

## INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO

JEFE DE  
CONTROL  
INTERNO:

MARCELA SUÁREZ LEÓN

PERÍODO EVALUADO: NOVIEMBRE 2015 - FEBRERO 2016.

FECHA DE ELABORACIÓN: 11/03/2016

### MODULO CONTROL DE PLANEACION Y GESTION

#### DEBILIDADES

- Pendiente iniciar el análisis, evaluación y toma de acciones de mejora, con fundamento en los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad formulados por los diferentes procesos.

#### 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. Actualmente los valores están publicados en la página web Link "Valores Institucionales".

El programa Institucional de Formación y capacitación y el programa de Bienestar e incentivos de la vigencia para los servidores públicos del Área Metropolitana de Bucaramanga se encuentran en proceso de aprobación.

Adicionalmente se pueden incluir las capacitaciones ofrecidas por la ARL en las que han participado funcionarios y contratistas. Inducción al sistema general de salud y seguridad en el trabajo y notificación de incidentes, accidentes y enfermedad laboral, primeros auxilios básicos.

Para el tema de la evaluación del desempeño la entidad da cumplimiento a las directrices de la Comisión Nacional del Servicio Civil, se realizó la evaluación del desempeño de los empleados adscritos a carrera administrativa, correspondiente a los periodos de agosto a 31 del 2015 a enero 31 del 2016, las que se radicaron en Talento Humano a 15 de febrero del presente año.

##### 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 estos temas fueron divulgados a todos los funcionarios, por medio de capsulas que remite la oficina de comunicaciones, igualmente se encuentran publicados en la página web de la Entidad, para conocimiento del público en general.

Las modificaciones efectuadas a la política, objetivos y Manual de Calidad fueron divulgadas mediante correos electrónicos por la Representante de la Alta Dirección, para conocimiento de todos los funcionarios 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 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.

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 entidad desarrolló 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

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, 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 planes de Acción de la vigencia 2016, los que le permiten evidenciar la articulación entre el Direccionamiento del Sistema y la actuación Institucional. Estos planes fueron publicados en la página web de la entidad 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.

Se elaboraron, aprobaron e incluyeron en el Sistema Integrado de Calidad, el Plan, la Matriz de Comunicaciones y el procedimiento de Comunicación e Información.

Se revisaron y ajustaron los Procedimientos de los procesos Gestión Control, Medición Análisis y Mejora, Gestión Documental, Gestión Transporte, Gestión Ambiental, Gestión administrativa y financiera en materia contable, tesorería, sistemas, Almacén y los de Gestión Planeación e Infraestructura. Se actualizó codificación de formatos de los procesos Gestión Control, Medición Análisis y Mejora, Gestión documental, Gestión Jurídica y Contractual, Direccionamiento Estratégico, Gestión Transporte, Gestión Documental, Gestión Administrativa y financiera, Gestión Talento Humano, Planeación e Infraestructura y se crearon los necesarios para aplicación de los procedimientos del proceso Gestión Ambiental.

Los 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 29 de enero del 2015, se publicó el seguimiento del cuatrimestre septiembre-diciembre del 2015.

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.

Se han realizado mesas de trabajo con los responsables de los procesos y se elaboraron los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, a sí mismo los indicadores de las actividades de cada Subdirección se encuentran plasmados en los planes de acción y/o mapas estratégicos. Los indicadores del plan de acción de la vigencia 2016, se publicaron en la página web el 29 de enero.

Se realizan seguimientos trimestrales al plan de acción, el 26 de enero de 2016, se entregó a la Dirección informe de seguimiento anual, el mismo se comunicó a los responsables de cada proceso para que formularan las acciones de mejora producto del seguimiento.

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

En la presente vigencia está en proceso la identificación, valoración y establecimiento de las acciones de manejo de los riesgos de corrupción y de gestión con los responsables de los diferentes procesos para su respectiva consolidación y publicación en el mapa de riesgo de corrupción e institucional el próximo 31 de marzo.

La Oficina de Control Interno realiza seguimiento a las estrategias consagradas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y mapa de riesgos, en fecha 31 de enero del 2016, se publicó en la página web el seguimiento al Plan Anticorrupción y mapa de riesgos del cuatrimestre septiembre-diciembre del 2015.

## **MODULO EVALUACION Y SEGUIMIENTO**

### **DEBILIDADES**

- Pendiente dejar evidencia de las autoevaluaciones adelantadas por los diferentes procesos y 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 realizaron mediante la evaluación al cumplimiento de los indicadores y metas pactadas. En fecha 29 de enero de 2016, se entregó a la Dirección informe de seguimiento al plan anual de acción de la vigencia 2015, del que se concluye una ejecución en el cumplimiento de la metas de un ochenta y siete por ciento (87%), el que socializó a los responsables de cada proceso en la misma fecha, resultado del seguimiento se suscribieron acciones de mejora con las Subdirecciones Ambiental, Planeación e Infraestructura y Transporte.

### **COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**

En fecha 10 de febrero del 2016, 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.

La Oficina de Control interno cumplió en un cien por ciento (100%) con el programa anual de auditoría de la vigencia 2015.

En fecha 22 de febrero se elaboró y aprobó el Programa Anual de Auditorías de la vigencia 2016, 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.

### **COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO**

En auditoría práctica por la Contraloría General de Santander a la entidad en el año 2014, detectó un total de hallazgos 19 hallazgos, 18 de naturaleza administrativa, 1 de naturaleza disciplinaria, en el año 2015, detectó 17 hallazgos de naturaleza administrativa, no se detectaron hallazgos de naturaleza disciplinaria, penal, fiscal, ni sancionatoria, lo que evidencia una disminución de la naturaleza y cantidad de los hallazgos detectados en el año 2015, respecto al año 2014.

Los responsables de proceso plantearon quince (15) acciones correctivas, para subsanar las no conformidades detectadas por el ente de control a la vigencia 2014, las que se consolidaron en plan de mejoramiento institucional aprobado por la Contraloría General de Santander, en fecha 4 de enero del 2016.

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 rindieron los informes de la vigencia 2015 al ente de control a través del software Gestión transparente. Se consolidó y envió informe del avance anual 2015, en fecha 21 de enero del 2016, del mismo se puede concluir un avance del 100% en el cumplimiento de la acciones.

Durante la vigencia 2015, se suscribieron noventa y un (91) acciones de mejora con los responsables de los diferentes procesos, de las cuales (30) eran de naturaleza correctiva y sesenta y una (61) de naturaleza preventiva, del total de acciones el proceso Direccionamiento Estratégico Suscribió 12 acciones quedando una (1) acción abierta, Gestión Documental 5 acciones quedando una (1) acción abierta, Planeación e Infraestructura 13 acciones quedando con ocho (8) acciones abiertas, Transporte Metropolitano 16 acciones quedó una (1) acción abierta, Gestión Ambiental 16 acciones de las cuales quedó una (1) acción abierta, Gestión Jurídica y Contractual 17 acciones las cuales fueron cerradas, Gestión Talento Humano 3 acciones las cuales fueron cerradas, Gestión Administrativa y Financiera 7 acciones, quedan cinco (5) acciones abiertas, Control, Medición Análisis y Mejora suscribió 2 acciones las cuales fueron cerradas; quedan un total de 17 acciones de mejora abiertas para cumplir en la vigencia 2016, lo anterior permite concluir un nivel de cumplimiento del 81% en la vigencia 2015.

Durante el periodo enero-febrero del 2016 se han suscrito once (11) acciones de mejora, tres (3) producto al seguimiento al plan de acción vigencia 2015, y ocho (8) producto de la auditoría administrativa y financiera.

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 el mes de enero de 2016 se consolidó y rindió a la Dirección el informe del periodo de Junio a Diciembre de 2015.

## 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.
- 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

Se ha dado respuesta a los derechos de petición y tutelas interpuestas por los ciudadanos. Se están escaneando los documentos relacionados con las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, se envían por correo electrónico a las secretarías de cada una de las diferentes Subdirecciones responsables de dar respuesta, 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.

Se implementó un aplicativo para clasificar las peticiones, quejas y reclamos en la ventanilla única, el cual permite medir los tiempos de vencimiento. La Secretaria de Dirección diariamente alimenta un cuadro de registro de correspondencia, el cual envía periódicamente a las Secretarías de cada Subdirección para ejercer un mayor control en los tiempos de respuesta.

Para la atención inmediata de denuncias por parte de la ciudadanía los procesos aplican el formato "PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS" y 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 mediante la opción de contáctenos, 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 otras.

El contacto con ciudadanía se puede evidenciar en actas de reunión que reposan en las Subdirecciones misionales. En especial se encuentran socializaciones realizadas puerta a puerta el grupo de aseguramiento legal, así mismo la coordinación de Ecogestión ha realizado socializaciones a la comunidad sobre Cultura Ambiental, Parque lineal Quebrada la Iglesia, Separadores, y se han atendido inquietudes en Consejos comunales.

Se proyectó el Plan de comunicaciones de la vigencia 2016, 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. La actualización de las Tablas de Retención documental se encuentra en un 100%, en el mes de diciembre 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.

En la actualidad la oficina de Archivo está digitalizando los actos administrativos expedidos durante los años 2001 al 2011, igualmente continua con elaboración del inventario documental de todos los archivos que están en el Archivo Central, así mismo 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, de otra parte se están cambiando las cajas en mal estado (marcación de estas según ley de archivo) y organizando los estudios que reposan en el archivo central.

Actualmente la entidad proyectó varias estrategias para la comunicación interna que buscan el fortalecimiento a la cultura organizacional y la imagen corporativa, Ahora se cuenta con carteleras institucionales que podrán reforzar los objetivos de la Entidad.

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 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 el 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), 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 página web oficial, Fan page, perfil de Facebook y espacios en televisión regional. En la web se consolida y actualiza toda la información de interés de la entidad para el público interno y externo. En la redes se publican los avances de las obras y proyectos y se promueven las campañas ambientales de la entidad y en Televisión regional se emiten videos alusivos a las campañas desarrolladas actualmente (operación separe, movilidad sin mototaxismo). El AMB cuenta con las siguientes herramientas externas de comunicación: Página Web: [www.amb.gov.co](http://www.amb.gov.co), Perfil de Facebook: Area Metropolitana de Bucaramanga, Fan Page: Soy Metropolitano, Canal de YouTube: Soy Metropolitano; cuenta en Instagram: @soymetropolitano\_amb, cuenta en Twitter y también se dispone de una cuenta de correo oficial desde la cual se emiten los boletines y comunicados de prensa.

La Oficina de Sistemas elaboró el cronograma de mantenimiento correctivo y preventivo de la vigencia 2016, a sí mismo, se contrató una persona que colaborar con el soporte, arreglo de redes y equipos.

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 (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

- Iniciar con el proceso de análisis, evaluación y toma de acciones de mejora, con fundamento en los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad formulados por los diferentes procesos.

#### MODULO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

- Dejar evidencia de las actividades de autoevaluación realizadas por los diferentes procesos y adelantar y 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.
- 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  
Jefe de Control Interno

Fecha: 11/03/2016

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