

**METROVIVIENDA CÚCUTA**

Empresa Industrial y Comercial del  
Municipio San José de Cúcuta

# INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO TERCER CUATRIMESTRE 2013

[www.facebook.com/metrovivienda](http://www.facebook.com/metrovivienda)

[www.metroviviendacucuta.blogspot.com/](http://www.metroviviendacucuta.blogspot.com/)



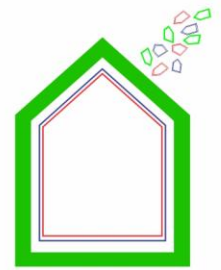
Con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en la LEY 1474 del 12 de julio de 2011, artículo 9, sobre la publicación cada cuatro (4) meses de un informe del estado de control interno en la página web de la entidad, se presenta el Informe a 31 de Diciembre de 2013.

Teniendo en cuenta que la entidad posee un Sistema Integral de Gestión y Control conformado por las normas NTC ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 y GP 1000:2009, vinculado al MECI 1000:2005, se presenta el detalle según análisis Control Interno.

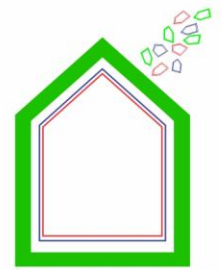
## Subsistema de Control Estratégico

### Avances

Metrovivienda Cúcuta mantiene su compromiso con la implementación del sistema integrado de gestión y control durante el año 2013, las nuevas directrices organizacionales fueron propuestas, diseñadas y publicadas en página web. La entidad trazo su propósito en el cambio de la imagen corporativa, que vinculó la actualización de su logo y toda la papelería usada, este proceso finalizará con el cambio de instalaciones las cuales serán acordes a la condiciones de trabajo de los colaboradores y en búsqueda de mantener la prestación del servicio a la comunidad adecuadamente. El área técnica elaboró nueve fichas de inscripción de proyectos vinculados a los procesos misionales y un proyecto de investigación de titulación gratuita. Teniendo en cuenta el acercamiento con la ESAP se ejecuta el Convenio Marco de Cooperación Interadministrativo N° 10 cuyo objeto fue el de asesorar y acompañar en la revisión del estado de implementación del SIGC, para ello se contó con un profesional quien inicialmente realizó la revisión completa de los procesos, sugerencias para la mejora, formación del personal en los siguientes temas: manual SIGC (caracterizaciones), control de documentos, indicadores de gestión, y formación de auditores (parámetros básicos). Se firma la resolución N° 090 de 2013 por la cual se modifica la Estructura Administrativa Organizacional y Funcional, la planta de empleos, el Manual de Funciones y competencias laborales y se aplica dentro de la empresa. El plan de formación de la entidad se evidencia un porcentaje de cumplimiento del 89% incluyendo eventos con la ARL positiva sobre atención de emergencias, fundamentos de la gestión s&tso y estilos de vida saludable; temas ambientales y la Gestión Documental y de archivo en las instalaciones de la Esap y otros; la asistencia es de un 76% y una eficacia del 80%. Se han realizado las evaluaciones de desempeño al personal, en proceso la elaboración final y firma los respectivos planes de mejoramiento individual de cierre 2013. Por otra parte se firma la Resolución 040 de 2013 por el cual se establece el Reglamento de Higiene y seguridad industrial de la entidad. El comité de convivencia laboral dando cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución 343 que establece el Manual de convivencia en Metrovivienda, ha realizado las reuniones respectivas y llevado a cabo las campañas sobre Normas de Convivencia



**METROVIVIENDA CUCUTA**  
Empresa Industrial y Comercial del  
Municipio San José de Cúcuta



la cual tiene como propósito promover el buen ambiente en el trabajo y generar incentivos a quienes reflejen dichas conductas. Las reuniones del COPASO se efectúan de acuerdo a lo programado, desarrollando las investigaciones de incidentes y accidentes de trabajo que se hayan presentado, a su vez el seguimiento a la ejecución de inspecciones generales y de equipos de emergencia. Con respecto al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano se plantea a partir de lo dispuesto en la guía estrategias para la construcción del plan de la secretaria para la transparencia por Colombia y bajo los resultados de la encuesta de satisfacción al cliente realizada a 126 usuarios que indica una calificación predominante excelente, la de prácticas contra el soborno a los 20 funcionarios de la entidad y la medición del índice de transparencia con 77,9 % que indica riesgo moderado. En relación a la administración de riesgos, se identifican aquellos riesgos relacionados a la corrupción y prácticas de fraude, a través de la reunión con quienes ejecutan los procesos misionales se logró identificar los servicios no conformes posibles con el apoyo de la consultoría.

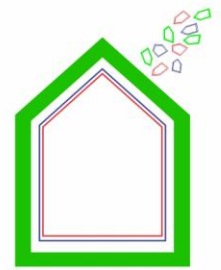
### Dificultades

Es fundamental que las acciones propuestas en los planes de mejoramiento que involucran aspectos locativos sean tenidas en cuenta al momento de realizar los cambios de sede. El porcentaje de asistencia a los eventos de formación por parte del personal no alcanza el 80%, es necesario hacer las respectivas observaciones individuales.

### Subsistema de Control de Gestión

#### Avances

Dentro del proyecto de difusión masiva de la entidad el área de comunicaciones ha realizado la planeación y control de eventos con cierre al 31 de diciembre registrando 53 con un 82% de cobertura. Se incrementa el número de visitantes en un 68% a la página web y se mantiene la difusión de información en Facebook y blog. Se elaboran los procedimientos fundamentales para la gestión ambiental y de seguridad y salud ocupacional como identificación de peligros, evaluación y control de riesgos, identificación de aspectos e impactos ambientales, inspecciones de seguridad y exámenes ocupacionales, así como el instructivo de investigación de incidentes y accidentes de trabajo. A su vez, se adapta la guía de planes de mejoramiento integrándola a lo reflejado en el MECI y las normas ISO que conforman el sistema, en los numerales sobre acciones correctivas y preventivas. Se elaboraron los procedimientos de revisión por la dirección y planeación estratégica en el proceso de planeación estratégica, en el proceso de mejora continua se actualizó la Norma estándar documental (Coherente a la nueva imagen corporativa), elaboró el procedimiento de auditoría interna y la guía de selección y evaluación de auditores internos. Por otra parte se definen los



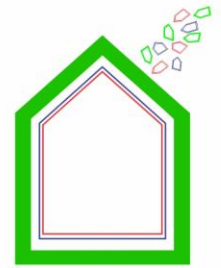
**METROVIVIENDA CUCUTA**  
 Empresa Industrial y Comercial del  
 Municipio San José de Cúcuta

indicadores para los procesos en el formato de seguimiento y medición y se actualizan las caracterizaciones haciendo compatible con lo establecido. En cuanto al proceso de mantenimiento se realiza la actualización de inventario de activos fijos con todas las dependencias, se definen sus componentes, el estado, cantidad; se identificaron con su respectivo código y se compara con lo consignado contablemente, igualmente se elaboraron las fichas técnicas con las especificaciones de los activos con el fin de registrar los mantenimientos realizados y consolidar la hoja de vida de los mismos. Como acción principal se diseña un aplicativo el cual permitirá llevar un control eficiente al registro, atención y estado de los PQRSF, en las diferentes fuentes, escritos, página web, facebook, redes sociales, y los que se atienden diariamente por funcionarios de la entidad; a su vez el aplicativo incluye todos los formatos de los programas de titulación, legalización y mejoramiento de vivienda, con el fin de que estos procesos se ejecuten eficientemente y en línea. También se elabora el manual de protocolo de eventos y atención ante crisis. Los procesos misionales se planean y ejecutan siguiendo los controles necesarios, Titulación por venta realizó los cambios sugeridos en las reuniones de comité permitiendo el correcto y transparente desarrollo del mismo; Titulación gratuita con su equipo elaboró resoluciones, ya socializaciones, visitas socioeconómicas y técnicas junto con verificación de riesgo; en Mejoramiento de vivienda se realizó la formulación del proyecto, definición de requisitos, selección de beneficiarios y los contratos de obra e interventoría para ejecutar el próximo año; Gestión de vivienda hace seguimiento a los proyectos de vivienda nueva se San Fernando del rodeo, Ciudadela el rodeo, Ciudadela los estoraques y Cormoranes. En cuanto a los proyectos rurales se aprobaron por parte del banco agrario tres proyectos en la zona rural los cuales son palmarito con 46 beneficiados, brisas I con 58 beneficiados y brisas II con 60 beneficiados; en Legalización de asentamientos se realizó la socialización, visita socioeconómica, visita de vulnerabilidad, propuesta urbana para Brisas de Sinaí; en mujeres del futuro socialización y visita técnica, a su vez se agilizan los procesos contractuales requeridos. En materia de ejecución del plan de mejoramiento al archivo se realizaron las adecuaciones físicas requeridas para su iluminación, ventilación, cierre de claraboyas e instalación de estantes, la entidad contrato los servicios de un profesional para las actividades restantes iniciando con las socializaciones, encuestas a los funcionarios y elaboración de TRD. Es de resaltar la Reinducción laboral realizada por el área administrativa que dio cumplimiento a una de las actividades pendientes y de obligatorio cumplimiento, la cual se enfocó en todos los sectores que debe conocer el personal.

### Dificultades

No se aplica para todos los diseños desarrollados en los procesos de gestión de vivienda y mejoramiento los formatos correspondientes al numeral 7.3 de la GP 1000:2009 lo cual implica incumplimiento en el mismo. Se presentaron hallazgos ante la revisión del área financiera de tipo documental debido a que no se han

actualizado ni elaborado manuales para recaudo y política contable de manejo de procesos judiciales e inventarios entre otros. El cumplimiento a satisfacción de los proyectos en el plan de acción de la entidad se vio retrasado por que todos no han recibido los recursos necesarios y en el tiempo dispuesto. En adquisición de bienes y servicios, el comité de contratación y el área jurídica es necesario mantengan las actualizaciones oportunamente según lo dispuesto en la página de gobierno en línea.



**METROVIVIENDA CUCUTA**  
Empresa Industrial y Comercial del  
Municipio San José de Cúcuta

## Subsistema de control de evaluación

### Avances

Se realizó la auditoría a titulación por venta incluyendo fase documental, soportes y visita a campo con el fin de verificar la confiabilidad de los avalúos realizados y el proceso en general. Se elaboró el plan de auditoría del SIGC y cuyo alcance abarca todos los procesos estratégicos, misionales, apoyo, evaluación y control a realizar por parte del consultor de la ESAP. Igualmente proceso de auditoría interna al proceso de adquisición de bienes y servicios, incluyendo los procesos contractuales de todas las modalidades. Todo esto, basado en el procedimiento de auditoría interna y guía de selección y evaluación de auditores, basado en la ISO 19011:2012.

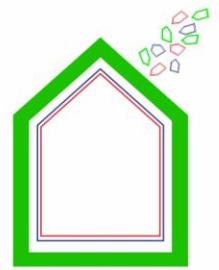
### Dificultades

Aún existe poco reporte de las acciones de mejoramiento implementadas, lo que impiden su seguimiento y control. Se presentan inconvenientes para la finalización y cierre de las auditorías por la disponibilidad de tiempo de los miembros del equipo auditor. Se incumplen las fechas pactadas en el plan de auditoría por actividades de último minuto. Existen planes de mejoramiento con acciones sin ejecutar que impiden su cierre o medición de eficacia.

## Estado general del sistema de control interno

Durante el año 2013, los avances a la implementación del SIGC han sido representativos, los convenios con instituciones educativas han permitido que se adelanten acciones en los diferentes procesos. Se mantuvo la cultura de reporte con la elaboración de informes y presentación de avances. Los comités internos permiten presentar sugerencias a la gestión de la entidad. La alta dirección ha fomentado el compromiso con el sistema a los responsables de procesos y demás personal ejecutor, quienes han acatado las recomendaciones sobre el desarrollo de los procesos, presentado observaciones a la documentación propuesta, y han aportado sugerencias para su ejecución. Las encuestas de satisfacción al cliente reflejan que la comunidad se encuentra satisfecha con la prestación del servicio. Los eventos de formación han sido orientados hacia el personal para que este

refleje el cumplimiento de la Política integrada de gestión y control en sus actividades.



**METROVIVIENDA CUCUTA**  
Empresa Industrial y Comercial del  
Municipio San José de Cúcuta

## Recomendaciones

Se recomiendan las siguientes actividades para el mejoramiento del SIGC en METROVIVIENDA CÚCUTA: Mantener actualizado el inventario de activos en la entidad, realizar la asignación de inventario a los funcionarios con el propósito de controlar el cuidado de los mismos. Proyectar la contratación de mantenimiento preventivo de los equipos, contando con el programa ya elaborado de acuerdo a sus instrucciones técnicas; continuar las contrataciones en materia de seguridad y salud en el trabajo y la gestión ambiental tales como exámenes médicos y compra de elementos de protección personal. Realizar las encuestas a los clientes anuales a los usuarios. Hacer uso eficiente del normograma actualizado y difundido a todo el personal; manteniendo una actualización constante en donde se reporte oportunamente los cambios en la normatividad al jefe de control interno por parte de los responsables y ejecutores de los procesos. Ante las necesidades de actualización, cierre a los hallazgos y mantener la mejora continua del área financiera se propone la conformación del comité técnico de sostenibilidad contable. Hacer las observaciones a las TRD propuestas, aprobarlas por parte del Comité Interno de Archivo y activar las reuniones periódicas del mismo. Implementación del aplicativo creado para los PQRSF y procesos misionales. Continuar el seguimiento a la realización de los comités conformados en la entidad y solicitar un informe semestral con los avances y compromisos tratados. Solicitar asesoría para la aplicación correcta del clasificador de bienes y servicios en el PAA (plan anual de adquisiciones). Documentar acciones tomadas fruto de la retroalimentación y evaluación del plan de acción. Mantener los espacios para las actividades de formación en calidad, s&so y ambiental que garanticen el avance del SIGC y la cultura de mejoramiento. Como es de interés de la alta dirección la certificación de la entidad se recomienda definir fecha para auditoría externa y apropiación de recursos para esta.

### Elaborado por:

Rudy Lorena Sepúlveda Ruiz  
Jefe de Control Interno

### Revisado y Aprobado por:

Luz Karime Coronel Ruiz  
Gerente