

## INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO

**JEFE DE CONTROL INTERNO:**

**MARCELA SUAREZ LEON**

**PERÍODO EVALUADO:**

**NOVIEMBRE 2014 A FEBRERO 2015**

**FECHA DE ELABORACIÓN: 10/03/2015**

### MODULO CONTROL DE PLANEACION Y GESTION

#### DEBILIDADES

- Pendiente cumplir las acciones de mejora pactadas, para divulgar las modificaciones efectuadas a la política y objetivos de calidad, caracterizaciones, procedimientos obligatorios, mapa de procesos del Manual de Calidad, implementar un mecanismo para recibir sugerencias o solicitudes de los Funcionarios, elaborar fichas de Indicadores donde se registre y haga seguimiento a la Gestión.
- Continuar con la actualización de los procedimientos acorde a las actividades desarrolladas por los diferentes procesos y realizar su posterior divulgación a todos los funcionarios.

#### FORTALEZAS

##### COMPONENTE TALENTO HUMANO

El Área Metropolitana de Bucaramanga; definió unos lineamientos éticos comunes con el fin de orientar comportamientos que se reflejen en sus diferentes interesados, los valores y la ética Institucional vigentes, están plasmados en el código del Buen Gobierno adoptado mediante Resolución No. 001211 del 19 de agosto del 2014, el que se socializó a todos los funcionarios en la pasada vigencia. Actualmente los valores y principios se divulgan a los funcionarios y público en general en la página web Link "Valores Institucionales".

En cuanto al programa Institucional de Formación y capacitación de la vigencia para los servidores públicos del Área Metropolitana de Bucaramanga, se encuentra en proceso de elaboración se espera para el mes de marzo determinar necesidades de capacitación por áreas para incluirlas en el plan anual.

Para mejorar las condiciones laborales de la Entidad se adecuaron los puestos de trabajo de las Subdirecciones Ambiental, Planeación, Transporte, igualmente adelantaron obras de mantenimiento y adecuación la sede principal para el funcionamiento de las áreas de apoyo y la creación de la Ventanilla única.

En cumplimiento del programa de Bienestar de la vigencia pasada, la oficina de Talento humano adelantó jornadas visuales, bailoterapia, estilos de vida saludable, técnicas de manejo del stress, higiene postural, vehículo y seguridad vial. En proceso de elaboración del programa de Bienestar de la presente vigencia.

Para el tema de la evaluación del desempeño la entidad da cumplimiento a las directrices de la Comisión Nacional del Servicio Civil efectuando dos (2) evaluaciones correspondientes a los periodos 1 febrero a 30 de julio y 1 de agosto a 31 de enero.

##### COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

El Direccionamiento Estratégico de la organización, comprende los Planes, Programas y Proyectos que se evidencian en el Acuerdo Metropolitano 013 de 2011, que adopta la revisión del componente de ordenamiento físico-territorial del Plan Integral de Desarrollo del Área Metropolitana de Bucaramanga; define las directrices para la estructura territorial, los lineamientos de ordenamiento metropolitano para los planes de ordenamiento territorial de los municipios, los hechos metropolitanos y establece las normas obligatoriamente generales para los municipios que conforman el área.

La misión, visión y objetivos Institucionales se encuentran consagrados en el Manual de Calidad y se divulgan en la página web de la Entidad.

Las necesidades de los usuarios y legales de presupuesto se soportan en el Acuerdo Metropolitano de Presupuesto Aprobado, el Estatuto Orgánico de Presupuesto, los Informes de Ejecución Presupuestal Trimestrales de Ingresos, Gastos por CPS, RPS Y PAGOS. Los Actos Administrativos de adiciones, traslados y reducciones debidamente aprobados y aplicados en el sistema. Las Leyes expedidas en materia de presupuesto y transparencia Fiscal, la caracterización del proceso Gestión Administrativa y Financiera, el Manejo base de datos presupuestal y expedición de documentos a la fecha; cierre presupuestal de la vigencia 2014.

El Área Metropolitana de Bucaramanga se encuentra en el proceso de formulación del Plan Integral de Desarrollo Metropolitano - PIDM, "dime tu plan" de conformidad con lo establecido en la ley 1625 de 2013, en el marco metodológico planteado, la entidad a la fecha ha desarrollado las siguientes actividades:

- a. Diagnóstico o Estado del Arte de los componentes que conforman el PIDM
- b. Definición de los factores de cambio asociados a cada componente.
- c. Establecimiento de las variables estratégicas por componente.
- d. Definición de los escenarios más convenientes para sustentabilidad del territorio

De otro lado el AMB avanzó en la Estructura del Plan Estratégico de Ordenamiento Territorial Metropolitano, la cual quedó conformada de la siguiente manera: Diagnóstico territorial metropolitano. Visión de futuro derivada del PIDM, Políticas, objetivos y estrategias de largo plazo para el ordenamiento territorial metropolitano en materia de ocupación, aprovechamiento del suelo, sistema de espacio público, movilidad, articulación regional, ambiental y adaptación al cambio climático y propuesta del modelo territorial, decisiones territoriales, Clases de suelo metropolitano.

En el mismo sentido la entidad definió los Mapas Estratégicos y/o planes de Acción de la vigencia 2015, los que le permiten evidenciar la articulación entre el Direccionamiento del Sistema y la actuación Institucional.

La Entidad define un Modelo de Operación que comprende competencias Constitucionales y Legales que la rigen, más el conjunto de Planes y Programas necesarios para el cumplimiento de sus fines Institucionales. El Mapa de Proceso consagrado en el Manual de Calidad, es apoyado por el documento caracterización de procesos, que permite identificar las interacciones existentes entre los distintos procesos del Sistema.

Mediante Resolución 684 del 13 de junio del 2014, se define la Estructura del Sistema CALIDAD MECI del AMB y se integran los dos sistemas.

Se efectuaron revisiones y ajustes a las caracterizaciones y procedimientos obligatorios, con los responsables de cada proceso, pendiente aprobación y divulgación.

Se revisaron y ajustaron los Procedimientos de los procesos Gestión Control, Medición Análisis y Mejora, Gestión Documental, Gestión Ambiental, Gestión Transporte. Se actualizó codificación de formatos de los procesos Gestión Control, Medición Análisis y Mejora, Gestión Jurídica y Contractual. Direccionamiento Estratégico, Gestión Transporte, Gestión Documental y se crearon los necesarios para aplicación de los procedimientos del proceso Gestión Ambiental.

En reuniones efectuadas con el equipo operativo CALIDAD MECI, en fechas 18 y 19 de febrero, se revisó y definió la política y objetivos de calidad, mapa de procesos y el plan de trabajo para actualización del MECI. A sí mismo en dichas reuniones se sensibilizó a los funcionarios sobre la estructura del MECI: 2014.

Se remitieron correos electrónicos por la Representante de la Dirección a los miembros del equipo Directivo para aprobación de los ajustes a la política y objetivos de calidad, mapa de procesos y caracterizaciones, a fin de culminar actividades de actualización y divulgación del Manual de Calidad.

Lo controles preventivos y correctivos para cada Proceso están en cabeza de los responsables de cada actividad y se encuentran consagrados en el Mapa de Riesgos, el seguimiento a los mismos se efectúa por la Oficina de control interno de manera cuatrimestral. En fecha 30 de enero de 2015, se publicó en la página web el seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y mapa de riesgos con corte a 30 de diciembre del 2014.

La Entidad cuenta con una estructura organizacional definida mediante acuerdo Metropolitano No. 026 de 2013, en el que describe para los cargos de todos los niveles las funciones y responsabilidades adoptadas. En el mismo sentido la Resolución No. 1697 del 12 de septiembre del 2014 adopta el Manual de Funciones, requisitos y competencias laborales para la planta de personal del Área Metropolitana de Bucaramanga, durante el mes de diciembre la responsable del proceso Gestión del talento humano, realizó la socialización de dicho manual a todo nivel.

Se han definido indicadores de las actividades de cada Subdirección los que se encuentran plasmados en los planes de acción y/o mapas estratégicos, los de la vigencia 2015 se publicaron en la página web el 30 de enero.

Se realizó seguimiento a los indicadores de los Planes de Acción de la vigencia 2014. En fecha 16 de febrero de 2015 se entregó a la Dirección informe de seguimiento de la vigencia 2014 y socializó a los responsables de cada proceso. Como resultado de dicho seguimiento se suscribieron acciones de mejora con los procesos Gestión Administrativa y Financiera, Planeación e Infraestructura, Transporte Metropolitano y Gestión Ambiental.

Las Políticas de Operación están contenidas en el documento Código de Buen Gobierno adoptado mediante resolución No. 001211 del 19 de agosto del 2014, el mismo consagra políticas para la Administración del Área Metropolitana de Bucaramanga, políticas frente al Control externo y políticas para la Gestión de la entidad en relación al talento humano, de seguridad y salud del trabajo, comunicación e información, Gestión Documental, gestión integral, sistema de control interno, contratación pública, ambiental, lucha anticorrupción y atención al ciudadano, de gestión riesgos, responsabilidad social frente a la comunidad. La Oficina de talento humano divulgó por correo electrónico a todos los funcionarios estas políticas.

### **COMPONENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO**

En la Entidad se aplica la Metodología de la guía metodológica del Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP expedida en el 2011, para la identificación, análisis, valoración, determinación de acciones de mitigación y Consolidación del Mapa de Riesgos.

Durante el mes de abril del 2014, se identificaron, valoraron, calificaron y pactaron las acciones de manejo con los responsables de los procesos: Contabilidad, Tesorería, Control Interno, Direccionamiento Estratégico, Subdirección Administrativa y Financiera, Gestión Cartera, Almacén, Archivo, Gestión humana, Subdirección Ambiental, Subdirección de Planeación e Infraestructura, Subdirección de Transporte y Secretaria General.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a las estrategias consagradas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2014, igualmente a las acciones consagradas en el mapa de riesgos vigente de los cuatrimestres enero-abril, mayo-agosto y septiembre-diciembre del 2014. Los Informes de seguimiento cuatrimestral se encuentran publicados en la página web de la entidad.

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2015, contiene entre otras las estrategias y metas a desarrollar en la entidad, en materia de administración del riesgo en la presente anualidad, el mismo se publicó en la página web el 30 de enero de 2015.

### **MODULO EVALUACION Y SEGUIMIENTO**

#### **DEBILIDADES**

- Pendiente cumplir con las actividades programadas plan de trabajo para actualización del MECI, relacionadas con la realización de reuniones periódicas de autoevaluación por los responsables de área, la ejecución de talleres en el tema de autoevaluación por la oficina de talento humano.

## **FORTALEZAS**

### **COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN**

Los Informes de Seguimiento a la Gestión de los Procesos consagrados en los Planes de acción de las diferentes subdirecciones, se realizan mediante el seguimiento de los indicadores y metas de los procesos. Se realizó seguimiento a los indicadores de los Planes de acción de la vigencia 2014. En fecha 16 de febrero de 2015, se entregó a la Dirección informe de seguimiento de la vigencia 2014, el que socializó a los responsables de cada proceso en la misma fecha, resultado del seguimiento se suscribieron acciones de mejora con las Subdirecciones Administrativa y Financiera, Planeación e Infraestructura, Transporte y Ambiental

### **COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**

En fecha 27 de enero del 2015, la Oficina Asesora de Control Interno realizó la evaluación independiente al sistema de control interno aplicando la metodología del DAFP para consolidar, evaluar y rendir la Información al Órgano competente.

En fecha 7 marzo, 10 de julio, 10 de noviembre, de 2014 se consolidó y elaboró el Informe cuatrimestral Pormenorizado de control interno, en cumplimiento a lo exigido por la Ley 1474 de 2011 y se publicó en página web en fechas 11 de marzo, 10 de julio y 11 de noviembre, en proceso de recaudo y consolidación de información para elaboración del informe correspondiente al periodo noviembre del 2014 febrero de 2015.

La Oficina de Control interno dio cumplimiento en un cien por ciento (100%) al programa anual de auditoria de la vigencia 2014. En el mes de febrero del año en curso, elaboró el programa anual de auditorías de la vigencia de 2015 y lo socializó a los responsables de proceso en fecha 2 de marzo del presente.

### **COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO**

En auditoria practica por la Contraloría General de Santander a la entidad, se detectaron 20 hallazgos, 19 de naturaleza administrativa, 1 de naturaleza disciplinaria, no se detectaron hallazgos de naturaleza penal, ni fiscal, ni sancionatoria. Comparando los resultados de proceso auditor realizado en el año 2014, respecto al del año anterior, se puede evidenciar una disminución de los hallazgos detectado en un 17%.

En el mes de enero del 2015, los responsables de proceso plantearon veinte (20) acciones correctivas, para subsanar las no conformidades detectadas por el ente de control en el año 2014, las que se consolidaron en plan de mejoramiento, el cual se remitió a la contraloría, para su respectiva aprobación.

Se efectúa seguimiento trimestral al cumplimiento de las actividades planteadas en cada una de las acciones correctivas en el plan de mejoramiento Institucional, se consolidó y envió informe de avance efectuado en el año 2014, al ente de control en fecha 28 de enero del 2015, a través del software Gestión Transparente.

Durante la vigencia 2014, se suscribieron cincuenta y tres (53) acciones correctivas y preventivas de las cuales se implementaron y cumplieron veintinueve (29) por lo que se procedió a su cierre, las demás quedaron con actividades pendientes de cumplir en la vigencia 2015.

Durante el periodo enero-febrero del 2015 los responsables de proceso plantearon 38 acciones entre correctivas y preventivas producto de la auditoria de calidad a todos los procesos y del Informe de seguimiento anual al plan de acción vigencia 2015, el proceso Direccionamiento estratégico suscribió 7 acciones, Gestión Documental 4 acciones, Planeación e Infraestructura 3 acciones, Transporte Metropolitano 5 acciones, Gestión Ambiental 4 acciones, Gestión Jurídica y Contractual 8 acciones, Gestión Talento Humano 1 acción, Gestión Administrativa y Financiera 4 acciones, Control, Medición Análisis y Mejora suscribió 2 acciones.

Se rinden informes periódicos a la Dirección sobre el estado de las acciones de mejora planteadas por los responsables de los diferentes procesos.

## EJE TRANSVERSAL INFORMACION Y COMUNICACIÓN

### DEBILIDADES

- Pendiente cumplir con las acciones de mejora planteadas para implementar la aplicación y análisis de encuestas de satisfacción al usuario, identificar los usuarios y grupos de interés a quienes van dirigidos los servicios de acuerdo con los lineamientos del gobierno en línea, Mecanismo para recibir sugerencias o solicitudes de los funcionarios, incorporar al sistema de calidad el Plan, la matriz, la guía, el proceso de comunicaciones y divulgarlos a todos los funcionarios, implementar y divulgar la matriz de responsabilidades, implementar un sistema de información para el proceso de gestión documental institucional y para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos de los ciudadanos.

### FORTALEZAS

#### ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACIÓN EXTERNA

Se ha dado respuesta a los derechos de petición y tutelas interpuestas por los ciudadanos. Se están escaneando los documentos relacionados con las PQR y se envían por correo electrónico a las secretarías de cada una de las diferentes Subdirecciones responsables de dar respuesta a las PQR, para conocimiento oportuno de quien debe dar solución del requerimiento, a sí mismo se entrega la correspondencia física a la dependencia responsable dentro de los dos o tres días después del radicado en la entidad. En el mismo sentido un funcionario designado por Secretaria General, está haciendo un recordatorio mediante correo electrónico, el tercer día hábil antes del vencimiento del requerimiento, el mismo se hace concomitante al Subdirector de la Dependencia, a la secretaria de la dependencia con copia a Secretaria General.

Para la atención inmediata de denuncias por parte de la ciudadanía la Subdirección ambiental aplica el formato "Recepción de denuncias ambientales"

Se habilitó el correo electrónico: [quejasyreclamos@amb.gov](mailto:quejasyreclamos@amb.gov), cuya revisión y atención es permanente y oportuna.

Para interponer quejas y reclamos mediante el uso de medios electrónicos por parte de la comunidad, el AMB habilitó en la página web el link "Atención al ciudadano", en el que se puede acceder al formulario de recepción de PQR, en el mismo sentido se publicó en la página un formulario de "solicitud de poda, corte o traslado de árboles".

La página Web mantiene información actualizada de noticias, Contratación Estatal, Normatividad, equipo de trabajo, organigrama, mapa de procesos, horario de atención, sedes alternas, funciones de la junta Metropolitana, preguntas frecuentes, informes de Control Interno, Información presupuestal y Contable, Plan de acción, Plan Anticorrupción, mapa de Riesgos entre otra.

Los lineamientos de planeación establecidos para llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas están contenidos en el Plan anticorrupción y de atención al Ciudadano de la vigencia 2015.

El contacto con ciudadanía también se puede evidenciar en actas de reunión que reposan en las Subdirecciones misionales, actas de visita de seguimiento de requerimientos en materia ambiental.

Se proyectó para aprobación Plan de comunicaciones para esta vigencia, el cual busca el fortalecimiento de las comunicaciones, de los canales de comunicación formal, de la Imagen corporativa, la divulgación de la función pública de la entidad, la efectividad de las herramientas virtuales de comunicación, la socialización de los proyectos estratégicos, mediante elaboración de documentos soporte y la socialización entre el personal de la entidad y la comunidad.

#### ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACIÓN INTERNA

Mediante Acta No. 002 del 22 de noviembre de 2013, del Concejo municipal de archivos aprueba las tablas de retención documental del AMB, posteriormente mediante Resolución 527 del 11 de Julio de 2013 el Área Metropolitana de Bucaramanga adopta las tablas de Retención Documental. En fecha 5 de marzo de 2014, se efectuó Comité Interno de Archivo para realizar modificaciones a las Tablas de

Retención acorde a la nueva estructura administrativa.

En la actualidad la oficina de Archivo está digitalizando los actos administrativos expedidos durante los años 2007 al 2013, igualmente continua con elaboración del inventario documental de todos los archivos que están en el Archivo Central y está llevando a cabo capacitaciones sobre la iniciativa Cero papel, también está en proceso de organización del archivo central de forma eficiente para encontrar de forma ágil los documentos solicitados.

Los Manuales, actas de reunión, actos administrativos y demás documentos necesarios para la gestión de la entidad reposan en las diferentes Subdirecciones y Oficinas, algunos de ellos se encuentran publicados en la página web del AMB.

Actualmente la entidad proyectó varias estrategias para la comunicación interna que buscan el fortalecimiento a la cultura organizacional y la imagen corporativa, los que se cumplirán en esta vigencia, también está interesada en socializar al cliente interno sobre los proyectos estratégicos del 2015 a través de correos.

### **ELEMENTO SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACION**

En cuanto a sistemas de información para el manejo de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros, se maneja un Software contable y financiero llamado GD con 7 usuarios. Alimentan el Sistema: Presupuesto 2 usuarios, Contabilidad 1 usuario, tesorería 1 usuario, Nómina 1 usuario, Directora 1 usuario de consulta. Subdirector Administrativo quien es el Administrador 1 usuario de autorización. Un sistema de Pago en bancos en el cual el Tesorero (gira), Subdirector (Autoriza) mediante control dual. Igualmente se maneja usuario y clave para los software ACCESS de Gestión Archivo y el SIGPA de Gestión Transporte. Se cuenta igualmente con la herramienta ARGIS de consulta para gestión Ambiental. A los sistemas de información antes enunciados se les realiza copias de seguridad y se actualiza la base de datos continuamente.

La entidad mantiene actualizada la información publicada en la página web [www.amb.gov.co](http://www.amb.gov.co), para consulta de la ciudadanía en general, igualmente para atención al usuario habilitó los siguientes correos: [info@amb.gov.co](mailto:info@amb.gov.co) y [subdirecciónambiental@amb.gov.co](mailto:subdirecciónambiental@amb.gov.co). En el mismo sentido hace uso de los siguientes medios de comunicación virtual con el usuario: redes sociales Facebook, Instagram y twitter.

Los sitios donde se registran las noticias más recientes emitidas desde la entidad y retomadas por los medios locales de comunicación, se pueden consultar en: [http://www.amb.gov.co/soymetropolitano\\_amb](http://www.amb.gov.co/soymetropolitano_amb) (Instagram) y [https://www.facebook.com/ambsoymetropolitano?ref=tn\\_tnmn](https://www.facebook.com/ambsoymetropolitano?ref=tn_tnmn)

Se elaboró un diagnóstico, evaluación y valoración de los Sistemas del Área metropolitana. se planteó una propuesta del plan de trabajo para la Sistematización a fin de implementarla en la vigencia 2015.

La Oficina de Sistemas elaboró el cronograma de mantenimiento correctivo y preventivo de la vigencia 2015, el que se divulgó a los funcionarios de la entidad por correo electrónico.

### **ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

El Estado General del Sistema se encuentra en un nivel de madurez satisfactorio, lo que significa, que el Modelo de Control Interno se cumple, se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de datos. Existe la Tendencia a mantener la mejora en los procesos. La entidad ha identificado los riesgos para la mayoría de los procesos.

### **RECOMENDACIONES**

Con el fin de dar cumplimiento a la Fase de planeación de la actualización del Modelo Estándar de Control Interno la entidad debe dar cumplimiento a las siguientes actividades:

#### **MODULO CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN**

- Cumplir las acciones de mejora pactadas para divulgar las modificaciones efectuadas a la política y objetivos de calidad, caracterizaciones, procedimientos obligatorios, mapa de procesos del Manual de Calidad, implementar un mecanismo para recibir sugerencias o solicitudes de los Funcionarios, elaborar fichas de Indicadores donde se registre y haga seguimiento a la Gestión.

- Continuar con la actualización de los procedimientos acorde a las actividades desarrolladas por los diferentes procesos y realizar su posterior divulgación a todos los funcionarios.

### **MODULO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

- Cumplir con las actividades programadas en el plan de trabajo para actualización del MECI, relacionadas con la realización de reuniones periódicas de autoevaluación por los responsables de área, la ejecución de talleres en el tema de autoevaluación por la oficina de talento humano.

### **EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

- Cumplir con las acciones de mejora planteadas para implementar la aplicación y análisis de encuestas de satisfacción al usuario, identificar los usuarios y grupos de interés a quienes van dirigidos los servicios de acuerdo con los lineamientos del gobierno en línea, Mecanismo para recibir sugerencias o solicitudes de los funcionarios., incorporar al sistema de calidad el Plan, la matriz, la guía, el proceso de comunicaciones y divulgarlos a todos los funcionarios, implementar y divulgar la matriz de responsabilidades, implementar un sistema de información para el proceso de gestión documental institucional y para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos de los ciudadanos.

 <b>MARCELA SUÁREZ LEÓN</b> Jefe Control Interno	<b>Fecha: 10/03/2015</b>
--	--------------------------

Elaboró: Ángela Patricia Díaz Cruz, Profesional de Apoyo Control Interno *APD*  
Revisó: Marcela Suárez León, Jefe Oficina de Control Interno *MSL*