

INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO

JEFE DE CONTROL INTERNO:

CLINFOR BELLO CASTILLO

PERÍODO EVALUADO: Noviembre-Diciembre / 2017-Enero -Febrero de 2018

FECHA DE ELABORACIÓN: 13/04/2017

MODULO CONTROL DE PLANEACION Y GESTION

DEBILIDADES

- Se observa que la entidad ha adelantado actividades de capacitación y bienestar a los funcionarios durante la presente vigencia, no obstante el plan institucional de capacitación y del programa de Bienestar e incentivos aprobados vigencia 2018 aún se encuentra en proceso de aprobación.
- Se requiere personal con el fin de cumplir a cabalidad con las diversas actividades de tipo administrativo y de Gestión en el área de Talento Humano.
- Alta rotación de personal en Contratos de Prestación de Servicios de las diferentes Dependencias lo que resulta en una mala transmisión de la información institucional y por consiguiente se refleja en el momento de la elaboración de informes de gestión.
- Ausencia de controles en la entrega de información que deriva directamente sobre eficiencia de los procesos institucionales.

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.

El área Metropolitana de Bucaramanga a través de la Oficina de Talento Humano, durante la vigencia de 2018, ha dirigido jornadas de capacitación y formación en diversos temas a los funcionarios así:

En el mismo sentido ha realizado las siguientes actividades de bienestar las cuales se vienen cumpliendo desde la vigencia 2017 y a la fecha aún se cumplen a cabalidad dentro de las de ellas están: 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 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, Semana de la Salud y Seguridad en el Trabajo con jornadas en las oficinas de Laboratorio de Higiene, Aseo e Higiene, Plan de emergencias y otras.

Respecto a programas y capacitaciones de Seguridad y Salud en el trabajo se realizaron intervenciones para que la población laboral prevenga enfermedades de origen laboral y accidentes de trabajos.

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 febrero 1 a julio 31 del 2017 Primera Evaluación Parcial ; 1 agosto a de 2017 – 31 enero de 2018 Segunda Evaluación Parcial y Evaluación Definitiva desde el 1 de febrero de 2017 al 31 de enero de 2018.

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 Sede 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.

Se aprueba el presupuesto de rentas y gastos de la Entidad mediante Resolución 000875 del 23 de diciembre de 2016 para la vigencia 2017 por la suma de \$66.368.961.797

recibiendo adiciones por un la suma de \$17.234.910.893 para un gran total de \$83.603.872.690 para esta vigencia la ejecución ascendió a \$64.143.199.291 correspondiente al 76.7% del presupuesto total

[http://www.amb.gov.co/jdownloads/Documentos/Jurдика/Resoluciones/sg_res_n-875 dic 23 de 2016.pdf](http://www.amb.gov.co/jdownloads/Documentos/Jurдика/Resoluciones/sg_res_n-875_dic_23_de_2016.pdf)

La entidad realizó la respectiva publicación del presupuesto general de rentas y gastos en la página web institucional en cumplimiento del artículo 74 de la ley 1474 del 2011 y aprobado mediante Acuerdo Metropolitano No. 028 de 15 de Diciembre de 2017 por la suma total de \$65.007.274.948 adicionando \$18.472.321.253.34 para un presupuesto definitivo de \$83.479.596.201.34 de los cuales se ha ejecutado el 43.66% correspondiente a \$36.453.747.707.49

http://www.amb.gov.co/jdownloads/Documentos/Jurдика/Acuerdos/acuerdo_n_028_diciembre_15_2017.pdf

La entidad realizó el respectivo Plan Anual de Adquisiciones Vigencia 2018 adoptado mediante Resolución No. 001161 del 29 de diciembre de 2017 por la suma de \$58.604.537.448 publicado el 31 de enero de 2018 en la página Web Institucional en cumplimiento del artículo 74 de la ley 1474 el 2011.

Se observa que el PAA si bien esta publicada la resolución con fecha 31 de enero de 2018 , existen tres aspectos relevantes que deben ser puestos de presente: El primero que en la página institucional a la fecha no se ha publicado en PAA , que es distinto a la publicación del resolución que lo adopta, segundo que esta resolución es publicada el 31 de enero de 2018 fecha a partir de la cual empiezan a correr sus efectos, y como tercer aspecto dicho plan no contiene toda la contratación de la presente vigencia como elemento de planeación. http://www.amb.gov.co/jdownloads/Documentos/Jurдика/Resoluciones/sg_res_n-1161_dic_29_de_2017.pdf

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 que 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 Octubre–Diciembre de 2017

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.

http://www.amb.gov.co/downloads/Documentos/Juridica/Acuerdos/acuerdo_n_033_diciembre_17_2015.pdf

En el mismo sentido la entidad definió los Mapas Estratégicos y/o plan de Acción de la vigencia 2018 “**Espacios para la Vida**”, El propósito de este instrumento de planificación institucional, es 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. Orientados a ese logro, el Área Metropolitana de Bucaramanga enfoca en el 2018, toda su apuesta institucional con esfuerzos funcionales y administrativos para trabajar en la gestión y desarrollo territorial sostenible, equitativo e integrado del territorio metropolitano. Para ello, se ha propuesto conservar los bosques, el agua y el aire limpio, proteger la fauna y flora, generar y propiciar espacios públicos y verdes para la integración ciudadana, mantener la limpieza de la ciudad, construir y promover la infraestructura sostenible, generar hábitat seguro y equitativo, conectividad y movilidad saludable y la generación de inteligencia colectiva a partir del conocimiento y la cultura metropolitana. Es por ello, que la gran apuesta institucional para el 2018, continúa siendo propender 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 2 de enero del 2018 y se realizó nueva publicación con sus respectivas modificaciones el 27 de febrero de 2018, para conocimiento del público en general. Se recomienda que las modificaciones a los planes de acción no solo sean publicadas sino de igual forma socializadas con la oficina de control interno con el fin de adecuar los seguimientos y controles a los planes iniciales para sus posteriores evaluaciones.

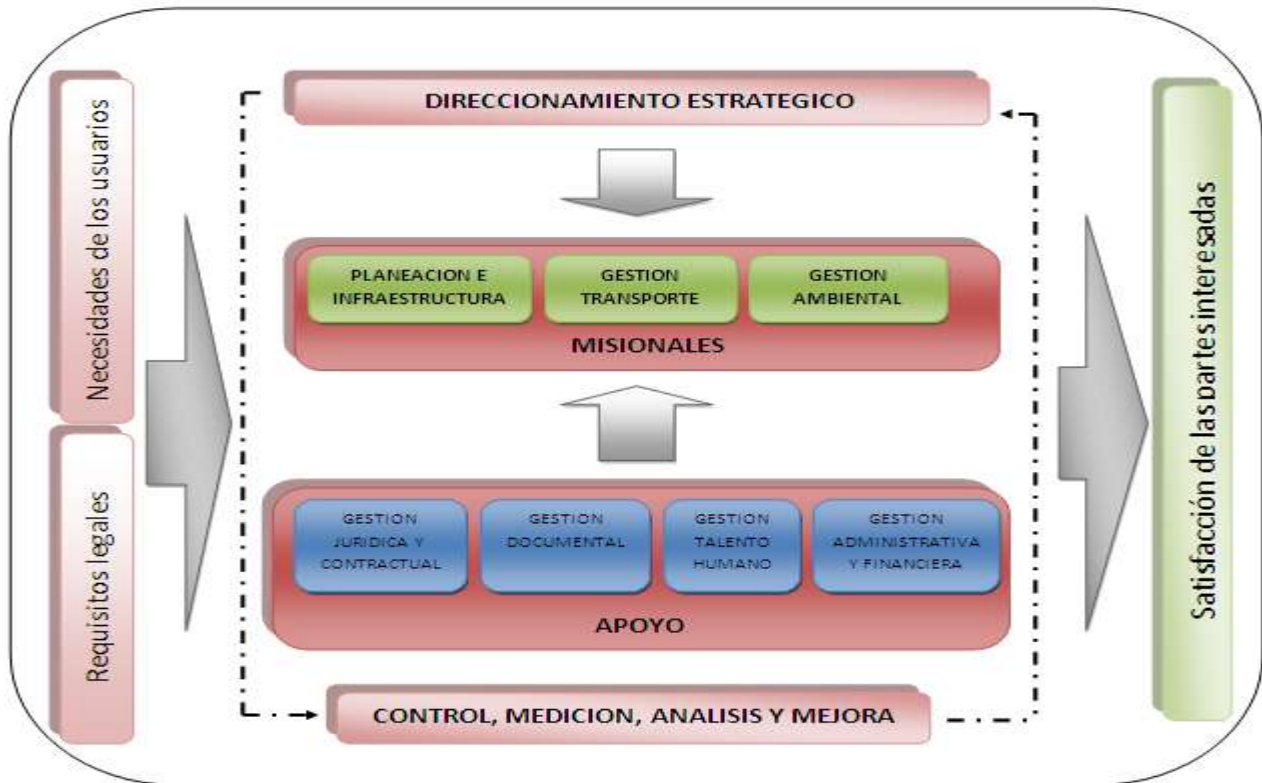
http://www.amb.gov.co/downloads/Documentos/Administracin%20y%20Financiera/plan_de_accion_2018.pdf

http://www.amb.gov.co/downloads/Documentos/Administracin%20y%20Financiera/plan_de_accion_2018.pdf

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.



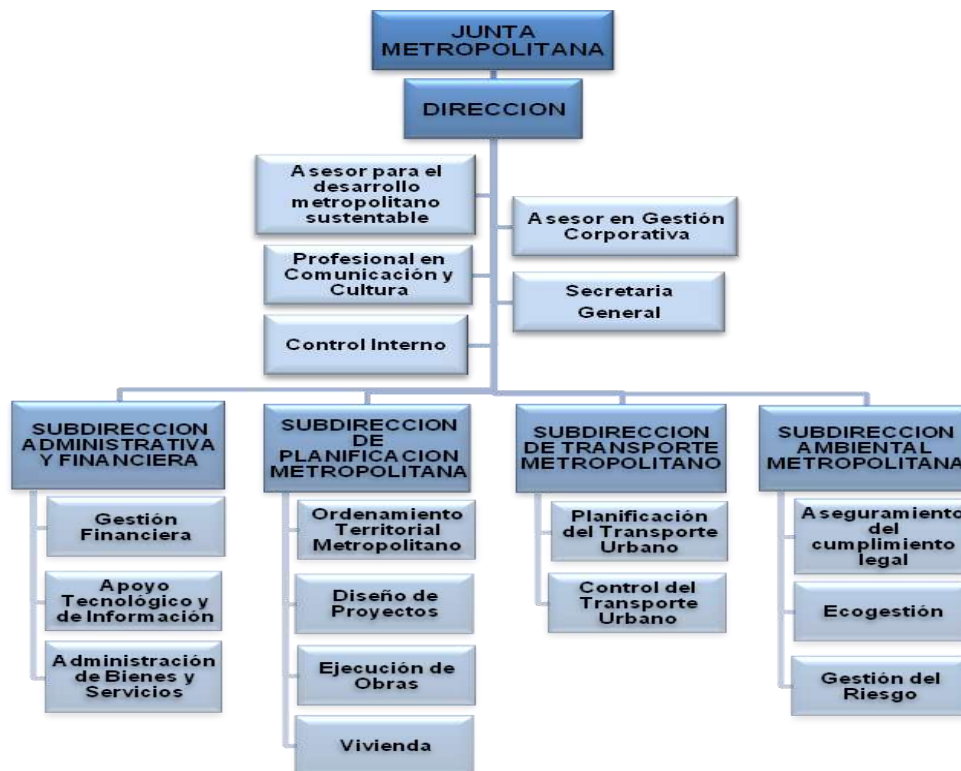
La representante de la Alta dirección continua con el proceso de aprobación, codificación y divulgación de los documentos que conforman la estructura documental del sistema; a febrero 28 de 2018 se han creado cinco (5) Procedimientos, un (1) Manual y noventa y cuatro (94) formatos; también se han modificado dos (2) Guías, cinco (5) Instructivos, una (1) caracterización, once (11) procedimientos, cincuenta y tres (53) formatos de todos los procesos.

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.

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.

http://www.amb.gov.co/jdownloads/Documentos/Juridica/Acuerdos/acuerdo_n_026_octubre_21_2013.pdf



La planta de cargos, se encuentra distribuida por niveles, como lo establece el Decreto Nacional 785 de 2005, a saber, nivel Directivo, Asesor, Profesional, Técnico y Asistencial.

NIVEL DEL CARGO	NATURALEZA DEL EMPEO						TOTAL EMPLEOS	VACANTES TEMP. O DEF.	PLANTA ACTIVA A 28/02/2018
	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCION			CARRERA ADTIVA					
	2017	NUEVOS	2018	2017	NUEVOS	2018			
Directivo	7	0	7	0	0	0	7	0	7
Asesor	2	0	2	0	0	0	2	0	2
Profesional	3	0	3	30	0	28	31	2	33
Técnico	0	0	0	9	0	8	0	1	9

Asistencial	4	0	3	8	0	7	10	2	12
TOTAL	16	0	15	47	0	43	50	5	63

Estado de las Vacantes

NIVEL DEL CARGO	Nro. VACANTES TEMPORALES	Nro. VACANTES DEFINITIVAS	TOTAL VACANTES
Directivo	0	0	0
Asesor	0	0	0
Profesional	1	1	2
Técnico	0	1	1
Asistencial	0	2	2
TOTAL	1	4	5

Los indicadores de gestión de los diferentes procesos, se encuentran plasmados en el plan de acción 2018 “Espacios para la Vida”, publicado en la página web de la entidad el 2 de enero del 2018 y se realizó nueva publicación con sus respectivas modificaciones el 27 de febrero de 2018, para conocimiento del público en general.

Se realizan seguimientos periódicos al plan de acción, el 9 de febrero de 2018, se entregó a la Dirección informe de seguimiento anual a la vigencia 2017, el mismo se comunicó a los responsables de cada proceso

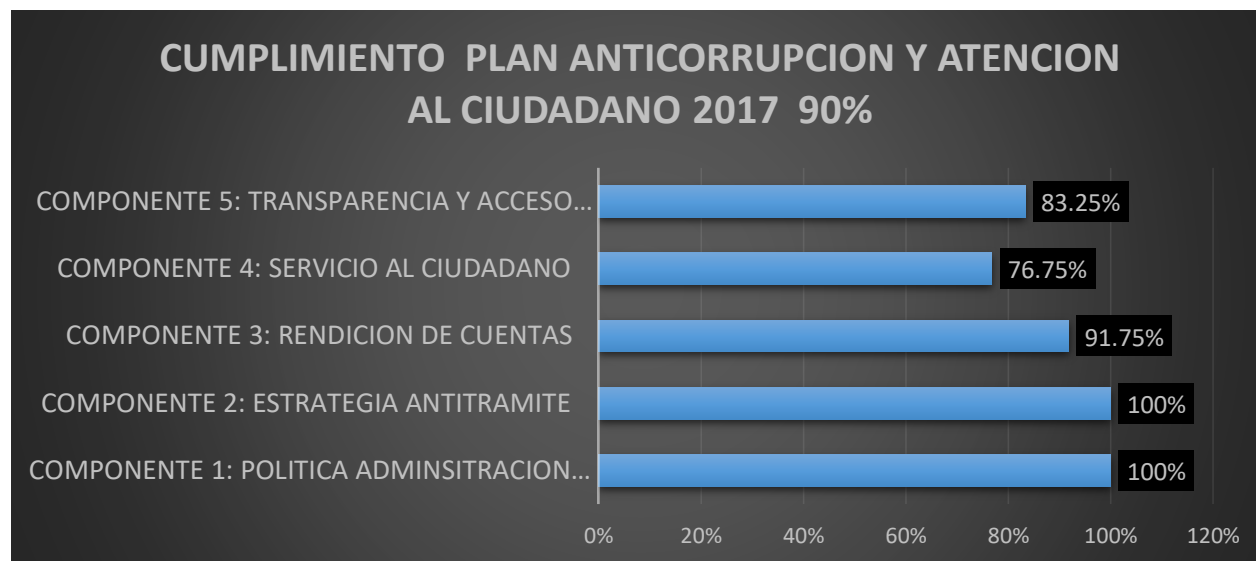
Las Políticas de Operación están contenidas en el documento Código de Buen Gobierno, adoptado mediante resolución No. 001211 del 19 de agosto del 2014, el mismo consagra políticas para la Administración del Área Metropolitana de Bucaramanga, políticas frente al Control externo y políticas para la Gestión 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 2018, se formuló en enero y febrero para tal fin se realizaron catorce (14) mesas de trabajo por parte de la Oficina de Control Interno con todos los responsables de 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 28 de marzo del 2018.

La Oficina de Control Interno realiza seguimiento a las estrategias consagradas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en forma cuatrimestral conforme lo dictamina la Ley, a sí mismo en fecha 15 de febrero, se publicó en la página web el seguimiento al Plan Anticorrupción y mapa de riesgos del periodo comprendido septiembre-diciembre de 2017.

MODULO EVALUACION Y SEGUIMIENTO

DEBILIDADES

- Falta de unificación de criterio jurídico en la etapa precontractual, lo que conlleva a que el proceso se dilate Falta de personal de planta en respuesta a la continuación de los procesos institucionales generando retrasos en el cumplimiento oportuno de los objetivos y metas de la Administración.

FORTALEZAS

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN DE GESTIÓN

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” en el periodo comprendido por noviembre a diciembre de 2017 se obtuvo un consolidado general del 86.11% para el comprendido entre enero-febrero de 2018, aún no se tienen datos concluyentes que puedan cuantificar de manera objetiva la ejecución para el periodo en mención dada la naturaleza de la planeación del Plan de Acción Institucional la cual se realiza de forma trimestral.

Para la vigencia 2018 se realizó la contratación del personal idóneo en la Oficina de Control Interno para adelantar las respectivas visitas a las dependencias de la Institución con el ánimo de orientar los nuevos planes de acción y su eventual evaluación periódica al Plan de Acción 2018.

COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

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. Para el periodo comprendido por el cuatrimestre julio-octubre de 2017.

Se elaboraron y publicaron en la página web de la entidad, de manera oportuna los informes pormenorizados durante la vigencia 2017. En fecha marzo 13 de 2017, se publicó el informe pormenorizado del periodo noviembre 2016 a febrero de 2017 y en fecha julio 11 de 2017, se publicó el informe pormenorizado del periodo marzo a junio de 2017 de igual manera se publicó el informe pormenorizado del periodo julio a octubre de 2017 con fecha 14 de noviembre de 2017; Con fecha 28 de diciembre del 2017, se elaboró el Informe *Anual Sobre La Evaluación Del Sistema De Control Interno* de la vigencia 2017.

http://www.amb.gov.co/downloads/Documentos/Control%20Interno/informe_pormenorizado_de_control_interno_noviembre-2016-febrero-2017.pdf

http://www.amb.gov.co/downloads/Documentos/Control%20Interno/informe_pormenorizado_de_control_interno_marzo-2017-junio-2017.pdf

http://www.amb.gov.co/downloads/Documentos/Control%20Interno/informe_pormenorizado_julio_octubre_2017.pdf

El Comité de Coordinación de Control Interno aprobó Mediante Acta Mesa de trabajo con fecha 26 de Marzo de 2018 el Plan Anual de Auditorías vigencia 2018 el cual fue comunicado mediante correo electrónico institucional 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 cinco (5) auditorías y un(1) Seguimiento y Acompañamiento permanentes en los procesos institucionales.

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 catorce (14) acciones se encuentran en un 100% de cumplimiento y una (1) de ellas en un 82%, lo que representa un porcentaje de avance a diciembre 2017 del 98.8 %.

El Plan de mejoramiento de la vigencia 2015 en auditoría practicada en 2016 por la Contraloría General de Santander, los responsables plantearon veinte (20) acciones correctivas, para subsanar las no conformidades detectadas por el ente de control a la vigencia 2015, los cuales fueron ejecutados en la vigencia 2017. Del seguimiento efectuado se concluye que siete (7) acciones se encuentran en un 100% de cumplimiento, cinco (5) acciones con 0% de cumplimiento, en el 10% una (1), una (1) con el 25% de cumplimiento, (3) con el 50% de cumplimiento y dos (2) con 83% de cumplimiento, una (1) con 89% de cumplimiento lo que representa un porcentaje de avance a 31 de diciembre de 2017 del 57%. Se sigue realizado el seguimiento de las acciones correctivas que no han llegado al 100%

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 2014, la misma se registró en la plataforma del software SIA CONTRALORIA, en fechas enero 17 de 2018.

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 *sesenta y cinco (65)* acciones de mejora.

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 *sesenta y cinco (65)* Acciones de Mejora, de las cuales corresponden: *tres (3)* de las cuales *una (1)* en estado cerrado, *una (1)* declarada ineficaz y otra en estado abierto a Direccionamiento Estratégico, *doce (12)* las cuales quedaron en estado cerrado a Gestión Transporte, *catorce (14)* de las cuales *cuatro (4)* en estado abierto y *doce (12)* estado cerrado a Gestión Ambiental, *Ocho (8)* de las cuales *una (1)* abierta y *siete (7)* en estado cerrado a Gestión Administrativa y Financiera, *trece (13)* en estado cerrado a Gestión Jurídica y Contractual, *diez (10)* de las cuales cinco (5) en estado abierto y cinco (5) en estado cerrado a Gestión Planeación e Infraestructura, *dos (2)* en estado cerrado a Gestión Documental y *una (1)* en estado cerrado a Talento Humano. Por lo anterior a diciembre 31 de 2017, se han cerrado *cincuenta y tres (53)* acciones para un nivel de cumplimiento del ochenta y tres por ciento

(83%).

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.
- 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.
- 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

http://www.amb.gov.co/downloads/Documentos/Jurdica/Resoluciones/sa_res_n-00262_mar_16_de_2017.pdf

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, situación contraria se da en el seguimiento y respuesta de las solicitudes. Durante periodo correspondiente a noviembre y diciembre de 2017 y enero y febrero de 2018, se recibieron alrededor de 5183 PQRDS 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 la distribución porcentual para este cuatrimestre es la siguiente:

**ANALISIS PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS PQRS CUATRIMESTRE NOV-DIC
2017/ENE-FEB 2018**

DETALLE Y/O DEPENDENCIA	PERIODO			%PQRS CUATRIMESTRE
	NOV- DIC/2017	ENE- FEB/2018	TOTAL	
AMBIENTAL	1292	1413	2705	51.691%
PESUASIVO CARTERA	12	1	13	0.248%
COACTIVO Y/O CARTERA	8	14	22	0.420%
CONTROL INTERNO	1	1	2	0.038%
PLANEACIÓN	205	110	315	6.019%
FINANCIERA	88	81	169	3.230%
OBSERVATORIO	16	4	20	0.382%
OTRO	1	11	12	0.229%
PROCESOS	194	74	268	5.121%
SECRETARIA GENERAL	154	214	368	7.032%
TRANSPORTE	612	684	1296	24.766%
VALORIZACIÓN	17	6	23	0.440%
OTRO	1	11	12	0.229%
ANULADOS	2	6	8	0.153%
TOTAL	2603	2630	5233	100.00%

Del anterior cuadro es importante resaltar que el 76.8% de las PQRS van dirigidas a las Subdirección Ambiental y Subdirección Transporte dato significativo en el momento de la planeación sobre las acciones a seguir dentro de la entidad.

También es de resaltar los medios de radicación por los cuales se presenta los diferentes tipos de PQRS quedando claro que aún se sigue presentando una cultura sobre la presentación de las mismas en forma personal, falta entablar una cultura dinámica respecto a los medios electrónicos que permitan hacer más eficiente es elemento, a continuación se refleja mediante cuadro estadístico:

**ANALISIS PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS PQRS CUATRIMESTRE NOV-DIC
2017/ENE-FEB 2018**

MEDIO DE RADICACIÓN	NOV- DIC/2017	ENE- FEB/2018	TOTAL	%PQRS CUATRIMESTRE
ELECTRONICO	202	177	379	7.24%
FISICO	2401	2453	4854	92.76%
TOTAL	2603	2630	5233	100.00%

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.

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 tal fin se planearon cuatro encuestas de satisfacción que serán realizadas en forma trimestral.

Con el fin de rendir informe a la ciudadanía sobre la Gestión de entidad, se realizó Audiencia de rendición de cuentas vigencia 2017 en la que participaron los grupos de interés del AMB se tiene programado para el mes de abril de la presente vigencia.

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.

ELEMENTO INFORMACION Y COMUNICACIÓN INTERNA

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 Área Metropolitana de Bucaramanga, para su posterior convalidación y acreditación de la Gobernación.

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 2100 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 COMUNICACIÓN

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, el cual está en proceso de cambio para INTEGRASOFT, software que fue contratado en la vigencia 2017 y que la fecha ni siquiera se han implementado los módulos para su ejecución, para lo cual se recomienda un análisis de la ejecución contractual por cuanto puede existir un riesgo en dicha ejecución. Adicionalmente se usan en la entidad los siguientes sistemas de información: Sistema de Gestión de Valorización (Contratado por un tercero), Sistema VISOR web, Sistema Inventario Arbóreo; así mismo se encuentra en funcionamiento la página web institucional la Página del Observatorio Metropolitano (www.observatoriometropolitano.com.co) y otros Sistemas como el ArcGIS Server 10,5, ArcGIS Online, ArcGIS for Desktop Standard, Autocad Lt, Autocad Infraestructure, Transcad, Transmodeler, Herramientas Ofimáticas.

www.amb.gov.co.

La entidad mantiene actualizada la información publicada en la página web 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:

www.amb.gov.co,
info@amb.gov.co y subdirecciónambiental@amb.gov.co.

La Oficina de Sistemas elaboró el cronograma de mantenimiento correctivo y preventivo de la vigencia 2018, a sí mismo, se contrató una persona que colabora con el soporte, arreglo de redes y equipos y seguimiento al cronograma de Mantenimiento programado; este programa será publicado en el mes de abril de 2018.

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 (Delfín- Gd - Valorización), por tal motivo los cambios de nuevos módulos o requerimientos internos o externos son realizados por las empresas desarrolladoras del Software.

Para el año 2018 a corte 28 de febrero la labor de difusión de la imagen y de la información institucional de la Entidad Área Metropolitana de Bucaramanga se extiende a diversos campos de acción, a saber:

1. Medios de divulgación propios (redes sociales del AMB): en estos medios realizamos publicaciones institucionales diarias y permanentes, con textos, fotografías, audios y videos, que son enviados a través de los siguientes sistemas de información virtuales:
 - 1.1. FanPage de Facebook: @ambsoymetropolitano.
 - 1.2. Cuenta de Twitter: @AreaMetroBga.
 - 1.3. Página WEB: www.amb.gov.co (actualmente en proceso de rediseño).
 - 1.4. Instagram: AreaMetroBga
2. Grupos virtuales de comunicación a través del WhatsApp: actualmente el AMB hace parte de 12 grupos de chat a través del WhatsApp con fines informativos, algunos de ellos institucionales y los demás con integrantes de los medios de comunicación, como: Prensa Alcaldía de Bucaramanga, Redes Alcaldía de Bucaramanga, Noticias de Santander, Prensa Santander Nos Une, Asamblea de Santander, La Reforma, Corresponsales de Paz, Prensa SINA, Águilas y El Reformatorio, entre otros. A todos ellos se envía la información cotidiana del AMB, con objeto de divulgación.

3. Relación permanente con periodistas y medios de comunicación locales y regionales, a través de medios digitales como el correo electrónico ambsoymetropolitano@gmail.com, por el que se envía toda la información institucional del AMB, a un lote aproximado de 280 abonados.
4. Página WEB (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.

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.
- Establecer una cultura de mejoramiento continuo en los procesos que evidencien fallas o baches a través de acciones correctivas y preventivas, trayendo como resultado el cumplimiento eficiente de las acciones planeadas mediante el proceso gerencial PHVA, (planear, hacer, verificar y actuar).
- Se recomienda hacer una reorganización de la Planta de Personal por cuanto se ha detectado que si bien la misma determina una naturaleza global, las funciones de los cargos se organizaron de forma específica lo que imposibilita el traslado de personal a las diferentes áreas en atención a las necesidades.

MODULO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

- Llevar a cabo talleres en el tema de autoevaluación por la oficina de Talento Humano
- Se recomienda a la Secretaria General realizar evaluaciones periódicas, que muestren las variaciones de la percepción del clima organizacional dentro y fuera de la Entidad para posteriormente poder establecer actividades y directrices que permitan el eficaz manejo de los recursos en aras de la optimización del bien

público.

- Se recomienda acometer las tareas para una reacomodación del personal en una planta física que genere mejor clima, seguridad del personal y atención al ciudadano.
- De igual forma se recomienda que por la naturaleza de las funciones de la Oficina de Control Interno se reorganice un espacio que brinde seguridad a la información y custodia documental acorde a una dependencia de naturaleza de nivel directivo.
- La Oficina de Control interno recomienda continuar dando estricto cumplimiento al principio de publicidad que establece el artículo 60 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 2.2.1.1.1.7.1 del Decreto 1082 de 2015, el cual tutela a su vez la aplicación del principio de transparencia, a la Publicación de los Contratos suscrito por la entidad en la Página del SECOP, dentro de los tres (3) días hábiles siguiente, extendiendo el plazo de su permanencia hasta tres (3) años después de la fecha de liquidación del contrato o del acta de terminación según el caso, o de la ejecutoria del acto de declaratoria de desierta según corresponda, evitando hallazgos de tipo Disciplinario por parte entes de control.

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.
- 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.
- 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.

Fecha: abril 11 de 2017

CLINFOR BELLO CASTILLO
Jefe Control Interno

Proyectó: Nelson Javier Arciniegas Hernández, Profesional de Apoyo Control Interno