



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO

NANCY LORENA CASTRO SÁNZ

CONTRALORA MUNICIPAL

**Noviembre 2013 –
Marzo 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 los meses de noviembre de 2013 a marzo de 2014.

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

Período evaluado: Noviembre de 2013 – Marzo 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 2013. También se presentan las primeras orientaciones para el año 2014.

SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

AVANCES

A continuación se pasa a revisar cada componente que integra el Subsistema de Control Estratégico y su avance en la entidad.

Componente Ambiente de Control

Los elementos de control se interrelacionan para crear una conciencia de control Orientados al cumplimiento de la misión y con un impacto directo en la Planeación, los Procesos y el Mejoramiento Continuo.

Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos:

La entidad realizó la actualización del código de ética mediante resolución No. 073 del 16 de abril de 2013, el cual fue construido con la participación de todo el personal, con el fin de mejorar la labor para el cumplimiento de la misión institucional; el código de ética se establece como un elemento de control con estrictos parámetros de Justicia, legalidad y respeto pleno a la dignidad de la persona humana, que regula las conductas que deberán ser observadas en el ejercicio profesional como compromiso moral, con todos los miembros de la comunidad y con nuestra institución. Además durante diferentes acciones realizadas durante el año se trabajó por interiorizar y fortalecer por parte de todos los funcionarios la aplicación del código de ética y valores institucionales.

Es de resaltar que desde el Plan Estratégico Institucional “Moralización y Modernización del Control Fiscal” se reflejan los valores éticos que pretende arraigar la administración en los funcionarios, ciudadanos y todos aquellos que forman parte de los grupos de interés de la entidad, a través de sus cinco ejes estratégicos:

1. Moralidad y Medidas Anticorrupción
2. Fortalecimiento de la Vigilancia de la Gestión Fiscal
3. Gestión Gerencial Institucional
4. Participación Ciudadana
5. Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva

La Subcontraloría encargada de la gestión del talento humano de la entidad con el fin de fortalecer la aplicación del código de ética y valores institucionales realizó durante el año diferentes actividades como:

- ✚ En la actualización del manual de calidad versión 6 se pueden observar los derechos y deberes que orientan el comportamiento público y privado del personal de la entidad.
- ✚ Con el fin de seguir fortaleciendo la cultura de la ética pública, al celebrar un contrato de cualquier índole, el funcionario, contratista o pasante debe firmar un compromiso de confidencialidad de la información, el cual se encuentra estipulado como un artículo en los contratos u convenios respectivos.
- ✚ Para todo el personal contratista recibido en el mes de julio se realizó el proceso de inducción, dentro de este se envía un oficio a cada persona nueva para que ingrese a leer el manual de inducción y reinducción, donde se mencionan los valores y principios institucionales con el fin de que sean interiorizados por todas las personas que conforman la entidad. Con el fin de desarrollar un adecuado proceso de inducción y re inducción se adoptó mediante resolución No. 075 de abril 18 de 2013.
- ✚ El día 04 de octubre se realizó una reinducción a los funcionarios de planta, contratistas y pasantes donde se retroalimentó sobre el código de ética y el manual de calidad donde también están contenidos los valores, con el fin de que se impregnen cada vez más en las actividades diarias del personal.

- ✚ El código de ética se encuentra publicado en la página web de la entidad, con el fin de que todos los funcionarios tengan fácil acceso a él y puedan realizar una consulta permanente.

Desarrollo del Talento Humano:

La Contraloría Municipal de Armenia reconociendo que el Talento Humano es uno de los elementos más importantes dentro de una organización, se propiciaron las mejores condiciones para que sus servidores públicos desarrollaran sus funciones en un ambiente de comodidad, para esto se requirió fortalecer sus estructuras físicas de manera que su espacio para la operación de las labores se realizaran en un contexto agradable y de gran motivación, así como de compromiso por la entidad; de igual forma se propendió por mejorar las instalaciones con muebles y equipos tecnológicos acordes con los nuevos avances, para que la producción esperada cumpliera con los requerimientos de calidad y lograr mejorar los estándares proyectados, también se tuvo como propósito una fuerza laboral motivada y que percibiera la dignificación de su empleo y la calidad en el trato que recibe de la alta dirección y funcionarios en general, lo que hizo más agradable su trabajo y mejoramiento por tanto, del rendimiento laboral.

El proceso de Gestión Administrativa y Financiera en su deber de situar los procesos de formación, capacitación, bienestar y estímulo de los servidores públicos, que conlleven a mejorar la calidad de vida laboral y personal, logrando un sentido de pertenencia institucional y una eficiente gestión pública en el desarrollo de sus funciones ejecutó de los planes diseñados durante el primer cuatrimestre del año.

- 1. Plan de bienestar social, estímulos e incentivos (No. 083 de abril 26 de 2013):** Se enfocó principalmente a la disminución del estrés en el entorno laboral y al mejoramiento de la productividad laboral, como eje fundamental de toda entidad en cumplimiento de su misión institucional.
- 2. Plan de capacitación (No. 083 de abril 26 de 2013):** Los temas programados en el Plan de Capacitación para el año 2013, estuvieron basados en las solicitudes de necesidades de capacitación, realizada por un gran número de funcionarios de esta Entidad.

3. Salud Ocupacional (No. 064 de abril 4 de 2013): el programa se elaboró con él ánimo de preservar, mantener, mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus puestos de trabajo.

Tabla 1 Gestión de Talento Humano

Plan	Ejecución %	Aspectos relevantes en la ejecución
Plan de Capacitación	100%	<p>Programas Corporativos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización Sistema Integrado de Gestión • Política Cero Papel <p>Programas Operativos de Capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control a insumos hospitalarios y manejo de glosas • Leyes 1562 de 2012, 1429 de 2010 y decreto 1029 de 2006 • Técnicas de redacción • Estructuración de hallazgos • Administración de Finanzas Públicas • Régimen especial de contratación para entidades exceptuadas por la Ley 80 del 93 <p>Programas Inducción, Re inducción y Entrenamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas internacionales de Contabilidad Pública e Información Financiera • Guía de Auditoría Territorial • Decreto 1510 de 2013 • Congreso Nacional de Administración Pública • Seminario Regulación Contable Publica organizado por la Contaduría General de la Nación • Taller de Construcción y Fortalecimiento del Plan Anticorrupción y de Servicio Ciudadano

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO NOVIEMBRE 2013 – MARZO 2014

		<ul style="list-style-type: none"> • Congreso Nacional Derecho Administrativo • Seminario Defensa Jurídica Pública de la Auditoria General de la República y de los Organismos de Control Fiscal Territorial • Sistema de Información y Gestión del Empleo Público- SIGEP • Trece (13) temas más que se requieran de acuerdo con los continuos cambios normativos que afecten el cumplimiento de los objetivos institucionales.
Plan de Bienestar Social e incentivos	100%	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad lúdico- recreativa salida a Panaca • Salida ecológica • Día libre por cumpleaños y tarjetas de felicitación • Actividad lúdico recreativa fin de año
Salud Ocupacional	100%	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Elección de COPASO • Elección de brigadas de evacuación, primeros auxilios e incendios • Revisión de puestos de trabajo por parte de la ARL • Disposición de avisos de salida de emergencia, extintores, salidas, espacios libres de humo, entre otros. • Capacitación sobre la nueva Ley de Salud Ocupacional. • Introducción a la programación Neurolingüística. • Capacitación Ley 1562 de 2012 (Reformas Sistemas Riesgos Generales). • Aplicación de baterías de riesgos Sociales. • Capacitación sobre estrés Laboral • Legislación, trámites de afiliación y pagos a la ARL.

		<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación PNL. • Asesoría para el seguimiento a la implementación e impacto del programa de prevención de enfermedad laboral. (Inspección puestos de trabajo). • Revisión de botiquines. • Revisión del reglamento de higiene y Seguridad Industrial.
--	--	---

Fuente: Proceso Gestión Administrativa y Financiera

De esta manera se puede apreciar cómo se ha ejecutado y cumplido la política de talento humano en la entidad.

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

1. Actualización Manual de inducción y re inducción (Resolución No. 075 de abril 18 de 2013).
2. Actualización Manual de funciones (Resolución 059 de abril 01 de 2013).
3. Evaluación de desempeño de empleados de carrera administrativa.
4. Fijación de factores para acceso al nivel sobresaliente para los servidores de carrera administrativa.
5. La entidad ha avanzado en la primera etapa del Sistema de información y Gestión del empleo público SIGEP, con la inclusión de hojas de vida tanto del personal de planta como contratistas.

Estilo de la Dirección:

El estilo de dirección de la Contraloría Municipal de Armenia se enmarca dentro de la modalidad de competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública y se caracteriza por una atenta escucha a sus funcionarios, de tal manera que los influencia, les colabora y trabaja con ellos en equipo, además se trabaja por la moralidad que debe contener cada actuación de la entidad.

Así pues, el estilo de dirección en la Contraloría Municipal de Armenia se establece desde los comités de gestión y demás comités internos (comité de planeación, de sistema integrado de gestión, gobierno en línea, archivo, de compras, entre otros)

en los cuales se escucha a los funcionarios líderes de proceso y demás funcionarios de planta y se imparten directrices para el normal desarrollo de las actividades, al igual que es a partir de allí que se toman decisiones en consenso, por el bienestar misional de la institución.

Se tienen también otras actividades que demuestran el compromiso de la alta dirección:

- ✚ Se estableció en conjunto con planeación las estrategias a llevar a cabo en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2013, con una revisión minuciosa de los riesgos de corrupción.
- ✚ Los funcionarios responsables de los procesos formularon los acuerdos de gestión ante la alta dirección, en el además de los compromisos adquiridos, se establecen las fases de seguimiento de manera cuatrimestral, por lo tanto para la fecha se tiene el tercer avance.
- ✚ La alta dirección también está comprometida con el desarrollo de la política de eficiencia administrativa y cero papel y desde su correo electrónico y circular interna envía a los funcionarios mensajes y disposiciones para la buena administración de los recursos y el ahorro del papel.
- ✚ Se estableció como objetivo de calidad realizar dos revisiones anuales por parte de la alta dirección al sistema de gestión de calidad, con el fin de conocer el desarrollo del mismo y tomar acciones de mejora.

Componente de Direccionamiento Estratégico

Siendo uno de los elementos más decisivos para una adecuada dirección de la Entidad se pasa a analizar a continuación los elementos que integran el presente componente:

Planes y Programas:

Debido a las dificultades presentadas en la medición del Plan Estratégico Institucional en el año 2012 se debieron tomar medidas inmediatas para garantizar el sistema de planificación de la entidad, por lo cual se hizo necesario modificar el

Plan Estratégico Institucional 2012-2015, es así como se adoptaron e implementaron las modificaciones a través de la resolución No.0267 del 27 de diciembre de 2012. Cabe resaltar que a partir del Plan Estratégico Institucional se generaron los planes de acción con sus indicadores de gestión para la vigencia 2013, los mismos fueron adoptados mediante resolución No. 015 de enero 29 de 2013.

- ✚ Se realizó seguimiento a los planes de acción cuatrimestralmente con la aplicación de indicadores para conocer oportunamente el cumplimiento y avance de las metas formuladas para la vigencia. Para el segundo cuatrimestre del año se adoptó mediante resolución No. 130 de julio 15 de 2013 el aplicativo Herramienta Control a la Gestión HCG y se usó para la medición del segundo y tercer cuatrimestre como prueba, sin embargo este ha presentado diferentes fallas técnicas que necesitan corregirse para tener resultados consolidados y funcionar en un 100%.
- ✚ Para la fecha y periodo evaluado se tiene el seguimiento del tercer cuatrimestre del 2013 en donde se puede verificar que el 100% de los planes de acción iniciaron su ejecución y se tiene un cumplimiento consolidado de los planes de acción y por ende del plan estratégico de un 94%, con resultados por procesos así:
 - Gestión Gerencial 100%
 - Direccionamiento Estratégico 100%
 - Vigilancia de la Gestión Fiscal 94%
 - Responsabilidad Fiscal 97%
 - Gestión Administrativa y Financiera 100%
 - Medición, Análisis y Mejora 74%
- ✚ La ejecución de otros planes diseñados, adoptados e implementados en entidad para cumplir con su objeto misional tienen los siguientes resultados: :

Tabla 2 Ejecución de planes

Plan	Ejecución %	Aspectos relevantes en la ejecución
Plan de necesidades tecnológicas	100%	<p>Fue modificado por la resolución No. 138 de julio 31 de 2013.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo avance plan estratégico • Impresoras Ahorradoras de energía, impresión doble cara.
Plan anticorrupción y atención al ciudadano	94%	<p>Se presentó el segundo seguimiento a Diciembre 31 de 2013 donde se determinó el cumplimiento de cada componente del plan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Componente Mapa de riesgos de corrupción. 100% • Componente Antitrámites 75% • Componente Rendición de Cuentas 100% • Componente Atención al Ciudadano 100%
Plan de eficiencia administrativa y cero papel	74,3%	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización del diagnóstico institucional y la directiva presidencial • Adopción y comunicación del acto administrativo que adopta la directiva. • Socialización del instructivo de buenas prácticas para el uso del papel. • Circular interna, correos electrónicos de la alta dirección. • Aplicación de cambios dispuestos en los procedimientos control de documentos y registros del SGC). • Sensibilización a través del boletín

		<p>interno sobre el uso del papel.</p> <ul style="list-style-type: none">• Informe revisión página web.• Actas de comité Gobierno en Línea
--	--	---

Fuente: Proceso de Medición, Análisis y Mejora y Proceso Direccinamiento estratégico

En cuanto al Plan de compras fue modificado por la resolución No.210 del 13 de diciembre de 2013, el estado de ejecución de acuerdo a cada rubro por el que se encuentra compuesto tiene un porcentaje de 99,95% de cumplimiento.

Para el año 2014 se tienen los siguientes avances con los planes aprobados a la fecha:

1. Plan General de Auditorias Resolución No. 010 del 20 de enero 2014
2. Ajuste del Plan Estratégico Institucional “2012-2015” Resolución No. 012 del 23 de enero de 2014
3. Adopción del Plan de Acción para la vigencia Resolución No. 013 del 23 de enero de 2014
4. Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano Resolución No. 021 del 31 de enero de 2014

Modelo de Operación por Procesos:

El modelo operacional por procesos fue ajustado de acuerdo a las modificaciones realizadas al Plan Estratégico Institucional. A través de la actualización del manual de calidad adoptado mediante resolución No. 074 del 18 de abril de 2013, estos ajustes se hicieron con el fin de ser más práctico y facilitar su aplicación.

- ✚ Entre los ajustes incluidos en el modelo operacional por procesos, se resalta los cambios realizados en el Sistema de Gestión de Calidad donde se modifica el mapa de procesos, la política y objetivos de calidad, el día 04 de octubre se realizó una re inducción donde se retroalimentó sobre el modelo operacional por procesos a todos los funcionarios de la entidad.
- ✚ Se resalta que durante el mes de noviembre se realizó auditoría externa de seguimiento por parte de Icontec, con resultados muy satisfactorios toda vez que no se generaron no conformidades, ni observaciones lo que perfila el Sistema de Gestión de Calidad como una sistema conforme con los

requisitos y con garantía de los servicios que presta la entidad.

Estructura organizacional:

La entidad cuenta con una estructura organizacional flexible, lo cual ha contribuido a facilitar la gestión de los procesos y permite que los niveles de autoridad y responsabilidad faciliten la toma de decisiones y contribuya al logro de los objetivos de los procesos.

- ✚ Mediante resolución No. 182 de octubre 29 de 2013 se ajustó la resolución 059 de abril 1 de 2013 “por la cual se ajusta el manual de funciones, competencias y requisitos laborales de la planta de cargos de la Contraloría Municipal de Armenia. Esta acción se realizó con el fin de ajustarlo a las necesidades actuales de la entidad y con el propósito de facilitar la evaluación del desempeño de los empleados de carrera administrativa y la evaluación de competencias de los demás funcionarios de la entidad.
- ✚ Es importante mencionar que actualmente la Contraloría Municipal de Armenia lleva a través de la Comisión Nacional de Servicio Civil una oferta pública para proveer empleos de carrera administrativa en la entidad, con el fin de fortalecer la planta de personal y su compromiso con empresa.

Componente Administración del Riesgo

La entidad para la vigencia 2013 y de acuerdo a las recomendaciones en los informes de medición del tercer y cuarto trimestre 2012 sobre la revisión y adecuación de los riesgos de la entidad, decidió realizar la respectiva actualización del mapa de riesgos durante el segundo trimestre del año.

- ✚ Se realizó la actualización del procedimiento de mapa de riesgos con el fin de trabajar con la metodología más vigente para controlar los riesgos.
- ✚ A partir del segundo semestre del año de 2013 entra en vigencia el mapa de riesgos institucional actualizado quedando con 26 riesgos distribuidos en los 6 procesos de la entidad.
- ✚ Para la autoevaluación del control y a la gestión de cada proceso en el tercer

cuatrimestre se evaluaron las acciones de tratamiento y controles de los riesgos administrativos de cada proceso, donde logró constatar el manejo de todos los riesgos, sin embargo para el 2014 se tomarán en cuenta las recomendaciones generadas en el informe semestral de control interno, con el fin de mejorar los controles y riesgos identificados en cada proceso.

- ✚ El sistema de control interno hace el seguimiento semestral, sin embargo al realizar el informe consolidado de autoevaluación de los procesos se incluye un informe de avance al mapa de riesgos institucional con el fin de verificar la aplicación y efectividad del mismo.
- ✚ Para el 31 de diciembre de 2013 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 100%.
- ✚ En el informe ejecutivo anual de control interno se realizaron algunas recomendaciones en cuanto a la administración del riesgo con el fin de que sean aplicadas durante la presente vigencia.

DIFICULTADES

- ✚ Se debe impulsar la apropiación teórica, práctica y de responsabilidad al interior de los procesos por controlar los riesgos institucionales y de corrupción que puedan afectar la eficiencia y eficacia de la gestión, toda vez que los procesos presentan dificultad al desarrollar la metodología.
- ✚ Los procesos realizan una autoevaluación cuatrimestral a los controles de los riesgos, sin embargo en ocasiones solo hasta dicho momento se dan cuenta de las actividades que no han realizado, por lo tanto desde su interior se debe fortalecer el seguimiento a los riesgos y controles tanto administrativos como de corrupción.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

AVANCES

A continuación se pasa a revisar cada componente que integra el Subsistema de Control de Gestión y su avance en la entidad:

Componente Actividades de Control

Políticas de Operación:

En la Contraloría Municipal se tienen bien definidas las políticas de operación, las cuales se encuentran dispuestas en la documentación del Sistema de Gestión de calidad, Plan Estratégico Institucional, Plan de Acción 2013, planes institucionales, las circulares y comunicaciones internas que se generan desde la Alta Dirección para garantizar la operación de la entidad. Además de la proyección de resoluciones constantes que ajustan y mejoran la aplicación y desarrollo de actividades del proceso, así como su control.

Durante el primer cuatrimestre del año se adoptó el Sistema Integrado de Gestión donde se involucran los requisitos de la Norma NTC GP 1000 y los elementos del Modelo Estándar de Control Interno, con lo cual se pretende garantizar la eficacia, eficiencia, efectividad, transparencia y optimizar los recursos, creando a la vez un comité para facilitar el desarrollo de actividades a ejecutar.

Se realizaron un total de 14 comités de Sistema Integrado de Gestión en los cuales se determinaron acciones tendientes a la mejora del sistema que incluye tanto requisitos de la norma NTC GP 1000:2009 y elementos del MECI 1000:2005.

Procedimientos:

Los procedimientos de cada proceso fueron actualizados, por lo tanto se efectuó la adopción del manual de procedimientos vigente en el Sistema Integrado de Gestión mediante resolución No. 168 del 07 de octubre de 2013, en pro de la mejora continua y su aplicación se verificó mediante auditoría interna de calidad, donde se propuso los ajustes requeridos.

También se realizó la actualización de caracterizaciones de los procesos, de

acuerdo con los ajustes hechos a los procedimientos y normas nuevas que aplican a la entidad y a los procesos.

Controles:

Los mecanismos de control han sido el insumo más importante en la ejecución de las tareas que se desarrollan al interior de la organización, por lo tanto; los líderes de los procesos han desarrollado controles tanto en listas de chequeo como de verificación de las acciones que se realizan en función del cumplimiento del objeto misional y de apoyo.

- ✚ Como mecanismo de control se tiene diseñado un procedimiento de Autoevaluación al control y a la gestión que debe ser realizada por cada proceso cuatrimestralmente, a la fecha se tienen tres autoevaluaciones.
- ✚ Se adoptó el aplicativo Herramienta Control a la Gestión HCG, con el fin de hacer seguimiento a los planes de acción de los procesos y por ende al plan estratégico institucional, este debe ser reprogramado para la vigencia 2014 debido a los ajustes realizados en el Plan Estratégico Institucional y Planes de acción.
- ✚ Como herramienta de control también se tienen el mapa de riesgos institucional con el fin prevenir la ocurrencia de riesgos que afecten el cumplimiento de la misión institucional y el mapa de riesgos de corrupción como instrumento de prevención contra esta. El mapa de riesgos de corrupción fue actualizado en el mes de enero y tendrá su primer seguimiento en el mes de abril, en cuanto al mapa de riesgos administrativos se encuentra en etapa de actualización de acuerdo a la planeación generada para el 2014.
- ✚ La revisión de controles es uno de los objetivos más importantes en el Programa Anual de Auditorías internas para el año 2014, control interno enfatizará en la evaluación de los controles existentes, en su mejoramiento y en creación de nuevos controles en las actividades que necesiten de ellos, con el fin de lograr los objetivos institucionales.

Indicadores:

Cada proceso de la entidad cuenta con diferentes indicadores para medir sus operaciones y actividades desarrolladas, 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

Los indicadores evalúan el cumplimiento y a su vez permiten observar los avances de objetivos y metas propuestas.

Los indicadores son analizados permanentemente en las autoevaluaciones e informes realizados por los procesos y control interno, ya que se ha tenido dificultad en su definición y variedad, se encuentran de manera predominante los indicadores de eficacia o cumplimiento de actividades por lo que es necesario fortalecer la determinación de los indicadores de eficiencia y efectividad de la entidad, con el fin de dar cifras de impacto y eficiencia en la utilización de recursos a los grupos de interés.

Manual de procedimientos:

A través del Sistema Integrado de Gestión, se tienen todos los procedimientos de cada proceso, estos se encuentran en una plataforma electrónica a la cual los funcionarios tienen acceso por medio del correo institucional y como se dijo anteriormente fueron adoptados mediante resolución No. 168 del 07 de Octubre, ya que estos necesitan ser consultados permanentemente porque brindan una orientación adecuada a los funcionarios.

- ✚ Los procedimientos son revisados permanentemente y se ajustan a los requerimientos de la entidad o a los lineamientos legales que se generan.
- ✚ El manual de procedimientos se revisa en cada auditoría interna de acuerdo al proceso revisado garantizando que se cumplan, ajusten o actualicen para el desarrollo efectivo de las actividades estratégicas, misionales y de apoyo de la entidad.

Componente de Información

La entidad cuenta con un procedimiento de gestión documental, en donde se establecen las actividades técnicas normalizadas para la producción, recepción, distribución y trámite de las comunicaciones oficiales y además la organización, conservación, consulta, control, registros y disposición final de los documentos de archivo de la Contraloría Municipal de Armenia, de manera que permita un fácil y oportuno acceso a la información de todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, dicho procedimiento fue actualizado por un profesional en gestión documental durante el mes de noviembre con el fin de mejorar su aplicación, además se dio instrucción a todos los procesos sobre el sistema de gestión documental.

- ✚ La Dirección de Vigilancia Fiscal y Control de Resultados estableció desde el área de participación ciudadana el procedimiento actualizado para la oportunidad en la gestión de la información de todos los requerimientos de la ciudadanía y con el fin de dar una respuesta oportuna a la comunidad, para el 2014 esta área sigue persiguiendo el mejoramiento continuo de su gestión analizando de nuevos los puntos débiles que necesitan fortalecerse desde las actividades diarias complementando y actualizando el procedimiento para dar una adecuada atención a los ciudadanos.
- ✚ La entidad destinó recursos para la contratación de personal de apoyo para los procesos de gestión documental, con el fin de garantizar un manejo efectivo de la información, a través de la elaboración de inventarios de los archivos de gestión de todos los procesos y actualización de las tablas de retención documental.
- ✚ Para el manejo de la información contenida en el Sistema de Gestión de Calidad, esta se conserva en una plataforma electrónica a la cual los funcionarios pueden acceder desde los correos institucionales.

Componente de Comunicación Pública

Contempla como elementos la comunicación interna u organizacional, la externa o informativa y los medios de comunicación.

- ✚ Los medios dispuestos por la Entidad para la atención de las peticiones,

quejas y reclamos, son:

- ✓ Link de página web mediante el cual los ciudadanos pueden hacer uso de sus derechos al realizar solicitudes, quejas o reclamos a la Entidad en línea.
- ✓ Línea de atención gratuita y fija.
- ✓ Buzones en las entidades sujetos de control y en la Contraloría Municipal de Armenia
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Redes sociales
- ✓ Oficina de participación ciudadana

A 31 de diciembre se recibieron por los diferentes medios nombrados 197 requerimientos:

Tabla 3 Requerimientos de la Ciudadanía

Derechos de Petición	Denuncias	Quejas
56	118	23

Fuente:Participación Ciudadana

Para el 2014 ha 28 de febrero se han recibido a la fecha 25 requerimientos:

Derechos de Petición	Denuncias	Quejas
6	17	2

- ✚ La oficina de participación ciudadana cuenta con las encuestas de satisfacción de cliente, que permiten conocer las fortalezas y debilidades de la atención, lo que a la vez posibilita la mejora del servicio, sin embargo se evidenció durante la recolección de información que estas no se aplican continuamente a la ciudadanía por lo que se presenta un empleo bajo de encuestas frente a la dinámica que muestra el área de participación ciudadana, lo que hace necesario fortalecerse y mejorarse para conocer la verdadera percepción del cliente sobre tan importante servicio y tomar los correctivos necesarios.
- ✚ La entidad con el fin de facilitar y mejorar la difusión de información de la Entidad Pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés tiene como

mecanismos de comunicación boletines de prensa, página web, redes sociales, visitas a las juntas de acción comunal, tablero informativo y entrevistas a medios de radiales, prensa y televisión.

- ✚ Internamente se tienen medios de comunicación como: boletín interno, circulares y correos institucionales.

DIFICULTADES

- ✚ Se encuentran de manera predominante los indicadores de eficacia o cumplimiento de actividades por lo que es necesario fortalecer la determinación de los indicadores de eficiencia y efectividad de la entidad, con el fin de dar cifras de impacto y eficiencia en la utilización de recursos a los grupos de interés.
- ✚ Las encuestas de satisfacción no se aplican continuamente a la ciudadanía por lo que se presenta un empleo bajo de encuestas frente a la dinámica que muestra el área de participación ciudadana, lo que hace necesario fortalecerse y mejorarse para conocer la verdadera percepción del cliente sobre tan importante servicio y tomar los correctivos necesarios.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

AVANCE

A continuación se pasa a revisar cada componente que integra el Subsistema de Control de evaluación.

Componente de Autoevaluación

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.

- ✚ A la fecha se tienen las autoevaluaciones de los tres cuatrimestres 2013, en el que se puede evidenciar el cumplimiento de un porcentaje de más del 90% del plan de acción, objetivos de calidad, objetivos del proceso, acciones de tratamiento a los riesgos, planes de mejoramientos, entre otros.
- ✚ Se envió a todos los líderes de proceso un correo institucional donde se mencionaba la importancia del autocontrol y se presentó una ilustración en la cual se puede evidenciar de forma sencilla la manera de aplicar la autoevaluación de los procesos.

Componente de Evaluación Independiente

Control interno presentó en el último trimestre los siguientes informes:

- ✚ Informe pormenorizado del estado de control interno julio a Noviembre 2013
- ✚ Informe semestral de la oficina de participación ciudadana (segundo semestre 2013)
- ✚ Informe de austeridad del gasto cuarto trimestre.
- ✚ informe de gestión anual de control interno.
- ✚ Informe de seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2013. (31 de diciembre)
- ✚ Informe ejecutivo anual sobre la evaluación de control interno 2013
- ✚ Encuesta MECI – calidad
- ✚ Informe Control interno Contable

En el 2014 se ha realizado la actualización del cronograma legal de informes con el fin de presentarlos oportunamente y consolidar la información necesaria a tiempo.

En desarrollo del rol de evaluador independiente se han realizado los siguientes seguimientos:

- ✚ Seguimiento a la rendición de cuentas anual primer y segundo grupo.
- ✚ Recordatorios del cumplimiento del cronograma legal de informes mensual a cada proceso.
- ✚ Seguimiento a planes de mejoramiento internos y externos.

Auditorías

En cumplimiento del programa anual de auditorías se realizaron para 2013, 13 auditorías de 13 programadas, por lo tanto se tiene un cumplimiento del 100%, a los siguientes procesos:

Auditorías	No.
Gestión Gerencial (Actos Administrativos)	1
Gestión Administrativa y Financiera (Gestión, Sistemas – Equipos de cómputo, Almacén – Inventarios, Manejo de Cheques – Tesorería-Pagos – riesgos de corrupción contratación)	6
Vigilancia de la Gestión Fiscal (Gestión, participación ciudadana)	2
Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	1
Planes de mejoramiento (Todos los procesos)	1
Auditorías de Calidad (Todos los procesos)	2
TOTAL	13

Fuente: Proceso de medición, análisis y mejora

Se recibió auditoría externa de seguimiento por parte de Icontec, de la cual no se generaron no conformidades, ni observaciones siendo un resultado satisfactorio para la entidad.

Para el 2014, se ha realizado la programación de auditorías internas la cual se basó en un documento técnico elaborado por control interno y aprobado mediante acta de comité interno de Sistema Integrado de Gestión No. 001, se programaron 11 auditorías de la cuales 2 se realizaran en tiempo real.

La programación de las auditorías estará sujeta a cambios ante actividades como: capacitación a funcionarios, auditorías especiales solicitadas por la alta dirección, atención a órganos de control (auditorías externas) y otras eventualidades o situaciones imprevistas presentadas que afecten el tiempo del programa de auditoría y por lo tanto obliguen a realizar los ajustes pertinentes.

También se tienen previstos diferentes seguimientos que no puede dejar de lado control interno como:

- *Seguimiento a caja menor
- *Seguimiento a la expedición de actos administrativos
- *Seguimiento a planes de mejoramiento

Y los demás que se requieran para logro de los objetivos institucionales.

Componente Planes de Mejoramiento

Conforme a las auditorías internas, externas realizadas, autoevaluaciones y otras fuentes se elaboraron los planes de mejoramiento respectivos.

- ✚ Internamente se levantaron durante el 2013 los siguientes planes de mejoramiento:

Proceso	No. de planes de mejoramiento
Gestión Gerencial	2
Direccionamiento Estratégico	5
Vigilancia de la Gestión Fiscal	6
Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	2
Gestión Administrativa y Financiera	8
Medición, análisis y mejora	4
Total	27

Fuente: Medición, Análisis y Mejora

- ✚ Los 27 planes de mejoramiento contienen acciones correctivas, preventivas, de mejora y meras correcciones que permiten a los procesos fortalecer sus actividades y mejorando su gestión.
- ✚ Ante la Auditoría General de la República, se tenían dos (2) planes de mejoramiento suscritos, gestionados en conjunto con los líderes de procesos los cuales fueron presentados oportunamente, se publicaron los avances trimestrales y se realizó el cierre correspondiente.
- ✚ Se tienen en su gran mayoría planes de mejoramiento institucional y por procesos, los individuales han presentado dificultad en su aplicación, sin embargo para el 2014 se trabajará en este aspecto toda vez que es de los

puntos más débiles del MECI en la entidad.

DIFICULTADES

- ✚ La entidad presenta dificultad en la presentación de planes de mejoramiento individual, aun no se tiene una cultura de mejora en la parte personal que contribuye al buen desempeño de las funciones. Los planes de mejoramiento individual han salido normalmente de las evaluaciones de desempeño, sin embargo si estas arrojan buenos resultados no se suscriben acciones de mejora.

RECOMENDACIONES

Se recomienda:

- ✚ Se recomienda a todos los procesos que desde su interior fortalezcan la cultura de identificación, análisis, valoración y seguimiento a los riesgos tanto administrativos como de corrupción.
- ✚ Los procesos deben ver la importancia de diseñar indicadores de eficiencia y efectividad con el fin de obtener una evaluación más completa y concisa de los resultados institucionales.
- ✚ Se debe prestar atención a la aplicación de encuestas de satisfacción del cliente externo en el área de participación ciudadana, ya que es el instrumento elegido para conocer la percepción de los ciudadanos sobre los servicios prestados, y es una importante fuente de acciones de mejora que permiten el crecimiento de la entidad.
- ✚ Fomentar la presentación de planes de mejoramiento entre los funcionarios con el fin de desarrollar un proceso de mejoramiento continuo personal que contribuirá al logro de objetivos.

Impreso Firmado

KATHERYN TATIANA PATIÑO OSPINA
Contratista Apoyo a Control Interno