

## INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO

JEFE DE CONTROL INTERNO:

MARCELA SUÁREZ LEÓN

PERÍODO EVALUADO: Marzo a junio de 2017

FECHA DE ELABORACIÓN: 11/07/2017

### MODULO CONTROL DE PLANEACION Y GESTION

#### DEBILIDADES

- Se observa que la entidad ha adelantado actividades de capacitación y bienestar a los funcionarios durante el semestre; no obstante, no se allegó evidencia del plan institucional de capacitación y del programa de Bienestar e incentivos.

#### 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 misma vigencia. Actualmente los valores están publicados en la página web Link "Valores Institucionales". Igualmente, mediante correos electrónicos enviados periódicamente por la responsable de Talento Humano recuerda a funcionarios y contratistas los valores institucionales.

El área Metropolitana de Bucaramanga a través de la Oficina de Talento Humano, durante la vigencia de 2017, ha dirigido jornadas de capacitación y formación en diversos temas a los funcionarios así: Evaluación de desempeño, atención al ciudadano, comité de convivencia laboral, educación financiera, Integración de los sistemas de gestión MECI-NTCGP-1000 - Talento Humano, políticas y dirección de participación, caídas a nivel, transparencia y servicio al ciudadano.

En el mismo sentido ha realizado las siguientes actividades de bienestar: Valera de Salario Emocional: permiso para asistir a citas médicas, exámenes de laboratorio, radiografías o cualquier otro examen ordenado por el médico tratante; permisos remunerados para la realización de estudios superiores en instituciones debidamente reconocidas, cancelación del 100% de las incapacidades a los servidores públicos cuando por situaciones médicas tengan incapacidades que superen los dos días, suministro de dotación anual a los funcionarios del Área Metropolitana de Bucaramanga que se encuentren dentro del nivel asistencial, contrato para suministro de servicios médicos asistenciales de emergencia y urgencia, consulta médica domiciliaria y traslado médico de emergencia para los funcionarios de la Entidad, contrato de póliza exequial que beneficia a los funcionarios y a siete beneficiarios más y cubre deceso, velación y sepelio, convivencia Institucional: Información y participación en actividades que se realicen en conjunto con ARL SURA y que realice la Caja de Compensación Familiar - Comfenalco - Protección y servicios sociales: seguridad social integral.

Para el tema de la evaluación del desempeño la entidad da cumplimiento a las directrices de la Comisión Nacional del Servicio Civil, la Responsable de Talento Humano informa que se realizó la evaluación del desempeño de los empleados adscritos a carrera administrativa, correspondiente a los periodos de agosto 31 del 2016 a enero 31 del 2017.

La entidad acordó con fondo de pensiones dictar charlas sobre programas para preparar a los pensionados para el retiro del servicio se dictará el 14 de julio.

##### 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, estos temas fueron divulgados a todos los funcionarios y se encuentran publicados en la página web de la Entidad, para conocimiento del público en general.

La política, objetivos de Calidad se encuentran publicados en la Sedes administrativa y Misional para conocimiento de los Funcionarios y públicos en general, igualmente las modificaciones al Manual de Calidad fueron divulgadas mediante correos electrónicos por la Representante de la Alta Dirección, para interiorización de todos los funcionarios de la entidad.

Las necesidades de los usuarios y legales de presupuesto se soportan en la Resolución 000875 del 23 de diciembre de 2016 para la vigencia 2017, el Estatuto Orgánico de Presupuesto, los Informes de Ejecución Presupuestal Trimestrales de Ingresos, Gastos por CDP, RP 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.

La entidad realizó la respectiva publicación del presupuesto general y de las ejecuciones presupuestales en la página web, en cumplimiento del artículo 74 de la ley 1474 del 2011. De los recursos presupuestados para la vigencia del 2017 a corte junio de 2017, se ha ejecutado el 37.52% de lo proyectado. Se aprobó para Funcionamiento un total de \$ 14.974.721.886.16, de lo cual se ejecutó a junio el 26.51% siendo la suma de \$3.969.395.109.37 y para contratos de prestación de servicios personales se gastó el 66.77% siendo la suma de \$ 845.708.229.50, en cuanto a gastos de inversión se aprobó un total de \$76.827.747.535.92, de lo cual se ejecutó a junio la suma de \$ 30.250.012.352.04 y se gastó por concepto de Contratos de servicios personales la suma de \$ 2.936.541.332.

La entidad realizó el respectivo Plan Anual de Adquisiciones de Bienes y Obra Pública y lo publicó el 31 de enero de la vigencia 2017 en cumplimiento del artículo 74 de la ley 1474 del 2011.

En cuanto al proceso contable se observa que los estados, informes y reportes contables se presentan de manera trimestral al Representante Legal, a la Contaduría General de la Nación y demás organismos de control. La entidad realiza la publicación mensual de los estados financieros en cartera visible a los usuarios y en la página web de la entidad de manera trimestral; el AMB en la contabilización de la información aplica las normas y procedimientos establecidos por la CGN, el Catalogo General de cuentas del Plan General de Contabilidad pública. En desarrollo del proceso contable cada funcionario tiene definidas sus responsabilidades, las se establecen en el manual de funciones. Existe una política documentada que hace referencia al cierre contable, la cual se encuentra plasmada en el Manual de Procedimientos Contables, adoptado mediante Resolución 001032 de 2014. Se realizó acta de conciliación de información entre las áreas presupuesto, contabilidad y tesorería de los Trimestres enero-marzo de 2017, se encuentra en conciliación la del segundo trimestre de esta vigencia.

Se tienen plenamente identificados los productos y procesos que deben suministrar las demás áreas y usuarios externos del AMB, los que consagran en la caracterización de los procesos del Sistema de Gestión de la calidad. Finalmente, los soportes documentales de los registros contables están debidamente organizados y archivados en el archivo de gestión y central de la entidad.

El Área Metropolitana de Bucaramanga formuló el 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 Estructura del Plan Estratégico de Ordenamiento Territorial Metropolitano, 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. El documento final del PIDM, se aprobó mediante Acuerdo Metropolitano No. 033 de diciembre 17 de 2015 por la Junta Metropolitana.

En el mismo sentido la entidad definió los Mapas Estratégicos y/o plan de Acción de la vigencia

2017 "Espacios para la Vida", con el propósito de "estructurar acciones enfocadas a avanzar en el camino de transformación del territorio metropolitano hacia un territorio próspero, donde la ciudad es el hogar del desarrollo humano, el desarrollo implica crecimiento y calidad de vida y el fin último son sus habitantes"; este instrumento de planificación propende "por la generación de espacios para la vida, la vida de la gente de la ciudad metropolitana, la vida de la fauna y flora que habita en nuestro territorio, la vida por la conservación y preservación de los recursos naturales, la vida saludable, la vida de las próximas generaciones, la vida de las empresas eco-ambientales, la vida colectiva y participativa, la vida de la innovación y la competitividad", el mismo se publicó en la página web de la entidad el 30 de enero del 2017, para conocimiento del público en general.

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. El mapa de procesos contiene nueve procesos clasificados entre misionales, estratégicos, de apoyo y evaluación, los mismos se encuentran debidamente caracterizados, con sus respectivos formatos y procedimientos creados

En el mes de febrero de 2017, se nombró Representante de la Alta dirección para continuar con el proceso de aprobación, codificación y divulgación de los documentos que conforman la estructura documental del sistema; a junio 30 de 2017 se han creado dos Procedimientos y veinticuatro formatos correspondientes a los procesos Gestión Transporte, Gestión Ambiental y Gestión Jurídica y Contractual; también se han modificado nueve formatos de los procesos Direccionamiento Estratégico, Gestión Documental, Gestión Ambiental y Gestión Administrativa y Financiera.

Lo controles preventivos y correctivos para cada Proceso están en cabeza de los responsables de cada actividad, 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 18 de enero del 2017, se publicó el seguimiento del cuatrimestre septiembre-diciembre del 2016, en fecha 15 de mayo de 2017, se publicó el seguimiento del cuatrimestre enero a abril de 2017.

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.

Los indicadores de gestión de los diferentes procesos, se encuentran plasmados en el plan de acción 2017 "Espacios para la Vida", publicado en la página web el 30 de enero de 2017.

Se realizan seguimientos periódicos al plan de acción, el 10 de febrero de 2017, se entregó a la Dirección informe de seguimiento anual a la vigencia 2016, el mismo se comunicó a los responsables de cada proceso y se formularon las acciones de mejora producto del seguimiento. En fecha 10 de abril del 2017, se publicó en la página web el Informe de seguimiento al plan de acción-Espacios para la vida- del trimestre enero-marzo de esta vigencia.

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 de Gestión y para

los riesgos de corrupción la Guía de Gestión de Riesgos de Corrupción del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

La política de Administración de riesgos se formuló en la vigencia 2014 y forma parte integral de código de Ética y Buen gobierno de la entidad, el cual fue aprobado mediante resolución No. 01211 del 19 de agosto del 2014.

El Plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2017, se formuló en enero y se publicó en la página web en fecha 31 del mismo mes. En marzo se realizaron mesas de trabajo con todos los procesos en las que se identificaron, valoraron, calificaron y establecieron las acciones de mitigación de los riesgos de gestión y corrupción de la entidad, esta información se consolidó en el mapa de riesgos de corrupción e institucional, el que fue publicado en la página web en fecha 31 de marzo del 2017.

La Oficina de Control Interno realiza seguimiento a las estrategias consagradas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a sí mismo del mapa de riesgos, en fecha 12 de enero del 2017 y 15 de mayo de 2017, se publicó en la página web el seguimiento al Plan Anticorrupción y mapa de riesgos del cuatrimestre septiembre-diciembre del 2016 y del periodo enero- abril de 2017.

## MODULO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### DEBILIDADES

- Pendiente llevar a cabo 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 la evaluación al cumplimiento de los indicadores y metas pactadas. Del seguimiento realizado por la oficina de Gestión Corporativa, al Plan de Acción "Espacios para la vida" al trimestre Enero- marzo, se concluye una ejecución en el cumplimiento de las metas del treinta y cinco por ciento (35%).

#### COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

En fecha 23 de febrero del 2017, 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 la plataforma del FURAG.

Se elaboraron y publicaron en la página web de la entidad, de manera oportuna los informes pormenorizados durante la vigencia 2016. En fecha 31 de enero del 2017, se elaboró el Informe Anual Sobre La Evaluación Del Sistema De Control Interno de la vigencia 2016. En fecha marzo 13 de 2017, se publicó el informe pormenorizado del periodo noviembre 2016 a febrero de 2017.

En fecha 27 de febrero se elaboró y aprobó el Programa Anual de Auditorías de la vigencia 2017, el cual fue comunicado mediante correo electrónico a los responsables de proceso y se publicó en las carteras de la entidad para conocimiento de los funcionarios y público en general, en dicho programa la Oficina de Control Interno tiene planeadas seis (6) auditorías de las cuales: en fecha Marzo 17 de 2017 se comunicó el plan de auditoría al proceso Gestión Jurídica y Contractual Y se entregó el informe final de la Auditoría el 30 de mayo de 2017; en fecha abril 28 de 2017 se comunicó el plan de auditoría al proceso Gestión Ambiental y se entregó el informe final de la Auditoría el 28 de junio de 2017; en fecha Mayo 30 de 2017 se comunicó el plan de auditoría al proceso Gestión Planeación e Infraestructura, la misma se encuentra en etapa de ejecución.

#### COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

Se encuentra vigente el plan de mejoramiento suscrito Con la Contraloría General de Santander por auditoría practicada en el año 2015, como resultado de la misma los responsables de proceso plantearon quince (15) acciones correctivas, para subsanar las no conformidades detectadas por el

ente de control a la vigencia 2014, del seguimiento efectuado se concluye que 14 acciones se encuentran en un 100% de cumplimiento y 1 de ellas en un 80%, lo que representa un porcentaje de avance a 30 de junio del 98.66%

Se efectúa seguimiento trimestral al cumplimiento de las actividades planteadas en cada una de las acciones correctivas pactadas en el plan de mejoramiento Institucional. Se consolidó la información sobre el avance al plan de mejoramiento institucional de la vigencia 2016 y primer trimestre de la vigencia 2017, la misma se registró en la plataforma del software SIA CONTRALORIA, en fechas enero 17 y 12 de abril de 2017.

Durante la vigencia 2017, los responsables de proceso para subsanar debilidades detectadas en seguimientos a los planes de acción, al modelo estándar de control interno MECI, derechos de autor, control interno contable y auditorías internas, suscribieron veintisiete (27) acciones de mejora, de las cuales corresponden: una (1) al proceso Direccionamiento Estratégico, cuatro (4) al proceso Gestión Transporte, tres (3) a Gestión Ambiental, tres (3) a Gestión Administrativa y Financiera, once (11) a Gestión Jurídica y Contractual, tres (3) a Gestión Planeación e Infraestructura, dos (2) a Gestión documental. A junio 30 se han cerrado trece (13) acciones para un nivel de cumplimiento del cuarenta y ocho (48%).

De las acciones suscritas en la vigencia 2016, aún se encuentran ocho (8) en estado abierto, las cuales corresponden a los procesos: Gestión Administrativa y Financiera dos (2) a Gestión Transporte tres (3) a Gestión Ambiental una (1) y a Gestión Planeación en Infraestructura dos (2).

La Oficina de Control Interno rinde informes periódicos a la Dirección sobre el estado de las acciones de mejora planteadas por los responsables de los diferentes procesos. En fecha febrero 16 de 2017, consolidó y rindió a la Dirección el informe anual de la vigencia 2016, igualmente lo comunicó a los responsables de proceso, y el 28 de abril del 2017 rindió a la Dirección y comunicó a los responsables el informe del periodo enero-marzo del 2017.

## **EJE TRANSVERSAL INFORMACION Y COMUNICACIÓN**

### **DEBILIDADES**

- Falta identificar los usuarios y grupos de interés a quienes van dirigidos los servicios de acuerdo con los lineamientos del gobierno en línea.
- Pendiente elaborar, aprobar y divulgar en la página web las tablas de valoración documental.
- No se ha formalizado en la entidad una estrategia de comunicación externa e interna que incluya política, plan y canales de comunicación, que permita garantizar el flujo de información entre sus diferentes niveles y áreas, en el mismo sentido no se observan acciones de revisión de la eficiencia, eficacia y efectividad de la estrategia de comunicación interna.
- No se allegó soporte de la matriz de comunicaciones aprobada para la entidad.
- Pendiente 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**

El trámite de las peticiones, la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Área Metropolitana de Bucaramanga, se reglamentó internamente mediante Resolución 262 de marzo de 2017 y el Procedimiento GJC-PR-002, en dicha normatividad se definen los pasos y controles que se deben tener en cuenta para el adecuado trámite y posterior seguimiento y control a las peticiones, quejas y reclamos presentados ante la entidad, con el fin de brindar atención oportuna y eficiente a los usuarios, que responda a sus necesidades y expectativas, y que sea accesible a través de diversos canales integrados tanto físicos como electrónicos. Dicho trámite fue socializado a los funcionarios de la Entidad mediante jornadas de capacitación por áreas en la cual participaron un total de 60 funcionarios.

En cuanto a la recepción, clasificación y distribución de la información, el AMB tiene un proceso sólido y eficiente de recepción y registro de las solicitudes ciudadanas. Durante el 2do trimestre de 2017, se recibieron alrededor de 4000 PQRD's, las que fueron debidamente registrados con

número de radicación. La recepción de comunicaciones se realiza en una Hoja electrónica de Excel con programas para asistir la recepción, control de los consecutivos de radicación y tiempos de respuesta.

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 mediante la opción de contáctenos, en el mismo sentido para atención inmediata de denuncias se creó el correo electrónico: [quejasyreclamos@amb.gov](mailto:quejasyreclamos@amb.gov).

Se contrató dos personas: una encargada de realizar control y seguimiento la cual envía periódicamente alarmas y correos recordatorios de vencimiento con copia a Control Interno para que se realice un control preventivo y las acciones por vencimientos; la otra que realiza los informes Mensuales de seguimiento a la Correspondencia.

La Entidad analiza los datos sobre la percepción usuario frente a la prestación del servicio y el cumplimiento de las expectativas y requisitos del cliente, para el efecto realizó informe de encuestas de satisfacción del primer trimestre de 2017, igualmente está en proceso de elaboración el informe del 2do trimestre.

Con el fin de rendir informe a la ciudadanía sobre la Gestión de entidad, se realizó Audiencia de rendición de cuentas vigencia 2016 el día 20 de abril de 2017, en la que participaron los grupos de interés del AMB.

Para facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y su realización por medios electrónicos se registraron en el SUIT los siguientes trámites de la Subdirección Ambiental: Certificación ambiental para la habilitación de los centros de diagnóstico automotor, Concesión de aguas subterráneas, Plan de contingencia para el manejo de derrames, Permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas, Permiso de caza, Permiso de prospección y exploración de aguas superficiales, Concesión de aguas superficiales, Permiso de recolección de especímenes especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial, Inscripción en el registro de generadores de residuos o desechos peligrosos, Tasa retributiva por vertimientos puntuales a fuentes hídricas, Permiso de vertimientos, Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos, Licencia ambiental, Plan de saneamiento y manejo de vertimientos, Salvoconducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad biológica. Igualmente, de la Subdirección de Transporte se registraron los trámites de Tarjeta de operación, Renovación de tarjeta de operación, de otra parte, se encuentra en revisión el trámite de Incorporación y entrega de las áreas de cesión de la Subdirección de Planeación e Infraestructura.

La entidad cuenta con dos buzones de sugerencias a disposición de los ciudadanos en las instalaciones de la entidad.

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 otras.

El contacto con ciudadanía se puede evidenciar en el Acta de la rendición de cuentas vigencia 2016, la que se encuentra publicada en la página web y en actas de reunión que reposan en las Subdirecciones misionales.

## **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. La actualización de las Tablas de Retención documental se encuentra en un 100%. En diciembre de 2015, se aprobaron por el comité interno de archivo del Area Metropolitana de Bucaramanga, para su posterior acreditación por el comité departamental de archivos, como lo establece la normatividad vigente.

A la fecha la oficina de Archivo ha digitalizando: un total de 17,521 archivos que pesan 115,5 GB; durante la vigencia se ha elaborado 1800 formatos de inventarios documentales, así mismo se han



enviado correos electrónicos a los funcionarios para promover la iniciativa Cero papel, también está en proceso de organización el archivo central para encontrar de forma ágil los documentos solicitados; a la fecha se ha realizado las transferencias documentales de las Subdirecciones Planeación e Infraestructura, Administrativa y Financiera, Ambiental, Secretaria General, Transporte Metropolitano y Desarrollo Sustentable.

La entidad cuenta con carteleras institucionales para la información de las Dependencia a la comunidad.

Los canales son consistentes y efectivos porque la información fluye con facilidad y los funcionarios se enteran de las acciones de la entidad con rapidez. Los contenidos publicados están en constante actualización y son aportados por fuentes oficiales o confiables de la organización.

### **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 Sistemas Integrado DELFIN\_GD con 6 usuarios, este sistema es alimentado por un usuario de Presupuesto, uno de Contabilidad, uno de tesorería, uno de Nómina, cuenta con un usuario de consulta para el Director, un usuario de autorización para el Subdirector Administrativo, quien es el Administrador. Adicionalmente se usan en la entidad los siguientes sistemas de información: Sistema de Gestión de Valorización, Sistema VISOR web, Sistema Inventario Arbóreo; así mismo se encuentra en funcionamiento la página web [www.amb.gov.co](http://www.amb.gov.co), página observatorio metropolitano y otros Sistemas como el ArcGIS Server 10,5, ArcGIS Online, ArcGIS for Desktop Standard, Autocad Lt, Autocad Infraestructure, Transcad, Transmodeler, Herramientas Ofimáticas.

La entidad mantiene actualizada la información publicada en la página web [www.amb.gov.co](http://www.amb.gov.co), plataforma desarrollada en un manejador de contenidos - Joomla 2,5 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).

La entidad cuenta con distintas redes para informar a la comunidad con son:

1. Redes Sociales: publicaciones institucionales diarias y permanentes a través de WhatsApp (en los siguientes grupos de chat conformados por periodistas, medios de comunicación de la ciudad y la región, entre otros hacen parte Noticias de Santander, Asamblea de Santander, Prensa Santander Nos Une, El Reformatorio, Corresponsales de Paz y Águilas.
2. Redes Sociales: Se realiza publicación institucional diaria y permanente a través del Fan Page del Área Metropolitana de Bucaramanga Facebook-FanPage @ambsoymetropolitano y la cuenta de Twitter @AreaMetroBga, en las cuales se contabilizan un total de 282 publicaciones institucionales del Área Metropolitana de Bucaramanga entre el 1 de abril y el 30 de junio del año 2017, 87 en abril, 100 en mayo y 95 en junio.
3. Boletines de prensa: Se han enviado a un lote de correos electrónicos de 240 abonados (periodistas y medios de comunicación local y regional: radio, prensa, televisión y medios virtuales), así como a 120 funcionarios y contratistas del AMB.
4. Página WEB ([www.amb.gov.co](http://www.amb.gov.co)): Se publican los hechos institucionales más relevantes del Área Metropolitana de Bucaramanga. Los contenidos relacionados con eventos se actualizan con una periodicidad de dos a tres veces por semana.

La Oficina de Sistemas elaboró el cronograma de mantenimiento correctivo y preventivo de la vigencia 2017, a sí mismo, se contrató una persona que colabora con el soporte, arreglo de redes y equipos a la fecha se ha cumplido en un 50% con el cronograma de Mantenimiento programado.

Los cambios tecnológicos se deben hacer constantes para poder cumplir con las metas y objetivos de la entidad. La entidad hace esfuerzos grandes en inversión tecnológica, asignado nuevos equipos de cómputo, Software, impresión y digitalización de documentos para llevar a cabo cada una de las actividades y funciones.

Las Herramientas Software que están en producción actualmente tienen contrato de mantenimiento (Delfin- Gd - Valorización), por tal motivo los cambios de nuevos módulos o requerimientos internos o externos son realizados por las empresas desarrolladoras del Software.

## 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

### MODULO CONTROL DE PLANEACION Y GESTION

- Presentar evidencia de elaboración, aprobación y socialización del plan institucional de capacitación y del programa de Bienestar e incentivos.

### MODULO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

- Llevar a cabo talleres en el tema de autoevaluación por la oficina de Talento Humano.

### EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Identificar los usuarios y grupos de interés a quienes van dirigidos los servicios de acuerdo con los lineamientos del gobierno en línea.
- Adelantar el proceso de elaboración, aprobación y divulgación en página web de las tablas de valoración documental.
- Formalizar en la entidad una estrategia de comunicación externa e interna que incluya política, plan y canales de comunicación, que permita garantizar el flujo de información entre sus diferentes niveles y áreas.
- Una vez implementada la estrategia de comunicación adelantar acciones de revisión de la eficiencia, eficacia y efectividad de la misma.
- Elaborar y aprobar la matriz de comunicaciones para la entidad.
- 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.

  
MARCELA SUÁREZ LEÓN

Fecha: Julio 11 de 2017

Proyectó: Ángela Patricia Díaz Cruz, Profesional de Apoyo Control Interno

