



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO

NANCY LORENA CASTRO SÁNZ

CONTRALORA MUNICIPAL

**Julio – Octubre
2014**

INTRODUCCIÓN

El Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno se efectúa con el objeto de cumplir los requerimientos establecidos en el Literal 4 del Artículo 9º de la Ley 1474 de 2011 que establece... *“El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad so pena de incurrir en falta disciplinaria grave”*

Con la presentación del informe se busca mostrar el avance detallado de cada uno de los subsistemas del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 en lo relacionado a su la implementación, mantenimiento y aplicación de controles internos en cada uno de los procesos con que cuenta la Contraloría Municipal de Armenia.

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de julio y 31 de octubre de 2014.

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

Período evaluado: Julio 01 – Octubre 31 de 2014

El periodo evaluado permite conocer los resultados de la entidad y su avance en MECI luego de la implementación de directrices, políticas y estrategias dadas por la alta dirección, además de la ejecución de planes, proyectos y programas que determinan la los logros alcanzados en el direccionamiento estratégico de la entidad durante el 2014.

MÓDULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

COMPONENTE DE TALENTO HUMANO

Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos:

De acuerdo con el diagnóstico realizado en la entidad sobre el MECI y la actualización del mismo se obtuvo un 100% de calificación pero como mejoras se determinaron los siguientes puntos:

1. Se creó un link en la página web de la entidad más directo, a través del cual todos los funcionarios tengan acceso en cualquier lugar y momento al Código de Ética de la entidad, ya que anteriormente se tenía en las resoluciones, lo que dificultaba su consulta ya que los servidores debían conocer el número de resolución de adopción para poder descargarlo.



CIUDADANO

Menú Principal

- > Inicio
- > La Contralora
- > Conozca Nuestra Gente
- > Quienes Somos
- > Participación Ciudadana
- > Información Financiera
- > Vigilancia Fiscal y Control de Resultados
- > Control Interno-Meci
- > Normatividad
- > Sistema de Gestión de Calidad SGC
- > Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva

Código de Ética

Aquí podrá descargar el Código de ética de la Contraloría Municipal de Armenia y la resolución No. 073 de abril 16 de 2013 que lo actualiza [Descargar Archivo](#)

- > Misión
- > Visión
- > Organigrama
- > Circulares
- > Resoluciones
- > Convocatoria
- > Correos Institucionales
- > Directorio Institucional
- > Documentación Institucional

Fuente: www.contraloriarmenia.gov.co

2. Se realizó una campaña para recordar los valores y principios institucionales, con una imagen y un mensaje, el cual fue enviado a todos los correos de los funcionarios y fue publicado en la página web de la entidad.



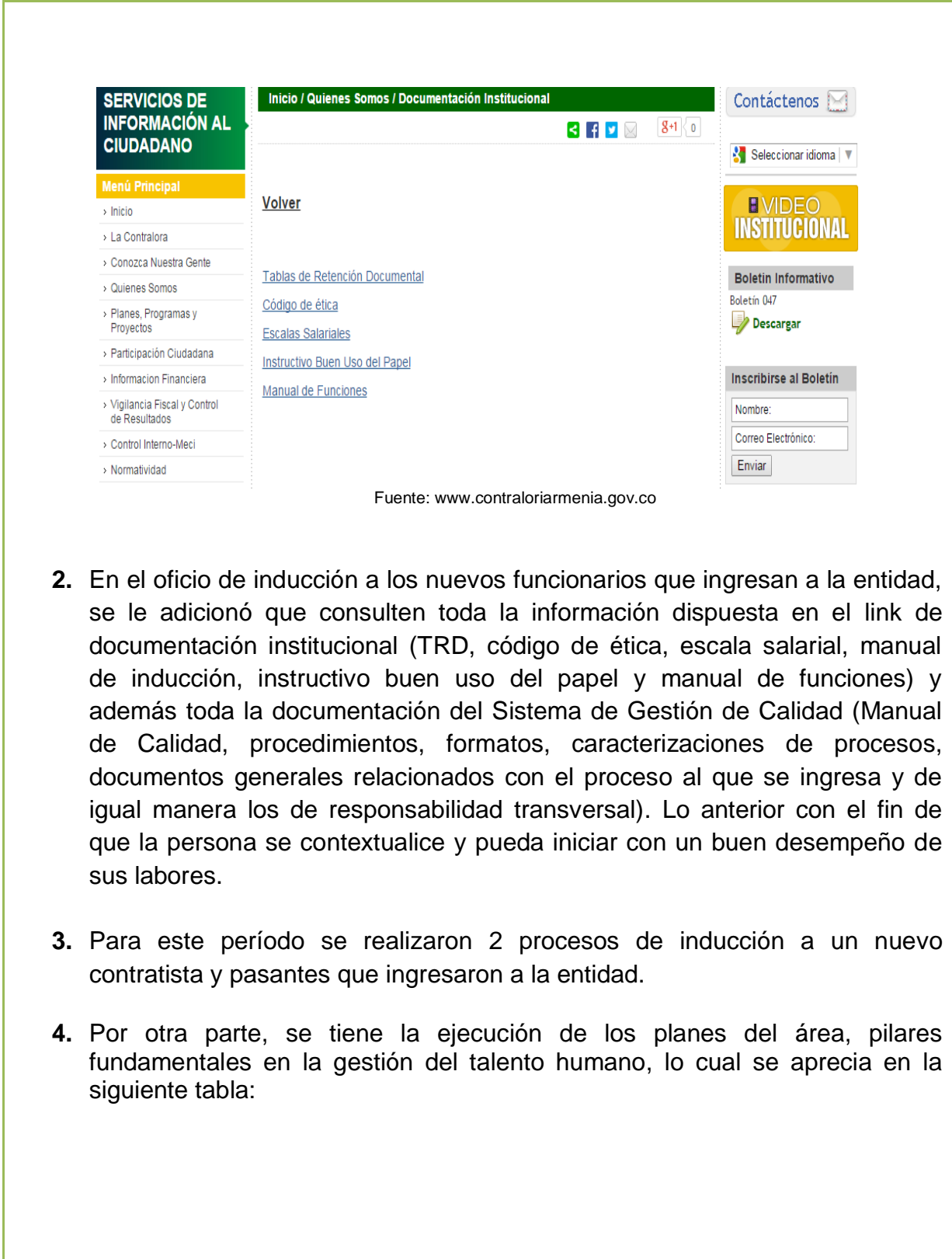
Fuente: www.contraloriarmenia.gov.co

Como funcionarios de la Contraloría Municipal de Armenia debemos orientar nuestro comportamiento moral como ciudadanos y servidores públicos, hacia una ética cívica, entendida como el conjunto de valores y normas que comparten los miembros de una sociedad pluralista, democrática e independiente. Por ello, entre los valores compartidos en nuestra entidad sobresalen la Dignidad, Autonomía, Independencia, Justicia, Solidaridad, Diálogo, Tolerancia, Integridad y Honestidad, Responsabilidad, Lealtad, Laboriosidad, Profesionalismo y Transparencia.

Desarrollo del Talento Humano:

En desarrollo del cumplimiento de las políticas de talento humano y de acuerdo con el diagnóstico y actualización del Modelo Estándar de Control Interno, la Contraloría Municipal de Armenia ha realizado las siguientes actividades:

1. Se creó un link directo en la página web de la entidad con el fin de que todos los funcionarios tuvieran acceso fácil al manual de funciones de la entidad, una importante herramienta para la ejecución de actividades diarias.



The screenshot shows the website interface for the Contraloría Municipal de Armenia. The main navigation menu on the left includes 'Inicio', 'La Contralora', 'Conozca Nuestra Gente', 'Quienes Somos', 'Planes, Programas y Proyectos', 'Participación Ciudadana', 'Información Financiera', 'Vigilancia Fiscal y Control de Resultados', 'Control Interno-Meci', and 'Normatividad'. The 'Documentación Institucional' section is highlighted, listing links for 'Volver', 'Tablas de Retención Documental', 'Código de ética', 'Escala Salarial', 'Instructivo Buen Uso del Papel', and 'Manual de Funciones'. The right sidebar contains a 'Contáctenos' form, a language selection dropdown, a 'VIDEO INSTITUCIONAL' player, a 'Boletín Informativo' section for 'Boletín 047' with a 'Descargar' button, and an 'Inscribirse al Boletín' form with fields for 'Nombre' and 'Correo Electrónico' and an 'Enviar' button.

Fuente: www.contraloriarmenia.gov.co

2. En el oficio de inducción a los nuevos funcionarios que ingresan a la entidad, se le adicionó que consulten toda la información dispuesta en el link de documentación institucional (TRD, código de ética, escala salarial, manual de inducción, instructivo buen uso del papel y manual de funciones) y además toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad (Manual de Calidad, procedimientos, formatos, caracterizaciones de procesos, documentos generales relacionados con el proceso al que se ingresa y de igual manera los de responsabilidad transversal). Lo anterior con el fin de que la persona se contextualice y pueda iniciar con un buen desempeño de sus labores.
3. Para este período se realizaron 2 procesos de inducción a un nuevo contratista y pasantes que ingresaron a la entidad.
4. Por otra parte, se tiene la ejecución de los planes del área, pilares fundamentales en la gestión del talento humano, lo cual se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 1 Gestión de Talento Humano

Plan	Ejecución %	Aspectos relevantes en la ejecución
Plan de Capacitación	45, 5%	<p>Programas Corporativos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Sistema de Gestión de la Calidad - MECI <p>Programas Operativos de Capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Contratación estatal ✚ Mejora de talento humano, comunicación laboral, manejo de estrés. ✚ Actualización tributaria <p>Programas Inducción, Re inducción y Entrenamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ En torno a los programas de inducción se han realizado 24 capacitaciones de diferentes funcionarios. <p>El plan de capacitación continua con la misma ejecución del periodo anterior incrementando el número de funcionarios en capacitaciones de entrenamiento, que no aumenta el indicador debido a que se cuenta como una actividad global. En cuanto a las otras capacitaciones algunas no se han realizado porque se tienen programadas para el mes de noviembre con el fin de no afectar las labores de la entidad y a que en este mes los auditores no se encuentran en trabajo de campo.</p>
Plan de Bienestar Social e incentivos	50%	<p>Actividad lúdica- recreativa parque temático RECUCA</p> <p>Implementación de pausas activas</p> <p>Rumbaterapia y actividad física</p> <p>Día libre por cumpleaños a 17 funcionarios</p> <p>El plan de incentivos continúa con la misma ejecución del periodo anterior incrementando el número de funcionarios con el día libre de cumpleaños, que no aumenta el indicador debido a que se cuenta como una actividad global. En</p>

		cuanto a las otras actividades se tienen programadas para final de año.
Salud Ocupacional	100%	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Evaluación de la seguridad y salud en el trabajo por parte de la administradora de riesgos ✚ Elaboración del plan de actividades ✚ Exámenes médicos: optometría, glucometría, riesgo cardiovascular. ✚ Donación desangre ✚ Capacitación en comunicación asertiva ✚ Pausas activas ✚ Exámenes de salud ocupacional ✚ Control de factores que generan enfermedad laboral ✚ Identificación del perfil de socio demográfico de la población trabajadora. ✚ Evaluación del cumplimiento de plan de trabajo. ✚ Asistencia técnica en el análisis de riesgos y análisis de vulnerabilidad. ✚ Jornada de intervención de riesgo psicosocial. ✚ Aplicación de cuestionarios de síntomas y morbilidad sentida, sistema osteomuscular fase I. ✚ Conformación de los comités que se requieren por ley. ✚ Asesoría y acompañamiento de la ARL ✚ Evaluación de factores psicosociales.

Fuente: Proceso Gestión Administrativa y Financiera y Copaso

De esta manera se puede apreciar cómo se ha ejecutado y cumplido la política de talento humano en la entidad, aunque en el mes de noviembre se debe realizar una evaluación de estos planes con el fin de que se realicen los ajustes a los que haya lugar y se dé un cumplimiento total de los planes.

También podemos destacar otras actividades entorno al desarrollo de talento humano como:

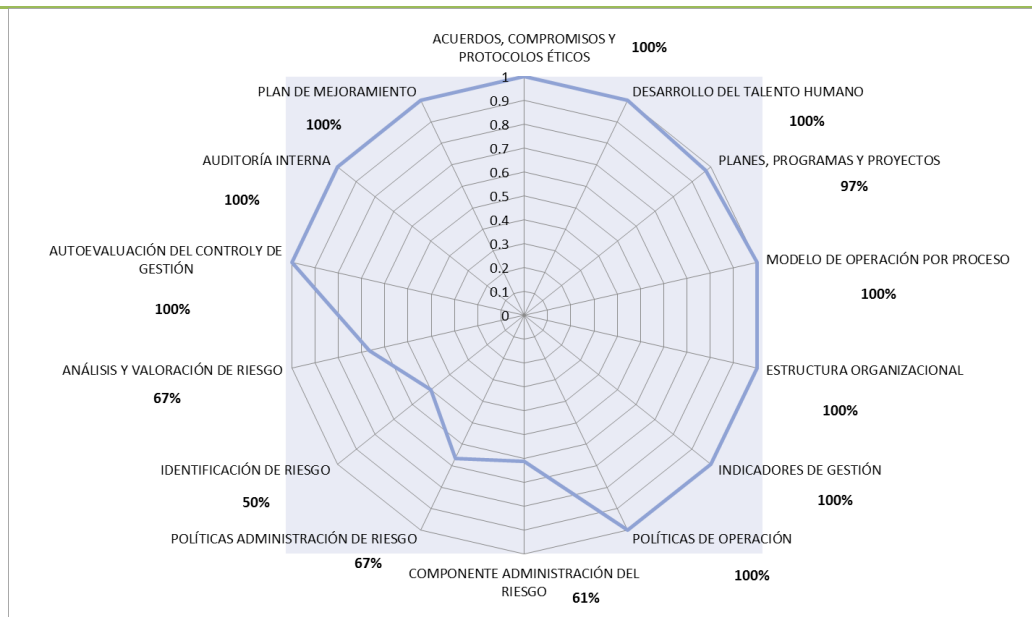
- 1. Primer seguimiento de evaluación de desempeño de empleados de carrera**

administrativa.

COMPONENTE DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Planes, programas y proyectos:

- ✚ Se realizó el segundo seguimiento por parte de control interno a las estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de 2014, donde se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del **82%**, lo que demuestra el compromiso de la alta dirección y los funcionarios de la Contraloría Municipal de Armenia por prevenir y combatir los hechos de corrupción a los que se encuentra expuesta la entidad, adicional a esto, el interés y la responsabilidad de brindar al ciudadano, el cliente más importante, la confianza, transparencia, accesibilidad y participación en el desarrollo de la gestión de los procesos que se llevan a cabo la entidad. Es un porcentaje bastante alto teniendo en cuenta que es el porcentaje normal de cumplimiento debería ser un 66%, lo que genera muy buenas expectativas sobre el cumplimiento total del plan.
- ✚ Se elaboró un diagnóstico que tuvo como resultado un 94% de implementación satisfactoria del Sistema de Control Interno, del cual de igual manera se elaboró un plan de trabajo para la actualización del Modelo Estándar de Control Interno apuntando a generar mejoras para el mantenimiento del mismo. Los resultados del diagnóstico se observan en la siguiente gráfica, donde se pueden apreciar los puntos exitosos y los que requieren de mayor atención.



Fuente: Diagnóstico Implementación del MECI

- A la fecha se realizó el seguimiento a los planes de acción para el segundo cuatrimestre con la aplicación de indicadores para conocer oportunamente el cumplimiento y avance de las metas formuladas para la vigencia. A partir de las autoevaluaciones de los procesos se realiza un informe consolidado donde puede revisar todos porcentajes de cumplimiento. Dichas autoevaluaciones se realizan manualmente en actas de reunión con el equipo de trabajo y en los formatos adoptados por el SGC.
- Seguimiento a los acuerdos de gestión suscritos por los directivos de la entidad con la Contralora Municipal, en donde se demuestra el cumplimiento de responsabilidades, funciones y metas propuestas al inicio de la vigencia, en este todos los directivos de libre nombramiento y remoción obtuvieron calificación satisfactoria y altos porcentajes de avance en su gestión.

Modelo de Operación por Procesos:

El modelo operacional por procesos de la Contraloría se ha mantenido en constante revisión y actualización de procedimientos y formatos en aras de la mejora continua y sostenimiento del Sistema de Gestión de Calidad lo que se demuestra con controles de cambios y acciones determinadas en la revisión por la dirección de 2013 que fueron cumplidas satisfactoriamente en la presente vigencia, evidenciando el compromiso de toda la institución por arraigar cada vez más en la cultura

organizacional las mejores prácticas que nos lleven a cumplir las expectativas y necesidades de nuestros clientes, usuarios y grupos de interés.

De igual manera se realizó seguimiento a todos los procesos de la entidad a través de la auditoría interna de calidad, donde los resultados demuestran la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, además de buscar interiorizar a los funcionarios sobre la importancia de su aplicación.

También es pertinente mencionar que se observa una debilidad en la aplicación de encuestas de satisfacción del cliente externo en sus diferentes ámbitos, aunque se han logrado avances con respecto años anteriores sigue siendo un punto de atención que los procesos en especial los misionales deben fortalecer, siendo una fuente de conocimiento de necesidades de los clientes y para la detección de las oportunidades de mejora. Lo anterior fue presentado en los informes de la auditoría interna de calidad.

Estructura organizacional:

- ✚ El manual de funciones de la Contraloría tuvo su última actualización en abril de 2013, junto con dos modificaciones durante el mismo año. Este manual de funciones, competencias y requisitos aunque ha sido revisado detectando algunas mejoras, no se puede modificar debido al proceso de concurso de méritos que adelanta la Comisión Nacional de Servicio Civil para proveer empleos de carrera administrativa en la entidad. No obstante, continua siendo un instrumento esencial y acorde para el desempeño exitoso de los funcionarios.

El manual de funciones es asequible a todas las personas tanto internas como externas, toda vez que, se encuentra publicado en la página web de la entidad con el fin de que todos los funcionarios lo tengan como documento de consulta permanente.

- ✚ Actualmente continúa el proceso de la Contraloría con la Comisión Nacional de Servicio Civil en cuanto a la oferta pública para proveer empleos de carrera administrativa en la entidad, con el fin de fortalecer la planta de personal y su compromiso con la empresa, dicho concurso se encuentra en la etapa de aplicación de pruebas y exámenes a las personas admitidas.

Indicadores de Gestión

La entidad cuenta con indicadores de eficacia que permiten conocer los avances y cumplimientos de cada proceso en torno a las actividades que desarrolla en los diferentes ámbitos, se pueden encontrar los siguientes:

- Indicadores del plan de acción
- Indicadores de objetivos de calidad
- Indicadores de objetivo del proceso
- Indicadores de mapa de riesgos de corrupción

El seguimiento a los indicadores se realiza a través de autoevaluaciones cuatrimestrales por cada uno de los procesos, las cuales durante el mismo periodo se consolidan obteniendo los resultados y avances de cada uno. Es importante aclarar que en varias oportunidades se ha manifestado la necesidad de crear indicadores de eficiencia y efectividad, debido a la predominancia de los indicadores de eficacia o cumplimiento, sin embargo estos aún no han sido realizados, teniendo en cuenta que en el presente mes se realizará una capacitación del Sistema de Gestión de Calidad y MECI en donde se abordará el tema con el fin de facilitar dicho proceso; de acuerdo con ello se espera que para la vigencia 2015 año en que termina la administración se pueda efectuar un buen ejercicio en la elaboración de indicadores de las tres índoles que permitan dar a conocer un resultado consolidado de los 4 años de gestión, porque aunque no se tienen los indicadores formulados si se cuenta con los datos e información necesaria para su elaboración.

Políticas de operación

Las políticas de operación de la entidad se encuentran definidas en los siguientes documentos:

- ✚ Documentación del Sistema de Gestión de calidad, la cual sufre cambios constantes de acuerdo con las necesidades de los procesos y de la entidad, en el año se han presentado más de 40 cambios a estos documentos entre formatos y procedimientos que conforman el manual de procedimientos de la entidad.
- ✚ Plan Estratégico Institucional
- ✚ Plan de Acción 2014
- ✚ Planes institucionales

Estos documentos son aprobados mediante los diferentes comités donde se proponen los ajustes requeridos y se establece su concordancia con las políticas de la entidad.

- ✚ Circulares Internas: durante la vigencia 2014 a 31 de octubre se han expedido 43 circulares internas que contienen políticas dictadas por la alta dirección en diferentes temas de interés de la entidad.
- ✚ Comités de gestión: durante los comités de gestión se discuten todos los temas importantes que atañen la entidad y es el espacio donde se dan todas las directrices por parte de la alta dirección para el cumplimiento pleno de la misión institucional. A 31 de octubre se han realizado 13 comités de gestión con sus respectivas actas donde se consigna todo lo tratado en la reunión.
- ✚ Resoluciones internas: las resoluciones son actos administrativos indispensables para reglamentar las políticas de operación de la entidad, toda vez que, a través de estas se formalizan disposiciones de la alta dirección que se convierten en normas de obligatorio cumplimiento para los involucrados. A 31 de octubre se han expedido 218 resoluciones y aunque muchas son de interés particular, gran parte de ellas regulan aspectos de interés general para funcionarios, clientes, usuarios y grupos de interés.

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

En el último cuatrimestre la Contraloría revisó y actualizó el mapa de riesgos administrativo por cada proceso, examinando que los riesgos que tenían, sus controles y los cambios del proceso que pudieran generar nuevos riesgos, realizando su identificación y análisis respectivo. Además se tuvo en cuenta la actualización del MECI para realizar los ajustes a la metodología descrita en el procedimiento, la política de administración de riesgos y las debilidades reflejadas en la encuesta del DAFP.

- ✚ Para la autoevaluación del control y a la gestión de cada proceso en el segundo cuatrimestre se realizó la evaluación de las acciones de tratamiento y controles de los riesgos administrativos de cada proceso, donde se logró constatar el manejo de todos los riesgos y durante este mismo espacio se realizó la actualización.
- ✚ El sistema de control interno al realizar el informe consolidado de autoevaluación de los procesos se incluye un informe de avance al mapa de

riesgos institucional y de corrupción con el fin de verificar la aplicación y efectividad del mismo.

- ✚ Para el 31 de agosto de 2014 fue publicado el segundo seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano donde se desarrolló el avance del primer componente relacionado con los riesgos de corrupción, dado a partir del seguimiento al mapa de riesgos de corrupción realizado por control interno, obteniendo un cumplimiento del 90,86%.

MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Autoevaluación al control y a la gestión

En la Contraloría Municipal de Armenia, se realiza cuatrimestralmente mediciones a la gestión y al control, en base al procedimiento de autoevaluación contenido en el proceso de medición, análisis y mejora.

- ✚ El procedimiento de autoevaluación para cada proceso de la entidad contiene: seguimiento al plan de acción (medición de indicadores), medición de objetivo del proceso y objetivo de calidad, estado de acciones correctivas, preventivas y meras correcciones, seguimiento al mapa de riesgos institucional y de corrupción, lo que le permite conocer a cada proceso el cumplimiento de metas y objetivos o formular acciones de mejora, si es el caso.
- ✚ Cada que se solicita la autoevaluación de los procesos se envía un correo con anterioridad explicando de forma ilustrativa como debe realizarse la actividad.
- ✚ A la fecha se tienen la autoevaluación del segundo cuatrimestre.
- ✚ En el mes de agosto se envió un boletín interno explicando los principios del MECI y contando sobre su actualización a todos los funcionarios con el fin de que todos tengan conocimiento y compromiso con su implementación en

la entidad.

En los meses de julio a octubre se realizaron los siguientes informes:

- Informe Pormenorizado de Control Interno del periodo comprendido entre los meses de marzo a junio de 2014.
- Informe de seguimiento al trámite de peticiones, quejas y reclamos del primer semestre 2014.
- Austeridad en el Gasto, correspondiente al segundo y tercer trimestre de 2014.
- Segundo Seguimiento y evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014 con corte a 31 de agosto de 2014.
- Informe Ley de Cuotas

Auditoría Interna

- Se realizó auditoría a la contratación del 2014 identificando 7 hallazgos, 8 observaciones y 1 oportunidad de mejora, para lo cual se radico el correspondiente plan de mejoramiento.
- Se realizó junto con la Oficina Asesora de Planeación auditoría interna de calidad y gestión documental a todos los procesos de la Contraloría Municipal, realizando un informe detallado por proceso.
- Se han realizado arqueos de caja menor, seguimiento a la expedición de resoluciones y a la página web de la entidad de acuerdo con los lineamientos de Gobierno en Línea.

Planes de mejoramiento

- Se radico plan de mejoramiento con la Auditoría General de la República suscribiendo 10 acciones correctivas en torno a 10 hallazgos administrativos, de igual manera cada proceso suscribió internamente plan de mejoramiento con acciones preventivas por las recomendaciones dejadas en el informe de auditoría de la AGR.
- Se realizó seguimiento a todos los planes de mejoramiento abiertos por los diferentes procesos, cerrando las acciones que ya fueron cumplidas.

- Durante el 2014 y hasta el 31 de octubre se han gestionado los siguientes planes de mejoramiento por proceso:

Proceso	No. de planes de mejoramiento	AP	AC	AM	C	Total acciones
Gestión Gerencial	1	0	2	1	0	3
Direccionamiento Estratégico	3	1	5	1	0	7
Vigilancia de la Gestión Fiscal	10	4	32	0	0	36
Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	4	1	3	1	4	9
Gestión Administrativa y Financiera	6	3	19	2	6	30
Medición, análisis y mejora	2	0	2	0	1	3
Total	26	9	63	5	11	88

- El estado de los planes de mejoramiento es el siguiente:

Proceso	Total acciones	Acciones abiertas	Acciones Cerradas
Gestión Gerencial	3	0	3
Direccionamiento Estratégico	7	2	5
Vigilancia de la Gestión Fiscal	36	7	29
Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	9	8	1
Gestión Administrativa y Financiera	30	9	21
Medición, análisis y mejora	3	1	2
Total	88	27	61

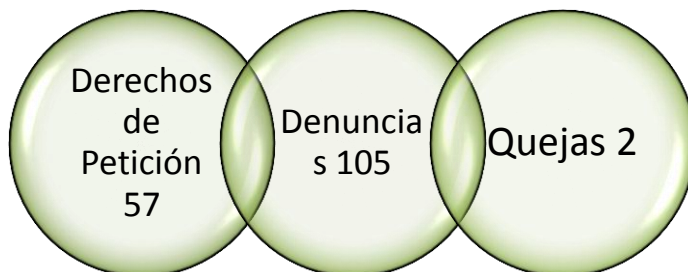
Lo anterior permite conocer que el 70% de las acciones se encuentran cerradas y aun un 30% continúan abiertas, a las cuales se les realizará seguimiento en el mes de noviembre y diciembre con el fin de que para el 2015 no se tengan actividades pendientes.

EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La Contraloría cuenta con canales de información y comunicación escrita, virtual, presencial y telefónica:

En la secretaría del despacho se radica toda la correspondencia de la entidad tanto recibida como enviada, la misma es registrada en tablas en Excel que permiten conocer los datos principales de las comunicaciones, las cuales son distribuidas a todas las dependencias a través de planillas de distribución. Por lo tanto, allí se puede radicar cualquier oficio, PQRS y denuncias escritas.

En cuanto a la atención presencial se cuenta con un área de participación ciudadana ubicada en el primer piso de la entidad con el fin de que los ciudadanos tengan fácil acceso a sus servicios, allí se brinda orientación y se reciben PQRS y denuncias verbales en contra de la contraloría y/o alguna de las entidades sujetas de control, de igual manera es el destino final de los requerimientos radicados por medio escrito, virtual y telefónicos. Durante el año a 30 de octubre se han recibido los siguientes requerimientos que se tramitan en dicha área de la entidad:



De igual manera la ciudadanía puede radicar solicitudes por medio de la página web de la entidad, a través del link servicios de información al ciudadano en las opciones de contáctenos y/o registro de denuncias, quejas y reclamos.

**SERVICIOS DE
INFORMACIÓN AL
CIUDADANO**

Registro de Denuncias, Quejas
y Reclamos

Consulta de Denuncias, Quejas
y Reclamos

Contáctenos

A través de correo electrónico y o por las redes sociales Facebook y Twitter pueden expresar sus solicitudes e inquietudes.

Se cuenta con una línea telefónica fija y una línea gratuita para las personas que deseen comunicarse por este medio.

Todos estos medios se han promovido por diferentes campañas de comunicaciones, que buscan que las personas no importa el medio utilizado se acerquen a denunciar.



KATHERYN TATIANA PATIÑO OSPINA
Contratista Apoyo a Control Interno