Diciembre de 2016	Control asistencia y actas de reunión.	0%	La OCI recomienda realizar el seguimiento trimestral para verificar el cumplimiento en el envío de la correspondencia por parte del contratista 472, con el propósito de evitar vencimientos en los procesos manejados por la secretaría y así plantear los correctivos necesarios.
		Generar compromiso y solicitar informes trimestrales sobre la correspondencia enviada y recibida de la Secretaría del Interior.					
	Incumplir la ejecución de actividades operativas en las diferentes procesos de inspecciones de policía que conforman la Secretaría del Interior ; por Falta de medios y elementos necesarios para realizar la operación.	Planificar los servicios de inspecciones policivas según las necesidades requeridas.	Inspecciones	20 de Diciembre de 2016	Actividades operativas realizadas / Actividades operativas programadas	0%	La Secretaría del Interior se encuentra en etapa de planeación del cronograma. La OCI recomienda se de cumplimiento al cronograma establecido antes de finalizar la vigencia 2016.
		Garantizar al personal que ejecutan las inspecciones de policía en el municipio los elementos necesarios realizar sus funciones.					

PROCESO	RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	MEDICION DEL INDICADOR	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
APOYO A PROCESOS JUDICIALES, SEGURIDAD PROTECCION Y CONVIVENCIA CIUDADANA, PROYECCION DESARROLLO COMUNITARIO - SEC. INTERIOR	No existe un inventario real de los procesos y expedientes que custodian la Inspección de Salud y aseo por falta de entrega y empalme con la nueva funcionaria que lidera esta oficina.	Notificar a los entes de control de anomalía en el proceso. Implementar herramientas tecnologicas que genere un inventario real sobre el 20% de los procesos que custodia la inspección.	Inspecciones	20 de Diciembre de 2016	Informes de Avance generados de la herramienta tecnologica y oficios o actas de notificación.	0%	La herramienta tecnologica se encuentra en etapa de levantamiento de requerimientos (Diseño). La OCI recomienda realizar las acciones necesarias que permitan establecer el inventario real de los expedientes propios a la Inspección de salud y aseo antes de finalizar la vigencia 2016 para dar cumplimiento a la acción establecida.
	Incumplir la ley 1526 del 2012 por que exige la creacion de la oficina de la unidad municipal de gestion del riesgo adscrita al despacho del señor alcalde.	Seguimiento a la creacion de la oficina municipal de la unidad municipal de gestion del riesgo.					Mediante Decreto Municipal N° 158 del 23 julio de 2012, se adopta la Politica de Gestión del Riesgo y se organiza el consejo de Gestión del Riesgo de Bucaramanga. La OCI recomienda dar celeridad a las acciones pertinentes con el fin de dar cumplimiento a la normatividad legal vigente frente a la creación de la oficina de Gestión del Riesgo del Municipio de Bucaramanga.
	Incumplir con lo que establece la Ley 1448 de 2012 y la 1563 del 2012 generando sanciones judiciales.	Planificar y priorizar la implementacion de los diferentes programas y proyectos para dar cumplimiento a la Ley.	Secretaria del Interior	20 de Diciembre de 2016	Cronograma para proyectos prioritarios de la Secretaria del Interior. Seguimiento al avance proyectos y etapas contractuales	0%	La Secretaria del Interior informa que se encuentra estableciendo los proyectos de prioridad para la Secretaria del Interior con el fin de dar una optima prestación del servicio al ciudadano. La OCI recomienda dar cumplimiento a la normatividad legal vigente y así evitar sanciones judiciales para el Municipio de Bucaramanga.
	Desorden en el control de documentos y registros de la secretaria del interior; por no implementar adecuadamente el SIGC.	Realizar cronograma de capacitaciones al personal vinculado a la secretaria del interior e incentivar su asistencia.	Secretaria del Interior	20 de Diciembre de 2016	Control asistencia y actas de reunion.	0%	La Oficina SIGC de la Secretaria del Interior realizo reunión el 13 de abril de 2016 con el equipo de trabajo asociado, para planear y programar el cronograma de actividades para la actualización, seguimiento, verificación y control del sistema de gestión de la calidad de cada area de la Secretaria. Se establecio y se asigno un responsable para dicho seguimiento. Los soportes pueden ser consultados con el responsable del proceso. La OCI recomienda dar cumplimiento al cronograma establecido antes de finalizar la vigencia 2016.
GESTIÓN JURIDICA - SEC. JURIDICA	Inadecuada defensa judicial del Municipio de Bucaramanga en razón a que el 100% de los abogados son contratistas	* Elaborar y/o actualizar el procedimiento correspondiente al subproceso de procesos judiciales. * Asignar personal de planta (Abogados) para la defensa tecnica de los procesos judiciales * Seguimiento continuo a las obligaciones de los abogados contratistas, contratados para la defensa técnica de los procesos judiciales * Contratación del sistema Litis Data para un mayor control al estado de los procesos judiciales	Subproceso de Procesos Judiciales y el profesional de calidad de la oficina juridica.	* 30 Junio de 2016 * 30 Abril de 2016 * 30 Diciembre de 2016 * 15 de Abril de 2016	Procedimiento actualizado Personal Abogado asignado 5 reuniones en el año previamente programadas Sistema Contratado	20%	La secretaria Juridica informa que para el mes de junio se encontrara actualizado el procedimiento correspondiente al subproceso de procesos judiciales. Frente al manejo de la defensa técnica de los procesos judiciales se vincularon 3 abogados a la Planta del Municipio (Sec. Juridica) y mediante la modalidad de contrato de prestación de servicios, otros 3. La Lider del subproceso realizó una mesa de trabajo para verificar el avance en cada una de las tareas asignadas a cada abogado. A principios del mes de abril se contrato el sistema de Litis Data, se encuentra pendiente la respectiva capacitación para su manejo a todo el personal. La OCI recomienda continuar con las acciones establecidas para dar cumplimiento antes de finalizar la vigencia 2016,
	Incumplimiento para resolver los procesos judiciales y las peticiones en los terminos previstos en la Ley, por no contar con un apoyo tecnológico para el seguimiento y control de los proceso judiciales y PQRS.	Seguimiento de los procesos judiciales a traves de la contratacion del servicio de un software judicial e informes de seguimiento y monitoreo de las PQRS asignadas indicando los tiempos de respuesta.	Funcionarios de la Secretaria Juridica	30 Diciembre de 2016	Minuta del contrato de la adquisicion del servicios del software judicial e informes de seguimiento y monitoreo realizados	25%	La secretaria Juridica contrato el servicio del software Litis Data para el manejo de los procesos judiciales. Frente al seguimiento de las respuestas a las PQRS, la secretaria juridica asigno a una persona de planta quien verifica que se de respuesta dentro de los terminos de ley. La OCI recomienda dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

PROCESO	RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	MEDICION DEL INDICADOR	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
GESTIÓN JURIDICA - SEC. JURIDICA	Deficiencia en la clasificación de la correspondencia de acuerdo al asunto y competencia para asignar a los funcionarios en cada subproceso por La falta de comunicación, asignacion y seguimiento de la correspondencia dentro de la Secretaria.	Capacitación de los proceso, institucionales relacionados con el manejo de la correspondencia Direcciónamiento y clasificación de la correspondencia que allega a la Secretaria Jurídica.	Secretaria y Subsecretaria Jurídica	30 Diciembre de 2016	Planilla de Correspondencia Número de capacitaciones	10%	La subsecretaria Jurídica realiza el direccionamiento y clasificación de la correspondencia que allega a la Secretaría. Se encuentra pendiente la capacitación a la persona que recepciona la correspondencia. Las evidencias pueden ser consultadas con el enlace responsable de la Secretaría Jurídica.
	Insuficiencia de personal para la adecuada defensa judicial del Municipio de Bucaramanga	Informar al comité de contratación para estudiar la viabilidad de contratar personal que apoye los procesos judiciales	Subproceso de Acciones Constitucionales	10 Mayo de 2016	Oficio al comité de contratación	0%	La secretaria jurídica informa que proyectara el oficio al comité de contratación solicitando personal que apoye el subproceso de procesos judiciales.
	Demora en emitir la viabilidad jurídica por estudios técnicos y jurídicos deficientes de las secretarías de despacho.	Establecer lineamientos para la elaboración de estudios previos técnica y jurídicamente viable.	Subproceso de Procesos Contratación y el profesional de calidad de la oficina jurídica.	30 Diciembre de 2016	Circulares	0%	La OCI recomienda establecer los lineamientos a nivel de toda la Entidad para la elaboración de estudios técnico y jurídicos viables
	No estudio oportuno de los egresos generados por pago de sentencias judiciales, por la no presentación previa al comité de conciliaciones	Emitir un oficio a la Secretaría de Hacienda para dar cumplimiento al decreto 1716 de 2009 El subproceso de conciliaciones presentara oportunamente al comité de conciliaciones el estudio de los egresos.	Subproceso de Conciliaciones	30 Diciembre de 2016	Oficio a la Secretaría de Hacienda Estudios presentados al comité de conciliaciones	0%	La OCI recomienda adelantar las acciones necesarias para dar cumplimiento a lo establecido antes de finalizar la vigencia 2016,
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	No cumplir con los roles propios de la Oficina de Control Interno establecidos en la Ley 87 de 1993 y el Art. 3 del Decreto 1537 de 2001 por Insuficiencia de personal interdisciplinario	Informar a la Alta Dirección la necesidad de equipo interdisciplinario	Jefe Oficina de Control Interno	Diciembre 15 de 2016	Oficios	30%	Mediante el oficio con consecutivo 090 del 25 de abril de 2016, la Oficina de Control Interno manifestó a la Alta Dirección la necesidad de personal interdisciplinario.
	No realizar seguimientos, auditorias y evaluaciones a los procesos de la Entidad por deficiencia en la programación, planificación y ejecución de los mismos.	Cumplimiento al Programa Anual de Auditorias aprobado por el comité coordinador de control Interno	Jefe Oficina de Control Interno	Diciembre 15 de 2016	Auditorias realizadas/Auditorias planeadas	0%	El Plan de Acción y Programa Anual de Auditorias fue aprobado por el comité coordinador de control Interno para la vigencia 2016 y dará inicio a la auditorias de conformidad con los tiempos establecidos en el documento en mención.
	Incumplimiento al Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 por no vigilar que la atención a las PQR se realicen de acuerdo con las normas legales vigentes.	Seguimiento selectivo de las respuestas de las PQRs allegadas a la Administración Central, dependencias y oficinas - Informe Semestral publicado	Jefe Oficina de Control Interno	Diciembre 15 de 2016	Número de informes publicados	0%	La OCI se encuentra realizando el seguimiento selectivo de las respuestas a las PQRs de las diferentes dependencias y oficinas de la Administración Central. Una vez finalice el primer semestre de 2016 se realizará la publicación del primer informe en el sitio web institucional. Las evidencias del seguimiento pueden ser consultados con el responsable del proceso.
	Sanciones disciplinarias por no presentación oportuna de informes a los entes de control	Presentar los Informes requeridos a los Entes de Control según las fechas establecidas	Jefe Oficina de Control Interno	Diciembre 15 de 2016	Informes presentados o rendidos/Informes requeridos	33%	La OCI ha dado cumplimiento a la presentación de Informes requeridos por los Entes de Control dentro de los tiempos establecidos. Los informes se encuentran publicados en la página web institucional, en el link: http://www.bucaramanga.gov.co/Contenido.aspx?Param=47
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Perdida de la potestad para imponer sanciones e imposibilidad para continuar con el trámite de las Investigaciones por Prescripción y Caducidad de la Acción Disciplinaria	Reunión trimestral con los profesionales en Derecho con el fin de realizar seguimiento y control a los expedientes y darle celeridad a los procesos que estan a punto de prescribir	Jefe de la oficina	30 marzo -30 diciembre	Numero de reuniones realizadas para seguimiento y control de los expedientes / Numero total de reuniones planeadas	30%	El responsable del proceso de Control Interno disciplinario realizo una reunión en el mes de marzo de la vigencia 2016 con el equipo de trabajo para el seguimiento y control de los expedientes que actualmente maneja. Las evidencias pueden ser consultadas con el responsable del proceso. La OCI recomienda continuar con el seguimiento a las investigaciones para mitigar la prescripción y caducidad de la acción disciplinaria.

PROCESO	RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	MEDICION DEL INDICADOR	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Imposibilidad de acceder oportuna y eficientemente a los expedientes adelantados en este despacho por No tener una base de datos actualizada con las actuaciones disciplinarias que tramitan cada uno de los operadores jurídicos de esta dependencia.	Crear una Base de Datos en excel actualizada donde se pueda consultar todos los procesos adelantados en este despacho.	Jefe de la Oficina y Personal asignado	30 de diciembre de 2016	Número de Procesos registrados en la base de datos/ Número total de procesos Disciplinarios	17%	La Oficina de Control Interno disciplinario informa que ha registrado 119 procesos en la base de datos de un total de 682 procesos reflejado en un 17% de avance. La OCI recomienda continuar con el ingreso de los procesos a la base de datos, con el fin de dar cumplimiento antes de finalizar la vigencia 2016.
	Existen 28 Metros lineales (112) cajas con procesos disciplinarios que no han sido transferidos al Archivo Central por No aplicación de la ley 594 de 2000	Transferir el 5 % de los procesos disciplinarios al Archivo Central cumpliendo las normas exigidas en la ley 594 del 2000	Jefe de la oficina y personal asignado	30 de diciembre de 2016	% de archivo transferido al archivo central cumpliendo con la ley 594 de 2000	0%	La Oficina de Control Interno Disciplinario manifiesta que se encuentra adelantando el proceso. La OCI recomienda realizar las actuaciones necesarias para que se de una mayor protección a los expedientes hasta tanto no se de inicio a la transferencia de la documentación al archivo central cumpliendo con la ley 594 del 2000.
DIRECCIONAMIENTO Y PROYECCIÓN MUNICIPAL - SECRETARIA DE PLANEACIÓN	Inconsistencia en los datos que sirven de insumo para la formulación y el seguimiento del Plan de desarrollo por el inadecuado diligenciamiento de los instrumentos componente estratégico, programático y Plan de acción de las Dependencias del ente territorial	<p>1. Realizar 4 mesas de trabajo con los líderes de línea para la formulación del componente estratégico del plan de desarrollo 2016-2019</p> <p>2. Brindar asesoría y acompañamiento al 100% de los comités de planeación de las Secretarías, Oficinas e Institutos Descentralizados, en la recopilación sistemática y metodológica de la información del componente estratégico y programático del plan de desarrollo</p> <p>3. Brindar asesoría y acompañamiento al 100% de los comités de planeación de las Secretarías, Oficinas e Institutos Descentralizados, en la recopilación sistemática y metodológica de la información de los planes de acción, insumo para el seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo 2016-2019.</p> <p>4 .Realizar 1 socialización del Plan de Desarrollo 2016-2019 a servidores públicos de la admón central.</p>	Coordinador GDE	Febrero - diciembre 30 de 2016	<p>1 .Número de mesas de trabajo con los líderes de línea para la formulación del componente estratégico del plan de desarrollo 2016-2019</p> <p>2. Porcentaje de comités de planeación de las Secretarías, Oficinas e Institutos Descentralizados asesorados.</p> <p>3. Porcentaje de comités de planeación de las Secretarías, Oficinas e Institutos Descentralizados asesorados.</p> <p>4 .Número de socializaciones del Plan de Desarrollo 2016-2019 a servidores públicos de la admón central realizadas.</p>	75%	<p>La Secretaría de Planeación realizo desde el mes de febrero de 2016, mesas de trabajo con los líderes de línea para la formulación del componente estratégico del plan de desarrollo 2016-2019: Gobernanza Democrática, Inclusión social, Sostenibilidad Ambiental, Calidad de Vida, Productividad y Generación de oportunidades, Infraestructura y conectividad. En los soportes se evidencia que se dio cumplimiento al 100% de la meta programada.</p> <p>Se realizó asesoría y acompañamiento al 100% de los comités de planeación de las Secretarías, Oficinas e Institutos Descentralizados en la recopilación sistemática y metodológica de la información del componente estratégico y programático del Plan de Desarrollo 2016-2019.</p> <p>Se brindando asesoría y acompañamiento al 100% de los comités de planeación de las Secretarías e Institutos Descentralizados en la formulación de metas e indicadores incluidos en el plan de Desarrollo 2016-2019.</p> <p>Se realizará la socialización del Plan de Desarrollo Municipal una vez sea aprobado por el Concejo Municipal. La OCI recomienda se realice la socialización por diferentes canales, para garantizar su difusión y apropiación del mismo, en cada una de las Secretarías, Oficinas y entes descentralizados.</p>
	Bajo cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo por deficiente gestión en la ejecución de los proyectos	<p>1. Realizar 1 taller para capacitar a los comités de planeación de todas las Dependencias del ente territorial en la formulación, actualización y seguimiento de proyectos de Inversión Municipal.</p> <p>2. Realizar 2 mesas de trabajo en coordinación con la oficina de Control Interno y los comités de planeación para el seguimiento y evaluación al Plan de Desarrollo vigencia 2016-2019</p> <p>3. Socializar 1 informe del cumplimiento del Plan de Desarrollo con todas las dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga.</p>	Coordinador GDE	<p>febrero de 2016</p> <p>Marzo-diciembre de 2015</p> <p>Marzo-diciembre de 2016</p>	<p>Número de talleres realizados para capacitar a comités de Planeación en formulación, actualización y seguimiento de proyectos de inversión</p> <p>Número de mesas de trabajo para el seguimiento y evaluación al Plan de Desarrollo.</p> <p>Número de informes del cumplimiento PDM socializados con las dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga</p>	<p>100%</p> <p>0%</p> <p>0%</p>	<p>Se realizo una capacitación a los comités de planeación en la formulación, actualización y seguimiento de proyectos de Inversión Municipal los días 08 y 12 de febrero de 2016 en el CENTIC- UIS. Se presentaron los soportes de la capacitación.</p> <p>Una vez se cumplan las rutinas para el seguimiento al PDM a través de los planes de acción por dependencia, en coordinación con la oficina de Control Interno de gestión se adelantaran las mesas de trabajo de seguimiento al PDM 2016-2019 durante el mes de septiembre y diciembre de 2016.</p> <p>Se dará cumplimiento una vez, se cuente con el informe de avance o cumplimiento de metas del PDM 2016-2019.</p>

PROCESO	RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	MEDICIÓN DEL INDICADOR	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
DIRECCIONAMIENTO Y PROYECCIÓN MUNICIPAL - SECRETARIA DE PLANEACIÓN	Bajo nivel de confianza y credibilidad por actuaciones administrativas en contra de los principios y valores éticos	1. Apoyar la elaboración y publicación de 1 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la administración	Coordinador GDE	Marzo de 2016	Número de Planes anticorrupción elaborados y publicados	100%	Se elaboró y socializó el Plan anticorrupción y atención al ciudadano. Una vez revisado por los enlaces de las Dependencias fue publicado en la pagina web durante el mes de marzo de 2016 en el link: http://www.bucaramanga.gov.co/Contenido.aspx?Param=348
		2. Elaborar 1 estrategia de divulgación sobre la gratuidad en los trámites y servicios que presta la administración a la ciudadanía, para corregir posibles abusos de servidores públicos	Subsecretario de Planeación	Agosto de 2016	Número de estrategias de divulgación de gratuidad en trámites y servicios que presta la administración a la ciudadanía	0%	La Secretaria de Planeación informa que la estrategia se centrará en los siguientes puntos: * Informar en la página web institucional al ciudadano la gratuidad del proceso de trámites y servicios que presta la administración. * Elaborar avisos radiales y prensa sobre la gratuidad del proceso de trámites y servicios. *Carnetizar a servidores públicos que realizan visitas de inspección técnica. La OCI recomienda se realice la estrategia programada antes del mes de agosto de 2016 para dar cumplimiento a la acción.
		3. Realizar 2 reuniones de seguimiento para verificar el cumplimiento de las obligaciones y transparencia en la gestión de los servidores públicos y así evitar posibles hechos de corrupción que afecte la imagen y credibilidad de la Administración	Secretario de Planeación	Diciembre 20 de 2016	Número de reuniones de seguimiento realizadas a los servidores públicos	0%	La OCI recomienda se realicen las reuniones de seguimiento para verificar el cumplimiento de las obligaciones y transparencia en la gestión de los servidores públicos y así evitar posibles hechos de corrupción.
	Pérdida de Información (digital y física) vital para el desarrollo de las funciones propias del proceso por inconvenientes en la infraestructura tecnológica e incumplimiento de la ley 594 de 2000	1. Realizar como mínimo 1 copia mensual de seguridad de la información del Banco de proyectos e información vital de cada grupo.	Coordinador GDE	Enero-diciembre de 2016	Número de copias de Seguridad realizadas	33%	Se han realizado 4 copias de seguridad del Banco de Programas y Proyectos de inversión Municipal, por parte del responsable del BPPIM. Así mismo el área TIC diariamente realiza la copia de seguridad de la información mencionada. La OCI recomienda continuar con las acciones de prevención que permitan salvaguardar la información del Banco de Proyectos.
		2. Delegar 1 responsable en cada grupo del registro de préstamo de documentos y acceso a la información digital.	Coordinadores de grupo de la Secretaría de Planeación	abril de 2016	Número de funcionarios responsables del registro de documentos e información digital.	100%	El coordinador de cada grupo de la Secretaría de Planeación, asignó al responsables de apoyar y contribuir con las funciones de registro de documentos e información digital. La OCI recomienda continuar con este control que permita llevar el resgitro de prestamo y acceso a la información física y digital.
	Entrega extemporánea de información actualizada de nuevos predios urbanos y rurales del municipio de Bucaramanga por retraso en la actualización de la base catastral por parte del IGAC	1. Realizar 4 reuniones ordinarias del Comité Permanente de Estratificación Socioeconómica., en cumplimiento de la Ley de servicios públicos (Ley 142/1994)	Coordinador Estratificación	Enero-diciembre de 2016	Número de reuniones ordinarias del comité de estratificación realizadas	25%	Se realizó una reunión ordinaria del comité de estratificación el día 27 de abril de 2016, pendiente firma de acta, la cual se realizará en la próxima reunión durante el mes de mayo de 2016. La OCI recomienda continuar dando cumplimiento a los lineamientos de la Ley 142/1994.
		2. Atender el 100% de las solicitudes de los usuario sobre la asignación de estratos de predios urbanos y rurales	Coordinador estratificación	Enero-diciembre de 2016	Porcentaje de solicitudes de estratos de predios urbanos y rurales atendidas	33%	Se atendieron 799 solicitudes y se expedieron 799 certificaciones, se evidencia un cumplimiento del 100% de las solicitudes allegadas al Despacho a 30 de abril de 2016. Los soportes fueron verificados mediante acta de reunión del 02/05/2016.
	Base de datos del SISBEN desactualizada por falta de personal de apoyo misional para el levantamiento, depuración y actualizacion de información	1. Realizar 1 solicitud de personal requerido para el normal funcionamiento y administrativo eficiente de la base de datos del SISBEN	Coordinador SISBEN	Marzo- abril de 2016	Número de solicitudes realizadas para personal requerido.	100%	Mediante oficio de consecutivo N° OPSIS-0182-2016, la oficina del SISBEN solicitó al arqu. Claudio Fabián Mantilla Correa, Secretario de Planeación, la necesidad del personal requerido y manifestó las posibles consecuencias que acarrea el no tener la base de datos depurada y actualizada.
		2. Realizar 2 capacitaciones teórico-prácticas a encuestadores y personal de oficina , sobre procedimientos y metodología del SISBEN III	Coordinador SISBEN	Marzo-Diciembre de 2016	Número de capacitaciones realizadas	100%	Se realizaron 2 capacitaciones teóricas y de campo al personal de oficina y a los encuestadores de la oficina del SISBEN en el mes de abril de 2016, quienes recepcionan la información para alimentar la base de datos. Aunque la meta programada fue cumplida, la OCI recomienda realizar inducciones y reinducciones a los servidores públicos nuevos y antiguos.

PROCESO	RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	MEDICION DEL INDICADOR	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
DIRECCIONAMIENTO Y PROYECCIÓN MUNICIPAL - SECRETARIA DE PLANEACIÓN	Bajo cumplimiento en las metas establecidas en la estrategia antirtrámites reguladas por la ley aplicable, por falta de compromiso de las diferentes dependencias en el suministro de la información relacionada a los trámites y procedimientos de cada área.	1. Realizar una jornada masiva de actualización de trámites y procedimientos con las diferentes dependencias del ente territorial. 2. Realizar la inscripción en el SUIT, del 100% de los trámites y procedimientos de la administración municipal	Coordinador Estratificación	Marzo-Diciembre de 2016	Número de jornadas masivas de actualización de trámites y procedimientos realizadas Porcentaje de trámites y procedimientos inscritos en el SUIT	0% 55%	La Jornada esta pendiente por realizar hasta tanto no se efectúe la aprobación del Comité de Gobierno en Línea, la cual se convocó, para el mes de mayo de 2016. La OCI recomienda realizar las jornadas masivas de actualización de trámites y procedimientos antes de finalizar la vigencia 2016 para dar cumplimiento a la acción establecida. A corte de 30 de abril de 2016, se cuenta con un total de 103 trámites de los cuales 10 están pendientes por ser inscritos en el SUIT, reflejando el 90%. Frente a los 46 procedimientos que se realizan en la Alcaldía, se han inscrito ante el SUIT 9 de ellos reflejando el 20%. La OCI recomienda continuar con las acciones establecidas a nivel interno, para garantizar que sean inscritos y actualizados un mayor número de trámites y procedimientos ante el SUIT y se brinde un mejor servicio al ciudadano.
PROYECCIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO - SEC. DESARROLLO SOCIAL	Posibles Tutelas, demandas y sanciones disciplinarias por no dar respuesta a las PQRS en los términos de ley o con respuestas que no atiendan lo solicitado	Seguimiento mensual en la pagina web de la Alcaldía de Bucaramanga modulo PQRS, a la fecha de respuesta, el estado de la PQRS y si la respuesta fue satisfactoria Seguimiento al "Cuadro control de consecutivos de recibo y de respuesta" Capacitar a los servidores públicos de la secretaría de desarrollo social que adelantan el proceso de seguimiento a los estados de las PQRS en el manejo de la herramienta implementada en la página web de la Alcaldía de Bucaramanga Realizar reuniones trimestrales con los coordinadores de los programas para verificar el estado de las PQRS allegadas por Ventanilla Unica y la Web de la Alcaldía de Bucaramanga	Enlace de Calidad de la Secretaría	Diciembre 10 - 2016	Numero de PQRS respondidas en los terminos de ley/Numero total de PQRS recibidas Numero de capacitaciones realizadas/Numero de capacitaciones planeadas Actas de reunion	25% 0% 0%	La Secretaria de Desarrollo Social manifiesta que ha recibido un total de 2600 PQRS físicas y mediante el modulo de la página web institucional. La OCI recomienda dar celeridad a esta acción con el fin de garantizar que el personal que maneja la herramienta a través de la página web institucional sea capacitada y así evitar el vencimiento de términos en las PQRS que allegan mediante el modulo. La OCI recomienda realizar las reuniones trimestrales con los coordinadores de los programas con el fin de verificar el estado de las PQRS físicas y las que allegan mediante la página web. Se recomienda priorizar el tema de Derechos de Petición dándoles respuesta de fondo y dentro del término ley (1755 de 2015)
	Hallazgos disciplinarios por no publicar en el SECOP actos administrativos dentro de los términos establecidos por la ley	Seguimiento aleatorio en la plataforma SECOP de todos los documentos publicados en el portal	Persona encargada de subir al SECOP contratos en la Secretaría	Diciembre 10 - 2016	Seguimiento mensual a la documentación que es publicada en el SECOP.	20%	En 21 abril de 2016 se realizo reunión con el enlace SIGC y el servidor público encargado de realizar la publicación contractual en el SECOP de los documentos contractuales de la SDS, durante la reunión se capacito al enlace para la respectiva revisión y seguimiento en el SECOP como medida de control a nivel interno en la Secretaría de Desarrollo Social. La OCI recomienda se de inicio a los seguimientos pertinentes con el fin de garantizar que la documentación relativa al proceso contractual sea publicada en el SECOP en los términos de ley .
	Mala imagen de la Secretaría por no brindar la atención e información adecuada de los diferentes programas	Realizar informe de encuesta de satisfacción al cliente de manera trimestral	Enlace de Calidad de la Secretaría	Diciembre 10 - 2016	Informes trimestrales con los resultados de satisfacción al cliente	10%	Mediante oficio de consecutivo N° 720 del 13 abril de 2016, el Secretario de Despacho manifiestó a los coordinadores de los programas, la necesidad de aplicar las encuestas de satisfacción de la atención al cliente y remitirlas en los primeros 5 días al enlace SIGC para su posterior análisis y levantamiento del informe.

PROCESO	RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	MEDICION DEL INDICADOR	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
PROYECCIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO - SEC. DESARROLLO SOCIAL	Mala imagen de la Secretaría por no brindar la atención e información adecuada de los diferentes programas	Realizar informe de encuesta de satisfacción al cliente de manera trimestral	Enlace de Calidad de la Secretaría	Diciembre 10 - 2016	Inducciones, rein inducciones realizadas/Inducciones, rein inducciones planeadas	10%	La Secretaría de Desarrollo Social se encuentra realizando la planeación y cronograma de las inducciones y rein inducciones que se impartirán a los servidores públicos de esta dependencia. La OCI recomienda se efectúen las inducciones y rein inducciones de conformidad al cronograma y se de cumplimiento antes de finalizar la vigencia 2016.
	Incumplimiento de disposiciones legales e institucionales vigentes por la desactualización y desconocimiento del normograma	Actualización del normograma Socialización del normograma	Enlace de Calidad de la Secretaría	Diciembre 10 - 2016	Normograma actualizado Actas de reunión	10%	La Secretaría de Desarrollo Social manifiesta que se encuentra en la verificación del normograma actual para su posterior mejora y socialización a los servidores públicos de esta dependencia. La OCI recomienda dar celeridad a esta acción con el fin de evitar el posible incumplimiento de disposiciones legales e institucionales vigentes.
	Deficiencias en las supervisiones de contratos y convenios por la sobrecarga en la distribución y asignación de supervisiones	Realizar reuniones con los supervisores de los contratos para verificar el estado y cumplimiento de los mismos Redistribución de cargas laborales	Secretario de Desarrollo Social	Diciembre 10 - 2016	Actas de reunión Circulares	0%	La OCI recomienda realizar las acciones pertinentes para dar cumplimiento antes de finalizar la vigencia 2016.
	Desconocimiento de programas y objetivos del proceso Proyección y desarrollo Comunitario por la no realización de socializaciones y jornadas de capacitación	Realizar jornadas de capacitación a servidores públicos nuevos y antiguos de la Secretaría de Desarrollo Social	Enlace de Calidad de la Secretaría	Diciembre 10 - 2016	Nº de jornadas de capacitación realizadas / Nº de jornadas de capacitación requeridas o programadas	0%	La OCI recomienda se de inicio a las jornadas de capacitación de los servidores públicos antiguos y nuevos de conformidad al cronograma establecido.
	Inasistencia o baja afluencia de la comunidad a las convocatorias de los programas sociales de la Secretaría por falta de seguimiento al cumplimiento de los programas así como de la poca eficiencia en comunicaciones informativas	Realizar convocatorias más efectivas que permitan que los usuarios finales a los programas estén informados	Coordinadores de los diferentes programas sociales	Diciembre 10 - 2016	Nº de personas asistentes / Nº de personas esperadas	10%	La Secretaría de Desarrollo Social realiza mesas de trabajo con los líderes de las juntas de acción comunal para establecer compromisos y garantizar la asistencia de la ciudadanía a las convocatorias de los programas sociales que se ofrecen. Los soportes pueden ser consultados con el responsable del proceso. La OCI recomienda continuar con estas medidas de control con el fin de garantizar un mayor número de asistentes y sea masificado el contenido de los programas ofrecidos.
MEJORA CONTINUA	Perdida de continuidad del proceso de formación y metodología de trabajo por alta rotación del personal que trabaja en el SIGC	Solicitar que el personal asignado para el SIGC sea personal de planta o que se genere continuidad con los contratistas que se delegan desde el inicio.	PROFESIONAL SIGC	30 DE JUNIO	1. % rotación del personal SIGC (Menor al 10%)	15%	La Entidad integra a la planta de nómina un profesional con experiencia que brindara el apoyo al SIGC. La OCI recomienda se informe a la Alta Dirección para que se garantice la continuidad del personal que apoya el proceso de SIGC en las diferentes dependencias.
	Entrega extemporánea de los informes de seguimiento a las actividades del SIGC por poco personal para hacer seguimiento adecuado al Sistema Integrado de Gestión y Control	1. Realizar seguimiento a las actividades que realizan los enlaces para revisar avances y fechas de entrega. 2. Solicitar asignación de personal para realizar seguimiento a los reportes del SIGC. 3. Asignar personal para el SIGC.	1 Y 2. PROFESIONAL SIGC. 3. SECRETARIO ADMINISTRATIVO	PERMANENTE	1. NUMERO DE SEGUIMIENTOS REALIZADAS EN EL AÑO. 2. COMUNICACIÓN OFICIAL. 3. PERSONAL ASIGNADO.	15%	El personal asignado como enlace SIGC en cada uno de los procesos de las secretarías y oficinas se encuentra en etapa de acoplamiento para realizar las diferentes actividades requeridas por el SIGC. El responsable SIGC informa que en algunas secretarías y oficinas se encuentra en etapa de asignación. La OCI recomienda continuar con las acciones establecidas para dar cumplimiento antes de finalizar la vigencia 2016.
	Desconocimiento de la información que tiene cada uno de los procesos y uso de documentación desactualizada por uso inadecuado o no uso de las herramientas informáticas que tiene la entidad para el SIGC.	1. Inducción y re inducción al SIGC. 2. Encuestas de conocimiento sobre el manejo del sistema interno.	1. PROFESIONAL SIGC Y ENLACES SIGC 2. ENLACES SIGC	20 DE OCTUBRE	1. Registros de inducción y re inducción. 2. % personal de la administración que conoce el sistema interno	20%	En el mes de marzo de 2016 se realizó la primera inducción a los enlaces SIGC de las secretarías y oficinas, así mismo se realizó la inducción al personal nuevo de planta y contratistas. La OCI recomienda continuar con las inducciones y rein inducciones al SIGC, para posterior aplicar las encuestas.
	Informes con análisis deficientes que no permite tomar decisiones adecuadas para los procesos por personal que no cumple con el perfil.	1. Capacitación en indicadores y análisis de información. 2. Revisión previa de los informes de Revisión por Procesos.	PROFESIONAL SIGC Y ENLACES SIGC	30 DE DICIEMBRE	1. Registro de asistencias. 2. % informes devueltos para revisión	0%	La OCI recomienda adelantar las acciones necesarias para dar cumplimiento a lo establecido antes de finalizar la vigencia 2016.

PROCESO	RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	MEDICION DEL INDICADOR	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
GESTIÓN DE LA SALUD PÚBLICA Y DESARROLLO SOSTENIBLE - SEC. SALUD Y AMBIENTE	INCUMPLIMIENTO DE LA LEY 715 DE 2001 POR DISMINUCION, RECORTE O RETIRO TOTAL DE RECURSOS ECONOMICOS ASIGNADOS POR EL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN A LA SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE	REALIZAR 4 SEGUIMIENTOS AL PLAN OPERATIVO ANUAL 2016 Y VERIFICAR LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES	SUBSECRETARIO DE SALUD Y AMBIENTE	DICIEMBRE 20 DE 2016	Nº DE SEGUIMIENTOS REALIZADOS/Nº DE SEGUIMIENTOS PROGRAMADOS	10%	La Secretaria de Salud y Ambiente manifiesta que realizo seguimiento al primer trimestre de 2016 al plan Operativo con un porcentaje de cumplimiento del 10%. Los soportes pueden ser consultados con el responsable del proceso. La OCI recomienda continuar con estos seguimiento con el fin de evitar el incumplimiento de la Ley 715 de 2001.
	SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE PROCESOS DE SALUD PUBLICA POR NO REALIZAR LAS ACTIVIDADES MISIONALES DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL QUE DEBEN SER REPORTADAS A ENTES DE CONTROL	REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS PROGRAMAS DE INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL DE CONFORMIDAD AL CRONOGRAMA ESTABLECIDO EN EL POAI 2016	SUBSECRETARIO DE SALUD Y AMBIENTE	DICIEMBRE 20 DE 2016	% DE AVANCE EJECUTADO DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	10%	La Secretaria de Salud y Ambiente manifiesta que ejecuto el 10% de las actividades establecidas en el plan Operativo Anual de Inversión 2016, en razón a las demoras en el proceso contractual del recurso humano. Los soportes pueden ser consultados con el responsable del proceso. La OCI recomienda se de cumplimiento al cronograma establecido antes de finalizar la vigencia 2016.
	DEMANDAS Y TUTELAS POR VENCIMIENTO DE TERMINOS DE LAS PQRS DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN LA LEY 1755 DE 2015	SEGUIMIENTO A LA RESPUESTAS DE LAS PQRS ALLEGADAS POR EL MODULO DE LA PAGINA WEB Y FISICAS	SUBSECRETARIO DE SALUD Y AMBIENTE	DICIEMBRE 20 DE 2016	Nº DE PQRS RESUELTA/Nº DE PQRS ALLEGADAS(MODULO WEB Y FISICAS)	20%	La Secretaria de Salud y Ambiente informa que han allegado 856 PQRS, de las cuales 530 PQRS fueron recibidas por el módulo de la página web y 326 PQRS telefonicas y personales. Se ha trámite y respuesta a 511 del módulo y 126 telefonicas y personales, es decir el 74% de ellas. La OCI recomienda dar continuidad al cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se de respuesta a las PQRS en los términos establecidos.
	RETRASOS EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON SALUD PUBLICA Y AMBIENTE POR EXCESA TRAMITOLOGIA EN EL PROCESO CONTRACTUAL	INFORMAR A LA ALTA DIRECCIÓN LAS NECESIDADES DEL RECURSO HUMANO REQUERIDO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DEL PROCESO DE SALUD PUBLICA Y AMBIENTE	SUBSECRETARIO DE SALUD Y AMBIENTE	DICIEMBRE 20 DE 2016	OFICIOS	30%	Mediante oficio de consecutivo 16-1126 del 03 marzo de 2016 se informo a la Alta Dirección la necesidad del recurso humano para realizar las diferentes actividades propias de la secretaria. Se envio oficio mediante correo electronico el 31 de marzo de 2016 para recordar las implicaciones de la no contratación de recurso humano. El 22 de abril de 2016 se envio oficio con consecutivo 16-1926, para solicitud de personal con prioridad para contratar y el 27 de abril de 2016 se remite oficio a la Alta Dirección para recordar la importancia del cumplimiento de la normatividad legal vigente. Los soportes pueden ser consultados con el responsable del proceso.
	DISMINUCION DE LA PRODUCTIVIDAD DEL RECURSO HUMANO POR AREAS DE TRABAJO REDUCIDAS QUE INFLUYEN EN LA SEGURIDAD Y SALUD DEL SERVIDOR PUBLICO	SOLICITAR A EL ÁREA COMPETENTE LAS ADECUACIONES FISICAS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	SUBSECRETARIO DE SALUD Y AMBIENTE	DICIEMBRE 20 DE 2016	OFICIOS	30%	El 19 de abril de 2016 mediante consecutivo 16-1807, se solicita asignación de oficinas para atender población en situación de discapacidad. Así mismo informa que ya fue asignado 4 cubiculos para la atención de la ciudadanía. Mediante oficio con consecutivo 16-1808 del 19 de abril de 2016, se solicito reparación de lineas telefonicas e internet. La SSA informa que ya fue restablecido el servicio.

PROCESO	RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	MEDICION DEL INDICADOR	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
GESTIÓN IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE DE LAS TICS	Perdida de funcionabilidad en la plataforma tecnologica y de sistemas de informacion por fallas en la plataforma hardware, mal funcionamiento en los sistemas de informacion y carencia de los recursos tecnicos y/o operativos	Realizar mantenimientos preventivos y correctivos periodico Socializar y registrar el diligenciamiento de los formatos asociados a los procedimientos	Oficina TIC	Diciembre de 2016	Numero de mantenimientos realizados/Numero de mantenimientos planeados*100 Numero de capacitaciones realizadas/Numero de capacitaciones planeadas*100	20%	TICs establecio un cronograma de mantenimientos preventivos a nivel de toda la Entidad para la vigencia 2016, se ha dado cumpliendo a lo planeado a corte de 30 de abril. TICs ha realizado las visitas respectivas por dependencias y Fases - Las planillas pueden ser consultadas con el responsable del proceso. Frente al mantenimiento correctivo, TICs ha dado soporte a las solicitudes de los servidores públicos mediante el sistema STS. A corte de 30 de marzo de 2016 han atendido 739 solicitudes que fueron solucionadas. El reporte puede ser consultado en la herramienta STS. TICs manifiesta que se encuentra analizando la documentación existente del SGC para su posterior actualización. Frente a las capacitaciones, el enlace de calidad ha socializado vía correo institucional a los servidores publicos de esta area los formatos actualizados a la fecha. La OCI recomienda sea incluido el cronograma de mantenimiento preventivos para la vigencia 2016 en el PETIC, así mismo se recomienda evaluar la satisfacción del cliente interno y continuar con las acciones planteadas para dar cumplimiento al finalizar la vigencia 2016.
	Perdida de integridad y compatibilidad tecnologica por obsolescencia de la infraestructura de hardware y software	Socializar el PETIC 2016 a traves de la intranet de la entidad	Oficina TIC	Junio de 2016	Numero de socializaciones del PETIC/Numero de socializaciones planeadas*100	0%	TICs manifiesta que se encuentra analizando el PETIC para su posterior actualización. Una vez se efectue, TICs realizara las socializaciones correspondientes.
	Baja calidad en la prestacion de soporte tecnologico por no disponibilidad del personal adecuado, falta de capacitación del mismo, o eventos fortuitos relacionados con la plataforma	Realizar capacitaciones relacionadas con los procedimientos del SGC al personal de la oficina Establecer planes de contingencia para permitir la continuidad de las operaciones	Oficina TIC	Diciembre de 2016	Numero de capacitaciones realizadas del SGC/Numero de capacitaciones planeadas*100 1 plan de contingencia	10%	TICs manifiesta que se encuentra analizando la documentación existente del SGC para su posterior actualización. A la fecha han adelantado la actualización de algunos formatos propios del proceso. Se han realizado capacitaciones en el mes de marzo y abril de 2016. Las evidencias pueden ser consultadas con el responsable del proceso. La OCI recomienda continuar con las capacitaciones al personal del área TICs una vez sean modificados y actualizados la totalidad de los formatos, así mismo sea establecido el plan de contingencia.
	Perdida de informacion institucional por pocos controles y politicas que garanticen que los usuarios no hagan mal uso de la misma	Socializar formatos y planes de contingencia	Oficina TIC	Diciembre de 2016	Numero de socializaciones realizadas/Total de socializaciones planeadas*100	0%	TICs informa que una vez sea establecio el plan de contingencia para el cuatrenio, 2016 -2019, se realizara la respectiva socialización. La OCI recomienda adelantar las acciones pertinentes con el fin de dar cumplimiento antes de finalizar la vigencia 2016.
	Sanciones generadas por la no entrega oportuna de la informacion suministrada por las secretarías y despachos, solicitada por entes de control	Socializar a traves oficio la responsabilidad de las dependencias frente al suministro de la informacion en los tiempos adecuados	Oficina TIC/Secretarías	Abril de 2016	1 oficio	20%	TICs ha enviado oficios a las diferentes dependencias de la Administración Central recordando la normatividad legal vigente, ademas resaltando la importancia que se realice la entrega oportuna de la informacion requerida por los entes de control, garantizando la confiabilidad, disponibilidad e integridad de la misma.
	Incumplimiento en la ejecución de proyectos por falta de recursos financieros	Presentar a las diferentes convocatorias proyectos para obtencion de recursos	Oficina TIC	Diciembre de 2016	Numero de proyectos formulados/numero de proyectos aprobados*100	0%	La OCI recomienda adelantar las acciones pertinentes con el fin de dar cumplimiento antes de finalizar la vigencia 2016.

PROCESO	RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	MEDICION DEL INDICADOR	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
GESTIÓN IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE DE LAS TICS	Perdida de Información por insuficiente espacio para almacenar documentos propios a los procesos de la Alcaldía de Bucaramanga y por falta de la realización de los backups	Comunicar a la Alta Dirección la necesidad de los recursos tecnologicos para el almacenamiento y backups de la información	Oficina TIC	Diciembre de 2016	Oficios Informes	20%	TICs ha enviado oficios a la Alta dirección al Despacho y a la Secretaria Administrativa informando la necesidad de adquirir más espacio para el almacenamiento y los backups. Así mismo se envio el informe de la gestión de los 100 días al Despacho Alcalde, elevando las observaciones frente a la plataforma tecnologica.
GESTIÓN DE ENLACE - UTSP	Prestación de asesorias no oportunas a los usuarios por falta de personal	Elaborar fichas de seguimiento para llevar trazabilidad del caso y así dar respuesta de las solicitudes de los usuarios en los terminos de ley. Solicitud de personal a la Secretaria Administrativa para que evalue la viabilidad de la contratación para la UTSP	LIDER DE PROGRAMA.	Diciembre 30/ 2016	(Número de PQRS resueltas/Número de PQRS allegadas) *100 Oficios	20%	La UTSP informa que a corte de 25 de Abril de 2016, han atendidos 89 casos y se han diligenciado los formatos de registro seguimiento y control según consta en los soportes evidenciados, y se proyectan oficios a los usuarios para que se presenten a la Empresa prestadoras de servicios; generando el cumplimiento del 100% a la fecha. Los documentos pueden ser consultados con el responsable del proceso. Según lo manifestado por el enlace de la UTSP, es difícil cumplir con el 100% de las actividades propias de la Unidad frente a las PQRS allegadas. La OCI recomienda informar a la Dependencia competente la falta de personal, así mismo recomienda continuar con las acciones de mitigación para dar cumplimiento antes de finalizar la vigencia 2016.
	No envio de información oportuna de las empresas prestadoras de servicios a la UTSP para el cargue de la información en el S.U.I para obtener la certificación del sistema general de participaciones (Agua potable y Saniamiento Básico)	Seguimientos constantes al S.U.I para verificar los formatos requeridos por la SUPERSERVICIOS Socializar con las empresas prestadoras de servicios y secretarías-oficinas de la Alcaldía de Bucaramanga los formatos y/o formularios requeridos en el sistema S.U.I de la SUPERSERVICIOS.	LIDER DE PROGRAMA.	Diciembre 30/ 2016	Certificación del S.G.P.	0%	La USTP manifiesta que han enviado oficios a las diferentes dependencias y entes descentralizados detallando los formatos y la información requerida por el Sistema S.U.I. de la SUPERSERVICIOS. Así mismo informan que a corte de 25 de abril de 2016 ha sido cargada el 80% de la información propia de la vigencia 2015, es importante aclarar que la información relativa a la vigencia 2016 será requerida en el segundo semestre de la vigencia 2016. Los documentos soportes pueden ser consultados con el responsable del proceso. La OCI recomienda continuar con las acciones establecidas con el propósito de obtener la certificación de S.G.P para la vigencia 2015.
OFICINA DE VALORIZACIÓN	Tutelas al no dar respuesta oportuna en los terminos legales a los derechos de petición de los contribuyentes que han sido radicados en la Oficina de Valorización	Realizar 3 reuniones para evaluar el comportamiento en la respuesta oportuna de la tutelas por parte del equipo interdisciplinario	Asesor Despacho - Oficina Valorización	Diciembre 15 de 2016	N reuniones realizadas/ N reuniones planeadas *100	33%	La Jefe de la Oficina de valorización realiza el direccionamiento de las PQRS que allegan a la oficina, se realiza seguimiento permanente a las respuestas de fondo conforme a la Ley 1755 de 2015. En el mes de abril se realizo una reunión con el equipo de trabajo. A la fecha se presento una tutela y esta no prospero por que fue atendida la petición en debida forma. Las evidencias pueden ser consultadas con el responsable del proceso. La OCI recomienda continuar con las acciones de prevención establecidas para evitar la generación de tutelas, así mismo se recomienda dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015.
	Demandas por no atender procesos juridicos contra la Valorización en los terminos legales	Revisión de procesos en los juzgados Verificación del cronograma de actuaciones procesales	Asesor Despacho - Oficina Valorización	Diciembre 15 de 2016	No. de procesos notificados/ No. de procesos revisados	25%	La Oficina de Valorización realiza diariamente la verificación de los procesos que se adelantan en los juzgados administrativos. Se lleva el control de cada etapa procesal en un documento excel para verificar el estado en que se encuentra y posteriormente preparar la etapa procesal que continua. Los soportes pueden ser consultados con el responsable del proceso.

PROCESO	RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	MEDICION DEL INDICADOR	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
OFICINA DE VALORIZACION	Pérdida de documentos soportes generados en la Oficina de Valorización resultado del proceso de irrigación y cobro de la contribución por no dar cumplimiento a la ley de archivo 594 del 2000	Digitalizar la documentación de la oficina de valorización y contar con un respaldo de los documentos soportes relacionados al proceso de la contribución de valorización	Asesor Despacho - Oficina Valorización	Diciembre 15 de 2016	% Porcentaje de documentos digitalizados y con respaldo	25%	La Oficina de Valorización digitaliza los documentos recepcionados y su respuesta, se realiza una copia de seguridad de manera semanal en un disco extraible y la documentación física de los casos cerrados es organizado y archivado conforme a lo establecido en la ley 594 de 2000. La OCI recomienda solicitar al área TIC la realización de las copias de seguridad de la documentación digitalizada con el propósito que la Entidad cuente con esta información y se manifieste su periodicidad
	Demandas y tutelas por no atender las solicitudes de modificaciones técnicas presentadas ante la Oficina de Valorización	Verificacion y viabilizacion de Documentos que soportan la solicitud de modificación de irrigación	Asesor Despacho - Oficina Valorización	Diciembre 15 de 2016	No. de solicitudes de modificacion de irrigación /No. de Solicitudes de modificación de irrigación tramitadas	0%	A la fecha la Oficina de valorización adelanta la verificación de 20 solicitudes que generaran modificaciones a la irrigación, para su posterior viabilidad y aplicación. La OCI recomienda adelantar las acciones necesarias, con el fin de evitar que el ciudadano presente tutelas y demandas por no dar cumplimiento en los terminos de Ley.
	Tutelas y Demandas por el cobro de la contribución por valorización a predios fuera de la zona de influencia.	Verificacion y viabilizacion de Documentos que soportan la solicitud de modificación de irrigación	Asesor Despacho - Oficina Valorización	Diciembre 15 de 2016	No. de solicitudes de exclusión de zona de influencia /No. de Solicitudes de exclusión tramitadas	0%	A la fecha la Oficina de valorización adelanta la verificación de 2 solicitudes que podrian modificar la zona de influencia y la irrigación. La OCI recomienda adelantar las acciones necesarias, con el fin de evitar que el ciudadano presente tutelas y demandas por no dar cumplimiento en los terminos de Ley.