

**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE
BUCARAMANGA - CDMB**

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

JULIO 12 DE 2016

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: REYNALDO MATEUS BELTRÁN

La Oficina de Control Interno en desarrollo de sus funciones constitucionales, legales y reglamentarias, en cumplimiento de los Decretos 1474 de 2011 y 943 de 2014 y de acuerdo con las directrices del Manual MECI 2014 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, adelantó las Fases de Conocimiento, Diagnóstico, Planeación de la Actualización y Ejecución del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, obteniéndose como resultado la actualización, seguimiento y control de los diferentes módulos, componentes y elementos del nuevo MECI, específicamente lo relacionado con:

1. MODULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

La etapa de planeación del Sistema Integrado de Gestión y Control – SIGC, se realizó mediante el Plan Operativo vigencia 2016, que abarca las actividades de mantenimiento y actualización de la gestión documental, seguimiento, análisis y medición de los Sistemas de Gestión implementados en la CDMB: Calidad bajo la normas NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008, Ambiental bajo la norma NTC ISO 14001:2004, Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional bajo la norma NTC OHSAS 18001:2007 y Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de Ensayo y calibración bajo la norma NTC ISO/IE 17025:2005.

1.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.1.1 PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS

- **Misión, visión y Objetivos**

El proceso de Gestión Estratégica tiene aprobado los Documentos especiales Misión E-GE-DE02 Versión 1, Visión E-GE-DE01 Versión 1, Política Integrada del SIGC E-GE-DE03 Versión 2, Objetivos del SIGC E-GE-DE05 Versión 3, este control se lleva teniendo en cuenta el procedimiento Control de Documentos.

Es importante resaltar que la Entidad, tiene programada alinear la anterior Plataforma Estratégica, al nuevo Direccionamiento Estratégico a cargo del Dr. Martin Camilo Carvajal Camaro, actual Director General de la CDMB a partir del 1 de enero de 2016, quien lideró durante el primer trimestre de 2016, la construcción del Plan de Acción institucional para el periodo 2016-2019 “Unidos por el Ambiente”, aprobado mediante Acuerdo de Consejo Directivo No. 1302 del 13 de Mayo de 2016. Esta actividad se realizó a través de mesas de trabajo, donde se facilitó la participación y concertación de las diferentes necesidades y

El proceso de Gestión Estratégica tiene aprobado el Documento especial Mapa de Procesos E-GE-DE04 Versión 5, este control se lleva teniendo en cuenta el procedimiento Control de Documentos.

- **Procedimientos**

El Equipo Líder SIGC como parte del proceso del Gestión Documental, administra el Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión y Control del SIGC, siguiendo las directrices del procedimiento de Control de Documentos. La CDMB a 30 de junio de 2016, cuenta con un total de 657 documentos, de los cuales 186 son procedimientos en estado activo.

Tipo de Documento	No.
Caracterización	19
Documento Especial	21
Procedimiento	186
Manual	65
Instructivo	18
Formato	346
Protocolo	2
Total de Documentos	657

Es importante resaltar que la Representante de la Dirección para el SIGC junto con el Equipo Líder SIGC, brindan asesoría continua a todos los proceso en temas tendientes a la mejora de la gestión documental.

- **Publicación y divulgación de procedimientos**

Siguiendo las instrucciones del procedimiento Control de Documentos, el Equipo Líder SIGC, publica y divulga la actualización de los procedimientos en el link del Sistema Integrado de Gestión y Control – SIGC; igualmente remite correo electrónico a la Autoridad y participantes de cada proceso, donde se les informa la publicación de estas nuevas actualizaciones de aprobación o modificación o derogación.

1.1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La CDMB mediante el Acuerdo 1262 del 20 de Diciembre del 2013, estableció su Estructura Organizacional, la cual se encuentra publicada en la página web www.cdmb.gov.co, para conocimiento de las partes interesadas.

Adicionalmente, el Proceso de Gestión de Talento Humano ha incluido este tema en las jornadas de Inducción personalizadas y grupales realizadas en la vigencia 2016.

1.1.4 INDICADORES DE GESTIÓN

Los Procesos del Sistema Integrado de Gestión y Control tienen identificados indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad para realizar el seguimiento al cumplimiento por proceso.

A su vez, la entidad cuenta con el Aplicativo de Control de Proyectos, que permite realizar el seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción Institucional, igualmente se cuenta con fichas de indicadores mínimos de la gestión ante el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible - MADS.

La CDMB presentó el nuevo Plan de Acción Institucional 2016-2019 en audiencia pública realizada el día 15 de abril de 2016, en el cual se definieron los lineamientos estratégicos y funcionales de la organización para el próximo cuatrienio así, como los instrumentos de seguimiento y control de las actividades allí contenidas.

- **Revisión por procesos**

El Director General como Autoridad del proceso de gestión Estratégica tiene establecido un Procedimiento de Revisión por la Dirección, que tiene como objetivo evaluar la Conveniencia, Adecuación, Eficacia, Eficiencia y Efectividad de su Sistema Integrado de Gestión y Control – SIGC.

En la actualidad se está recopilando la información de cada uno de los procesos del SIGC para adelantar el citado procedimiento correspondiente al primer semestre de 2016.

- **Procesos de seguimiento y evaluación que incluyen la satisfacción del cliente y de las partes interesadas**

La Entidad cuenta con el proceso de Relaciones con Partes Interesadas, el cual tiene establecido los instrumentos de evaluación de la satisfacción del cliente, los cuales se aplican periódicamente para la toma de decisiones que apunten a la mejora en la prestación de los servicios.

1.1.5 POLITICAS DE OPERACIÓN

La CDMB, cuenta con un formato denominado Matriz Políticas de Operación, donde recopila las principales políticas de operación de los diferentes procesos del SIGC. Este documento se encuentra publicado en el Link del SIGC en la Intranet.

1.2 TALENTO HUMANO

1.2.1 ACUERDOS COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ÉTICOS

- **Código de Ética**

La CDMB dentro de su Sistema Documental cuenta con el Documento Especial A-TH-DE05 Código de Comportamiento Ético inmerso dentro del proceso de Gestión del Talento Humano.

El documento se mantiene publicado para consulta de todos los servidores públicos de la CDMB, en el Link del Sistema Integrado De Gestión y Control – SIGC de la Intranet de la Entidad. Igualmente se realizaron varias socializaciones del documento en mención en

jornadas de inducción individual y colectiva, incluyendo las correspondientes a inducción y reinducción institucional.

Se realiza fortalecimiento a los valores institucionales (Cordialidad, compromiso, confianza, conocimiento y responsabilidad) durante las actividades realizadas en el marco de los Programas de Bienestar Social, como también durante las actividades de fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y Control.

Se realizó un cine – foro sobre el comportamiento del Servidor público con la cinta de Cantinflas sobre la Burocracia.

1.2.2 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

• Elaboración y ejecución del Plan de Capacitaciones Institucional

Se realizó la formulación del Plan Institucional de Capacitación vigencia 2016, el cual se adoptó bajo Resolución N° 00435 de 2016. Las capacitaciones realizadas hasta el momento son las siguientes:

Colectivas:

- Programa de Inducción a Personal Nuevo- CDMB.
- Evaluación del desempeño laboral nivel directivo- CDMB.
- Código ética- política anticorrupción- CDMB.
- Como optimizar herramientas office – Escuela Internacional de Competitividad.
- Curso de responsabilidad social empresarial bajo la norma ISO 26000 y GTC 180 – ICONTEC.
- Contratación estatal y Supervisión de contratos.- Procuraduría General de la Nación.
- Capacitación en Inducción al Sistema de Información de Control Ambiental SINCA- CDMB.

Individuales:

- Gestión efectiva del presupuesto público – CEEM.
- XI encuentro de secretarías de dirección de la CARS – ASOCARS.
- Dirección Estratégica de Organizaciones públicas – ESAP.
- Formulación del Plan Anual de Auditoría para el 2016 y Preparación de Informes de Control Interno.- GEDES.

• Plan de Bienestar Social

Se formuló y adoptó el Plan Institucional de Bienestar Social mediante la Resolución N° 0526 de 2016.

• Programa de inducción y reinducción

Se realizó inducción personalizada a cada uno de los funcionarios que ingresaron a la planta de personal de la CDMB (35 funcionarios). Se realizaron dos (2) jornadas colectivas de

inducción al personal contratista (una para los que van a procesos de apoyo: el 25 de Abril de 2016 y otra a misionales: el 2 de mayo de 2016), en las cuales se profundizó entre otros los siguientes temas:

- Tipo de Empresa, Políticas generales, horario, pagos, permisos, áreas de servicio para el personal, lugares de reunión, Cafetería.
- Estructura Organizacional.
- Conformación y funciones por dependencias. (Acuerdo 1263 de 2013).
- Sistema Integrado de Gestión y Control (Socialización cronograma de auditorías).
- Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Servicios Tecnológicos.
- Gestión Documental.
- Atención al Ciudadano.

- **Medición de clima laboral**

La última medición de clima laboral se realizó en Diciembre de 2015 y se concluyó que en toda la CDMB hay un nivel de favorabilidad del 90% respecto a cómo se percibe el clima laboral entre los funcionarios respecto a las variables que lo conforman (Orientación organizacional, Administración talento humano, Estilo de dirección, Comunicación e integración, Trabajo en grupo, Capacidad profesional y Medio ambiente físico).

- **Plan de Incentivos**

La CDMB adoptó el Plan Anual de Incentivos Institucional para los empleados públicos de Carrera Administrativa de los Niveles Profesional, Técnico y Asistencial y los empleados públicos de Libre Nombramiento y Remoción mediante Resolución 0610 de 2016.

- **Evaluación del Desempeño**

Se realizó la evaluación del desempeño de los funcionarios de carrera administrativa y de libre nombramiento y remoción de la CDMB, en los términos establecidos por la ley para el período comprendido entre el 1° de febrero de 2015 y el 31 de enero de 2016, para ello la Coordinación de Gestión del Talento Humano prestó su acompañamiento y asesoría.

Se realizó una capacitación para el nivel directivo el 11 de Marzo de 2016, se enviaron correos institucionales a todo el personal recordando las fechas límites para la entrega de la evaluación del periodo anterior 2015 – 2016 y el establecimiento de los nuevos compromisos. De igual manera se proyecta pasar por dependencias a realizar seguimiento a la evaluación del desempeño en su primer corte a 31 de Julio de 2016, el cual debe ser concluido para el 15 de Agosto de 2016.

- **Funcionamiento y actualización de Comités**

La CDMB cuenta con los siguientes comités:

- Comité Capacitación y Estímulos. Resolución 180 de 01 de marzo de 2016.
- Comité de Copasst. Resolución 178 de 2016.
- Comité de Fondo de Vivienda. Resolución 263 de 16 de marzo de 2015.
- Comité de la Comisión de Personal. Resolución 177 de 01 de marzo de 2016.

- Comité Convivencia Laboral. Resolución 179 de 01 de marzo de 2016.
- Comité de evaluación de aportes, propuestas o iniciativas adicionales presentadas por los servidores públicos para acceder al nivel sobresaliente. Resolución 239 de 5 de marzo de 2015.
- Comité de tasación o sancionatorios resolución 941 de 2012.
- Comité de archivo. Resolución 1198 de 2014.
- Comité conciliación. Resolución 916 de 2015.

Cada comité realiza reuniones según su reglamento interno y llevan sus actas de acuerdo a las directrices del SIGC y gestión documental.

1.3 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La CDMB, tiene dentro de su Sistema de Gestión y Control – SIGC, un Manual de Administración del Riesgo, el cual es aplicado a todos los procesos del SIGC, con el propósito de identificar, analizar y valorar los riesgos a los cuales se encuentran expuestos los diferentes procesos en su gestión, igualmente en cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, se incorpora los diferentes riesgos de corrupción. Para su divulgación se encuentra publicado en el link del Sistema Integrado de Gestión y Control – SIGC y en la página web www.cdm.gov.co, para conocimiento de las partes interesadas.

El 21 de Junio de 2016, se realizó la jornada de capacitación y actualización de la FODA de la CDMB (Matriz de Factores Internos y Externos generadores de riesgo), actualización de los Mapas de riesgos por Proceso vigencia 2016 y se crearon las FODAS para cada uno de los procesos del SIGC, esta actividad se caracterizó por la participación activa de los responsables de los procesos y de su equipo de trabajo.

Es importante resaltar que en la jornada se identificaron, analizaron y valoraron los riesgos a los cuales se encuentran expuestos los diferentes procesos en su gestión, incluyendo los riesgos de corrupción establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

La Oficina de Control Interno realiza seguimiento permanente a los planes de tratamiento propuestos en los mapas de riesgos, igualmente realiza seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de Corrupción, conforme lo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano 2016.

Con respecto a este tema, la Oficina de Control Interno adelantó y publicó en la página web institucional el “Seguimiento a las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”, con corte a abril 30 de 2016.

En la actualidad el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016 ya se encuentra publicado en la página web de la entidad para su conocimiento por parte de los usuarios, entes de control e investigación y demás partes interesadas.

2. MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

2.1.1 AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL Y GESTIÓN

- **Informes Pormenorizados**

La Oficina de Control Interno ha venido realizando los correspondientes informes pormenorizados con los siguientes cortes que se encuentran publicados en la Web de la CDMB:

- Informe con Corte a Julio 12 de 2015
- Informe con Corte a Noviembre 12 de 2015
- Informe con Corte a Marzo 12 de 2016

- **Resultado Informe Anual DAFP**

La CDMB obtuvo como resultado de su Indicador de madurez del sistema de control interno para la vigencia 2015 un porcentaje de 81.65%, encontrándose en un nivel satisfactorio. Estos resultados sobre la vigencia 2015 ya fueron publicados por el DAFP en su página de internet, obteniéndose los siguientes resultados para la CDMB:

Encuesta MECI

FACTOR	PUNTAJE 2015	NIVEL
ENTORNO DE CONTROL	3,32	INTERMEDIO
INFORMACION Y COMUNICACION	4,1	SATISFACTORIO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	4,79	AVANZADO
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	4,35	SATISFACTORIO
SEGUIMIENTO	4,77	AVANZADO
INDICADOR DE MADUREZ MECI	81,65%	SATISFACTORIO

Encuesta Sistema de Calidad

FACTOR	PUNTAJE CALIDAD 2015
ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	100
USUARIOS Y OTRAS PARTES INTERESADAS	76,75
PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	75
GESTIÓN DE DOCUMENTOS	77,5
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	79,75
INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	93,75
MEJORA	88,75
AVANCE EN EL SOSTENIMIENTO DEL SGC	85,61

- **Seguimiento al SIGC**

Con el objetivo de mejorar el cumplimiento para el cierre de los Registros de Mejoramiento Continuo (RMC), la Oficina de Control Interno expidió en la vigencia 2015, la Directriz N° 006. De igual forma, el Equipo Líder SIGC en coordinación con esta oficina, han venido

trabajando en conjunto para apoyar a los diferentes procesos en el planteamiento y construcción de los planes de acción de los Registros de Mejoramiento Continuo RMC ofreciendo asesoría y acompañamiento en la búsqueda del cumplimiento de los compromisos adquiridos.

La Oficina de Control Interno ha adelantado seguimiento a los procesos institucionales en aspectos relacionados con el cumplimiento Registros de Mejoramiento Continuo (RMC) con corte a Marzo 30 y junio 30 de 2016; a los planes de acción de los Mapas de Riesgo de corrupción con corte a abril 30 de 2016 y a las acciones contempladas en el Plan de Mejoramiento Institucional con corte a diciembre 31 de 2015 y junio 30 de 2016.

Además de lo anterior, se realizaron actividades de seguimiento e informes sobre los siguientes temas:

- Plan de Acción de la Estrategia Gobierno en Línea en sus componentes: Elementos Transversales, Información en Línea, Interacción en Línea, Transacción en Línea, Transformación en Línea y Democracia en Línea, con corte a 31 de diciembre de 2015 y 30 de abril de 2016.
- Audiencia Pública de socialización del Plan de Acción Cuatrienal de la CDMB 2016 - 2019, realizada el 15 de abril de 2016 en el Auditorio Hernando Guevara Pineda de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1076 de 2015.
- Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos con corte a diciembre 31 de 2015 y junio 30 de 2016.
- **Plan Operativo Proceso de Evaluación y Seguimiento del SIGC**

La Oficina de Control Interno definió y se encuentra actualmente ejecutando las actividades contenidas en el Plan Operativo para la vigencia 2016, en el cual se detallan las actividades, tiempos y responsables de su implementación, así como las fechas estimadas para su verificación y control, el cual tuvo que ser modificado teniendo en cuenta las prioridades y directrices de la Oficina de Control Interno y el personal adscrito a la misma para esta vigencia.

2.2 AUDITORÍA INTERNA

- **Procedimiento Auditoría Interna**

El Proceso de Evaluación y Seguimiento al SIGC, cuenta con procedimientos actualizados de Auditorías Internas Integrales, Auditorías Internas de Gestión y Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, vinculando dentro del Ítem "Documentación de Referencia y Soporte" el nuevo MECI 2014.

Los documentos se encuentran en la siguiente versión:

- V-ES-PR01 versión 9 Procedimiento de Auditorías Internas Integrales
- V-ES-PR03 versión 5 Procedimiento de Auditorías Internas de Gestión
- V-ES-PR02 versión 9 Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora

- **Programa Anual de Auditorías Aprobado**

En reunión del Comité Coordinador del SIGC de fecha 12 de mayo de 2016, el Director General aprobó el Cronograma de Auditorías 001 correspondiente a la vigencia 2016, en el cual se registran siete (7) auditorías internas de gestión, dos (2) auditorías externas (IDEAM – ICONTEC) y una (1) auditoría interna integral al SIGC institucional.

- **Auditorías Internas de Gestión**

El día 14 de junio de 2016 se dio inicio a las Auditorías Internas de Gestión a los procesos de Gestión Estratégica y Gestión de los Recursos Financieros; el día 12 de julio se dio inicio a la auditoría al proceso de Gestión de los Recursos Físicos, dando así cumplimiento a lo establecido en el citado cronograma de auditorías.

Con lo anterior, se destaca la gestión realizado por la Oficina Control Interno para ejecutar y cumplir a cabalidad con lo establecido en el cronograma de auditorías propuesto, al igual que la disposición y participación de los diferentes procesos en las mismas, lo cual redundo en un fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la entidad.

- **Informe Control Interno Contable**

Con el fin de dar cumplimiento a la resolución 357 de 2008 emitida por la Contaduría General de la Nación y de conformidad con la Ley 87 de 1993 y el marco del Modelo Estándar de Control Interno – MECI 2014, la Oficina de Control Interno de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, elaboró y remitió dentro de las fechas establecidas por la Contaduría General de la Nación, el informe de Control Interno Contable correspondiente a la vigencia 2015.

- **Informe Derechos de Autor de Software**

La oficina de control Interno de la CDMB elaboró y remitió en forma oportuna, los resultados del seguimiento realizado al software instalado en los equipos de cómputo de la entidad, respecto al cumplimiento de la norma en materia de derechos de autor de software exigida por la Dirección Nacional de Derechos de Autor, de conformidad con lo ordenado por las Directivas Presidenciales 01 de 1999 y 02 de 2002, para el periodo comprendido entre enero 01 hasta diciembre 31 de 2015.

2.3 PLANES DE MEJORAMIENTO

- **Plan de Mejoramiento Institucional**

Durante la vigencia 2014 la CDMB suscribió y ha venido ejecutando un plan de mejoramiento institucional con el fin de subsanar los hallazgos administrativos definidos por la Contraloría General de la República sobre la vigencia 2013.

Se definieron 19 hallazgos y 66 acciones de mejora.

A 30 de junio de 2016, el plan presentó un cumplimiento y un avance del 99.1% correspondiente a:

- * Sesenta y cuatro (64) acciones cumplidas al 100%.
- * Dos (2) acciones actualmente en ejecución.

La Entidad durante el primer semestre del 2016, recibió la Auditoría gubernamental con Enfoque Integral modalidad regular – vigencias 2014 y 2015, por parte de la Contraloría General de la República, la cual se encuentra en etapa de redacción y entrega del Informe final a la CDMB.

- **Planes de Mejoramiento por Proceso**

Como producto de Auditorías Internas de Gestión, Auditorías Internas Integrales, Reportes de Acciones de Mejoramiento y Registros de Mejoramiento Continuo, la entidad desarrolla en forma permanente planes de mejoramiento por proceso, que incluyen acciones preventivas, correctivas y de mejora, sobre las cuales la Oficina de Control Interno realiza seguimiento trimestral, con el fin de verificar el cumplimiento efectivo y oportuno de las mismas por parte de los procesos y funcionarios responsables, encaminados hacia el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión y Control – SIGC.

- **Informes SIRECI**

La CDMB ha diligenciado la totalidad de los formatos del SIRECI y ha reportado el 100% de la información solicitada por la Contraloría General de la República en desarrollo de la Rendición Anual de Cuentas, suscripción y avance de Planes de Mejoramiento, Personal y Costos, Gestión Contractual y Regalías mensual y trimestral.

3. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

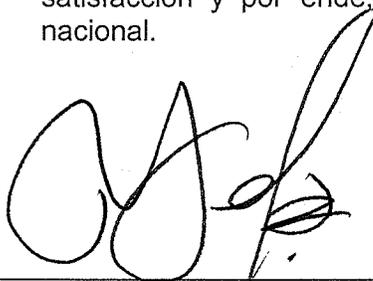
La CDMB, para la divulgación y comunicación de su información utiliza los siguientes canales Internos y Externos de comunicación:

- Oficina de Atención al Ciudadano
- Página web www.cdmb.gov.co
- Línea telefónica 018000917300
- Línea del PBX: 6346100
- Celular No. 3187069866 personalizado del Grupo Elite Ambiental – GEA
- A través de los gestores institucionales en los trece (13) municipios del área de jurisdicción
- A través del correo info@cdmb.gov.co
- A través de un buzón físico a la entrada de la Entidad
- Por Redes Sociales (Facebook, Twitter, google +), YouTube, comunicaciones escritas, foros, entrevistas a medios de comunicación y eventos presenciales.

RECOMENDACIONES

1. La Entidad debe fortalecer la cultura de la evaluación del desempeño, la suscripción de acuerdos de gestión y la implementación de planes de mejoramiento a nivel individual, en procura de orientar los esfuerzos del recurso humano hacia el logro de los objetivos misionales de la institución.

2. Cada proceso de la organización debe implementar las estrategias y mecanismos de control necesarios para cumplir en forma efectiva las metas consignadas en el plan de acción institucional 2016-2019.
3. Seguir fomentando la cultura del autocontrol y mejoramiento continuo, con el propósito de tomar acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora que fortalezcan la gestión al interior de los procesos con el propósito de mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad de la prestación de los servicios de la Entidad.
4. El Proceso de Relaciones con Partes Interesadas, debe seguir fortaleciendo los Canales de comunicación con el cliente interno, de tal forma que se establezcan claramente los mecanismos y escenarios de interacción en pro del desarrollo y crecimiento de la institución.
5. Igualmente se deben optimizar los mecanismos de medición y evaluación de la satisfacción del cliente, con el fin de conocer en forma clara sus necesidades y expectativas, para de esta forma orientar los esfuerzos institucionales hacia su satisfacción y por ende, mejorar nuestra imagen corporativa a nivel regional y nacional.



REYNALDO MATEUS BELTRAN
Jefe Oficina de Control Interno
CDBM

Proyectó: Antonio José Cardenas R.
Prof. OCI.