

## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno o quien haga sus veces:	SALVADOR RIOS	Periodo evaluado: NOVIEMBRE 11 de 2012 A Marzo 11 DE 2013
		Fecha de elaboración: FEBRERO 25 de 2013

### Subsistema de Control Estratégico

La oficina de Control Interno de la entidad ha mantenido la divulgación y socialización del Programa de gobierno en línea a todos los funcionarios de la entidad.

. La oficina de Control Interno ha socializado e impulsado el programa de Ciudadano digital a todos los funcionarios de la entidad, del Ministerio de las tecnologías y las Comunicaciones, junto con la universidad Nacional abierta a Distancia (UNAD).

.La oficina de Control Interno ha dialogado con los directores de cada área de la importancia de identificar los Riesgos y de levantar acciones preventivas que eviten la materialización de estos, el tema fue socializado con el representante de la alta dirección en el comité de coordinación de Control Interno.

. La oficina de control interno termino la revisión y actualización del mapa de riesgos existente con cada área de la entidad y socializo la metrología y las políticas de administración de los Riesgos, en el mes de Noviembre del de 2012, con cada uno de los funcionarios responsables de cada área de la entidad.

.La Entidad cuenta con el Manual de Funciones, el cual permanente es socializado a cada uno de los servidores y se encuentra disponible en el Intranet para consulta de cada servidor de la entidad que lo requiera, este contempla el propósito general de las funciones del cargo de cada uno de los servidores de la entidad.

.La Entidad tiene difundido su mapa de procesos acorde con su cometido estatal. Las caracterizaciones se modifican teniendo en cuenta los cambios en la entidad para asumir la función como ente gestor del sistema Integrado de Transporte Masivo del área metropolitana de Bucaramanga.

.El plan de capacitaciones se elabora a atraves de encuesta a cada uno de los servidores para establecer que capacitaciones se requiere dentro del programa de capacitación como mecanismos de evaluación que se realiza en el mes enero de 2013.

.Se elaboró las políticas del manual de Bienestar social (plan de incentivos, evaluación del desempeño)año de 2012.

. Todos los procesos y procedimientos se encuentran documentados la Información al respecto.

. El manual de calidad se encuentra totalmente actualizado a la fecha.

## **Dificultades**

- . En la actualidad la entidad no cuenta con el sistema de Gestión de la calidad la NTCGP 1000; 2009, y la certificación ISO 9001 -2000, se encuentra vencida.
- . En el talento Humano falta aplicar las políticas de implementación del plan capacitación institucional que están descritas en el manual de Bienestar social de la entidad, en el año de 2012, no se cumplió con el programa elaborado con las encuestas realizadas a los servidores públicos, quienes solicitaron las diferentes capacitaciones de acuerdo al desempeño de sus funciones de cada uno de ellos.
- . Falta una política seria del programa de inducción y re inducción, por parte de talento Humano.
- . Falta más compromiso de los servidores de la entidad, con la adaptación del MECI como política de Gestión Institucional y como objetivo la creación de una cultura organizacional fundamentada en el control a los procesos de direccionamiento estratégico, administrativos y operativos de la entidad.
- . Se observa cierta demora en el cumplimiento de los planes de acción en lo referente al avance en la construcción de las obras y por consiguiente en la implementación de las diferentes fases del mismo lo cual modificara las metas en el mediano y largo plazo del proyecto de Transporte Masivo del área Metropolitana de Bucaramanga.

## **Subsistema de Control de Gestión**

### **Avances**

- . La oficina de Control Interno de la entidad ha mantenido la coordinación y divulgación, socialización del Programa de gobierno en línea a todo los funcionarios de la entidad.
- . La oficina de Control Interno ha socializado e impulsado el programa de Ciudadano digital a todos los funcionarios de la entidad, de acuerdo a los entes Gubernamentales como el Ministerio de las tecnologías y las Comunicaciones, con el convenio con la universidad Nacional abierta a Distancia (UNAD) y la Alcaldía de Bucaramanga, quien coordina el programa.
- . La oficina de Control Interno ha dialogado con los directores de cada área de la importancia de identificar los Riesgos y de levantar acciones preventivas que eviten la materialización de estos, el tema fue socializado con el representante de la alta dirección en comité de coordinación de Control Interno.
- . La oficina de control interno termino la revisión y actualización del mapa de riesgos existente con cada área de la entidad y socializo la mitología y las políticas de administración de los Riesgos, en el mes de Noviembre del año de 2012, con cada uno de los funcionarios responsables de cada área de la entidad.
- . La entidad cuenta con los documentos de Gestión de la calidad-SIGC y todos los procedimientos están debidamente-registrados y actualizados.
- . El manual de gestión Documental, instructivo de Comunicaciones oficiales esta actualizado hasta la fecha.
- . La página WEB o Modulo del PQRS, se actualiza diariamente o se chequea por un funcionario nombrado para tal fin de responder las inquietudes de los usuarios.
- . Las encuestas de satisfacción de los usuarios se realizan a través de la página Web de la entidad

semestralmente.

. La entidad cuenta con un Plan de Comunicaciones y Matriz y los procedimientos actualizados.

.En ejercicio del control social, se atienden las reuniones Con los Honorables Concejos Municipales, con las comunidades del área metropolitana, y en especial con los concejos comunales que realiza el sr. Alcalde de Bucaramanga en las diferentes comunas de la ciudad, se asiste con el equipo de profesionales de la entidad, para resolver las inquietudes y la rendición de cuentas, donde se informa como avanza el desarrollo del proyecto en las diferentes fases a las partes interesadas sobre las novedades del servicio y se reciben solicitudes y sugerencias al respecto.

. En el mes noviembre la entidad compro nuevos equipos y servidor para actualizarlo a las nuevas tecnologías (Hardware y Software).

**Dificultades**

.En la Planeación estratégica seguimos con las mismas dificultades en la actualización y seguimiento a los planes de acción de corto y mediano plazo para los nuevos objetivos estratégicos y misionales de la entidad.

. El proceso gestión del Sistema, implementación de Infraestructura: Los cronogramas de obras han sufrido constantes retrasos por factores externos a la administración de la entidad, lo que ha generado retraso en la entrada de la segunda fase II, III del Sistema de Transporte Masivo, en especial la entrada al Municipio de Piedecuesta, Municipio de Girón, norte de la ciudad, Rutas alimentadoras del sistema de Transporte Masivo afectando la credibilidad de los usuarios, quienes desconocen las dificultades de la estructura y desarrollo del proyecto.

. En la actualidad el manual de operaciones del SITM, no se ha actualizado, la oficina de Control Interno a sugerido la actualización del mismo para estar a tono con la normatividad vigente actual y en especial al nuevo Decreto anti trámites de 2012, No.Decreto 0019 de 2012.

### **Subsistema de Control de Evaluación**

**Avance**

. Seguimiento a los Planes de mejoramiento vigentes de los entes de Control como la Contraloría General de la Republica, contraloría Municipal de Bucaramanga, Unidad Coordinadora del Ministerio de Transporte ( UCM), plan de mejoramiento y Recuperación de la Superintendencia de Puertos y transporte y Plan de acción- Control de Advertencias- SITM Metrolinea S.A. de Las Contralorías.

.Se cuentan con las tablas de retención documental debidamente a aprobadas por el Comité de archivo Municipal. Donde se están llevando todos los expedientes o manejo de las actuaciones, en los tribunales de arbitramento Judiciales donde estaba convocada la entidad, la oficina Jurídica responsable de llevar el 100% de todos los procesos organizados y foliados clasificados, organizados conforme a lo ordenado por la ley 594 de 2000, subgerencia hecha por la Procuradora 158 Judicial II administrativa de acuerdo al plan de mejoramiento de la procuraduría General de la Nación.

. Por sugerencia de la oficina de control interno, la gerencia de la entidad realizo el nombramiento del funcionario en planta para atender las PQR y todas las solicitudes, sugerencias y reclamos de los usuarios del sistema de Transporte masivo del área Metropolitana de Bucaramanga y organizaciones cívicas, discapacitados y de los adultos mayores, respondiendo oportunamente cualquier reclamo al respecto.

. La entidad traslado las oficinas administrativas a la nueva sede en la autopista Floridablanca-estación Provenza sector Occidental, donde hay espacio suficiente, y sea dotado de herramientas tecnológicas, implementos necesarios para el buen funcionamiento de todas las áreas y especial el archivo para dar cumplimiento a la ley 574 de 2000, y acuerdos de normatividad vigente y demás procedimientos archivísticos.

#### **Dificultades**

. Seguimiento a los Planes de mejoramiento vigentes de los entes de Control como la Contraloría General de la Republica, contraloría Municipal de Bucaramanga, Unidad Coordinadora del Ministerio de Transporte ( UCM), plan de mejoramiento y Recuperación de la Superintendencia de Puertos y transporte y Plan de acción- Control de Advertencias- SITM Metrolinea S.A. de Las Contralorías.

.Se cuentan con las tablas de retención documental debidamente a aprobadas por el Comité de archivo Municipal. Donde se están llevando todos los expedientes o manejo de las actuaciones, en los tribunales de arbitramento Judiciales donde estaba convocada la entidad, la oficina Jurídica responsable de llevar el 100% de todos los procesos organizados y foliados clasificados, organizados conforme a lo ordenado por la ley 594 de 2000, subgerencia hecha por la Procuradora 158 Judicial II administrativa de acuerdo al plan de mejoramiento de la procuraduría General de la Nación.

. Por sugerencia de la oficina de control Interno, la gerencia de la entidad realizo el nombramiento del funcionario en planta para atender las PQR y todas las solicitudes, sugerencias y reclamos de los usuarios del sistema de Transporte masivo del área Metropolitana de Bucaramanga y organizaciones cívicas, discapacitados y de los adultos mayores, respondiendo oportunamente cualquier reclamo al respecto.

. La entidad traslado las oficinas administrativas a la nueva sede en la autopista Floridablanca-estación Provenza sector Occidental, donde hay espacio suficiente, y sea dotado de herramientas tecnológicas, implementos necesarios para el buen funcionamiento de todas las áreas y especial el archivo para dar cumplimiento a la ley 574 de 2000, y acuerdos de normatividad vigente y demás procedimientos archivísticos.

#### **Estado general del Sistema de Control Interno**

. En términos generales el Sistema de Control Interno, se encuentra en un muy buen estado, dado que se ha trabajado desde la oficina de control interno y calidad en la promoción de la cultura del autocontrol basada en el control y en el mejoramiento continuo, permitiendo profundizar las políticas de operación del sistema, los procedimientos hacia el enfoque de resultados del MECI 1000:2005.

.De acuerdo a los resultados obtenidos de la Encuesta para la realización del Diagnóstico MECI 1000:2005 aplicada a los directivos de la empresa, se pudo observar que el componente que tiene el mayor porcentaje de cumplimiento es el Plan de Mejoramiento Institucional con un **96%** de cumplimiento en alto grado o plenamente, seguido por el análisis del riesgo e igualmente por la valoración del riesgo con un **44%** de cumplimiento insatisfactorio o aceptable y por último el componente denominado Manual de Procedimientos, el cual obtuvo un **22%** de incumplimiento. Aunque el porcentaje de este último componente no es tan significativo, sí es muy preocupante debido a que éste debe ser el pilar y el direccionamiento de todas las acciones a realizar en la empresa y al encontrar este porcentaje se puede deducir que el manual de procedimientos no se aplica de la manera correcta o no se encuentra actualizado.

#### **Recomendaciones**

.Se debe seguir trabajando con un compromiso serio por parte de cada uno de los funcionarios de las diferentes áreas en la actualización de los procesos y documentar aquellos procesos que no cuentan con sus procedimientos levantados en la mejora continua de los procesos, y en la implementación del sistema de Gestión de la calidad y norma NTCGP 1000, para la certificación en el 2013, por parte del Icontec.

. Se recomienda seguir fortaleciendo el proceso de inducción y re inducción para el personal nuevo, y el antiguo que labora en la entidad para el conocimiento más profundo cómo funciona el Sistema en las diferente fases I, II,III del sistema de transporte Masivo del área metropolitana de Bucaramanga (SITM).

.Se solicita a la gerencia continuar apoyando el sistema de gestión de calidad y control interno, promoviendo un compromiso y una cultura de mejoramiento continuo en el personal, con el fin de que al interior se cumplan con los procedimientos establecidos y se implementen las políticas y directrices definidos por el MECI y las normas de calidad, y así asegurar la permanencia y generación de valor de cada uno de los sistemas establecidos en la entidad.

. Se sugiere la Adquisición y actualización de los equipos de Computación (Hardware y Software) para seguir fortalecimiento de las diferentes áreas como la dirección financiera, archivo, infraestructura, Jurídica, planeación, operaciones.

.Se sugiere seguir fortaleciendo el programa de gobierno en línea en cada uno de los directivos y demás funcionarios de entidad, para dar cumplimiento con el nuevo decreto Antitramites (decreto 0019 de 2012), para suprimir los trámites innecesarios a los usuarios.

. La gestión del riesgo requiere una intervención importante teniendo en cuenta el nuevo estatuto Anticorrupción el artículo No 73 párrafo primero (1) de la ley 1474 de 2011, Incluyendo la articulación de la metodología implementada por Departamento Administrativo de la gestión Pública (DAFP) y aplicando un estricto proceso de divulgación, seguimiento, control y documentación por parte de los responsables del proceso, el cual se está actualizando y realiza seguimiento a cada uno de los riesgos formulados.

. La evaluación final del MECI con puntaje consolidado con una calificación de **97,6%**, en el año de 2012.

. El sistema de gestión de calidad con un puntaje final de: **87%**



Firma  
**SALVADOR RIOS**  
Jefe de la Oficina asesora de Control Interno  
Metrolinea S.A.