



ALCALDÍA DE  
BUCARAMANGA  
Municipio de Bucaramanga

**GOBERNAR  
ES HACER**

**INFORME DE GESTIÓN AL CONCEJO DE BUCARAMANGA**  
***Oficina de Control Interno de Gestion***

# INFORME DE GESTIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO .....	5
ALCANCE.....	5
1. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	5
1.1. Ejecución del Plan de Acción y Auditoría vigencia 2022 .....	5
1.2. Ejecución de Informes de Ley correspondiente al primer trimestre de 2022.....	7
1.2.1 Informe Ejecutivo Anual Evaluación del Sistema de Control Interno FURAG II .....	8
1.2.2 Informe de Austeridad del Gasto .....	9
1.2.3 Informe Semestral de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno .....	11
1.2.4 Informe de Evaluación de Control Interno Contable .....	12
1.2.5 Informe de Seguimiento a PQRSD .....	13
1.2.6. Seguimiento a la presentación del Informe Cuenta Anual Consolidado para la Contraloría Municipal. ....	18
1.2.7. Informe de Seguimiento al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República .....	20
1.2.8. Informe de Seguimiento al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría Municipal de Bucaramanga .....	21
1.2.9. Informe de Seguimiento y evaluación a la Planeación Institucional - Plan de Desarrollo .....	23
1.2.10. Seguimiento al procedimiento para el manejo de las Cajas menores .....	26
1.2.11. Informe de Evaluación de Gestión por dependencias .....	27
1.2.12. Informe sobre el uso de Software Legal Vigencia 2021 .....	29
1.2.13. Informe de seguimiento a los Planes de Acción Institucionales 2022 .....	31
2. EVALUACION DE LA GESTIÓN DEL RIESGO.....	32
2.1 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN A CIUDADANO .....	32
2.1.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	33
2.1.2. Recomendaciones generales del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano .....	34
2.2. MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN .....	34
2.3 MAPA DE RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	36

SK



2.3.1. Recomendaciones Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información .....	36
3. LIDERAZGO ESTRATÉGICO.....	37
4. ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN.....	38
5. RELACIÓN CON ENTES DE CONTROL .....	38
5.1. CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA .....	38
6. AVANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD SIGC DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO .....	39
6.1 DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.....	39
6.2 GESTION DE INDICADORES DEL PROCESO .....	39
6.3 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, DE MEJORA Y TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES .....	40

## **INFORME DE GESTIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO**

### **INTRODUCCIÓN**

La Oficina de Control Interno de Gestión (OCIG) contribuye de manera efectiva al mejoramiento continuo y en la evaluación de la gestión de la Alcaldía de Bucaramanga, mediante la actividad independiente y objetiva de evaluación y asesoría, teniendo en cuenta que la gestión debe guardar la debida independencia para garantizar la objetividad de sus evaluaciones y seguimientos, enmarcada todas sus actividades en las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 para las Oficinas de Control Interno en la asesoría, evaluación y acompañamiento a las áreas así como en el mejoramiento continuo para el cumplimiento de la misión institucional.

Por otra parte el Decreto 648 de 2017 enmarca los roles de las Oficinas de Control Interno y bajo esa normatividad se da a conocer la gestión realizada en el primer trimestre del año 2022, donde se resaltan las acciones dirigidas por el Jefe de la Oficina de Control Interno como líder del proceso de Control Interno de Gestión, con el propósito de medir la efectividad y economía de los controles establecidos para el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, bajo los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación.

Así mismo, apoyo a la Administración Municipal en el logro de sus objetivos, proporcionando información mediante análisis, apreciaciones y recomendaciones relacionadas con su gestión. Ejerce, además, el control de controles y coordina con los entes externos la atención de los requerimientos legales.

De esta manera, se incorpora el Control Interno como un soporte Administrativo esencial, orientado a garantizar el logro de los objetivos de la Alcaldía de Bucaramanga y del estado en su conjunto, fundamentado en el cumplimiento de los principios que rigen la administración pública en especial los de eficiencia, eficacia, moralidad y transparencia; en la coordinación de las actuaciones entre las diferentes entidades que los conforman, preparándolo adicionalmente para responder a los controles de orden externo que le son inherentes y en especial al Control Ciudadano.

El reto de esta oficina se centra en posicionar los temas de control interno en la gestión municipal, generar asistencia a nivel municipal y en las entidades descentralizadas y mejorar cada vez más las relaciones con los entes externos, en el entendido que todo ello hace parte no solo de la efectividad institucional, sino en la toma de decisiones de la alta dirección.

Estamos trabajando de la mano de los jefes de control interno de las entidades descentralizadas, con el fin de generar intercambio de experiencias alrededor de los 5 roles fundamentales para el correcto funcionamiento del Sistema de Control Interno no solo a nivel central sino también a nivel descentralizado.

El trabajo de la Oficina de Control Interno de Gestión se centra en los siguientes lineamientos:

- ✓ Artículos 209 y 269 de la Constitución Política
- ✓ Ley 87 de 1993
- ✓ Decreto 1083 de 2015 – Decreto Único Sectorial de Función Pública
- ✓ Decreto 648 de 2017
- ✓ Decreto 1499 de 2017

## OBJETIVO

Presentar ante el Honorable Concejo Municipal de Bucaramanga descripción de las principales acciones y actividades realizadas por la Oficina de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Bucaramanga en el periodo del 01 de enero al 31 de marzo de 2022.

## ALCANCE

El presente informe corresponde al periodo de enero a marzo de 2022, y resume las acciones adelantadas por el personal adscrito a la oficina y los informes presentados por esta dependencia a la Alta Dirección, Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), Contraloría Municipal de Bucaramanga y Contraloría General de la República, en concordancia con lo establecido en la normatividad para la materia.

## 1. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Con el propósito de brindar seguridad razonable del cumplimiento de los objetivos institucionales, se elaboró el Plan de Acción y Auditoría basada en riesgos para direccionar el trabajo en cumplimiento de la misión de este proceso, fue socializado y aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control de Control Interno, mediante acta No. 1 de fecha enero 25 de 2022 aplicando la metodología propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública en donde se identificaron las unidades auditables y se incorporaron los criterios de priorización, con el fin de determinar las de mayor nivel de criticidad. Estos pormenores se socializaron en la audiencia del mes de marzo de 2022.

### 1.1. Ejecución del Plan de Acción y Auditoría vigencia 2022

Conforme al Plan de Acción y Auditoría vigencia 2022 se iniciaron las siguientes auditorías programadas para el Primer Trimestre de 2022:

AUDITORIA	OBJETIVO	ESTADO	OBSERVACIONES
Proceso Gestión y Desarrollo de la infraestructura	Verificar que la gestión y desarrollo del proyecto de adquisición, suministro, implementación y puesta en funcionamiento de puntos de gestión inteligente y medidas para la red de alumbrado público del municipio de	En desarrollo	Desarrollo de la auditoría: Del 10 de marzo al 18 de abril.



	Bucaramanga se adelante conforme los objetivos misionales, que dé cumplimiento a lo estipulado para los procesos que se desarrollan a través de bolsa mercantil y que la ejecución esté acorde con lo requerido por la administración en el contrato.		Entrega de informe definitivo: 04 de mayo de 2022
Proceso Seguridad, Protección y Convivencia Ciudadana y Proyección y Desarrollo Comunitario	Evaluar y verificar la adecuada gestión y ejecución de los recursos asignados a la Secretaría de Interior, como ordenador del gasto de los siguientes fondos: Fondo de Seguridad Territorial (FONSET), Fondo de protección al consumidor, Fondo de gestión del riesgo, Fondo de vigilancia y seguridad de las vigencias 2020 y 2021, así mismo, evaluar el diseño e implementación de los planes de seguridad y convivencia ciudadana y realizar el seguimiento a las alertas tempranas vigentes.	En desarrollo	Desarrollo de la auditoria: Del 30 de marzo al 29 de abril de 2022.  Entrega de informe definitivo: 18 de mayo de 2022
Proceso Técnico de Servicios Públicos	Evaluar y verificar la oportunidad y efectividad de la atención brindada a los usuarios, con relación a las respuestas dadas en los tiempos de ley establecidos, de las diferentes solicitudes realizadas por éstos ante las empresas prestadores de servicios públicos, igualmente, verificar el cargue de la información rendida ante el Sistema Único de Información – SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos y demás entes de control; así mismo, la eficiencia en la gestión administrativa de la UTSP.	En desarrollo	Desarrollo de la auditoria: Del 01 de abril al 03 de mayo de 2022.  Entrega de informe definitivo: 20 de mayo de 2022

Tabla 1. Relación de auditorías primer trimestre 2022. Fuente propia

Adicionalmente, se realizó revisión y aprobación de los planes de mejoramiento resultado de las auditorías internas a los Proceso de Valorización y Gestión y Desarrollo de la Infraestructura realizadas en la vigencia 2021, obteniendo los siguientes resultados:

AUDITORÍA INTERNA	GESTIÓN REALIZADA
Proceso de Valorización	<p>Se aprueban los planes de mejoramiento enviados por el líder del Proceso de Gestión de las TIC y el líder del Director Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.</p> <p>Se aprueba plan de mejoramiento enviado por la Secretaría de Infraestructura que responden a los hallazgos 6 y 8, quedando pendientes los hallazgos 5 y 7.</p> <p>Se solicita a la Oficina de Control Interno Disciplinario adelantar las actuaciones pertinentes ante el presunto incumplimiento por parte de</p>

	<p>la Secretaría de Infraestructura por los hallazgos 5 y 7 que no fueron respondidos.</p> <p>A continuación, se describen los hallazgos 5 y 7:          Hallazgo 5: Deficiencias en la planeación de las obras enmarcadas en el Plan Vial "Bucaramanga Competitiva para el Mejoramiento de la Movilidad y Recursos insuficientes para su financiación. Responsable: Secretaría de Infraestructura.</p> <p>Hallazgo 7: Presunto daño fiscal por el vencimiento de los avalúos entregados en la ejecución del Contrato de Prestación de servicios Profesionales No. 977 de 2019. Responsable: Secretaria de Infraestructura.</p>
<p>Proceso de Gestión y Desarrollo Infraestructura</p>	<p>Teniendo en cuenta el Plan de Mejoramiento allegado por la Secretaría de Infraestructura de la Auditoría adelantada por la OCIG en la vigencia 2021, la oficina de Control Interno de Gestión mediante correo electrónico de fecha 10 de marzo del 2022, se solicitó adelantar los ajustes al mismo, toda vez, que éste no contemplaba la presentación de acciones correctivas para la totalidad de hallazgos identificados.</p> <p>Una vez realizados los ajustes recomendados por el equipo de trabajo de la OCIG, la Secretaría de Infraestructura suscribe Plan de Mejoramiento con 18 acciones (incluye acciones propuestas para los hallazgos identificados- Impuesto al Servicio de Alumbrado Público por parte de la Secretaría de Hacienda) como resultado de la Auditoría al Proceso de Gestión y Desarrollo de la Infraestructura vigencia 2020 y I semestre del 2021, aclarando que se realizó la agrupación de varios hallazgos que se encontraban directamente relacionados.</p> <p>El día 31 de marzo del 2022, se envía correo electrónico a las Secretarías de Infraestructura y Hacienda, mediante el cual se realiza la socialización del Plan de Mejoramiento para que se de inicio a su respectivo monitoreo y cumplimiento de Metas propuestas.</p>

Tabla 2. Planes de mejoramiento Auditoría Interna Proceso de Valorización y Gestión de Desarrollo de la Infraestructura. Fuente propia

### 1.2. Ejecución de Informes de Ley correspondiente al primer trimestre de 2022

La Oficina de Control Interno elaboró y reportó el 100% de informes de ley y seguimiento programados para el primer trimestre del 2022 y que se relacionan a continuación:

TITULO DEL INFORME	PROGRAMADOS PRIMER TRIMESTRE	REALIZADOS	% EJECUCION
--------------------	------------------------------	------------	-------------

D

Informe Ejecutivo Anual Evaluación del Sistema de Control Interno FURAG II	1	1	100%
Informe semestral de evaluación independiente del estado del sistema de control interno	1	1	100%
Informe Austeridad en el Gasto.	1	1	100%
Informe de Evaluación de Control Interno Contable.	1	1	100%
Informe de seguimiento a PQRSD	1	1	100%
Seguimiento a la presentación del Informe de la Cuenta Anual Consolidado para la Contraloría Municipal	1	1	100%
Seguimiento y evaluación a los planes de mejoramiento suscritos por la Contraloría General de la República	1	1	100%
Seguimiento y evaluación a los planes de mejoramiento suscritos por la Contraloría Municipal de Bucaramanga	1	1	100%
Seguimiento y evaluación a la Planeación Institucional - Plan de Desarrollo	1	1	100%
Seguimiento al procedimiento para el manejo de las Cajas menores	1	1	100%
Informe de Evaluación a la Gestión por dependencias	1	1	100%
<b>TITULO DEL INFORME</b>	<b>PROGRAMADOS PRIMER TRIMESTRE</b>	<b>REALIZADOS</b>	<b>% EJECUCIÓN</b>
Informe Derechos de Autor Software	1	1	100%
Seguimiento y evaluación al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC y a los Mapas de Riesgos de Corrupción.	1	1	100%
Seguimiento y evaluación al Mapa de Riesgos de Gestión	1	1	100%
Seguimiento y evaluación al Mapa de Riesgos de seguridad de la información	1	1	100%
Informe de seguimiento planes de acción institucionales	1	1	100%

Tabla 3. Relación de informes realizados primer trimestre 2022. Fuente propia

### 1.2.1 Informe Ejecutivo Anual Evaluación del Sistema de Control Interno FURAG II

En el mes de marzo de 2022 se diligenció la evaluación del tema referido, en forma participativa con el equipo de trabajo de la Oficina de Control Interno y la orientación del DAFP y la Secretaría de Planeación, respondiendo a cada una de las preguntas abiertas y cerradas que este documento estableció y se diligenció en el aplicativo FURAG II (Modelo Integrado de Planeación y Gestión).

A continuación, se muestra imagen del Certificado Electrónico expedidos por la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP que valida la presentación oportuna del FURAG que corresponde al reporte de la vigencia 2021:

**Certificado de diligenciamiento**  
Vigencia 2021

Furag  El servicio público de todos

El Departamento Administrativo de la Función Pública

**CERTIFICA**

Que se ha diligenciado la información a través del aplicativo FURAG, con las siguientes condiciones:

ENTIDAD: ALCALDÍA DE BUCARAMANGA

DEPARTAMENTO: Santander

MUNICIPIO: BUCARAMANGA

TIPO DE FORMULARIO: MIPG

ROL DILIGENCIADOR: Jefe de control interno

NOMBRE DILIGENCIADOR: CLAUDIA ORELLANA HERNANDEZ con C.C No.63512764

HABILITADO DESDE - HASTA: 18/02/2022 - 25/03/2022

VIGENCIA REPORTADA: 2021

NIVEL DILIGENCIAMIENTO: Completo

En constancia se firma,





María del Pilar García  
Directora Gestión y Desempeño Institucional

Url: <https://www.funcionpublica.gov.co/furag/reporte/validar-certificado?tracc72=63512764&ca=314561.pdf>

Fecha de impresión: 23/03/2022 Hora: 13:00 Página 1 / 1

Carrera No. 1367, Bogotá D.C. Colombia | Teléfono: 7816058 / Fax: 7816667 | Línea gratuita: 018000 111 770 / Código Postal: 111111  
[www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co) | [info@funcionpublica.gov.co](mailto:info@funcionpublica.gov.co)

Imagen 1. Certificado diligenciamiento FURAG II vigencia 2021. Fuente: DAFP - FURAG II.

La consolidación de los resultados por Entidad se encuentra a cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública y se encuentra prevista su socialización para mediados del mes de junio de 2022.

### 1.2.2 Informe de Austeridad del Gasto

Se realizó verificación del cumplimiento de las normas de austeridad y eficiencia del gasto público, mediante el análisis de variaciones de las cifras de los gastos de funcionamiento de la Alcaldía de Bucaramanga como resultado de la comparación de las cifras al corte de 31 de diciembre de 2021 con los del mismo periodo de la vigencia.

Para este informe se debe tener en cuenta que a partir de enero de 2021 se adoptó el Catálogo de Clasificación Presupuestal para Entidades Territoriales y sus descentralizadas (CCPET) y que para el periodo de comparación del 2020 se utilizó la clasificación anterior. Adicionalmente, el año 2020, con motivo de la Pandemia ocasionada por el Coronavirus, tuvo un comportamiento del gasto de ciertos componentes atípico, ya que se debió atender las necesidades de la comunidad en marco de la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

Por lo anterior, se realizó análisis de las variaciones en los Gastos por concepto de: Gastos de Personal, Gastos Generales, Combustibles y Lubricantes, Servicios Públicos, Consumo de Alumbrado Público y Cuotas de Administración para las vigencias 2019, 2020 y 2021.

Recomendaciones:

- ✓ Mantener las políticas y controles implementados por la entidad, a través de la Secretaría Administrativa, y continuar promoviendo campañas pedagógicas en todas las dependencias, relacionadas con Austeridad en el Gasto y Eficiencia en el manejo de los recursos, con el fin de obtener mayor economía y racionalización del gasto, según los lineamientos dados por la Alta Dirección, lo cual permite asegurar el control y disminución de los gastos del Municipio de Bucaramanga, y el cumplimiento de las normas legales, en especial el Decreto 1737 de 1998 y la Directiva Presidencial No. 06 de 2014, sobre Plan de Austeridad.
- ✓ Continuar controlando los Gastos de Funcionamiento del Municipio de Bucaramanga (Gastos de Personal y Adquisición de Bienes y servicios) con el fin de dar cumplimiento a las normas sobre Austeridad en el Gasto.
- ✓ Teniendo en cuenta que una de las Instrucciones en materia de gastos de nómina y reducción de contratación por servicios personales, contenida en el Numeral 2.c), de la Directiva No. 6 de 2014 de la Presidencia de la República, es *"Racionalizar la contratación de servicios personales, de manera que solo se lleve a cabo durante los periodos y para atender tareas específicas."*, se recomienda continuar con el control administrativo sobre el Proceso de Contratación de Personal, toda vez que respecto de la cantidad de contratos se observa un aumento del 21% y respecto del valor de los mismos por el rubro de adquisición de servicios prestados a las empresas y servicios de producción, se observa una disminución del 9%.
- ✓ Combustible y Papelería: Permanente control de los gastos por concepto de Combustible y Papelería de estos rubros, sobre los cuales las entidades públicas deben implementar y ejercer medidas de austeridad y eficiencia, de acuerdo a lo señalado en el Decreto 1737 de 1999 y en la Directiva Presidencial No. 06 de 2014.
- ✓ Servicios Públicos: Continuar reforzando estrategias de austeridad en el gasto, internamente y con las empresas de servicios públicos, en especial en los rubros de Acueducto, Alcantarillado, toda vez que para el mes de diciembre de 2021 se realiza el pago del servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de cuatro (04) plazas de mercado que incrementa significativamente este concepto. (Comparativamente con el periodo anterior se presenta un aumento del 200%). Verificada la información por parte de la Subsecretaría de Bienes y Servicios, se evidencian los Estados de Cuenta del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. soporte del pago en las cuales no se reconocen Intereses por mora.

- ✓ De igual forma sobre Servicios Públicos se recomienda que la Subsecretaría de Bienes y Servicios controle y gestione la causación oportuna de las facturas de consumo, con el fin de contabilizar a tiempo este tipo de gastos, mostrar fielmente las cifras contables entre las cifras de Presupuesto y Contabilidad, y dar cumplimiento al Principio Contable de DEVENGO de la Contabilidad Pública.
- ✓ Incorporar para el análisis el gasto por Servicios Públicos en las Plazas de Mercado que se encontraba en cabeza de la Secretaría de Interior.
- ✓ Otras Servicios Públicos-Cuotas de Administración Locales desocupados: En consideración que al corte de diciembre de 2021, existe un total de 529 Locales Desocupados de un total de 1.471 Locales, equivalente al 36,6% de desocupación y que según el gasto anual de 2021 de \$481 Millones equivale a un promedio mensual de \$40 Millones mensuales, se recomienda adelantar las gestiones administrativas para disminuir los costos a cargo del Municipio de Bucaramanga.

### 1.2.3 Informe Semestral de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 2106 de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública", se realizó evaluación independiente del estado del Sistema de Control Interno, de acuerdo con los lineamientos que imparta el Departamento Administrativo de la Función Pública, para el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2021 y 31 de diciembre de 2021, en donde se realizó un análisis articulado frente al desarrollo de las políticas de gestión y desempeño contenidas en el modelo MIPG y su efectividad en relación con la estructura de control, éste último aspecto, esencial para garantizar el buen manejo de los recursos, el cumplimiento de las metas y objetivos y mejorar la prestación del servicio a los usuarios, ejes fundamentales para la generación de valor público, obteniéndose los siguientes resultados:

Componente	¿El componente está presente y funcionando?	Nivel de Cumplimiento Segundo semestre 2021	Nivel de Cumplimiento primer semestre 2021	Avance final del componente
Ambiente de control	SI	94	81	13%
Evaluación de riesgos	SI	94	82	12%
Actividades de control	SI	92	88	4%
Información y comunicación	SI	82	79	3%

Monitoreo	SI	89	79	10%
-----------	----	----	----	-----

Tabla 19. Consolidado estado del Sistema de Control Interno, segundo semestre 2021. Fuente propia

La OCIG presenta las siguientes recomendaciones por componente:

Componente Ambiente de Control:

Se recomienda prestar especial atención en la implementación de mecanismos de evaluación para las actividades realizadas por los líderes de procesos en el ejercicio de sus competencias, así como la evaluación del talento humano que garantice una excelente prestación de servicios de la oferta institucional a los clientes internos y externos.

Componente Evaluación de Riesgos:

Se presentan los resultados de los seguimientos y evaluaciones realizados por la Oficina de Control Interno a la Alta Dirección, no obstante, en el ejercicio de revisión se observa que se sigue incurriendo en errores y prácticas reiterativas que generan hallazgos tanto en las auditorías internas como externas.

Componente Actividades de Control:

La Entidad considera la adecuada segregación de funciones, no obstante, en la ejecución de las auditorías internas y en los seguimientos a los Mapas de Riesgos se ha encontrado la materialización de algunos de ellos. Ejemplo: extemporaneidad en la publicación del SECOP y SIA Observa. Si bien es cierto, se ha adelantado gestiones durante el cuarto trimestre del 2021 para realizar ajustes al sistema de GSC, se sigue presentando atrasos y respuestas extemporáneas a las PQRSD.

Componente Información y Comunicación:

Se observa debilidad en la efectividad de los controles establecidos para la administración de las PQRS, evidenciada en el incumplimiento de los trámites internos generando respuestas extemporáneas.

Si bien es cierto se han implementado herramientas documentales para realizar la caracterización de grupos de interés o usuarios con enfoque diferencial de acuerdo a los lineamientos del DANE, se requiere implementar mejoras que garanticen una prestación más eficiente y oportuna a los ciudadanos.

Componente Monitoreo:

Se hace necesario fortalecer de parte de los líderes de procesos y la alta dirección los seguimientos a los planes de mejoramiento internos y externos que contribuyan su cumplimiento efectivo.

#### 1.2.4 Informe de Evaluación de Control Interno Contable

Dando cumplimiento a la Resolución No. 193 del 05 de mayo de 2016 y complementariamente la Resolución No. 357 de 2008, la oficina de control interno realizó evaluación de todos los componentes, instrumentos y documentos básicos del

proceso de gestión financiera con el objeto de poder soportar la encuesta prediseñada por la Contaduría General de la Nación que fue establecida en un aplicativo y que se diligencio en forma directa, obteniéndose como resultado 4.61 puntos en una escala de 1 a 5.

Este informe fue transmitido y validado por la Contaduría General de la Nación a través de la Plataforma CHIP (Consolidador de Hacienda de Información Pública), como se muestra en la siguiente imagen:

**Web Entidad**

**Histórico de Envios**  
210168001 - Bucaramanga  
Estado: ACTIVO  
SubEstado: NINGUNO

Categoría	Periodo	Formulario	Fecha Recepción Contaduría	Fecha Envío Entidad	Estado	México	Tipo
EVALUACION DE CONTROL INTERNO O DETALLE	2021-07-12	CONCEPTO, EVALUACION, CONTROL, INTERNO, CONTABLE	2022-03-22 13:07:44	2022-03-22 09:00:07	En Proceso	ENTREGA	ENTREGA

Imagen 2. Certificado diligenciamiento CHIP. Fuente: Contaduría General de la Nación - CHIP

Ante los resultados obtenidos, la OCIG da las siguientes recomendaciones:

- ✓ Adelantar actividades que fortalezcan el conocimiento en temas propios del área contable con miras a un mejor desempeño, en el marco del Plan Institucional de Capacitación.
- ✓ En cumplimiento de la Resolución No. 1519 de 2020 de MinTIC y la Ley 1712 de 2014, se debe tramitar oportunamente la publicación en la sección de Transparencia los Estados Financieros.
- ✓ Se recomienda la apropiación y conocimiento del proceso contable de la Entidad por parte de los líderes de los procesos que no se encuentran integrados en el Sistema de Información Financiero –SIF–, con el propósito de garantizar el reconocimiento oportuno de los hechos contables.
- ✓ En cumplimiento de la Resolución No. 1519 de 2020 de MinTIC y la Ley 1712 de 2014, se debe tramitar oportunamente la publicación en la sección de Transparencia los Estados Financieros.
- ✓ Se recomienda a los ordenadores del Gasto reportar oportunamente la suscripción de Convenios y apoyarse en el Profesional Especializado del área contable de la Secretaría de Hacienda de Municipio para que se oriente su clasificación como inversión, gasto o subvención y que no se presente el conocimiento por parte del área contable del hecho económico al momento de reporte de Operaciones Recíprocas.

### 1.2.5 Informe de Seguimiento a PQRSD

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, que contempla en su Artículo 76 como deber de la Oficina de Control Interno, vigilar que la atención de PQRSD, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, se realiza la evaluación y verificación de la aplicación de los procesos que en desarrollo del mandato Constitucional y legal se tienen implementados en la Alcaldía de Bucaramanga, para la gestión de los derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias que ingresan a través de los diferentes canales de comunicación.

La Oficina de Control Interno de Gestión procedió a revisar el link de la página web <https://www.bucaramanga.gov.co/sin-categoria/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos/> y se pudo evidenciar que ya se habían publicado los informes trimestrales de la vigencia 2021.

El informe suministrado por la Secretaría Administrativa registra las siguientes solicitudes durante el segundo semestre discriminadas así:

TIPO DE INGRESO	SEGUNDO SEMESTRE 31-12-2021	PRIMER SEMESTRE 30-06-2021	VARIACIÓN
	CANT DE RADICADOS	CANT DE RADICADOS	
MÓDULO PQRSD	69.127	102.383	-32,48%
OTROS CANALES	319	446	-28,47
VENTANILLA	8.128	2.457	230,81%
<b>TOTAL</b>	<b>77.574</b>	<b>105.286</b>	<b>-26,32%</b>

Tabla 20. Consolidado de solicitudes. Fuente: Informe comportamental PQRSD del 2021

Cabe resaltar que del total de solicitudes del semestre inmediatamente anterior comparado con el actual hay una disminución de 26,32%, detectándose una variación significativa en las solicitudes radicadas por ventanilla.

En el siguiente cuadro se evidencia la cantidad de solicitudes asignadas en los dos semestres analizados:

SEMESTRE	CANT SOLICITUDES	CANT SOLICITUDES ASIGNADAS	VARIACIÓN
Primer semestre	105.286	106.417	1,07%
Segundo semestre	77.574	78.818	1,6%
<b>TOTAL</b>	<b>182.860</b>	<b>185.235</b>	<b>1,3%</b>

Tabla 21. Consolidado por semestres. Fuente: Informe comportamental PQRSD del 2021

Se evidencia variación de 1,3% de la cantidad de solicitudes que ingresan por los diferentes canales respecto de las asignadas, debido a que una solicitud puede tener ser competencia de varias dependencias.

#### Módulo PQRSD:

SECRETARÍA / DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (dentro del término para dar respuesta)	TOTAL
Secretaría de Hacienda	37.819	598	498	1.984	40.899
Secretaría Administrativa	5.094	53	948	4.352	10.447
Secretaría del Interior	3.116	200	390	506	4.212
Secretaría de Desarrollo social	1.021	95	326	328	1.770



Secretaría de Infraestructura	1.025	125	109	270	1.529
Secretaría de Salud y Ambiente	3.028	21	186	618	3.853
Secretaría de Planeación	2.314	63	70	1.147	3.594
Secretaría de Educación	911	3	75	103	1.092
Secretaría Jurídica	603	12	30	53	698
DADEP	382	6	34	98	520
Sisben	451	0	3	23	477
Oficina Asesora TIC	68	0	2	13	83
Despacho del alcalde	147	0	2	3	152
Oficina de Control Interno de Gestión	11	0	1	2	14
Oficina de Valorización	504	0	0	40	544
OFAI	3	0	0	1	4
Oficina de Control Interno Disciplinario	64	0	0	3	67
Oficina de Prensa y Comunicaciones	116	0	0	1	117
Unidad Técnica de Servicios Públicos	13	0	0	5	18
<b>TOTAL</b>	<b>56.690</b>	<b>1.176</b>	<b>2.674</b>	<b>9.550</b>	<b>70.090</b>

Tabla 26. Clasificación por tiempos de respuesta Modulo PQRSD. Fuente: Informe comportamental PQRSD del 2021

Se observa que de las 70.090 PQRSD radicadas y asignadas en el módulo de PQRSD en el segundo semestre de 2021, las áreas responsables gestionaron el 80,88% (56.690) de las PQRSD de manera oportuna (Respuesta en Términos), el 1,67% (1.176) de los radicados entrantes no presentaban número de registro de salida asociado y su fecha de vencimiento expiró antes de la fecha de entrega de la información (Vencidas sin respuesta), el 3,81% (2.674) se tramitaron extemporáneamente (Contestadas después de la fecha de vencimiento) y el 13,62% (9.550) de las solicitudes recibidas aún contaban con tiempo para su vencimiento (Sin respuesta a la fecha de corte).

**Módulo Comunicaciones externas (ventanilla):**

SECRETARÍA / DEPENDENCIA	CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO DE LEY	VENCIDAS SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME	CONTESTADAS DESPUES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO	SIN RESPUESTA A LA FECHA DE CORTE DEL INFORME (dentro del término para dar respuesta)	TOTAL
Secretaría de Hacienda	1.068	498	56	579	2.201

Secretaría de Desarrollo social	787	113	183	415	1.498
Secretaría de Planeación	606	81	74	292	1.053
Secretaría del Interior	830	42	71	217	1.160
Secretaría de Infraestructura	361	43	38	98	540
Secretaría de Salud y Ambiente	412	11	49	268	740
Secretaría Administrativa	280	3	12	73	368
DADEP	90	3	7	10	110
Secretaría Jurídica	161	3	6	58	228
Secretaría de Educación	23	0	1	5	29
Despacho del alcalde	107	1	0	7	115
Oficina de Control Interno de Gestión	3	0	0	2	5
Oficina Asesora TIC	37	0	0	5	42
Oficina de Valorización	253	0	0	10	263
Sisben	1	0	0	0	1
OFAI	1	0	0	0	1
Oficina de Control Interno Disciplinario	12	0	0	0	12
Oficina de Prensa y Comunicaciones	7	0	0	0	7
Unidad Técnica de Servicios Públicos	35	0	0	1	36
<b>TOTAL</b>	<b>5.074</b>	<b>798</b>	<b>497</b>	<b>2.040</b>	<b>8.409</b>

Tabla 27. Clasificación por tiempos de respuesta Modulo Comunicaciones Externas.

Fuente: Informe comportamental PQRSD del 2021

Se observa que de las 8.409 de las PQRSD radicadas y asignadas en el módulo de Comunicaciones externas (ventanilla) en el segundo semestre de 2021, las áreas responsables gestionaron el 60,34% (5.074) de las PQRSD de manera oportuna (Respuesta en Términos), el 9,48% (798) de los radicados entrantes no presentaban número de registro de salida asociado y su fecha de vencimiento expiró antes de la fecha de entrega de la información (Vencidas sin respuesta), el 5,91% (497) se tramitaron extemporáneamente (Contestadas después de la fecha de vencimiento) y el 24,25% (2.040) de las solicitudes recibidas aún contaban con tiempo para su vencimiento (Sin respuesta a la fecha de corte).

La OCIG, en cumplimiento de sus roles, presentó las siguientes recomendaciones ante la Alta Dirección, con el objeto de adoptar las medidas pertinentes para la prestación de un adecuado y eficiente servicio a los ciudadanos:



- ✓ Se insta al Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía para que de ahora en adelante realice las asignaciones conforme a lo establecido en el Decreto 0396 de 2020, de tal forma que cuando se presenten solicitudes en las cuales sea necesaria la intervención para su contestación y cierre de un número plural de Secretarías, oficinas o departamento, se realice una sola asignación, para que exista un único responsable de solicitar insumos de respuesta a los demás involucrados y elaborar una sola respuesta para el peticionario.
- ✓ Incluir dentro de los ítems de clasificación de los registros la categoría de solicitudes Habeas Data que permita identificar y aplicar un tratamiento especial a las solicitudes, quejas o denuncias por la presunta vulneración a las normas que regulan el derecho constitucional que tienen las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que repose en bancos de datos o archivos de entidades públicas o privadas y por la posible vulneración a las libertades y demás garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales, atendiendo lo reglado en la Ley 1581 de 2012 y sus normas complementarias.
- ✓ Incluir dentro de los ítems de clasificación la categoría de solicitudes de niños, niñas y adolescentes y periodistas para registrar las solicitudes con fundamento en lo establecido en la ley aquellos asuntos relacionados con (i) Solicitudes de niños, niñas o adolescentes, (ii) Solicitudes elevadas por periodistas para el ejercicio de su actividad a fin de atender de fondo todas las pretensiones elevadas por el ciudadano o el menor de edad con el fin de garantizar los términos establecidos en la Ley y realizar el tratamiento especial de las solicitudes que conlleven datos personales de menores de edad para garantizar la reserva de identidad del menor por tanto en el registro en el sistema no podrán incluirse sus nombres y apellidos. Así mismo cualquier dato catalogado como sensible de acuerdo con la normatividad (Ley 1581 de 2012).
- ✓ En el marco de la Ley 1712 de 2014 con el propósito de promover el acceso a la información pública y descongestionar los canales de atención, se recomienda publicar y actualizar información de interés dirigida a los ciudadanos con base en las consultas recurrentes o solicitudes generales de información, radicadas por los canales habilitados.
- ✓ Continuar con el plan de capacitación dirigido a los funcionarios, contratistas responsables de dar respuestas a las PQRSD, con el fin de mantener actualizado el talento humano y garantizar una transmisión de información al ciudadano más clara y precisa. Así mismo incluir en los ejercicios de capacitación y retroalimentación a los contratistas y servidores públicos que realizan el rol de radicación, de forma tal que les permita identificar de manera asertiva el tipo de solicitud, modalidad y tema con el fin de evitar asignar una petición errónea, demorando el trámite de respuesta.
- ✓ Crear un plan de contingencia liderado por la Secretaría Administrativa que involucre a las diferentes dependencias que a la fecha presenten PQRSD que se encuentran vencidas (sin cerrar o cerradas sin la respuesta cargada en el sistema).
- ✓ Se solicita a la Oficina Asesora TIC que parametrize el Software GSC para que las solicitudes categorizadas como informativas no tengan obligatorio el campo de "Tiempo de respuesta" y se cierren

automáticamente. Debido a que este tipo de solicitudes podría afectar los indicadores de las peticiones sin respuesta.

- ✓ Se insta a las diferentes dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga, a dar respuesta de fondo dentro de los términos de ley a las comunicaciones de correspondencia interna y externa que a la fecha no han sido respondidas y realizar actividades de autocontrol y seguimiento a fin.
- ✓ Continuar con la realización de acciones incluyentes y ajustes razonables, para la prestación de un servicio con enfoque diferencial.
- ✓ Como se materializó el riesgo identificado dentro del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía "PQRSD" presentándose respuestas extemporáneas a la ciudadanía, a entes externos gubernamentales y no gubernamentales, se solicita dar el respectivo tratamiento de conformidad a la política de Administración del Riesgo de la Alcaldía de Bucaramanga vigente.
- ✓ Establecer mecanismo que permita medir la satisfacción de los ciudadanos, por parte del proceso de Servicio de Atención al Ciudadano, sobre las respuestas dadas por la entidad, realizar ejercicios de retroalimentación con las áreas de mayor riesgo a fin de tomar las acciones correctivas y de mejora correspondientes.
- ✓ Se recomienda socializar con funcionarios y contratistas, los términos legales de respuesta a las PQRS, las consecuencias legales y administrativas por la omisión de respuesta o dilatación de esta, así como fomentar la sensibilización en el compromiso y responsabilidades en el marco de los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación.
- ✓ Comunicar las buenas prácticas de las dependencias que hayan generado buenos resultados en la gestión de las PQRSD para que se puedan tomar de referencia con el fin establecer / ajustar los controles que permitan el mejorar los indicadores de PQRSD con respuesta dentro de los términos de ley.

#### **1.2.6. Seguimiento a la presentación del Informe Cuenta Anual Consolidado para la Contraloría Municipal.**

En cumplimiento a la Resolución No.000173 de 2021 de la Contraloría de Bucaramanga relacionada con la rendición de cuenta electrónica correspondiente a la vigencia 2021, la Administración Central del Municipio de Bucaramanga adelantó la respectiva validación y rendición ante la plataforma SIA MISIONAL de los 46 formularios ordenados por el Ente de Control Municipal, para ello, la Oficina de Control Interno de Gestión, dando alcance a su rol de seguimiento, realizó la circular No. 011 del 17 de enero del 2022, y realizó seguimiento para que se efectuara oportunamente esta actividad, la cual contó con el soporte de la Oficina TIC.

A continuación, se anexa listado de formularios validados y publicados ante el portal <https://siacontralorias.auditoria.gov.co/>:



FORMATO	NOMBRE DEL FORMATO	SECRETARÍA Y/O DEPENDENCIA RESPONSABLE
[F01 AGR]: [F02A AGR]: [F02B AGR]:	FORMATO 1. Catálogo de Cuentas FORMATO 2A. Resumen de Caja Menor FORMATO 2B. Relación de Gastos de Caja	SECRETARIA DE HACIENDA-CONTABILIDAD
[F03 AGR]: [F03A CDN]: [F07B CDN]: [F07B1 CDN]: [F09 AGR]:	FORMATO 3. Cuentas Bancarias FORMATO 3A. Movimiento de Bancos FORMATO 7B. Relación de Pagos FORMATO F07B1. Relación de Pagos sin afectación pptal. FORMATO 9. Ejecución PAC de la Vigencia	SECRETARIA DE HACIENDA-TESORERIA
[F04 AGR]: [F05A AGR]: [F05B AGR]:	FORMATO 4. Pólizas de Aseguramiento FORMATO 5A. Propiedad Planta y Equipo Adquisiciones y Bajas FORMATO 5B. Propiedad Planta y Equipo Inventario	SECRETARIA ADMINISTRATIVA-ALMACEN O INVENTARIOS
[F06 AGR]: [F06A CDN]: [F07 CBUCA]: [F07A CDN]: [F08A CBUCA]: [F08B CBUCA]: [F10 CBUCA]: [F11 CBUCA]: [F20 2 CBUCA]: [F28 INGES]: [F33 VFUTUR]: [F36 SEUD]:	FORMATO 6. Ejecución Presupuestal de Ingresos FORMATO 6A. Relación de Ingresos FORMATO 7. Ejecución Presupuestal de Gastos FORMATO 7A. Relación de Compromisos FORMATO 8A. CBUCA Modificaciones al Presupuesto de Ingresos FORMATO 8B. CBUCA Modificaciones al Presupuesto de Egresos FORMATO 10. CBUCA Ejecución Reserva Presupuestal FORMATO 11. Ejecución Presupuestal de Cuentas por Pagar FIDUCIAS Control fiscal de los patrimonios autónomos fondos cuenta y fideicomisos abiertos FORMATO 28. Indicadores de Gestión FORMATO 33. INFORME DE VIGENCIAS FUTURAS FORMATO 36. Sistema Estadístico Unificado de Deuda (SEUD)	SECRETARIA DE HACIENDA-PRESUPUESTO
[F12 AGR]: [F27 PLACC]:	FORMATO 12. Proyectos de Inversión FORMATO 27. PLANES DE ACCIONES U OPERATIVOS	

[F27A_EPLAC]: [F30_PJ]: [F30A_EJEPJ]: [F32_PESTRA]:	FORMATO 27A. EJECUCION DEL PLAN DE ACCION FORMATO 30. INFORME PLAN DE INVERSION FORMATO 30A. EJECUCION PLAN DE INVERSIONES FORMATO 32. PLAN ESTRATEGICO	SECRETARIA DE PLANEACION
[F14A1_AGR]: [F14A2_AGR]: [F14A3_AGR]: [F14A4_CBUCA]: [F14A5_AGR]:	FORMATO 14A1. Talento Humanos Funcionarios por Nivel FORMATO 14A2. Talento Humano Nombramientos FORMATO 14A3. Talento Humano Pagos por Nivel FORMATO 14A4. Talento Humano Cesantías FORMATO 14A5. Talento Humano Número de Funcionarios	SECRETARIA ADMINISTRATIVA- TALENTO HUMANO
[F15A_AGR]: [F15B_AGR]:	FORMATO 15A. Evaluación de Controversias Judiciales FORMATO 15B. Acciones de Repetición	SECRETARIA JURÍDICA
[F16]: [F17A3]:	FORMATO 16. Gestión Ambiental FORMATO 17A3. Recursos Sector Salud	SECRETARIA DE SALUD Y AMBIENTE
[F20_1A_CCC]:	FORMATO F20_1A_CCC Acciones de Control a la Contratación de Sujetos CMB	SECRETARIAS JURIDICA, ADMINISTRATIVA CON EL APOYO DE LAS TIC
[F22_PQR]:	FORMATO 22. Relación Peticiones Quejas y Reclamos	SECRETARIA ADMINISTRATIVA/ PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
[F24A_APLME]:	FORMATO 24A. Avance Plan de Mejoramiento	OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION
[F25_COMPRA]: [F25A_EJCOM]:	FORMATO 25. PLAN DE COMPRAS DE LA ENTIDAD FORMATO 25A. Ejecución del plan de compras	SUB SECRETARIA DE BIENES Y SERVICIOS
[F31_PREIND]:	FORMATO 31. INFORMES DE RENTAS POR COBRAR PREDIAL UNIFICADO E INDUSTRIA Y COMERCIO	SECRETARIA DE HACIENDA-IMPUESTO CON EL APOYO DE LAS TIC
[F17B3]:	FORMATO 17B3. Cobertura Planta Cargos Sector Educación	SECRETARIA DE EDUCACION
[F21_AGR]:	Asignación de los recursos territoriales a la cultura	SECRETARIA DE HACIENDA-PRESUPUESTO Y SECRETARIA DE PLANEACION

Tabla 28. Listado de formularios validados y publicados en SIA CONTRALORIAS

### 1.2.7. Informe de Seguimiento al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República



Secretaría	Unidad de medida	Porcentaje de avance		
		0% - 50%	51% - 99%	100%
DESARROLLO SOCIAL	12	0	1	11
EDUCACION	107	6	1	100
HACIENDA	37	3	0	34
OATIC	1	0	0	1
INDERBU	4	0	0	4
Sub Dirección Administrativa	2	0	0	2
Sub Dirección Técnica y Administrativa	1	0	0	1
OFICINA JURIDICA	3	0	0	3
INFRAESTRUCTURA	17	1	3	13
INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA	3	0	0	3
INVISBU	4	0	0	4
ISABU	18	0	0	18
PLANEACIÓN	2	0	0	2
SALUD	54	4	4	46
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>242</b>

Tabla 29. Avance por Secretarías de los Planes de Mejoramiento suscritos con Contraloría General de la República.  
Fuente propia.

La información presentada en el cuadro anterior corresponde al resultado del seguimiento realizado por la OCIG al avance de los planes de mejoramiento suscritos de acuerdo a las auditorías realizadas por la Contraloría General de la República con corte a diciembre 31 de 2021. En el que se identifican las acciones correctivas que se encuentran al 100%, y aquellas pendientes por cumplimiento.

Es pertinente indicar que las observaciones específicas relacionadas con el estado de avance de las acciones, se encuentran soportadas por actas de visita con cada responsable de actividad, las cuales reposan en el archivo de gestión de la OCIG; el Informe consolidado es publicado en la plataforma de Información de la Contraloría General de la República, SIRECI de conformidad a lo dispuesto por dicho ente de control.

### 1.2.8. Informe de Seguimiento al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría Municipal de Bucaramanga

En cumplimiento de la Resolución 244 de 2020, expedida por la Contraloría Municipal de Bucaramanga, el párrafo del Art. 20, "Sobre los Planes de Mejoramiento suscritos, se rendirán informes semestrales de avance

*R*

en febrero 10 y julio 15 de cada año". A continuación, se relaciona el resultado del seguimiento a la matriz consolidada en un único plan de mejoramiento de las auditorías realizadas por el ente de control que generaron hallazgos y la respectiva suscripción individuales de Planes de Mejoramiento.

Secretaría	Unidad de medida	Porcentaje de avance			Actividades atrasadas	Actividades completas Dic 2021
		0% - 50%	51% - 99%	100%		
ADMINISTRATIVA	31	0	1	30	1	2
DADEP	1	0	0	1	0	0
DESARROLLO SOCIAL	85	0	0	85	0	5
EDUCACION	103	2	0	101	0	3
HACIENDA	80	2	8	69	10	1
INFRAESTRUCTURA	105	13	3	88	16	9
INTERIOR	210	4	2	202	6	4
JURIDICA	11	0	0	11	0	6
PLANEACION	40	0	0	40	0	0
SALUD	38	1	4	32	5	8
OATIC	14	0	2	12	2	4
PRENSA Y COMUNICACIONES	2	0	0	2	0	0
OCIG	0	0	0	1	0	0
<b>Total</b>					40	42

Tabla 31. Avance por Secretarías de los Planes de Mejoramiento suscritos con Contraloría Municipal. Fuente propia.

La información presentada en el cuadro anterior corresponde al resultado del seguimiento realizado por la OCIG al avance de las acciones proyectadas en los planes de mejoramiento suscritos de acuerdo a las auditorías realizadas por la Contraloría Municipal de Bucaramanga CMB con corte a diciembre 31 de 2021. En el que se identifican las acciones correctivas que se encuentran al 100%, y aquellas pendientes por cumplimiento, las cuales se relacionan a continuación:

Es pertinente indicar que las observaciones específicas relacionadas con el estado de avance de las acciones, se encuentran soportadas por actas de visita con cada responsable de actividad, las cuales reposan en el archivo de gestión de la OCIG; el informe consolidado es publicado de manera oportuna en la plataforma de Información de la Contraloría Municipal, SIA MISIONAL de conformidad a lo dispuesto por dicho ente de control.

Por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión se ha adelantado Mesa de Trabajo con la Contraloría Municipal de Bucaramanga, en procura de revisar y validar las acciones que establecen cumplimiento satisfactorio del 100%, así como depurar la Matriz respecto de acciones enmarcadas en el Plan de Desarrollo del Gobierno anterior.

### **1.2.9. Informe de Seguimiento y evaluación a la Planeación Institucional - Plan de Desarrollo**

Conforme a lo establecido en las normas y directrices establecidas por el Departamento Nacional de Planeación - DNP sobre el seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo 2020-2023 "Bucaramanga, Ciudad de Oportunidades" a través de los Planes de Acción, la Oficina de Control Interno de Gestión y la Secretaría de Planeación, realizaron seguimiento a través de mesas de trabajo donde se verificó el total de metas proyectadas en los planes de acción para la vigencia 2021. Con el fin de corroborar lo reportado a la Secretaría de Planeación en el monitoreo mensual por cada una de las dependencias.

Se obtuvieron las evidencias suficientes que permitieron verificar las actividades realizadas por las Dependencias de la Administración Central y que corresponden al cumplimiento de las metas del Plan de Acción, obteniéndose los siguientes resultados:

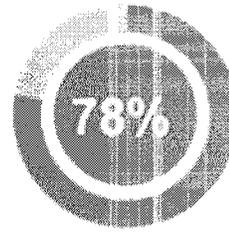
	DEPENDENCIA	PROGRAMA	COMPONENTE	META POM
1.	Sec. Desarrollo Social	13	5	61
2.	Sec. Salud y Ambiente	17	6	49
3.	Sec. Interior	14	6	43
4.	Sec. Educación	4	2	27
5.	IMCT	4	2	22
6.	Sec. Infraestructura	10	7	19
7.	INORBU	4	2	11
8.	IMESU	5	3	11
9.	Dir. Tránsito	4	2	11
10.	Sec. Planeación	4	4	11
11.	Sec. Administrativo	3	2	6
12.	OATTC	3	3	5
13.	INVISBU	4	2	5
14.	METROLÍNEA	1	1	4
15.	EMAB	1	1	4
16.	Sec. Hacienda	2	2	4
17.	Ofc. Prensa y Comunicaciones	1	1	3
18.	Sec. Jurídica	2	2	3
19.	OADER	1	1	3
20.	ISABU	1	1	2
21.	Bomberos	1	1	2
	<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>25</b>	<b>298</b>

**% CUMPLIMIENTO METAS**



**\$ 1.070.162.835.658**  
Recursos Programados

**% EJECUCIÓN PRESUPUESTAL**



**\$835.564.823.932**  
Recursos Ejecutados

Fuente: Secretaría de Planeación

Tabla 33. Avances Plan de Desarrollo por Dependencia.

ANÁLISIS MUESTRA SELECCIONADA	NÚMERO METAS
TOTAL METAS VERIFICADAS	224
METAS CON PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL 76% A 100%	209
METAS CON PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL 51%-75%	5
METAS CON PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL 26%-50%	3
METAS CON PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL 0% AL 25%	5
METAS NO PROGRAMADAS CON AVANCE	2

METAS DE LA VIGENCIA 2021 Dependencias Administración Central						NO PROGRAMADAS Para la Vigencia 2021	TOTAL (Admon Central Vig. 2021)
DEPENDENCIAS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL 0% AL 25%	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL 26% AL 50%	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL 51% AL 75%	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL 76% AL 100%	TOTAL Vig. 2021	CON AVANCE	
1 DADEP	1	0	0	2	3	0	3
2 OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	0	0	0	3	3	0	3
3 OFICINA TIC	0	0	1	4	5	0	5
4 SECRETARÍA ADMINISTRATIVA	0	0	0	6	6	0	6
5 SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	0	1	0	60	61	0	61
6 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2	0	0	25	27	1	28
7 SECRETARÍA DE HACIENDA	1	0	0	3	4	0	4
8 SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	1	1	1	16	19	0	19
9 SECRETARÍA DE INTERIOR	0	0	0	43	43	0	43
10 SECRETARÍA JURÍDICA	0	0	0	3	3	1	4
11 SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	0	1	2	8	11	0	11
12 SECRETARÍA DE SALUD Y MEDIO AMBIENTE	0	0	1	36	37	0	37
TOTAL	5	3	5	209	222	2	224

Tabla 34. Resultados avance Plan de Desarrollo. Fuente propia.

Teniendo en cuenta el porcentaje de avance verificado, se concluye que de las 224 metas revisadas del Plan de Desarrollo Municipal, al corte 31 de diciembre de 2021, 211 metas que equivalen al 94,19%, alcanzaron un cumplimiento en el rango del 76%-100%, 5 metas que representan el 2,23% de la muestra lograron un avance entre el 50% al 75%, 3 metas equivalentes al 1,34%, reflejaron un avance dentro del rango del 26% al 49%; por

su parte 5 metas programadas para la vigencia actual correspondientes al 2,23% se encuentran en el rango del 0% al 25%.

Al respecto, la OCIG realiza las siguientes recomendaciones:

- ✓ Se recomienda a las dependencias gestoras de recursos de inversión de la Administración Central, realizar las acciones administrativas tendientes al cumplimiento de las metas que con corte a diciembre 31 de 2021 presentan un avance en el rango del 0% al 25%.
- ✓ Para los seguimientos posteriores que se adelanten por la Oficina de Control Interno de Gestión al Plan de Desarrollo, se recomienda previamente cargar en el drive las evidencias que respaldan los avances reportados en las metas programadas para la vigencia, así como la relación de los contratos que se llevaron a cabo para dar cumplimiento a las mismas, con el fin de realizar el análisis oportuno de los reportes presentados en el plan de acción de cada dependencia.
- ✓ En aquellos casos que la meta involucre la formulación e implementación de Estrategias, Políticas y Programas, la Oficina de Control Interno de Gestión recomienda adelantar las acciones para su implementación.
- ✓ Continuar con el ejercicio de las Mesas de Trabajo en articulación con la Secretaría de Planeación y los enlaces de las dependencias responsables para garantizar la efectividad de la revisión.

#### **1.2.10. Seguimiento al procedimiento para el manejo de las Cajas menores**

La Oficina de Control Interno realizó verificación al cierre de las cajas menores con corte a Diciembre de 2021.

Es pertinente indicar que el Artículo 3° del Decreto 0415 de 2020 realiza la designación de responsables del manejo de las cajas menores de la Entidad, el cual fue modificado el día 01 de julio de 2021 mediante Resolución No. 1210 de 01 de julio de 2021.

- ✓ Despacho Alcalde
- ✓ Secretaría del Interior
- ✓ Secretaría de Desarrollo Social
- ✓ DADEP

De la revisión realizada, la OCIG recomienda:

- ✓ Utilizar los formatos actualizados en la última versión publicada en la nube y diligenciar la totalidad de los espacios solicitados en cada uno.



- ✓ Dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 415 de 2020 y en el Procedimiento para Caja Menor P-GFP-3000-170-005, en lo relacionado con la presentación de los documentos soportes que respaldan los correspondientes gastos.
  - ✓ Verificar que las facturas que soportan los gastos realizados con la caja menor, cumplan con los requisitos establecidos en el Art. 617 del Estatuto Tributario.
  - ✓ Se recomienda ajustarse a las reglas establecidas en los reglamentos internos de la Alcaldía en cuanto a la foliación y enumeración de los soportes del reembolso conforme a lo establecido en el artículo 19 numeral 6 del Decreto 0415 de 2020.
  - ✓ Se recomienda ajustarse a las reglas establecidas en los reglamentos internos de la Alcaldía, en cuanto a la foliación y enumeración de los soportes del reembolso conforme lo estableció en el artículo 19 numeral 6 del Decreto 0415 de 2020.
- ✓ Se recomienda diligenciamiento completo de los soportes de legalización de la caja menor.

### 1.2.11. Informe de Evaluación de Gestión por dependencias

La Oficina de Control interno de Gestión realiza evaluar la Gestión de cada una de las dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga con el propósito de dar cumplimiento a la Ley 909 de 2004, Art. 39, Decreto 648 de 2017, ACUERDO No. CNSC - 6176 de 2018 (octubre 10), y la metodología establecida en la Circular 004 de 2005 del DAFP.

Con el objeto de que dicha evaluación sea técnica y objetiva la Oficina de Control Interno de Gestión elaboró un instrumento de medición con los siguientes parámetros:

ROL OCIG	%	COMPONENTE	%	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Evaluación de la gestión del riesgo	30	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	10	(Total Numero de Actividades*100)/Número de Actividades Cumplidas al 100%
		Mapa de Riesgos de Corrupción	10	(Total Numero de Actividades*100)/Número de Actividades Cumplidas al 100%
		MORGI Mapa de Oportunidades, Riesgos de Gestión Institucional.	10	(Total Numero de Actividades*100)/Número de Actividades Cumplidas al 100%
Evaluación y Seguimiento	70	Planes de Mejoramiento Contralorías General y Municipal	20	(Total Numero de Actividades*100)/Número de Actividades Cumplidas al 100%
		Planes de mejoramiento de Auditorías Internas	20	Planes de Mejoramiento ((Total Numero de Actividades*100)/Número de Actividades Cumplidas al 100%)
		Seguimiento Plan de Desarrollo	30	Promedio entre la evaluación de las metas y los recursos.
			100	

RANGOS	SIGNIFICADO	DEFINICIÓN
Menor a 7	Deficiente	No se desarrollaron las tareas o se presenta un desarrollo parcial de las actividades y/o productos de acuerdo al Compromiso.
Entre 7,1 y 9,9	Aceptable	Desarrollo de las actividades y/o productos, pero con limitaciones en el impacto y en agregados adicionales que afectan las metas u objetivos propuestos y/o la gestión ejecutada.
Igual al 10	Sobresaliente	Desarrollo de las actividades programadas y cumplimiento de los productos establecidos. Lo ejecutado fue igual a lo planeado.

Tabla 38. Parámetros para Evaluación de Gestión por Dependencias. Fuente propia.

Aplicados los parámetros establecidos en el instrumento de medición anterior mencionado, el resultado de la Evaluación por Dependencias para la vigencia 2021 es el siguiente:

Secretaría / Dependencia	Resultado
Secretaría Administrativa	8,7
Control Interno Disciplinario	8,9
DADEP	8,0
Secretaría Desarrollo Social	9,4
Secretaría Educación	8,8
Secretaría / Dependencia	Resultado
Secretaría de Hacienda	6,5
Secretaría de Infraestructura	7,6
Secretaría del Interior	8,2
Secretaría Jurídica	8,2
Secretaría de planeación	8,6
Prensa y comunicaciones	9,0
Secretaría de Salud y Ambiente	8,0
OATIC	6,5
UTSP	6,5
Valorización	9,9

Tabla 39. Resultados Evaluación de Gestión por Dependencias. Fuente propia.

#### Recomendaciones:

Fortalecer las acciones pertinentes para el cumplimiento total de los compromisos asociados con los Objetivos Institucionales que se proyecten o suscriban durante la vigencia 2022, con el fin de garantizar la oportunidad y efectividad de estos, mediante el monitoreo y seguimiento permanente, soportados con evidencias cualitativas y cuantitativas que reflejen la eficiencia, eficacia y efectividad en el uso de los recursos públicos, uso de buenas prácticas administrativas, herramientas de autocontrol, así como también, atender oportunamente y de fondo todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias tanto externas como internas que eleven los ciudadanos a través de los diferentes canales de conformidad a la normatividad legal vigente; buscando con ello, fomentar una gestión oportuna y eficaz para el control y tratamiento del riesgo y no incurrir en la identificación de posibles hallazgos de tipo, administrativo, disciplinario, sancionatorio, fiscal y/o penal.

Establecer controles y mecanismos al interior de las dependencias, para dar cumplimiento a la totalidad de las acciones correctivas plasmadas en los planes de mejoramiento, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Mapa de Riesgos de Corrupción y de Gestión. Así mismo revisar los controles existentes con el propósito de analizar si fueron adecuados para prevenir posibles riesgos de corrupción y de gestión.

La Oficina de Control Interno de Gestión recomienda realizar acciones eficaces tendientes al seguimiento periódico para la atención oportuna y de fondo, de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, elevadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos normativos, evitar posibles riesgos e incurrir en investigaciones disciplinarias y otras acciones legales.

Fortalecer los controles y mecanismos al interior de las dependencias, para dar cumplimiento a la totalidad de las acciones plasmadas en las políticas institucionales, so pena de incurrir en incumplimiento del artículo 81 Ley 1474 del 2011.

#### **1.2.12. Informe sobre el uso de Software Legal Vigencia 2021**

Este informe se elaboró atendiendo la Directiva Presidencial No 002 de 2002, la Circular No. 04 de 2006 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial y conforme con el procedimiento determinado en la Circular No. 017 de 2011 de la Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional de Derechos de Autor, que disponen el deber de los Representantes Legales y Jefes de Oficina de Control Interno de las Entidades u Organismos Públicos del Orden Nacional y Territorial, de remitir la información relacionada con la "Verificación, recomendaciones y resultados sobre el cumplimiento de las normas en materia de derecho de autor sobre Software".



**CONFIRMACIÓN PRESENTACIÓN INFORME SOFTWARE LEGAL VIGENCIA 2021**

**Respetado(a) Usuario(a):**  
**CLAUDIA ORELLANA**  
**ALCALDÍA DE BUCARAMANGA**  
**Bucaramanga (Santander)**

Le informamos que luego de verificar en nuestros archivos, se encontró que efectivamente el 08-03-2022 usted remitió ante la Dirección Nacional de Derecho de Autor, con éxito el informe de software legal, con los siguientes datos:

Orden	Municipal
Sector	Administración Municipal
Departamento	Santander
Municipio	Bucaramanga
Entidad	ALCALDÍA DE BUCARAMANGA
Nit	890201222-0
Nombre funcionario	CLAUDIA ORELLANA
Dependencia	CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Cargo	JEFE OFICINA
1. Con cuantos equipos cuenta la entidad	750
2. El software se encuentra debidamente licenciado?	Si

*Imagen 3. certificado de confirmación de presentación informe software legal vigencia 2021*  
*Fuente Dirección Nacional de Derecho de Autor.*

Una vez realizado el análisis y reporte la OCIG realizó las siguientes recomendaciones:

- ✓ Dar de baja a los equipos que estén obsoletos de acuerdo con el procedimiento de bajas establecido por la ASTM (American Society for Testing and Materials).
- ✓ Mantener la rigurosidad en el cumplimiento y pertinencia de la información requerida por las entidades competentes, en materia de Derechos de Autor de Software.
- ✓ Continuar administrando el software, de la manera como lo ha venido adelantando la Alcaldía de Bucaramanga, garantizando el respeto al derecho de autor y los derechos conexos, en lo referente a utilización de programas de ordenador (software), respaldados por los documentos de licenciamiento o transferencia de propiedad respectivos.

### 1.2.13. Informe de seguimiento a los Planes de Acción Institucionales 2022

En el marco de la Ley 1474 de 2011 que en su artículo 74 señala que todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión y en el Artículo 1 del Decreto 612 de 2018 donde se adiciona al Capítulo 3 del Título 22 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública la integración de los planes institucionales y estratégicos, la Oficina de Control Interno de Gestión, verificó el cumplimiento de los lineamientos dados.

Al respecto, se evidenció en el seguimiento con corte a Enero 31 de 2022, que se publicaron los planes de acción institucionales, dentro de los términos señalados, los siguientes planes de acción en el siguiente link: <https://www.bucaramanga.gov.co/planes-institucionales-mipg/> y que la Secretaría de Planeación actuando como Secretaria técnica del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Administración Central de Bucaramanga, realizó reunión el 26 de enero de 2022 para aprobación de los planes de acción publicados en página web y se registra la actuación en el Acta No. 1 de dicho comité.

Adicionalmente, la OCIG presentó las siguientes recomendaciones:

- ✓ Se recomienda trasladar la publicación de los planes institucionales a la sección de Transparencia – planeación, para facilitar su búsqueda por la ciudadanía.
- ✓ Respecto de la publicación y actualización del Plan Anual de Adquisiciones, se establece enlace directo para su consulta en la página web <https://www.bucaramanga.gov.co/transparencia/plan-anual-de-adquisiciones/>, del cual se recomienda su acceso simultáneo en la sección <https://www.bucaramanga.gov.co/planes-institucionales-mipg/>
- ✓ Se recomienda incluir en el Plan Anual de Capacitación periodicidad de medición, responsable de medición, periodicidad de análisis y responsable de análisis de los indicadores de control diseñados.
- ✓ En cuanto al Plan para la Implementación de la Estrategia de Gobierno Digital Seguridad y Privacidad de la Información, si bien es cierto se realiza un análisis de la situación actual del modelo en la Administración Central del Municipio de Bucaramanga, se recomienda generar un cronograma para la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, teniendo en cuenta la política y manual de seguridad y privacidad de la información aprobados y del análisis realizado, debido a que en el documento publicado no se evidencia.
- ✓ Respecto al Plan Tratamiento Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información – Seguridad Digital, establece una guía para el control y minimización de los riesgos de seguridad digital y así proteger la privacidad de la información y los datos tanto de los procesos como de las personas vinculadas con la información de la institución, sin embargo, se recomienda generar un cronograma que contemple la definición de las actividades a desarrollar en aras de mitigar los riesgos sobre los activos, siguiendo las

recomendaciones de la Guía de Gestión de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información del MINTIC.

- ✓ Adicionalmente, en el Plan de Tratamiento Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información – Seguridad Digital, se recomienda no utilizar el formato de correspondencia, sino que se gestione su inclusión dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

## **2. EVALUACION DE LA GESTIÓN DEL RIESGO**

A través de este rol la Oficina de Control Interno de Gestión de la Alcaldía de Bucaramanga, proporciona un aseguramiento objetivo a la Alta Dirección (línea estratégica) de la efectividad de las actividades de administración del riesgo en la entidad para ayudar a asegurar que los riesgos claves o estratégicos estén adecuadamente definidos y sean gestionados apropiadamente y que el sistema de control interno está siendo operado efectivamente, para lo cual se realizaron las siguientes actividades:

Se elaboró el Plan de Acción y Auditoría basado en riesgos, priorizando aquellos procesos o unidades auditables que tienen mayor nivel de exposición al riesgo y que fue aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en su sesión 1 del 25 de enero de 2022.

En cumplimiento a lo normado en esta materia e implementado por la entidad mediante la Política de Administración de Riesgos, la Oficina de Control Interno de Gestión ha realizado seguimientos al PAAC y a los Mapas de Riesgos Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Gestión por proceso, correspondiente al cierre de la vigencia 2021, publicados en la página web institucional de la alcaldía de Bucaramanga en el enlace <https://www.bucaramanga.gov.co/transparencia/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-2/>

### **2.1 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN A CIUDADANO**

En cumplimiento al Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012 y a la Política de Administración de Riesgos institucional, la Oficina de Control Interno de Gestión, verificó que la Administración Central cumpliera con las acciones planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC para la Vigencia 2021 con corte a 31 de diciembre de 2021 y el resultado es presentado y publicado en la página web del municipio en el link: <https://www.bucaramanga.gov.co/oficinas/control-interno-de-gestion/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano/>.

A continuación, se presenta el cuadro que muestra el nivel de cumplimiento por cada componente:

Componente	Nivel de Cumplimiento 2021
Gestión del Riesgo	99,4
Estrategia Anti trámites	68,33
Rendición de Cuentas	97,68
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	99,36
Transparencia y acceso a la información	90,19
Mapa de Riesgos de corrupción	99,24

Tabla 40. Nivel de cumplimiento PAAC por componente. Fuente propia

Es pertinente indicar que las observaciones específicas relacionadas con el estado de avance de las acciones, se encuentran soportadas por actas de visita con cada responsable de actividad, las cuales reposan en el archivo de gestión de la OCIG.

### 2.1.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Se realizó seguimiento al cierre del año 2021 en materia de riesgos de corrupción, con base en la matriz de riesgos de corrupción, resultado publicado en la página web del municipio en el link: <https://www.bucaramanga.gov.co/transparencia/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-2> con los siguientes resultados:

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION 2021					
PROCESOS	TOTAL ACCIONES	ACCIONES CUMPLIMIENTO PRIMER CUATRIMESTRE (CORTE DICIEMBRE 31 DE 2021)			
		NO APLICAN PARA ESTE PERIODO	0%-50%	51%-99%	100%
PROCESO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	4	0	0	0	4
PROCESO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	1
PROCESO DE GESTIÓN DE LAS TIC	2	0	0	0	2
PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	0	0	0	2
PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA	10	0	0	0	10
PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	0	0	0	1

PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0	0	0	1
PROCESO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	2	0	0	0	2
PROCESO DE SEGURIDAD, PROTECCIÓN Y CONVIVENCIA CIUDADANA	2	0	0	0	2
PROCESOS	TOTAL ACCIONES	ACCIONES CUMPLIMIENTO PRIMER CUATRIMESTRE (CORTE DICIEMBRE 31 DE 2021)			
		NO APLICAN PARA ESTE PERIODO	0%-50%	51%-99%	100%
PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	1	0	0	0	1
PROCESO GESTIÓN DE LA SALUD PÚBLICA	4	0	0	1	3
PROCESO GESTIÓN DE LAS FINANZAS PÚBLICAS	4	0	0	0	4
PROCESO GESTIÓN JURÍDICA	1	0	0	0	1
PROYECCION Y DESARROLLO COMUNITARIO	4	0	0	0	4
TODOS LOS PROCESOS	14	0	0	0	14
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>52</b>

Tabla 46. Nivel de cumplimiento Mapa de Riesgos de Corrupción 2021. Fuente propia

Las observaciones específicas relacionadas con el cuadro anterior están soportadas por actas de visita y se encuentran en la matriz de Mapa de Riesgos Anticorrupción ubicada en físico en el archivo de gestión de la OCIG.

### 2.1.2. Recomendaciones generales del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

La OCIG realizó las siguientes recomendaciones que fueron comunicadas a los responsables en las actas de visita diligenciadas:

- ✓ Incluir las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC que no se cumplieron en la vigencia 2021 en el PAAC del 2022.
- ✓ Culminar el proceso para la implementación de los trámites que no alcanzaron el cumplimiento del 100%.
- ✓ Continuar con la realización de visitas de inspección ocular a bienes de uso público, bienes fiscales y espacio público para evidenciar posibles ocupaciones o usos irregulares, con el fin de evitar uso indebido de los bienes públicos en beneficio propio o de un particular (vehículos, muebles, inmuebles, equipos, etc.), con el fin de garantizar la efectividad del control establecido

## 2.2. MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN

La Oficina Control Interno de Gestión durante el mes de marzo de 2022, realizó seguimiento al cumplimiento de las acciones proyectadas en el Mapa de Riesgos de Gestión por Proceso. Correspondiente a la vigencia 2021, cuyo resultado se resumen en el siguiente cuadro:



CUMPLIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS CON CORTE A DICIEMBRE DE 2021					
DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LAS ACCIONES DE MITIGACION	TOTAL ACCIONES PREVENTIVAS	N/A	0% - 50%	51% - 99%	100%
OFAI	2	0	1	0	1
EDUCACIÓN	11	1	0	0	10
PRENSA Y COMUNICACIONES	3	0	0	0	3
PLANEACION	20	0	0	2	18
ADMINISTRATIVA	14	2	0	0	12
VALORIZACIÓN	1	0	0	0	1
DADEP	4	0	2	0	2
UTSP	1	0	0	0	1
DESARROLLO SOCIAL	4	0	1	0	3
HACIENDA	5	0	0	0	5
JURIDICA	7	0	0	0	7
CID	4	0	0	0	4
SALUD Y AMBIENTE	5	0	0	0	5
INFRAESTRUCTURA	4	0	1	0	3
CIG	4	0	0	0	4
OATIC	16	0	4	1	11
INTERIOR	8	0	0	1	7
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>97</b>

Tabla 47. Nivel de cumplimiento Mapa de Riesgos de Procesos 2021. Fuente propia

En el cuadro anterior se reflejan 113 acciones preventivas proyectadas en el Mapa de Riesgos de Gestión Institucional, de las 97 presentan cumplimiento del 100% correspondientes a un 85,84% del total.

### 2.3 MAPA DE RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Oficina Control Interno de Gestión durante el mes de marzo de 2022, realizó seguimiento a la estructuración y puesta en funcionamiento del mapa de gestión de riesgos de seguridad de la información, se presentaron los informes que corresponden a la estructuración de los riesgos de seguridad de la información que han sido reportados en el año 2021 en los siguientes informes:

- ✓ Política de gestión de riesgos de la entidad en el capítulo 9.4 donde se establecieron los lineamientos para los riesgos de seguridad de la información, de acuerdo a las recomendaciones del DAFP.
- ✓ En el enlace <https://www.bucaramanga.gov.co/planes-institucionales-mipg/>, se puede descargar el Plan de Tratamiento Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información y un archivo en formato .xls, que contiene los diferentes riesgos de seguridad de la información definidos para la Alcaldía de Bucaramanga.
- ✓ En el mapa de gestión de riesgos del año 2021 están identificados los riesgos, con su contexto, probabilidad de impacto y planes de acción, los cuales fueron monitoreados y revisados.
- ✓ En el mapa de riesgos de corrupción del año 2021, también están identificados los riesgos, los cuales fueron monitoreados y revisados

Cabe destacar que pese a que una vez corroborada esta información y además de lo correspondiente a documentos de registros de activos de información e índice de información clasificada y revisada para la vigencia 2021, los cuales conforman el inventario de activos de información, se hace necesario que se utilice el documento tipo "Inventario y clasificación de activos de información", pero se determina que, aunque la información está distribuida en los tres documentos anteriores, el mapa de riesgos de seguridad de la información, no se encuentra consolidada en este documento tipo.

#### 2.3.1. Recomendaciones Mapa de Riesgos de Seguridad de la Información

- ✓ Se evidencia que ya existe el listado de activos, riesgos de seguridad y tratamiento de riesgos de seguridad de la información, sin embargo, es necesario que se consolide la información correspondiente a: inventario de activos, riesgos de seguridad de la información y tratamiento de riesgos de seguridad de la información en el documento tipo "Inventario y clasificación de activos de información".
- ✓ Según el documento Plan Tratamiento Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información – Seguridad Digital que se encuentra publicado en la página web de la Alcaldía de Bucaramanga, para realizar el análisis de riesgo de los procesos, se utiliza el "Formato Consolidado Calificación del Riesgo" (OATIC-F-001) en el cual personas del equipo deberán calificar el impacto y la probabilidad de cada uno de los riesgos identificados de acuerdo con los niveles para la estimación de los riesgos que deberán ser tomados del documento - Manual para la Administración de Riesgos y Oportunidades y medidas de anticorrupción de la Alcaldía de Bucaramanga, sin embargo, para el mapa de riesgos de seguridad de la información, se recomienda usar el formato definido por el Mintic, el documento tipo para los activos de información y el mapa de riesgos de seguridad de la información.
- ✓ Se recomienda que la persona encargada de seguridad de la información, al interior de la OATIC, coordine la estructuración de los activos de información y el mapa de gestión de riesgos de la información, toda vez que se requiere que lo gestione una persona con altos conocimientos en seguridad de la información,

utilizando como metodología para tratamiento de riesgos de la información, la norma "ISO 27005" o la metodología de análisis y gestión de riesgos "Magerit".

### 3. LIDERAZGO ESTRATÉGICO

A través de este rol la Oficina de Control Interno de Gestión de la Alcaldía de Bucaramanga pretendió convertirse en un soporte estratégico para la toma de decisiones del representante legal, agregando valor de manera independiente, mediante la presentación de informes, manejo de información estratégica y alertas oportunas ante cambios actuales o potenciales que puedan retardar el cumplimiento de los objetivos de la entidad, es así como durante lo corrido de la vigencia 2022 se pudo aportar en distintos escenarios así:

- ✓ En cumplimiento a las directrices impartidas por el Consejo de Gestión y Desempeño Institucional para la Medición del Desempeño Institucional MDI y para la medición del Sistema de Control Interno – MECI, vigencia 2021, establecidas en la CIRCULAR EXTERNA N° 100-001 DE 2022, la Oficina de Control Interno de Gestión cumplió con la rendición mediante el diligenciamiento dentro de los términos dados en el Cronograma de actividades de la Medición del Desempeño Institucional vigencia 2021, FORMULARIO ÚNICO DE REPORTE Y AVANCE DE GESTIÓN – FURAG VIGENCIA 2021.
- ✓ Participación activa en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, mediante la asistencia al Comité de Institucional de Gestión y Desempeño.
- ✓ Participación activa en el Comité de Bajas, donde se dan recomendaciones y alertas sobre los temas tratados.
- ✓ El Comité Institucional Coordinador de Control Interno.
  - Aprueba por unanimidad el Plan de Acción y de Auditorías Internas para la vigencia 2022.
  - Se realizó la revisión de los estados financieros de la entidad con corte a 31 de diciembre de 2022.
  - Se realiza seguimiento y actualización de la matriz de recomendaciones FURAG
  - Se presentó y aprobó el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC y Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2022.
  - Se presentó y aprobó el mapa de Riesgos vigencia 2022
  - Se presentaron los resultados de la Evaluación y seguimiento del Sistema de Control Interno segundo semestre 2021.
  - Se presentaron los avances del Plan de Acción Dimensión de Control Interno MIPG con corte a 31 de diciembre de 2021.
- ✓ Siendo un valor relevante de la Oficina de Control Interno de Gestión, se ha brindado acompañamiento y asesoría a través de la asistencia e intervención en el Comité de Conciliación y Defensa Judicial, en donde se revisaron y analizaron las fichas de conciliación extrajudicial.
- ✓ Elaboración del Informe Semestral de Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno, con corte a 31 de diciembre de 2021, Publicado en la página web Institucional <https://www.bucaramanga.gov.co/transparencia/informes-pormenorizados/>

#### 4. ENFOQUE HACIA LA PREVENCIÓN

La Oficina de Control Interno de Gestión de la Alcaldía de Bucaramanga, brinda un valor agregado a la organización mediante la asesoría permanente, la formulación de recomendaciones con alcance preventivo y la ejecución de acciones de fomento de la cultura del control, que le sirvan a la entidad para la toma de decisiones oportunas frente al que hacer institucional y la mejora continua a través de las siguientes actividades:

- ✓ Asistencia y Participación activa en el Comité de Gestión y Desempeño (MIPG), durante lo corrido de la vigencia.
- ✓ Participación en Comité de Conciliación y Defensa Judicial, recomendando en los temas de defensa judicial, conciliaciones y transacciones.
- ✓ La Oficina de Control Interno de Gestión revisó para su respectiva aprobación, los planes de mejoramiento derivados de las auditorías internas a los procesos de Gestión de la Infraestructura y Proceso de Valorización vigencia 2021, recomendando los ajustes pertinentes.
- ✓ El equipo de la Oficina de Control Interno participó activamente de las mesas de trabajo realizadas en conjunto con planeación con el objeto de asesorar a los líderes de los procesos en la metodología para el establecimiento de los mapas de riesgo de corrupción y el mapa de riesgos por procesos.
- ✓ Inducción y Reinducción al Personal Vinculado a la Oficina de Control Interno de Gestión.

#### 5. RELACIÓN CON ENTES DE CONTROL

La Oficina de Control Interno de Gestión de la Alcaldía de Bucaramanga, sirve como puente entre los entes externos de control y la entidad con el fin de facilitar el flujo de información con dichos organismos, teniendo en cuenta los criterios de Oportunidad, Integridad y Pertinencia.

##### 5.1. CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

Durante el primer trimestre de 2022 la Oficina de Control Interno de Gestión dio respuesta oportuna en atención a las entrevistas y solicitudes realizadas por este ente de control en el marco de la Auditoría Financiera y de Gestión PGA 2021.

NOMBRE DE AUDITORÍA	INFORME FINAL	PLAN DE MEJORAMIENTO
Auditoría Financiera y de Gestión de la Contraloría Municipal vigencia 2021	El ente de control se encuentra en la etapa de desarrollo de la Auditoría	No aplica para este trimestre

*Tabla 50. Relación de Auditorías Contraloría Municipal de Bucaramanga. Fuente propia*

## 6. AVANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD SIGC DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

### 6.1 DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO

En la vigencia de 2021 no se requirieron Acciones de Mejora Documental por parte del proceso.

Al cierre de la vigencia 2021 el proceso de Control Interno de Gestión tiene actualizada toda la información documentada en lo referente a sus procedimientos y formatos, al igual que el Normograma del proceso.

En la plataforma institucional <http://nube.bucaramanga.gov.co> se encuentra la documentación del proceso.

Es importante continuar fortaleciendo el conocimiento y uso de esta como herramienta de consulta y aseguramiento de la información documentada, por tanto, se realizó análisis de los documentos del Proceso de Control Interno de Gestión y se identificaron ajustes que están siendo atendidos y que serán reportados en el siguiente informe, una vez sean aprobados por Calidad.

### 6.2 GESTIÓN DE INDICADORES DEL PROCESO

Nombre del indicador: "Cumplimiento del Seguimiento al Plan de Acción de la Oficina de Control Interno de Gestión".

Fórmula:  $(\text{Número de seguimientos ejecutados en el semestre} / \text{Total de seguimientos programados en el año según el Plan de Acción y Auditorías de la OCIG}) * 100$

Meta: 100% (acumulada en el año)

Periodo de medición: Semestral.

El Sistema de Gestión de la Calidad (Oficina de Calidad) realizó la medición del indicador correspondiente al segundo semestre de 2021 de acuerdo con los datos suministrados por el proceso, cuyo resultado indica un cumplimiento acumulado del 100% frente a la meta establecida; por lo tanto, no generó acciones correctivas. La medición del indicador se muestra a continuación:

Vigencia 2020	NUMERO DE PERIODOS ANALIZADOS				ANÁLISIS DE RESULTADOS
	DATOS		RESULTADO	META	
	Número de seguimientos ejecutados en el semestre	Total de seguimientos programados en el año			
I SEMESTRE	30	30	100%	100%	En el primer semestre de la vigencia 2021, el indicador de gestión del proceso de Control Interno de Gestión arrojó un resultado del 100% de cumplimiento con respecto a la meta establecida (100% acumulada en el año)

II SEMESTRE	30	30	100%	100%	En el segundo semestre de la vigencia 2021, el indicador de gestión del proceso de Control Interno de Gestión arrojó un resultado del 100% de cumplimiento con respecto a la meta establecida (100% acumulada en el año)
<b>TOTAL VIGENCIA 2021</b>			<b>100%</b>		

Tabla 51. Medición indicadores proceso Control Interno de Gestión. Fuente propia.

El Tablero de indicadores se identifica a nivel del Sistema Integrado de Gestión de Calidad-SIGC con el código de formato F-MC-1238,37-045 y puede ser consultado para el proceso de Control Interno de Gestión, en la siguiente ruta: <http://nube.bucaramanga.gov.co> – PROCESOS SGC - 4. MEJORAMIENTO Y CONTROL - CONTROL INTERNO DE GESTIÓN - 3. INDICADORES DEL SIGC - 3.1 INDICADORES DE GESTIÓN.

### 6.3 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS, DE MEJORA Y TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES

Se adelantó seguimiento por parte del enlace de calidad a las Acciones Correctivas del proceso, a través del formato de SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA F-MC-1000-238,37-030, verificando que el proceso de Control Interno de Gestión no tiene ninguna acción correctiva abierta.

De esta manera, se incorpora el Control Interno como un soporte Administrativo esencial, orientado a garantizar el logro de los objetivos de la Administración Municipal, fundamentado en el cumplimiento de los principios que rigen la administración pública en especial los de eficiencia, eficacia, moralidad y transparencia; con el propósito de medir la efectividad y economía de los controles establecidos para el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, bajo los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación.



**CLAUDIA ORELLANA HERNANDEZ**  
Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión  
Alcaldía de Bucaramanga.