

## INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO

JEFE DE CONTROL INTERNO:

MARCELA SUÁREZ LEÓN

PERÍODO EVALUADO: Noviembre 2016 a Febrero de 2017

FECHA DE ELABORACIÓN: 13/03/2017

### MÓDULO CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

#### 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 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.

En cumplimiento del programa Institucional de Formación y capacitación de la vigencia 2016, el Área Metropolitana de Bucaramanga, realizó capacitaciones en diversos temas a los funcionarios; en esta anualidad se dio inicio al proceso de elaboración del programa, mediante envío a las diferentes Subdirecciones y Oficinas de circular 03 de 2017, en la que establece importancia y plazo para diligenciar el formato GTH-FO-017 sobre necesidades de formación, a la fecha se han realizado las siguientes capacitaciones taller de trabajo sobre el diligenciamiento y administración de la información del inventario nacional de Bifenilos Policlorados; Taller sobre socialización decreto 2141 de 2016, Decreto único reglamentario del sector ambiente y desarrollo sostenible, en lo relacionado con el ajuste a la tasa retributiva, orientación y fortalecimiento autoridades ambientales gestión calidad de aire y Acuerdo 565 de 2016 de la CNSC, sobre evaluación de desempeño laboral.

El área Metropolitana de Bucaramanga a través de la Oficina de Talento Humano en cumplimiento del programa de Bienestar e incentivos, adquirió para los funcionarios un plan exequial, igualmente se contrató el Servicio médico asistencial de emergencias y urgencias, con Emermédica, Reconocimiento de incapacidades el 10%, Bono navideño, Modificación de la jornada laboral para que el funcionario pudiera disponer de unos días durante las festividades de semana santa, Navidad, Fin de Año y unas jornadas de pausas activas, Se adquirieron y entregaron destapies a cada funcionario, Se hizo medición iluminación, Jornada de peso, talla y tensión y se entregó dotación al personal asistencial.

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 de 2016 y de agosto 31 del 2016 a enero 31 del 2017.

##### 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 e igualmente 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 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 No. 044 Aprobado el 17 de diciembre del 2015 para la vigencia 2016 y 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 enero de 2017, se ha ejecutado el 11.38% de lo proyectado. Se aprobó para Funcionamiento un total de \$ 14.974.721.886.16, de lo cual se ejecutó a enero la suma de \$1.203.181.756.14 y para contratos de prestación de servicios personales se gastó la suma de \$ 700.741.563.50, en cuanto a gastos de inversión se aprobó un total de \$76.827.747.535.92, de lo cual se ejecutó a enero la suma de \$9.260.246.238.86 y se gastó por concepto de Contratos de servicios personales la suma de \$ 1.925.943.333.50.

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 el 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, abril-junio, julio-septiembre y octubre-diciembre de la vigencia 2016, en proceso de conciliación las cifras del primer bimestre 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 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, 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, el que le permiten evidenciar la articulación entre el Direccionamiento del Sistema y la actuación Institucional. Este plan fue publicado 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 a la 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 la fecha ha Aprobado: CMAM-FO-013 Programa De Seguimiento Y Evaluación Oficina Control Interno,

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.

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, así 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 2017, se publicaron en la página web el 30 de enero de 2017.

Se realizan seguimientos trimestrales al plan de acción, el 10 de febrero de 2017, 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.

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 el mes de enero y se publicó en la página web en fecha 31 del mismo mes. Se tiene previsto la realización de mesas de trabajo con todos los procesos para la actualización del mapa de riesgos de corrupción e institucional.

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 12 de enero del 2017, se publicó en la página web el seguimiento al Plan Anticorrupción y mapa de riesgos del cuatrimestre septiembre-diciembre del 2016.

#### **MODULO EVALUACION 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. En fecha 10 de febrero de 2017, se entregó a la Dirección informe de seguimiento al plan anual de acción de la vigencia 2016, del que se concluye una ejecución en el cumplimiento de las metas de un noventa por ciento (90%), 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, Transporte y Administrativa y Financiera.

### COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

En fecha 23 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 en la plataforma del FURAG.

Se elaboraron y publicaron en la página web de la entidad, de manera oportuna los informes pormenorizado 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 y está en proceso de elaboración 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.

### COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

En auditoría practica por la Contraloría General de Santander a la entidad en el año 2015, detectó 17 hallazgos de naturaleza administrativa, no se detectaron hallazgos de naturaleza disciplinaria, penal, fiscal, ni sancionatoria. En el mes de abril el ente de Control practicó auditoría gubernamental a la vigencia 2015, la entidad se encuentra en etapa de espera del Informe Final para realizar el Plan de Mejoramiento.

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 a 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 consolidó la información sobre el avance al plan de mejoramiento institucional del primer, segundo, tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2016, la misma se registró en la plataforma del software Gestión Transparente de la Contraloría General de Santander, el 21 de abril, julio 21, octubre 21 de 2016 y enero 17 de 2017.

Durante la vigencia 2016, 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 **cincuenta y una (51)** acciones de mejora. Del seguimiento efectuado encontramos que para esta anualidad se plantearon cumplir **cincuenta y una (51)** acciones, de las cuales se ejecutaron y lograron los resultados esperados **treinta y ocho (38)**, por lo que se procedió a su cierre, lo que representa un nivel de cumplimiento del **Setenta y cinco por ciento (75%)**. Se dejaron abiertas **trece (13)**; de las cuales **trece (13)** con plazo vencido para cumplirlas, bajo la responsabilidad de los procesos: -Gestión Administrativa y Financiera **tres (3)**, -Gestión Transporte **cinco (5)**, -Gestión Ambiental **tres (3)**, y Gestión Planeación en Infraestructura **dos (2)**, las que se replantea el seguimiento para la vigencia (2017).

Las **cincuenta y una (51)** acciones de mejora antes mencionadas, se desplegaron en **ciento diecinueve (119)** actividades a cumplir, por los responsables de los diferentes procesos, de estas se cumplieron **noventa y ocho (98)**, esto es, el **ochenta y dos por ciento (82%)**, quedando sin cumplir **veintiún (21)** actividades.

A febrero de esta vigencia, se han suscrito Diez y ocho (18) acciones de mejora como resultado de la Auditoría de Calidad a todos los Procesos, así: Subdirección Transporte Metropolitano tres (3), Subdirección Ambiental dos (2), Subdirección Administrativa y Financiera Una (1), Secretaria General cinco (5), Subdirección Planeación e Infraestructura dos (2), Dirección Estratégica tres (3) y Gestión Documental dos (2).

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

### EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN 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 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. Se contrató dos personas: una encargada de realizar control y seguimiento la cual envía periódicamente correos recordatorios de vencimiento con copia a Control Interno para que se realice un control preventivo: así mismo acciones por vencimientos y otra que realizara los informes Mensuales de seguimiento a la Correspondencia.

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.

Se proyectó el Plan de comunicaciones de la vigencia 2017, 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 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: Resoluciones desde 1993 hasta 2015, Acuerdos 1982-1983, Comités de conciliación desde 2010 hasta 2015, Contratos desde 2014-2016, Aseguramientos ambiental 2013-2015, Control de obras 2014, Ecogestion desde 2014-2015, Gestión del Riesgo desde 2014-2015, Recursos aire 2014, Recursos flora desde 2014-2015, Recursos fauna desde 2014-2015, Recurso hídrico desde 2014-2015, Tala y poda desde 2014-2015, Renovaciones desde 2005-2007 / desde 2010 hasta 2015, Asignación de calcomanías desde 2011 hasta 2015, Cambio de empresas desde 2011 -2013-2014-2015, Capacidades transportadoras desde 2013 hasta 2015, Retiro de calcomanía desde 2012 hasta 2015, Desintegraciones desde 2013 hasta 2015, Desvinculaciones desde 2013 hasta 2015, Solicitud de duplicados desde 2013 hasta 2015, se ha elaborado el inventario documental a 1500 cajas del archivo central y el inventario parcial de planos, 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, 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, también se realizó contrato para la organización del Archivo de Transporte y Ambiental.

Actualmente la entidad no cuenta con la comunicación interna pues no se ha cubierto el requerimiento de un

profesional especializado en el tema de la comunicación organizacional; se 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 GD con 7 usuarios. Alimentan el Sistema: Presupuesto 2 usuarios, Contabilidad 1 usuario, tesorería 1 usuario, Nómina 1 usuario. Director 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 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 las redes se publican los avances de las obras y proyectos y se promueven las campañas ambientales de la entidad y en la página web se publican noticias alusivas a las campañas desarrolladas (operación separe, movilidad sin mototaxismo, pedagogía ambiental "Reembólsate planeta, día mundial de la tierra, recolección residuos pos consumo, reciclaje, control contra el derroche, día mundial del agua, día metropolitano sin carro y sin moto, día mundial del medio ambiente, etc.). 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](https://www.instagram.com/soymetropolitano_amb), cuenta en Twitter, WhatsApp 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 2017, 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**

- 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

Fecha: marzo 13 de 2017

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