

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

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	RAMÓN VIDEZ PEÑA	Período evaluado: 11/03/2013 - 11/07/2013
		Fecha de elaboración: 11/07/2013

**INFORME PORMENORIZADO - 11 DE MARZO AL 11 DE JULIO DEL 2013**

**TRANSMETRO S.A.S**

**Subsistema de Control Estratégico**

**Avances**

La empresa Transmetro S.A.S actualmente cuenta con un código de ética, además ha sido actualizada en un trabajo coordinado con la Alcaldía de Barranquilla en la elaboración de un código único de ética para el nivel central y descentralizado.

En la actualidad el área de calidad de la entidad viene brindando capacitaciones a los funcionarios a través del SENA, fortaleciendo sus competencias y habilidades en este tema.

Se efectuó seguimiento a los objetivos planteados por cada proceso en el plan de acción de la entidad.

Actualmente los líderes de Calidad y Meci en cabeza del coordinador de calidad y la Oficina de Control Interno vienen guiando y asesorando a todos los funcionarios de Transmetro en la implementación y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad y de la Actualización del Modelo Estándar de Control Interno.

Se actualizaron los normogramas aplicables a los procesos de la entidad, los cuales se verifican utilizando la matriz de cumplimiento de requisitos legales.

Se ha venido realizando seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos, para su disminución. Se realiza monitoreo a la prestación del servicio que se proporciona a los ciudadanos a través de las ventanilla de recepción. De igual manera se realizan auditorias para medir la satisfacción al cliente.

Se ha actualizado la caracterización en cada proceso, realizando las respectivas

adecuaciones y mejoras. De igual manera se realizó reingeniería al mapa de procesos.

Transmetro cuenta con un mapa de riesgo actualizado por cada proceso de la entidad.

Transmetro cuenta con Mapa de Riesgo de Corrupción elaborado por cada proceso y publicado en la página web de la entidad, en cumplimiento al estatuto anticorrupción; Ley 1474 del 2011

Gracias a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se viene trabajando de manera coordinada, el área de calidad y el área administrativa en la estructuración de una área de Talento humano.

Para Septiembre del presente año está programada la certificación en SGC.

### **Dificultades**

No se cuenta con políticas del Talento Humano, que permitan implementar un Plan de capacitación institucional, evaluación del desempeño, mediciones de clima laboral, programas de Inducción y re Inducción entre otros.

## **Subsistema de Control de Gestión**

### **Avances**

Se iniciaron en compañía del área de calidad y la Oficina de Control Interno las actividades para llevar a cabo las transferencias documentales, con el fin de descongestionar las oficinas, sugiriendo al área administrativa la implementación de las tablas de retención documental y fortaleciendo el proceso de Gestión documental.

En la entidad se han fortalecido los canales de comunicación con los usuarios, implementando nuevas estrategias como el uso de las redes sociales “Facebook – Twitter” para mejorar continuamente la prestación del servicio.

La entidad a través de la Oficina de Comunicaciones mantiene informado a funcionarios, contratistas, entidades aliadas, operadores, empresa recaudadora, autoridades y usuarios, acerca de los logros y avances del sistema como por ejemplo: nuevas rutas, incremento de usuarios movilizados, promociones, eventos, contactos con la ciudadanía, resultados de encuesta de satisfacción, entre otros. Todo esto a través de los medios propios internos y externos.

En la entidad se instruye a los funcionarios, mediante transnotas y sensibilizaciones el uso adecuado de los canales de comunicación interna con que cuenta la entidad, como la intranet, correo electrónico, carteleras y laser

fisher.

La oficina de comunicaciones fomenta permanentemente a los funcionarios de la entidad las rutas y sus destinos, además de las entradas y salida de rutas del sistema.

La Oficina de Control Interno continúa con el fortalecimiento de la cultura del autocontrol, mediante capacitaciones y asesorías a los diferentes procesos y a la alta gerencia, logrando así el alcance de los objetivos establecidos.

La entidad viene realizando gestiones con el fin de implementar una herramienta tecnológica que permita recibir, tramitar y resolver de manera eficiente las quejas, sugerencias y reclamos que los usuarios formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Todos los procesos de la entidad, con la asesoría continua de la Oficina de Control Interno vienen realizando actualizaciones y controles a las acciones preventivas que eviten la materialización de los riesgos institucionales y los riesgos de corrupción, con el objetivo de generar una mejora continua.

Gracias a la implementación del Sistema de gestión de la Calidad y de un trabajo de articulación con el MECI, se viene trabajando en la optimización de trámites, cumpliendo así con la normatividad legal vigente.

## **Dificultades**

No se cuenta con herramientas tecnológicas adecuadas que agilice de manera unificada en todos los procesos el seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos; sin embargo se realiza este seguimiento y monitoreo por la oficina de comunicaciones y atención al cliente.

La entidad no cuenta con las tablas de retención documental.

## **Subsistema de Control de Evaluación**

### **Avances**

La Oficina de Control Interno ha venido cumpliendo con el cronograma trazado en el programa anual de auditorías "PGA vigencia 2013".

Se ha realizado seguimiento al plan de mejoramiento institucional, producto de auditorías efectuadas por los entes de control.

Se ha realizado seguimiento a las acciones de mejoramiento producto de las auditorías internas desarrolladas en la entidad, de igual forma se realiza seguimiento a las acciones correctivas derivadas de la pre-auditoria de calidad

realizada por SGS COLOMBIA en Transmetro S.A.S.

La Oficina de Control Interno continua fomentando la cultura del autocontrol al interior de todos los procesos lo cual contribuye al monitoreo permanente de las actividades que se desarrollan en cada proceso y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

### **Dificultades**

La Oficina de Gestión Humana y/o Nomina no realiza evaluaciones individual por desempeño ni mediciones de clima laboral, sin embargo se tiene un plan de mejoramiento que permitirá subsanar estas observaciones.

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

Gracias a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y de la próxima certificación con SGS Colombia y con el proceso de articulación que estamos llevando a cabo con el MECI, el Sistema de control interno de Transmetro se encuentra fortalecido, logrando así mayor eficiencia en el logro de los objetivos institucionales.

### **Recomendaciones**

Seguir trabajando con liderazgo y compromiso en la implementación total del Sistema de Gestión de la Calidad y lograr la certificación con SGS Colombia, de la misma forma seguir trabajando de manera coordinada con los diferentes actores del sistema, cumpliendo con las distintas tareas definidas en el gran pacto por transmetro, con el fin de prestar un servicio que mejore la calidad de vida de los Barranquilleros.

Se le recomienda a la alta gerencia y a la subgerencia administrativa implementar las tablas de Retención documental, y crear unas políticas de talento humano.

**RAMON  
VIDEZ PEÑA**

**JEFE DE CONTROL  
INTERNO DE GESTIÓN**