

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE CALDAS**

Nancy Estella García Ospina

Período evaluado:  
Marzo - Junio de 2019

Fecha de elaboración del informe:  
Julio de 2019

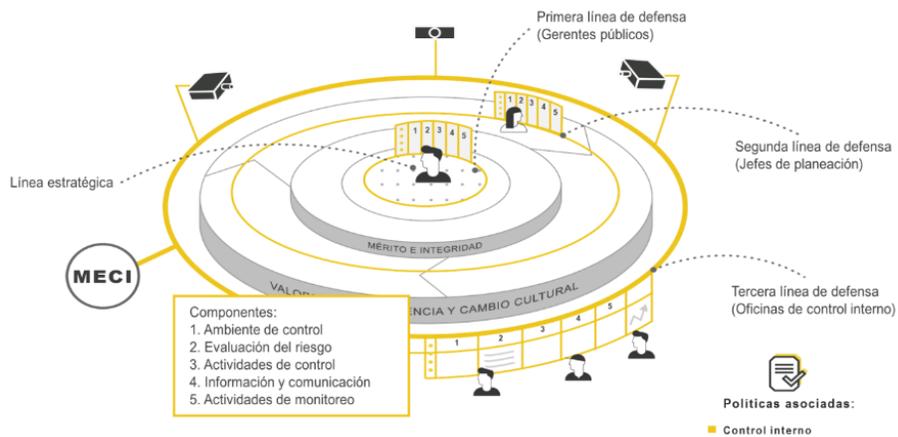
**INTRODUCCIÓN**

Con el propósito de aportar a la permanente mejora de la gestión institucional y con base en la disposición normativa Ley 1474 de 2011 - artículo 9º - Informe sobre el Estado del Control Interno de la Entidad, y siguiendo la estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI – Decreto 943 de mayo 21 de 2014, se entrega en el presente documento los resultados del **seguimiento cuatrimestral, Marzo a Junio de 2019** por parte de la Oficina de Control Interno a la gestión de la Administración de Caldas, lo mismo que las recomendaciones, producto de este seguimiento.

Al respecto conviene decir que existe el Comité Interinstitucional de Control Interno – CICI de acuerdo a los lineamientos del decreto 648 de 2017 en su artículo 2.2.21.3.11 el cual modifico el decreto 1083 de 2015.

A partir de la implementación del Modelo MIPG Decreto 1499 de 2017, el cual se presenta en el contexto de la gestión pública como un avance importante para la ejecución y seguimiento integral de la gestión en sus entidades; el seguimiento pormenorizado por parte de la Oficina de Control Interno, se enmarca en los postulados del MIPG, sus siete (7) dimensiones, de las cuales hace parte el control interno, las políticas definidas para cada dimensión, y las cuatro (4) líneas de defensa de que trata este Modelo.

**Séptima dimensión – Control Interno**



*Fuente: Manual Operativo MIPG – versión publicada en Página web Función Pública 29-01-2018*



El MECI será desarrollado bajo los parámetros establecidos con el MIPG, bajo los componentes:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación del Riesgo
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Actividades de Monitoreo.

## **1. AMBIENTE DE CONTROL**

La Administración Municipal de Caldas ha venido desarrollando y fortaleciendo un ambiente de control lo que le está permitiendo disponer de las condiciones para el ejercicio del control interno. Lo anterior se ha venido logrando con el compromiso, liderazgo y los lineamientos de la alta dirección y del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. Para este análisis la entidad ha garantizado lo siguiente:

### **Código de Integridad – Dimensión del Talento Humano**

La Administración Municipal de Caldas Antioquia, en cumplimiento de su misión institucional y en la búsqueda del mejoramiento continuo del servicio que presta, cuenta con el Código de Integridad del Servicio, el cual busca orientar el comportamiento de los Servidores Públicos en el desarrollo de sus actividades, el cual se encuentra en la carpeta ISO mediante codificación (M-TH-20 Código de integridad), para consulta de todos los funcionarios de la Alcaldía.

En el Código se encuentra definido cada valor y una lista de las acciones que orientan la integridad de nuestro comportamiento como servidores públicos: Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia

El Código de integridad se ha dado a conocer a través del Boletín que mensualmente envía la Oficina de Control Interno (Notibonifacio) a todos los funcionarios de la Administración Municipal: por medio del correo electrónico, las carteleras institucionales, WhatsApp.

En febrero de 2019 la Secretaria de Servicios Administrativos suscribió el Plan de Acción para la Política de Integridad, de acuerdo con el Autodiagnostico realizado por la Oficina de Control Interno (noviembre de 2018), donde definió una ruta y unas metas para cumplir a cabalidad con la implementación para el año 2019.

Adicionalmente la Secretaria de Servicios Administrativos, tiene la propuesta de activación código de integridad llamada: MURO DEL ORGULLO “CALDAS PROGRESA”



Se convocará a todas las dependencias y se tendrá como referente acciones que realicen los funcionarios en beneficio de la Administración y de su comunidad teniendo en cuenta los cinco valores del Código de integridad (Honestidad, Justicia, Respeto, Diligencia y Compromiso).

Se dará a conocer el resultado de las mejores acciones, mediante reconocimiento simbólico en las siguientes categorías y se publicará en el muro del orgullo Caldas Progresa ubicado en el módulo de la oficina de informática de la Administración Municipal que estará disponible y visible para nuestros visitantes:

Categoría 1 “HONESTIDAD” Consultar código de integridad para tener claro a quién postular de su dependencia.

Categoría 2:” JUSTICIA” Consultar código de integridad para tener claro a quién postular de su dependencia.

Categoría 3 “RESPETO” Consultar código de integridad para tener claro a quién postular de su dependencia.

Categoría 4 “DILIGENCIA” Consultar código de integridad para tener claro a quién postular de su dependencia.

Categoría 5: “COMPROMISO” Consultar código de integridad para tener claro a quién postular de su dependencia.

CONDICIONES PARA CALIFICAR FUNCIONARIOS A RECONOCER: Se contará con dos (2) jurados externos honorables, quienes calificarán las acciones, se les entregará a los ganadores un diploma de reconocimiento y se publicarán sus nombres en el muro del orgullo “Caldas Progresa”.

#### **Comité Institucional de Coordinación de Control Interno**

Mediante resolución 521 del 25 de septiembre de 2018 se creó el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de acuerdo con los nuevos parámetros establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de articularlo con el Modelo Integrado de Planeación Gestión (MIPG).

URL de consulta: <https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/normatividad/9db22-20190709.pdf>

#### **Comité institucional de Gestión y Desempeño**

Por la cual se integra y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité institucional de Gestión y Desempeño de la Administración Municipal de Caldas, Antioquia



URL de consulta: [https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/normatividad/90888-decreto-141-del-19-de-nov-2018\\_06.pdf](https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/normatividad/90888-decreto-141-del-19-de-nov-2018_06.pdf)

El 12 de marzo de 2019 se hace una modificación al Decreto 0000141 del 19 de noviembre de 2018, mediante el cual ajusta los integrantes del comité Institucional de Gestión y Desempeño del Municipio de Caldas

URL de consulta: [https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/normatividad/0ca89-decreto40del12mar2019-20190312\\_17173304.pdf](https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/normatividad/0ca89-decreto40del12mar2019-20190312_17173304.pdf)

### **Acuerdos de gestión de los Secretarios de Despacho y Jefes de oficina**

Tanto para el 2018 como para el 2019 los Directivos de la Administración Municipal suscribieron los acuerdos de gestión para dar cumplimiento a los objetivos institucionales:

URL de consulta: [https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/acuerdos\\_gestion](https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/acuerdos_gestion)

### **Gestión del Talento Humano**

En cuanto a los planes que desarrolla la Administración Municipal en cabeza de la Secretaria de Servicios Administrativos se tienen los siguientes, los cuales están publicados en el portal institucional:

- Plan Estratégico de Comunicaciones
- Esquema de Publicaciones Página Web Administración Municipal Caldas Progresa
- Plan Anual de Vacantes 2019
- Plan de Incentivos Institucionales 2019
- Plan de Previsión de Recursos Humanos 2019
- Plan de Seguridad y Privacidad de la Información 2019
- Plan de trabajo anual en Seguridad y Salud en el Trabajo 2019
- Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información 2019
- Plan Estratégico de Talento Humano 2019
- Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI 2019
- Plan Institucional de Archivos de la Entidad –PINAR 2019
- Plan Institucional de Capacitación 2019

Url de consulta: [https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/index/planes\\_otros](https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/index/planes_otros)

### **Programa de Inducción y Reinducción**

Respecto al Programa de Inducción y Reinducción, se realizó contrato 484 de 2018, cuyo objeto es:

“Prestación de servicios para la implementación de un curso virtual de autoaprendizaje para la inducción y reinducción de los empleados públicos de la Alcaldía de Caldas”. A través de la plataforma virtual de aprendizaje se desarrollarán la actividad de inducción y reinducción a todos los funcionarios de la Administración Municipal.

### Informe de funcionarios que han realizado la inducción y reinducción:

NOMBRES	1ER. APELLIDO	2DO. APELLIDO	DEPENDENCIA	CERTIFICADO	EN PROCESO	SIN INICIAR
SANDRA MILENA	MESA	MONTOYA	ALMACEN	X		
ASTRID CECILIA	GONZALEZ	MEJIA	DESPACHO	X		
ANGELICA MARIA	HURTADO	VELEZ	HACIENDA	X		
GLADYS DEL SOCORRO	SOTO	MESA	HACIENDA	X		
MARIA ELENA	GRAJALES	ZAPATA	INFRAESTRUCTURA	X		
ANA PATRICIA	FLOREZ		SALUD	X		
DANIELA	RUIZ	OSPINA	SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	X		
DIANA CATERYNE	VALDERRAMA	JIMENEZ	SECRETARIA HACIENDA	X		
GLORIA LILIANA	LÓPEZ	CASTRILLÓN	SECRETARIA MUJER Y FAMILIA	X		
URIEL	SUAZA	ARBOLEDA	SECRETARIO DE INFRAESTRUCTURA	X		
NATALIA	CORTÉS	GALLEGO	SERVICIOS	X		
CLAUDIA MARCELA	GARCIA	GONZALEZ	SERVICIOS	X		
CATALINA MARIA	RUA	ARREDONDO	SERVICIOS	X		
MARGARITA MARIA	SALAZAR	ANGEL	SERVICIOS	X		
LUZ OMAIRA	FERNANDEZ	ARRUBLA	TRANSITO	X		
HERNAN DARIO	RESTREPO	CORDOBA	SECRETARIO DE GOBIERNO	X		
ELKIN	JARAMILLO	RESTREPO	JURIDICA	X		
MARIBEL	RAIGOSA	MUÑOZ	ARCHIVO	x		
OCTAVIO DE JESUS	VELEZ	GARCES	ARCHIVO	x		
ANA MARIA	ESCOBAR	POSADA	ARCHIVO	x		
LISED	CASTAÑEDA	ALVAREZ	ARCHIVO	x		
ISABEL CRISTINA	PATIÑO	RIVERA	BIBLIOTECA	x		
MARIA EUGENIA	ORTIZ	CORREA	CATASTRO	x		
LINA MARIA	PABON	CORREA	COMISARIA			X
CARLOS ANDRES	CORRALES	VALENCIA	COMUNICACIONES			X
ADELA DEL SOCORRO	ANGEL	VELEZ	DESARROLLO	x		
LUZ JANET	RESTREPO	RAMIREZ	DESARROLLO	x		
PEDRO NEL	ALZATE	CARDONA	DESPACHO	x		
DARIO ANTONIO	MURIEL	GOMEZ	EDUCACIÓN	x		
HUGO ALBERTO	ROJAS	CASTELLANOS	EDUCACIÓN		x	
GLORIA STELLA	BERMUDEZ	LOPEZ	EDUCACIÓN		x	
MONICA MARIA	CARMONA	QUINTERO	EDUCACIÓN	x		
ISABEL CRISTINA	OCHOA	AGUDELO	EDUCACIÓN	x		
DAMIAN STEVEN	VELEZ	MORALES	GOBIERNO	x		
GLORIA CECILIA	LOPEZ	SUAREZ	GOBIERNO		x	
ABEL GUILLERMO	GALLEGO	GIL	DIRECTOR FINANCIERO	x		
JULIETH	RIOS	ZAPATA	HACIENDA	x		
FERNANDO ALONSO	IDARRAGA	CARDONA	INFRAESTRUCTURA	x		
NIDIA PATRICIA	GARCIA	JARAMILLO	INSPECTOR DE TRANSITO Y TRANSPORTE			X
NANCY ESTELLA	GARCÍA	OSPINA	JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO	x		
ANDRES CAMILO	RUBIANO	ARROYAVE	JEFE OFICINA ASESORA JURIDICA			X
NATALIA	MONTOYA	RAMIREZ	JURIDICA	x		
DIANA MARITZA	OSPINA	CARDONA	MUJER Y FAMILIA			X
JUAN DAVID	MORENO	SANCHEZ	PLANEACIÓN	x		
LAURA	QUICENO	GIL	PLANEACIÓN	x		
HÉCTOR FABIO	CHAVERRA	RENDÓN	PLANEACIÓN			X
ANGELA MARIA	MONTOYA	QUINTERO	SALUD	x		
PAOLA ANDREA	DAZA	QUINTERO	SALUD	x		
DORACELLY	AGUDELO	MESA	SALUD		x	



LILIANA CRISTINA	SANCHEZ	CARDONA	SALUD	x		
EDWIN	OSORIO	LEMA	SECRETARIA DESARROLLO	X		
JOSE ALEJANDRO	ZAPATA	CORREA	SECRETARIO DE TRANSITO Y TRANSPORTE	x		
JUAN CARLOS	SANCHEZ	FERNANDEZ	SECRETARIO LOCAL DE SALUD			X
DANILO	SANCHEZ	CORDOBA	SERVICIOS	x		
FABER ANTONIO	MUÑOZ	ARBELAEZ	SERVICIOS			X
CAROLINA	RESTREPO	GAVIRIA	SERVICIOS		x	
CAROLINA	ALVAREZ	MORENO	SERVICIOS	X		
ANA CECILIA	MONTOYA	GOMEZ	TESORERIA	X		
VERONICA	ORREGO	ARANGO	DIRECTORA DE TESORERIA		x	
MELBA MARÍA	GARCIA	BETANCUR	TESORERIA	x		
SERGIO LOIRES	ARANGO	BERMUDEZ	TESORERIA			X
MARIA LORENA	TAMAYO	RAVE	TESORERIA	x		
DEINER	DIAZ	LÓPEZ	SECRETARIO DE PLANEACIÓN		x	
CARLOS MARIO	BOLIVAR	LEON	SERVICIOS	x		
AURA ELIZABET	CARDENAS	COMISARIA	COMISARIA DE FAMILIA	x		
ESTEBAN	RESTREPO	CORREA	PLANEACIÓN		x	
GONZALO	ESCOBAR	FERGUSSON	PLANEACIÓN	x		
OSCAR	RIOS	MARULANDA	EDUCACIÓN			x
ARLEY ESTEBAN	RAMIREZ	GOMEZ	TRANSITO		x	
JUAN ANDRES	COLORADO	VELEZ	TRANSITO			X
CESAR AUGUSTO	IDARRAGA	RIOS	TRANSITO			X
CLAUDIA MARIA	GALLEGO	CORREA	TRANSITO			X
IVAN DARIO	FLOREZ	VELEZ	TRANSITO			X
JORGE HUMBERTO	MESA	SEGURO	TRANSITO			X
VANESSA	ARANGO	MEDINA	TRANSITO			X
WALTER HUMBERTO	CASTRILLON	GUZMAN	TRANSITO			X
WILMAR HERNANDO	CASTRILLON	GUZMAN	TRANSITO			X
SANTIAGO ANDRES	HOYOS	TORO	TRANSITO	x		
LAURA MARCELA	BLANDON	CAMACHO	TRANSITO	x		
SERGIO ALBERTO	PALACIOS	COLORADO	TRANSITO		x	
BLANCA NELLY	MESA	ARENAS	TRANSITO	x		
CARLOS ALBERTO	JARAMILLO	ESTRADA	TRANSITO			X
JOSE ALEJANDRO	MARIN	BETANCUR	PLANEACIÓN	x		
CLARA LUCIA	CORREA	MONTOYA		x		
CARLOS MARIO	MEJÍA	SÁNCHEZ	EDUCACIÓN	x		
ANGIE DANIELA	MELGAREJO	CHAVEZ	TRANSITO			
ERNESTO FRANCISCO	GARCÉS	AGUIRRE	AUXILIAR ADMINISTRATIVO 1	x		
MARIA CAMILA	TANGARIFE	PINEDA	JURIDICA		x	
ALEXANDER DE JESUS	PEREZ	SANCHEZ	AGENTE DE TRANSITO			x
NORA LUCIA	MARIN	GARCIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO 3		x	
EDUARDO JOSE	MOLINA	HURTADO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO 5			x
JULIO CESAR	CORREA	CORREA	INSPECTOR POLICIA URB 2A CAT			x
MARIA ALEJANDRA	SOTO	ECHEVERRI	INSPECTOR DE TRANSITO Y TRANSPORTE			x
MELISSA	TORRES	VELEZ	SECRETARIA			x
JUAN DAVID	MARIN	VALENCIA	INSPECTOR			X
JENNY ALEXANDRA	ISAZA	MONTOYA	TESORERIA			X
SANDRA MILEA	PARRA	GRANADOS	TESORERIA	X		
EDITH ANDREA	RAIGOSA	UPEGUI	SERVICIOS		X	
LENY BEATRIZ	LONDOÑO	JIMENEZ	SALUD			X
JUAN CAMILO	SOTO	ANGEL	SECRETARIO DE SERVICIOS		X	
JOHN ALEXANDER	GIRALDO	GIRALDO	SECRETARIO LOCAL DE SALUD		X	
				58	15	27

Evidencia de los nuevos funcionarios que ingresaron en junio y se encuentran inscritos en la Inducción y reinducción.



Nombre	ID	Correo	Ubicación	Tiempo de acceso
CATALINA MARIA RUIA ARREDONDO	4375909	crual8@gmail.com	Medellin	Colombia 2 segundos
DENER DIAZ LÓPEZ	104917419	ploneacion@caldasantioquia.gov.co	Medellin	Colombia 2 días 22 horas
ERNESTO FRANCISCO GARCES AGUIRRE	ernestogarc36@gmail.com	ernestogarc36@gmail.com	Medellin	Colombia 4 días 8 horas
ANA CECILIA MONTOYA GÓMEZ	43881939	anamontoya2006@hotmail.com	Medellin	Colombia 6 días 20 horas
<b>JUAN CAMILO SOTO ANGEL</b>	comilacota_500@hotmail.com	comilacota_500@hotmail.com	Medellin	Colombia 11 días 2 horas
SANDRA MILENA PARRA GRANADOS	samy.parra12@yahoo.com.ar	samy.parra12@yahoo.com.ar	Medellin	Colombia 14 días 1 hora
JOHN ALEXANDER GIRALDO GIRALDO	fgasolin@gmail.com	fgasolin@gmail.com	Medellin	Colombia 15 días 4 horas
LENY BEATRIZ LONDOÑO JIMÉNEZ	lerylon@hotmail.com	lerylon@hotmail.com	Medellin	Colombia 15 días 7 horas
GLORIA CECILIA LÓPEZ SUAREZ	39187550	gloria25@gmail.com	Medellin	Colombia 15 días 23 horas
ANGIE DANIELA MELGAREJO CHAVEZ	ange385@hotmail.com	ange385@hotmail.com	Medellin	Colombia 18 días 3 horas
OCTAVIO DE JESUS VÉLEZ GARCES	15255872	vlezoctavio2005@gmail.com	Medellin	Colombia 21 días 7 horas
MARÍA CAMILA TANGARIFE PINEDA	1026151876	comitanga418@gmail.com	MEDÉLLIN	Colombia 24 días 6 horas
HUGO ALBERTO ROJAS CASTELLANOS	19310187	rojascastellanosgustavo@gmail.com	Medellin	Colombia 25 días 5 horas
NORA LUCIA MARIN GARCIA	43553053	noramari@hotmail.com	Medellin	Colombia 29 días 21 horas
NEDA PATRICIA GARCÍA JARAMILLO	43553053	ngapaga@gmail.com	Medellin	Colombia 31 días 2 horas
JORACELY AGUDELO MESA	39187214	doncehysgubelo@hotmail.com	Medellin	Colombia 36 días 22 horas

## Plan de Talento Humano

Se han realizado a la fecha 6 capacitaciones entre las cuales se trataron temas de interés general:

- Diferencias entre los regímenes de pensión.
- Taller de generalidades del MIPG con el asesor asignado para Antioquia de la función Pública y siguiendo los temas propuestos por el modelo.
- Se realizó una capacitación en Word y Excel avanzado con el Sena, además que Se programaron dos capacitaciones para fortalecer las competencias blandas de los funcionarios, pero una de ellas fue cancelada por el Sena al no contar con el mínimo de 30 personas que exige la entidad para dictar un curso y certificar.

## Ejecución Plan Institucional de Capacitaciones 2019<sup>1</sup>

Las siguientes son las capacitaciones realizadas de acuerdo al Plan institucional de capacitaciones municipal del 2019 proyectado desde el área de talento humano de la secretaría de servicios Administrativos.

TEMAS	ENTIDAD
Sensibilización régimen prima media	COLPENSIONES
Sensibilización régimen Privado (2 Horas)	COLFONDOS
<b>Temas MIPG</b>	

<sup>1</sup> Fuente: Informe enviado por la Secretaría de Servicios Administrativos – Talento Humano



Inducción y reinducción virtual	U DE M
Generalidades del MIPG con la función Publica	FUNCIÓN PUBLICA
Gestión de tecnologías de Información( Excel , Word correspondencia 60 Horas)	SENA
Resolución de conflictos ( 2 Horas)	COMFENALCO
Relaciones Interpersonales en los equipos de trabajo(Cancelada por no cumplir con el mínimo de asistencia)	SENA

En este primer semestre se ha hecho un especial énfasis en realizar el curso de Inducción y reinducción, hasta el momento se han certificado 56 funcionarios y están en proceso 10, cabe resaltar que de los once (11) Agentes de Tránsito ninguno ha realizado el curso ya que dicen que no cuentan con un equipo en el cual realizarlo.

Quedan pendientes por programar los siguientes temas de capacitaciones:

- Curso virtual MIPG \*\*\*
- Contratación Estatal (4 Horas)
- Atención al ciudadano (4 Horas)
- Planificación, desarrollo territorial y nacional (4 Horas)
- Relevancia Internacional (2 Horas)
- Buen Gobierno (4 Horas)
- Gobierno en línea (2 Horas)
- Innovación (2 Horas)
- Participación ciudadana (4 Horas)
- Ley de transparencia (4 Horas)
- Sostenibilidad ambiental (4 Horas)
- Bilingüismo (32 Horas)
- Talleres artísticos (20 Horas)
- Ley de archivo (4 Horas)

### **Ejecución Plan de Bienestar 2019<sup>2</sup>**

En el desarrollo del Plan de Bienestar del 2019 para el primer semestre, se han realizado diferentes actividades de promoción y prevención en salud, cultural y recreativa procurando el mejoramiento de la calidad de los funcionarios del municipio de Caldas.

El Plan de Seguridad y Salud en el trabajo se ha cumplido hasta el momento en un porcentaje del 47.6% y se han realizado, entre otras, las siguientes actividades:

---

<sup>2</sup> Fuente: Informe enviado por la Secretaría de Servicios Administrativos – Talento Humano

- -Jornada de Orden y Aseo
- -Semana de la salud:

### Conmemoración fechas especiales

Conmemoración fechas especiales	actividad	tipo de población	cantidad beneficiada	tipo de evidencia
Día de la mujer	evento conmemorativo, coctel y obsequios.	Funcionarias	130	registro fotográfico
Día del niño	se realizó en el coliseo juegos, lúdica, refrigerios.	Hijos funcionarios	170	registro fotográfico
Día de la secretaria	cena y presentación musical.	Funcionarios	60	registro fotográfico
Día de la madre	refrigerios	Funcionarias	130	registro fotográfico
Día del padre	obsequios.	Funcionarios	100	registro fotográfico
Día del funcionario publico	refrigerios	Funcionarios	250	registro fotográfico

**Día de cumpleaños:** Por resolución se concede medio día de descanso a los funcionarios de planta\*\*\*

Están pendientes por programar las siguientes actividades:

- Feria de vivienda con entidades aliadas
- Día de Sol
- Día de la familia
- Día de Amor y amistad
- Día y Detalle de Halloween
- Evento navideño
- Cumpleaños\*\*\*
- Charlas de retroalimentación institucional y espacios de escucha
- Plan de retiro
- Almuerzo para funcionarios prepensionados
- Sensibilización para desapego de la actividad laboral
- Temores y realidades del retiro
- Salida Comfenalco
- Levantamiento de procesos para transferir conocimiento\*\*

### Plan de Estímulos e Incentivos<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Fuente: Informe enviado por la Secretaría de Servicios Administrativos – Talento Humano



El plan de estímulos se realizará con enfoque en la divulgación y apropiación del Código de Integridad, con el fin de exaltar los valores de los funcionarios que sobresalen por los valores que hacen integro el servidor público.

- Realizar un muro del Orgullo
- Programar con el comité de integridad concurso para entrega del plan de incentivos.

Dentro del plan de incentivos del 2019 se tiene programado el otorgamiento de incentivos para los equipos de trabajo la Administración Municipal, a través de la Oficina de Control Interno se desarrollará el concurso “MEJORES PRÁCTICAS DE AUTOCONTROL”, donde se otorgará el reconocimiento pecuniario y no pecuniario a *Proyectos Exitosos* distinguidos por el compromiso, por el Buen Gobierno y Código de integridad, donde se tiene establecido un cronograma para llevar a cabo el concurso:

Etapa	Actividad
Etapa 1: Ser genuino como camino de bienestar	BTL
	Encuentro con coach
	Video
	Audio
Etapa 2: Excelencia en el ser	BTL
	Encuentro con coach
	Video
Etapa 3: Justicia y legalidad (concurso)	Audio
	Cierre del concurso
	Evento de premiación

#### Avances del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo<sup>4</sup>

##### Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo

La semana de la salud se realizó entre los días 17 al 21 de junio de 2019, semana en la cual se desarrollaron diferentes actividades de medicina preventiva, recreativas y culturales, como también actividades de autocuidado, estilos de vida saludable y actividades propias de seguridad y salud en el trabajo.

Luego de un trabajo dedicado y planeado, construyendo, divulgando y ejecutando la SEMANA DE LA SALUD en el primer semestre del 2019, se realiza la difusión de inicio de actividades durante el

<sup>4</sup> Fuente: Informe enviado por la Secretaría de Servicios Administrativos - SSST

mes de junio del presente año, a través de un cronograma realizado por el área de comunicaciones, difundiendo a través de WhatsApp y página web.

**SEMANA DE LA SALUD**  
*Secretaría de Servicios Administrativos*

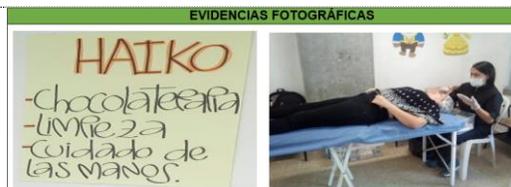
<b>JUNIO 17</b> LUNES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornada de salud</li> <li>- Scanner bio cuántico</li> <li>- Tips de maquillaje y cuidado de la piel</li> <li>- Chocolaterapia</li> <li>- Tamizaje capilar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Odontología</li> <li>- Charla "Riesgo cardiovascular"</li> <li>- Pausas activas, higiene postural y manipulación de cargas</li> </ul> <p><b>8:00 a.m. a 5:00 p.m.</b></p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spa facial, maquillaje y cuidado de la piel</li> <li>- Programa de huesos saludables</li> <li>- Stand de crispetas</li> <li>- Scanner bio cuántico</li> <li>- Stand salud sexual, mental y reproductiva, prevención de cáncer de mama y cuello uterino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tamizaje capilar (9:00 a.m. - 4:00 p.m.)</li> <li>- Charla "Prevención de enfermedades infecciosas" (8:00 a.m. - 9:00 a.m.)</li> <li>- Tamizaje "Riesgo cardiovascular"</li> <li>- Odontología</li> </ul> <p><b>8:00 a.m. a 5:00 p.m.</b></p>	<b>JUNIO 18</b> MARTES
<b>JUNIO 19</b> MIÉRCOLES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornada de salud visual</li> <li>- Spa facial, maquillaje y cuidado de la piel</li> <li>- Examen cuántico, charla de prevención de enfermedades y nutrición</li> <li>- Stand de crispetas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Masajes en camilla</li> <li>- Pausas activas</li> </ul> <p><b>8:00 a.m. a 4:00 p.m.</b></p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comida saludable</li> <li>- Masajes puestos de trabajo</li> <li>- Examen cuántico, charla de prevención de enfermedades y nutrición</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stand de crispetas</li> <li>- Cuidado de la piel (8:00 a.m. - 12:00 m.)</li> <li>- Hidratación facial</li> </ul> <p><b>8:00 a.m. a 5:00 p.m.</b></p>	<b>JUNIO 20</b> JUEVES
<b>JUNIO 21</b> VIERNES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Charla de educación financiera (8:00 a.m. - 9:00 a.m.)</li> <li>- Clases de auto maquillaje (8:00 a.m. - 12:00 m.)</li> <li>- Examen cuántico, charla de prevención de enfermedades y nutrición (8:00 a.m. - 5:00 p.m.)</li> <li>- Fisioterapia y helado / Donna (8:00 a.m. - 5:00 p.m.)</li> </ul>		

- **Lunes 17 de junio**

**CHARLA DE HIGIENE POSTURAL:** En esta actividad, desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo y la ARL Positiva Compañía de seguros, se pasó por cada una de las oficinas de la Administración Municipal de Caldas, divulgando el inicio de la semana de la salud y realizando una charla de prevención de higiene postural, estilos de vida saludable y pausas activas.



**CHOCOLATERAPIA, SPA FACIAL Y CUIDADO DE LA PIEL:** En este espacio se realizaron mascarillas faciales, spa facial contra puntos negros, suciedad e hidratación de la piel y tips para el adecuado cuidado de la piel.



**SCANNER BIOCUANTICO:** En esta actividad mediante la colocación de un sensor en la palma de su mano, las frecuencias y la energía magnética débil del cuerpo humano son recogidos a través de un sensor, y después de la amplificación por parte del instrumento y del posterior tratamiento en el microprocesador, los datos se comparan con el espectro de resonancia cuántica estándar de las enfermedades, la nutrición y otros indicadores incorporados en el instrumento para juzgar si las formas de onda de la muestra son irregulares. Ente las cuales se revisa lo siguiente:

- Análisis de los niveles de azúcar en Sangre.
- Análisis de la función hepática Análisis de la función pulmonar.
- Nivel de grasa, entre otros.

**TAMIZAJE CAPILAR:** Consiste en realizar una revisión profunda al cabello detectando el daño del mismo por caspa, seborrea, sequedad capilar o alopecia que son alteraciones comunes del capilicio que no sólo hacen difícil lograr este objetivo estético, sino que tienen connotaciones higiénicas y psicológicas que, en muchas ocasiones, afectan de forma importante a quien las presenta.



**SALUD VISUAL:** Durante el inicio de la actividad el profesional encargado de la misma con sus instrumentos realiza un examen muy completo visual, para detectar riesgo de enfermedades de la vista ya que aumenta después de los 40 años, lo que hace que los exámenes regulares de la vista sean aún más importantes en los pacientes mayores, la detección temprana de enfermedades que puedan afectar la vista es clave para prevenir y detectar problemas en la salud, el profesional realiza una serie de pruebas diseñadas para detectar las enfermedades y afecciones del ojo en forma temprana, la mayoría se desarrolla en edades avanzadas, como el glaucoma y las cataratas. Otras, como la ambliopía, u ojo vago, pueden ocurrir durante la infancia. La mayoría se puede detectar con facilidad si se lo hace en forma temprana que es apenas una de las razones por la cual los exámenes de la vista son importantes.



**STAND DE JUEGOS FLECHADOS CON COLFONDOS:** Consta de realizar pausas activas la cual consistía en acertar en el centro de la ruleta para así ganar un premio, incentivando a las personas ejercitar su mente y cuerpo para desempeñar el objetivo.



- **Martes 18 de Junio:**

<p><b>SPA FACIAL, MAQUILLAJE Y CUIDADO DE LA PIEL:</b> En este espacio se realizaron mascarillas faciales, spa facial contra puntos negros, suciedad e hidratación de la piel y tips para el adecuado cuidado de la piel.</p>	<p style="text-align: center;"><b>EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS</b></p> 
<p><b>PROGRAMA DE HUESOS SALUDABLES:</b> Consistía utilizando una máquina DXA central para diagnosticar la osteoporosis. La sigla DXA significa, absorciometría de rayos X de energía dual, la maquina permite hacer una prueba de densidad ósea que puede diagnosticar la osteoporosis antes de que ocurra la rotura de un hueso. Esta prueba ayuda a calcular la densidad de sus huesos y la probabilidad de que se rompan.</p>	<p style="text-align: center;"><b>EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS</b></p> 
<p><b>TAMIZAJE RIESGO CARDIOVASCULAR:</b> Identificar factores de riesgo que pueden desencadenar enfermedades cardiovasculares a futuro e informar sobre hábitos de vida saludables con el fin de prevenir estas enfermedades.</p>	<p style="text-align: center;"><b>EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS</b></p> 
<p>Stand Fondo Nacional Del Ahorro Stand charla de prevención de enfermedades de transmisión sexual, cáncer de mama y cáncer de útero.</p>	

- **MIÉRCOLES 19 DE JUNIO:**

<p><b>MASAJES EN SILLA ERGONÓMICA:</b> Se realizaron masajes en silla ergonómica, creando una acción calmante y analgésica viene dada mediante masajes en la zona lumbar, espalda y brazos que afectan al sistema nervioso central esto causa la liberación de endorfinas que anulan la sensación de dolor en el cerebro. estímulo que alivia el dolor y la tensión muscular.</p>	
<p><b>MASAJES EN PUESTOS DE TRABAJO:</b> El masaje regular mejora la condición de los músculos y los mantiene flexibles sin restricciones, lo que significa que no experimentan la acumulación de la tensión muscular que puede conducir a una situación dolorosa. Es en este sentido, es una forma de prevención o de mantenimiento de la salud física,</p>	

realizando masajes en la zona lumbar, espalda y brazos que afectan al sistema nervioso central esto causa la liberación de endorfinas que anulan la sensación de dolor en el cerebro, estímulo que alivia el dolor y la tensión muscular.

- **JUEVES 20 DE JUNIO:**

**CHARLA DE PREPARACIÓN DE BEBIDAS SALUDABLES:** La charla consistía en dar las pautas para preparar bebidas saludables ya que a la hora de hidratar el organismo y cumplir hábitos saludables, no todas las bebidas son saludables. En función de cuáles sean sus aditivos, calorías, etc, las bebidas son más o menos sanas. Hay que ser conscientes de las propiedades de cada una porque en el caso de aquellas bebidas con excesos de azúcares podrían acabar desarrollando enfermedades como la diabetes o la obesidad.



**SPA FACIAL, MAQUILLAJE Y CUIDADO DE LA PIEL:** En este espacio se realizaron mascarillas faciales, spa facial contra puntos negros, suciedad e hidratación de la piel y tips para el adecuado cuidado de la piel.



- **VIERNES 21 DE JUNIO:**

**RISOTERAPIA Y MANEJO DEL ESTRÉS:** La actividad consiste en ejecutar una técnica psicoterapéutica que busca generar beneficios mentales y emocionales a través la risa. Se lleva cabo mediante actividades en grupo en conjunto con los trabajadores de la Administración Municipal de Caldas, que tienen el objetivo de que los participantes salgan de estas sesiones sintiéndose más positivos, optimistas y, en resumidas cuentas, más satisfechos con sus vidas.



## Avances Plan Estratégico de Comunicaciones<sup>5</sup>

Estrategia	Cant.	%
Diseñar un boletín interno que contiene toda la información interna, noticiosa y destacada de cada mes, este se distribuye por medios electrónicos entre los funcionarios de la administración y contienen las noticias que se dieron durante los tres meses calendario y las que vienen en los próximos 3 meses.	2/4	50%
Diseñar y cargar escritorios a través de los computadores de la administración municipal, con fines informativos, noticiosos y de mejoramiento dentro de los procesos de la administración	13/26	50%
Envío de correos electrónicos institucionales con información relevante o como parte del desarrollo de los procesos misionales de la dependencia	6/12	50%
Envío de comunicaciones internas y externas a través de whatsapp como canal alternativo de información	26/52	50%
Actualizar bases de datos a disposición del público interno, que contienen nombres de las personas encargadas, entidad, teléfono, correo electrónico y dirección, de los diferentes públicos específicos de la administración municipal, funcionarios, contratistas, concejales, JAC, instituciones educativas, parroquias, Centros médicos, organismos de control, medios de comunicación entre otros	Constante	
mensualmente se escogen temas de relevancia para la administración y se realiza un boletín de prensa con toda la información de interés acerca del tema y el respectivo	38/52	73%
Actualización de las carteleras externas, ubicadas en la entrada de la alcaldía y en las diferentes secretarías de atención al público, son de vital importancia para llegar a las personas que no poseen medios electrónicos, Estas se alimentan constantemente con las noticias y toda la información de interés a la comunidad, a través de piezas impresas	13/26	50%
Actualización constante de la página web; es la presencia de la administración municipal en la red, disponible para cualquier persona con acceso a internet las 24 horas del día, todos los días; en esta podemos encontrar toda la información de carácter público acerca de la administración pública y se actualiza cada vez que se requiera	Constante	
Aumento de interacciones de Facebook; Red social de mayor tráfico e impacto con la que cuenta la administración municipal, por esta se distribuye toda la información de interés para la comunidad y se interactúa con los usuarios a través de las múltiples actividades y piezas digitales que se pueden desarrollar en ella; ésta a su vez es promocionada a través de los demás medios físicos y electrónicos con los que cuenta la administración, para así lograr aumentar sus seguidores.	1685/2000	84%
Registros audiovisuales desde el despacho del señor Alcalde, videos difundidos a través de Facebook y compartidos en las demás redes sociales y página web.	2/4	50%
Trámites de la administración, estrategia pensada con el fin de dar a conocer todos los servicios que ofrece la administración municipal, se realizan piezas gráficas, animadas o videos donde se explican los diferentes trámites que se realizan en las	2/4	50%

<sup>5</sup> Fuente: Informe enviado por la Secretaría de Servicios Administrativos - Comunicaciones

dependencias de la administración municipal. Este es difundido por Facebook y compartido en las demás redes sociales y página web		
Actualización del canal de Youtube, red social audiovisual con la que cuenta la administración municipal, por esta se distribuyen diferentes videos con información, noticias o recuento de eventos de interés para la comunidad. Esta llega todo el material audiovisual creado desde la administración municipal. Esta a su vez es promocionada a través de los demás medios físicos y electrónicos con los que cuenta la administración, para así lograr aumentar sus seguidores y visitas	Constante	
Niños talento o personajes representativos, estrategia pensada con el fin de resaltar el talento de los diferentes personas que participan en los programas que ofrece la administración municipal, en un video nos cuentan su arte o su talento, nos dicen como ha sido su trayectoria y quienes han jugado un papel importante en esta, agradecen a la administración por los espacios e invitan a que más niños y jóvenes se vinculen a la administración Esta estrategia se lleva a cabo primero por Youtube y esta a su vez es promocionada a través de los demás medios electrónicos con los que cuenta la administración.	2/4	50%
Publicación en Twitter, Red social de inmediatez con la que cuenta la administración municipal, por esta se distribuye siempre en primera instancia toda la información	Constante	
Publicación en Instagram, Red social visual con la que cuenta la administración municipal, a través de esta se muestra la parte chévere de la administración, se alimenta con fotos de los procesos, los funcionarios, eventos y paisajes de nuestro municipio. Esta a su vez es promocionada a través de los demás medios físicos y electrónicos con los que cuenta la administración, para así lograr aumentar sus seguidores.	Constante	
Actualización de contenido en los diferentes espacios de tráfico de la administración municipal y donde se cuenta con salas de espera se proyecta a través de los televisores mensajes institucionales y de interés para la comunidad, al igual que se reproducen los videos que se encuentran en la página de Youtube.	Constante	
Revista o periódico de la administración, semestralmente se diseñará y producirán 5000 ejemplares de una publicación tipo periódico con el contenido noticioso y de interés para la comunidad, sobre las grandes gestiones logradas por la administración en cada semestre del año. Este se difundirá a través de las juntas de acción comunal y conjuntamente con de la factura del predial.	1/2	50%
Registro y apoyo a actividades desarrolladas por las diferentes dependencias de la administración, cubrimiento completo y posteriormente difundido a través de los demás medios físicos y electrónicos con los que cuenta.	Constante	

Fuente: Informe enviado por la Secretaría de Servicios Administrativos - Comunicaciones

### Plan Anual de Vacantes y Previsión de Cargos<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Fuente: Informe enviado por la Secretaría de Servicios Administrativos – Talento Humano



Actualmente en la Planta Global de Cargos del Municipio de Caldas se encuentran 103 funcionarios activos Incluyendo el Alcalde por elección Popular y la Jefe de Control Interno que es cargo de periodo, 3 vacantes y 8 de ellos se encuentran en situación de encargo.

Pendiente lista de elegibles en firme para definir situación actual de la planta vacancias temporales y definitivas.

### Comisión de Personal

La Comisión de Personal es uno de los instrumentos que ofrece la Ley No. 909 de 2004, por medio del cual se busca el equilibrio entre la eficiencia de la administración pública y la garantía de participación de los empleados en las decisiones que los afecten, así como la vigilancia y el respeto por las normas y los derechos de carrera.

Mediante resolución 292 del 22 de mayo de 2018 se conforma la Comisión de Personal de la Administración Municipal de Caldas Antioquia para el periodo 2018-2020.

conformación de la comisión de personal y roles vigentes.

Roles	Nombres	Tipo de elección
Secretario de gobierno	Hernán Restrepo Córdoba	Elegido por el alcalde
Jefe de la oficina jurídica	Daniela Ruíz Ospina	Elegido por el alcalde
Secretario técnico: jefe de personal	Juan Camilo Soto Ángel	No tiene voto en la comisión para la toma de decisiones
Presidente:	Adela del Socorro Ángel Vélez	Elegida por funcionarios
Miembro 2	Maria Elena Grajales	Elegida por funcionarios
Primera suplente	Maria Eugenia Ortiz Correa	Elegida por funcionarios

### Seguimiento al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI<sup>7</sup>

OBJETIVOS DE TI	INDICADORES DE LOS OBJETIVOS DE TI	META 2019	SEGUIMIENTO
Actualizar la infraestructura de hardware y software que requieren los funcionarios del Municipio, con el fin de optimizar los procedimientos que se realizan al interior de la administración.	Equipos de Cómputo Actuales / Total de equipos requeridos.	15%	Se verifican las necesidades de cada dependencia. Se tiene presupuesto inicial aprobado. Se solicitaron cotizaciones y apoyo a las demás dependencias con presupuesto para poder adquirir todo. Se espera poder realizar el proceso de compra antes de finalizar el 2019.

<sup>7</sup> Fuente: Informe enviado por la Secretaría de Servicios Administrativos - Sistemas

Realizar un proceso de modernización del centro de datos cumpliendo con estándares internacionales que permitan garantizar el uso óptimo de dichos recursos y una administración sostenible en el tiempo.	Servicio de almacenamiento adquiridos/ Almacenamiento requerido	100%	Se adquieren 2 NAS de almacenamiento: Salud y Planeación. Está en proceso de diagnóstico la optimización de los recursos actuales del Data Center con el fin de adquirir los equipos que permitan mejorar, garantizar el servicio y evitar pérdida de información. Lo cual incluye el mantenimiento de las UPS y el cambio del banco de baterías.
Implementar una mesa de ayuda lo que permitirá mejorar e incrementar los niveles de satisfacción de los funcionarios y que brinde como valor agregado información para retroalimentar los procesos internos.	Incidentes solucionados/incidentes reportados Incidentes satisfactorios/incidentes atendidos Requerimientos registrados Mesa de Ayuda / Total Requerimientos atendidos por periodo. Usuarios capacitados / Total de usuarios	100%	Se tiene la mesa de ayuda implementada, socializada y está siendo utilizada por gran parte de los funcionarios y contratistas para realizar los requerimientos de soporte.

### Seguimiento al Plan de Seguridad y Privacidad de la Información<sup>8</sup>

#### Objetivo del plan

Establecer las políticas de seguridad de la información para la Administración Municipal de Caldas Antioquia, con el fin de cumplir con los requisitos de seguridad, definidos en el MSPI que ayudarán, mediante su implementación, a preservar la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la información. De acuerdo a los lineamientos de buenas prácticas en Seguridad y Privacidad para las entidades del Estado, con el fin de regular la gestión de la seguridad de la información al interior de la entidad.

#### Actividades de seguimiento:

- En lo relacionado con el personal que labora dentro de la entidad, se tiene la directriz en cada una de las dependencias de informar al área de informática acerca de las novedades de ingreso, retiro temporal o definitivo del personal que labora en la entidad, con el objetivo de asignar o eliminar los usuarios de red y sus respectivos permisos de acceso a la información. El objetivo es impedir el acceso no autorizado a la información mantenida por los sistemas y aplicaciones.

<sup>8</sup> Fuente: Informe enviado por la Secretaría de Servicios Administrativos - Sistemas

- En cuanto al Software, se garantiza la continuidad de los aplicativos que requieren renovación anual, con el fin de tener el licenciamiento legal y vigente.
- Se programan y se realizan mantenimientos periódicos preventivos a los equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos de la entidad, así como los mantenimientos correctivos a los que haya lugar.
- Se tienen restringidos los permisos de instalación, cambio o eliminación de componentes de la plataforma tecnológica de la Administración Municipal. Está prohibida la descarga, uso, intercambio y/o instalación de juegos, música, películas, protectores y fondos de pantalla, software de libre distribución, información y/o productos que de alguna forma atenten contra la propiedad intelectual de sus autores, o que contengan archivos ejecutables y/o herramientas que atenten contra la integridad, disponibilidad y/o confidencialidad de la infraestructura tecnológica (hacking), entre otros.
- Respecto a la información, se hacen back ups diarios de las bases de datos de Saimyr y QX.
- Se generan copias de seguridad de la información de los funcionarios que se retiran o cambian de labores, cuando es formalmente solicitado.
- Los aplicativos de seguridad de la información, Fortinet y Antivirus, son constantemente monitoreados con el fin de detectar y corregir cualquier anomalía en la plataforma tecnológica de la Administración Municipal.
- Se garantiza la disponibilidad de la red de datos, realizando control de tráfico y estableciendo políticas que garanticen la integridad y confidencialidad de la información. Está prohibido el intercambio no autorizado de información de propiedad de la Administración Municipal entre sus funcionarios y contratistas con terceros

## **Seguimiento al Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información<sup>9</sup>**

### objetivos

Identificar, monitorear y hacer seguimiento a los riesgos a que está expuesta la información, con el fin de establecer metodologías que permitan una adecuada administración de éstos.

Comprometer a todos los que tienen acceso a la información con la formulación e implementación de medidas de seguridad en pro de la prevención y administración de los riesgos.

### Actividades de seguimiento

De la mano con el área de gestión de la calidad, se mantiene actualizado el mapa de riesgos

---

<sup>9</sup> Fuente: Informe enviado por la Secretaría de Servicios Administrativos - Sistemas



institucional y las acciones que se toman desde el área de informática para evitar la materialización de éstos son:

- Protección antivirus actualizada y constantemente monitoreada.
- Restricción de acceso a la información de la entidad, a través de los permisos establecidos a cada uno de los usuarios de la red interna de la Administración Municipal.
- Prohibición de instalación de aplicativos no autorizados.
- Seguridad perimetral que garantiza la protección de la red interna de la entidad, bloqueando el acceso a los sitios web dañinos, inadecuados y peligrosos que pueden contener ataques de Phishing y/o malware como spyware.
- Activación y desactivación temporal o permanente de las cuentas de usuarios de red, previa solicitud de los secretarios de despacho, jefes de oficina y/o delegados por éstos.
- Asignación o eliminación de permisos de acceso a información y/o sitios web, según se requiera.

#### **Avances Plan Institucional de Archivos - PINAR<sup>10</sup>**

A continuación, se describen los aspectos críticos relacionados y justificados:

4 Aspecto Crítico: No se ha implementado el (SIC) Sistema Integrado de Conservación, falta de medidas preventivas y correctivas.

Se informa que a la fecha ya se cuenta con un avance de la creación del SIC, el cual se presentara ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Administración Municipal de Caldas, finalizando el mes de julio para la respectiva socialización y aprobación de los integrantes del comité.

6 Aspecto Crítico: No se cuenta con herramientas tecnológicas de alto tráfico en la taquilla única de correspondencia, debido a que actualmente opera un software obsoleto con una versión muy desactualizada.

Se informa que a la fecha ya se cuenta con el proceso de contratación de mínima cuantía, Contrato N° 606 de 2019 Aceptación de la Oferta, con el fin de adquirir los elementos tecnológicos para la actualización del SIM (Sistema de Información Metropolitano) mejorando el servicio y evitando reprocesos en las actividades de la taquilla única de correspondencia.

9 Aspecto Crítico: Faltan estanterías, Archivadores Rodantes, y Archivadores de Gavetas, para los Archivos de Gestión. Las unidades de conservación cajas se vuelven frágiles y se rasgan fácilmente

---

<sup>10</sup> Fuente: Informe enviado por la Secretaría de Servicios Administrativos – Técnico Operativo - Archivo Central



debido a que ya no resisten el peso de una sobre otra, causando deterioro y no permiten el fácil acceso a la información pública, incumplimiento a la Ley General de Archivos y el Acuerdo 049 del 2000.

Se informa que a la fecha se cuenta con un avance, la Secretaria de Servicios Administrativos a destinado presupuesto para la compra de 6 archivadores de 4 gavetas, los cuales ya fueron comprados y se distribuyeron de la siguiente manera:

- 3 Archivadores para la Secretaria de Servicios Administrativos
- 1 Archivador para la Secretaria de Desarrollo
- 1 Archivador para la Secretaria de Infraestructura
- 1 Archivador para la Oficina Asesora Jurídica

## 2. EVALUACION DEL RIESGO

Tal y como se expuso en el informe anterior la Alta Dirección definió los lineamientos para la administración del riesgo de la Administración Municipal de Caldas; donde se identificaron los riesgos que impiden el logro del propósito fundamental de la entidad y de las metas estratégicas.

Mediante Decreto No 27 la Administración Municipal de Caldas adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano para la vigencia 2019: [https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/normatividad/400a6-decreto27del31ene2019-plan-anticorrupcion20190131\\_15023491.pdf](https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/normatividad/400a6-decreto27del31ene2019-plan-anticorrupcion20190131_15023491.pdf)

El nuevo Mapa de Riesgos institucional y de corrupción para el año 2019, de la Alcaldía Municipal de Caldas Antioquia, se cuenta publicado en el siguiente enlace: <https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/2a2f1-copia-de-matriz-final-mapa-de-riesgos-31-de-enero-de-2019-c.pdf>

Igualmente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019 se encuentra publicado en la siguiente URL: <https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/192af-plan-anticorrupcion-2019.pdf>

### Seguimientos:

El 15 de mayo de 2019, la Oficina de Control Interno realizó el primer seguimiento al Plan Anticorrupción Y Atención Al Ciudadano – Mapa De Riesgos Institucional:

URL de consulta: <https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/a945a->

[primer-informe-de-seguimiento-2019-plan-anticorrupcion-y-mapa-de-riesgos.pdf](#)

## MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL Y DE CORRUPCIÓN

Del seguimiento se pudo concluir que para el primer seguimiento del año 2019 se identificaron 54 riesgos distribuidos así:

Zona de riesgo de corrupción	Cantidad
Moderada	21
Extrema	14
Baja	13
Alta	6
<b>TOTAL RIESGOS</b>	<b>54</b>

Diseño propio

Las clases de riesgos que tiene la Administración Municipal:

Clasificación del Riesgos	Cantidad
Riesgos de Corrupción	30
Riesgos operativos	10
Riesgos de cumplimiento	6
Riesgos financieros	4
Riesgos Tecnológicos	2
Riesgos estratégicos	1
Riesgos Gerenciales	1

Diseño propio

Se puede observar que a 30 de abril de 2019 la Administración Municipal cuenta con 54 riesgos donde la cantidad más representativa y a los que se les debe realizar tratamiento para evitar que no ocurran son treinta (30) riesgos de corrupción, a saber: *Hurto de recursos del programa de alimentación escolar y comunitaria; Omisión de los documentos legales y reglamentarios para otorgar los estímulos educativos; Dilatación de los procesos; Tráfico de influencias; La modalidad de contratación no es adecuada para el servicio necesitado; Selección de un contratista que se encuentre incurso en alguna inhabilidad o incompatibilidad; Incumplimiento de los lineamientos para llevar a cabo las actividades de inspección, vigilancia y control; Realizar pagos a contratistas sin el cumplimiento de todos los requisitos. (Tráfico de influencias y cohecho); Adjudicación de contratos sin el debido cumplimiento de documentos legales y reglamentarios a cambio de comisiones (Tráfico de influencias y cohecho); etc.*

Se extrae una de las observaciones del informe:

→ De acuerdo con el seguimiento al Mapa De Riesgos Institucional Y De Corrupción realizado a cada una de las dependencias de la Administración Municipal se pudo evidenciar lo siguiente:

Cumplimiento en el tratamiento del riesgo - acciones	Cantidad	% Cumplimiento
Parcial	1	2%
Cumplió	44	81%
No aplica	9	17%

Diseño propio

De acuerdo con la tabla anterior de los 54 riesgos, 44 de ellos, es decir el 81% cumplieron con las acciones propuestas por cada líder del proceso, realizando un tratamiento adecuado con el fin de evitar consecuencias que puedan afectar el normal funcionamiento de la entidad.

### COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

En los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se midió el avance de cumplimiento de cada componente.

COMPONENTES	% CUMPLIMIENTO
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	90%
Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización	67%
Componente 3: Rendición de cuentas	99%
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	92%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	100%
Componente 6: Iniciativas Adicionales	0%

Diseño propio

### Observaciones y Recomendaciones

→ Secretaría de Servicios Administrativos-Talento Humano debe cumplir con la meta producto: “Realizar una campaña de activación de los valores del código (Publicar en todos los canales de la entidad los valores)”, con el fin de dar cumplimiento con el subcomponente Iniciativas Adicionales y lo más importante, generar un compromiso activo con la integridad de las actuaciones diarias de los servidores públicos de la Administración Municipal.

→ Las Secretarías de Planeación y de Infraestructura Física por ser dependencias que atienden a la comunidad, deben Realizar reuniones periódicas, toda vez que las mismas ayudan a retroalimentar los procesos y a mejorar la gestión de las Secretarías, lo que conlleva a mejorar la atención en el servicio a la ciudadanía.

→ La Secretaría de Servicios Administrativos - Oficina de Comunicaciones debe fortalecer aún más la Realización y envío a medios de comunicación, de un boletín de prensa sobre avances en la gestión, dando cumplimiento al subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible.

→ La Secretaría de Transporte y Tránsito debe Realizar la difusión de los requisitos necesarios y actualizado en tarifas a través de la página web del Municipio, que permita al usuario cumplir al 100% el lleno de requisitos, para mejorar la oportunidad en el trámite, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta a los ciudadanos y los procesos internos de la dependencia.



→ La Secretaría de Planeación debe mejorar para el trámite: Expedición de concepto de uso del suelo, la Actualización del procedimiento y formato establecido para el trámite. De la misma forma se llevará el control de los tiempos de respuesta reduciendo los de 45 días a 15 días hábiles, lo anterior con el fin de mejorar lo tiempos de respuesta.

→ La Secretaría de Planeación debe realizar la Socialización de Política de riesgos, por lo tanto, debe implementar una estrategia interna para la consulta y divulgación de la Política de Riesgos

→ La Secretaria de Planeación debe dar aplicación y análisis del Autodiagnóstico del modelo MIPG, en lo relacionado con el componente de Gestión Plan Anticorrupción, con el fin de detectar las posibles mejoras y seguir con el plan de acción o de mejora que conlleve a fortalecer este componente.

### 3. ACTIVIDADES DE CONTROL

Mediante los mecanismos para dar tratamiento a los riesgos, expuestos en el ítem anterior la Administración Municipal de Caldas, definió y desarrollo una serie de actividades de control que contribuyeron a la mitigación de los riesgos para la consecución de los objetivos estratégicos y de proceso. Adicionalmente se implementaron políticas de operación mediante procedimientos u otros mecanismos que den cuenta de su aplicación en materia de control.

**En Mayo de 2019** la Oficina de Control Interno realizo el primer seguimiento (enero - abril de 2019) al Plan Anticorrupción, Atención Y Participación Ciudadana y del Mapa de Riesgos de la Administración Municipal de Caldas, el cual se encuentra enmarcado en el componente de Administración del Riesgo del Modelo Estándar de Control Interno-MECI definido en la 7ª Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, denominada Dimensión Control Interno; este seguimiento obedece a la responsabilidad que tiene la Oficina de Control Interno como Tercera Línea de Defensa, de: *“Asesorar en metodologías para la identificación y administración de los riesgos en coordinación con la Segunda Línea de Defensa”, “Revisar la efectividad y la aplicación de controles y actividades de monitoreo vinculadas a riesgos claves de la entidad”*.

URL de consulta: <https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/a945a-primer-informe-de-seguimiento-2019-plan-anticorrupcion-y-mapa-de-riesgos.pdf>

A continuación, se muestran los resultados de este seguimiento:

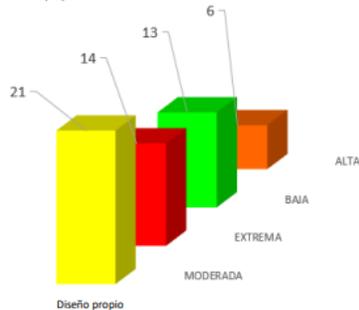
#### **Mapa De Riesgos De Corrupción**

El informe muestra la distribución de los riesgos de corrupción de acuerdo con probabilidad e impacto y ubicación en cada zona o nivel de riesgos.

Para el primer seguimiento del 20189 se identificaron 54 riesgos distribuidos así:

Zona de riesgo de corrupción	Cantidad
Moderada	21
Extrema	14
Baja	13
Alta	6
<b>TOTAL RIESGOS</b>	<b>54</b>

Diseño propio



Se evidencia que, de los 54 riesgos, el 39% están ubicados en zona de riesgo moderada, el 26% en zona extrema, el 11% en zona alta y el 24% en zona baja.

De acuerdo con el seguimiento y la verificación de evidencia se tiene:

De acuerdo con el seguimiento al Mapa De Riesgos Institucional Y De Corrupción realizado a cada una de las dependencias de la Administración Municipal se pudo evidenciar lo siguiente:

Cumplimiento en el tratamiento del riesgo - acciones	Cantidad	% Cumplimiento
Parcial	1	2%
Cumplió	44	81%
No aplica	9	17%

Diseño propio

De acuerdo con la tabla anterior de los 54 riesgos, 44 de ellos, es decir el 81% cumplieron con las acciones propuestas por cada líder del proceso, realizando un tratamiento adecuado con el fin de evitar consecuencias que puedan afectar el normal funcionamiento de la entidad.

→ En la Secretaria de Infraestructura se pudo evidenciar que el riesgo que se describe a continuación se encuentra en un porcentaje de cumplimiento del 50%, donde se pudo evidenciar que se realizan las reuniones para la revisión y ejecución de los contratos, pero no se realiza ninguna gestión para la capacitación del talento humano de la dependencia en lo concerniente a la interventoría y supervisión de contratos.

Descripción del riesgo	Proceso	Causa	Riesgo / oportunidades	Clasificación del Riesgo	Consecuencias
Fallas en la supervisión de los contratos.	Gestión de Infraestructura Física	designación de talento humano poco idóneo tanto en el ámbito técnico como en el contractual	Riesgo	Riesgos operativos	Fallas en la supervisión de los contratos

Diseño propio

## Recomendaciones

→ Los líderes de los procesos deben realizar monitoreo permanente a los controles de los riesgos como integrantes de la primera línea de defensa.

→ Tal y como esta descrito el riesgo para la Secretaria de Infraestructura, se debe asignar personal idóneo y con el suficiente conocimiento técnico para realizar forma adecuada la labor de supervisión de los contratos con el fin de evitar posibles inconvenientes que afecten el desarrollo y cumplimiento del mismo y evitar futuros procesos con entes de control.

## Resultados de la evaluación de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

En los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se midió el avance de cumplimiento de cada componente. Como se evidencia en el cuadro que se muestra a continuación, se resalta el compromiso de las Secretarías y Oficinas para la construcción de cada uno de los componentes y su avance en este tercer seguimiento.

COMPONENTES	% CUMPLIMIENTO
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	90%
Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización	67%
Componente 3: Rendición de cuentas	99%
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	92%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	100%
Componente 6: Iniciativas Adicionales	0%

Diseño propio

En el Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción falta por realizar la siguiente actividad para llegar al 100%:

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	% Cumplimiento
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 <i>Socialización de Política de riesgos</i>	Política de Administración de riesgos socializada	0%

Diseño propio

En el Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización falta por implementar las siguientes actividades para llegar al 100%:

Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Meta o producto	Indicador	Dependencia responsable	% Cumplimiento
Expedición de concepto de uso del suelo	Administrativa	Reducción de tiempo de duración del trámite	El tiempo de respuesta al usuario se considera muy amplio.	Actualización del procedimiento y formato establecido para el trámite. De la misma forma se llevará el control de los tiempos de respuesta reduciendo los de 45 días a 15 días hábiles.	Una mejora del 66% en el tiempo de respuesta.	1 trámite racionalizado en tiempo.	Trámites gestionados dentro del término/trámites solicitados	Secretaría de Planeación	66%
Trámites del parque automotor público y privado: Matrícula inicial, traspaso, radicación de cuenta, traslado de cuenta, Cambios: Carrocería, color, motor, servicio; regrabación de motor-chasis-serial, certificado de tradición, tarjeta de operación, taxímetro, duplicado de placa, duplicado de matrícula, duplicado tarjeta de operación	Administrativa	Reducción de tiempo de duración del trámite	Los Trámites en ocasiones se demoran más de lo debido, ya que el usuario por falta de conocimiento en requisitos allega la documentación incompleta, motivo por el cual el trámite es devuelto, ocasionando demoras en el mismo.	Realizar la difusión de los requisitos necesarios y actualizado en tarifas a través de la página web del Municipio, que permita al usuario cumplir al 100% el lleno de requisitos, para mejorar la oportunidad en el trámite.	Disminución de tiempo de atención para el ciudadano	Menores trámites para el funcionario	Trámites entregados/T trámites solicitados	Secretaría de Transporte y Tránsito	0%
Trámites para licencia de Conducción: Inicial, refrendación, duplicado, recategorización cambio de documento certificados	Administrativa	Reducción de tiempo de duración del trámite	Los Trámites en ocasiones se demoran más de lo debido, ya que el usuario por falta de conocimiento en requisitos allega la documentación incompleta, motivo por el cual el trámite es devuelto, ocasionando demoras en el mismo.	Realizar la difusión de los requisitos necesarios a través de la página web del Municipio, para así, llevar a feliz término el trámite.	Disminución de tiempo de atención para el ciudadano	Menores trámites para el funcionario	Trámites entregados/T trámites solicitados	Secretaría de Transporte y Tránsito	0%

Diseño propio

Componente 3: Rendición de cuentas falta por concluir la siguiente actividad:

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	% Cumplimiento
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.9 Realización y envío a medios de comunicación, de un boletín de prensa sobre avances en la gestión	Publicación mensual	N° boletines realizados / N° de boletines planteados	Servicios Administrativos - Oficina de Comunicaciones	53%

Diseño propio

Con respecto al Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano falta por realizar para estar al 100% las siguientes actividades:

Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	% Cumplimiento
1.1 Realizar reuniones periódicas de equipo de trabajo.	Doce (12) reuniones para retroalimentar los procesos y la gestión de la Secretaría	Numero de reuniones realizadas/reuniones programadas	Secretaría de Planeación	18 Enero - 31 de diciembre de 2019	33%
1.3 Fortalecimiento de los mecanismos de comunicación dentro de la Secretaría	doce (12) reuniones para retroalimentar los procesos	Numero de reuniones realizadas/programadas	Secretaría de Infraestructura Física	mensual	0%

Diseño propio

Como se puede observar, el Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información tiene un porcentaje de cumplimiento del 100%.



El Componente 6: Iniciativas Adicionales falta por cumplir la siguiente actividad:

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	% Cumplimiento
Subcomponente 6 iniciativas Adicionales	1.1 Implementar los valores del código de integridad.	Realizar una campaña de activación de los valores del código (Publicar en todos los canales de la entidad los valores)	N° actividades realizadas de activación/N° actividades programadas	Secretaría de Servicios Administrativos-Talento Humano	0%

Diseño propio

Comparando el primer seguimiento del año 2018 respecto al de 2019, se tiene lo siguiente:

COMPARATIVO  
PRIMER CUATRIMESTRE 2018 - 2019

Componentes	% Cumplimiento primer seguimiento enero - abril 2018	% Cumplimiento primer seguimiento enero - abril 2019
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	88%	90%
Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización	41%	67%
Componente 3: Rendición de cuentas	49%	99%
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	50%	92%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	67%	100%
Componente 6: Iniciativas Adicionales	58%	0%
<b>Porcentaje de avance</b>	<b>59%</b>	<b>75%</b>

Diseño propio

De acuerdo con la tabla anterior se puede evidenciar avances de los componentes entre 2018 y el 2019 al pasar de un 59% al 75% lo que denota que los líderes de los procesos y sus colaboradores están tomando conciencia acciones para mejorar la gestión institucional.

Las observaciones y recomendaciones se encuentran expuestas en el ítem anterior (**2. EVALUACION DEL RIESGO**)

### Direccionamiento Estratégico y Planeación

En el marco estratégico (Direccionamiento Estratégico y Planeación) que tiene definida la Administración Municipal de Caldas, se presenta a continuación los documentos que dan cuenta de la hoja de ruta de los planes, presentando los objetivos, metas, programas y proyectos institucionales que se encuentran enmarcados en el Plan de Desarrollo "Caldas Progresá" 2016 - 2019 y sus respectivos avances:

Para la vigencia 2019 se tiene:

Plan de Acción 2019:

URL de consulta: <https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/control/5b352-pa-2019-administracion-municipal-y-entes-descentralizados.pdf>



Plan de Acción Estratégico y de Gestión Institucional 2019:

URL de consulta: <https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/control/8bd7d-plan-de-accion.xlsx>

Plan Operativo Anual de Inversiones 2019

URL de consulta: <https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/control/31567-poai-2019-administracion-municipal-y-entes-descentralizados.pdf>

Referente a los seguimientos y avances de los planes de la vigencia 2019, los mismos se pueden consultar a través de la siguiente URL:

URL de consulta: <https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/control/b7883-seguimiento-poai-1er-trimestre.pdf>

#### **4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

La Administración Municipal de Caldas tiene el compromiso de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés. Por lo anterior, la entidad:

Gestiona las comunicaciones tanto internas como externas, con el fin de informar de manera clara, oportuna y homogénea a los usuarios.

La Administración Municipal de Caldas adopto el Plan Estratégico de Comunicaciones, como eje central para lograr transmitir cada uno de los esfuerzos de gestión a toda la comunidad, se incluye dentro del plan ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA, las cuales tiene la responsabilidad de orientar, socializar y hacer cumplir las políticas de la comunicación interna y externa.

Para el año 2019 la Secretaria de Servicios Administrativos suscribió el Plan Estratégico de Comunicaciones, publicado en el portal institucional a través del siguiente enlace: <https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/control/dce49-pec.pdf>

En la Carpeta ISO que tiene dispuesta la Secretaria de Planeación se cuenta con el proceso de Comunicación Publica, el cual contiene la caracterización de la Comunicación Publica, los formatos que hacen parte del mismo:

- F-CP-04 Evaluación del Evento.doc
- F-CP-11-Encuesta de caracterización del DUB.xlsx
- F-CP-01 Plantilla servicio informática.xlsx
- F-CP-09 Requerimiento soporte técnico.xlsx
- F-CP-10 P.Q.R.S..pdf
- F-CP-03 Solicitud de servicios a la oficina de comunicaciones.doc
- F-CP-07 Formato encuesta evaluación.pdf

Igualmente contiene: M-CP-01 Manual de Cartelera Administración; y los procedimientos:

- P-CP-04 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias Actualizado 22 de octubre de 2018.pdf
- P-CP-05 Procedimiento para el manejo de información en los e.pdf
- P-CP-02 Organización de eventos.pdf
- P-CP-01 Disponer información en medios de Comunicación.pdf

Con respecto a la comunicación interna, para difundir y transmitir información a los funcionarios posee la administración municipal, cuenta los siguientes mecanismos de comunicación interna:

- Cartelera
- Mensajes directos
- Fondo de escritorios
- Correo electrónico
- WhatsApp
- Campañas Internas
- Piezas visuales

En cuanto a la comunicación externa como mecanismo estratégico dando cumplimiento al principio constitucional de publicidad y transparencia, que tiene como propósito contactar, difundir y transmitir información de calidad a la comunidad a y usuarios en general la administración municipal ha venido haciendo uso de los medios que se describen a continuación:

- Contenidos informativos del Portal Web
- Información para redes sociales: Twitter, Facebook, Instagram, YouTube





## Peticiones, quejas, reclamos, denuncias - PQRSD

Mediante Resolución 604 de 8 de noviembre de 2018 la Administración Municipal de Caldas, reglamento el procedimiento interno para la atención, recepción trámite de las PQRS, dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 22. Ley 1755 de 2015, que reza lo siguiente: *Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.*

La Administración de Caldas por su parte, cuenta con una oficina encargada de administrar la plataforma de las PQRDS adscrita a la Secretaría de Servicios Administrativos.

En el portal institucional se encuentra el enlace para que cualquier ciudadano y grupos de valor quieran presentar sus PQRS: <http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/>

De acuerdo con La Ley 1474 de 2011, se establece la responsabilidad que tienen las Oficinas de Control Interno para la rendición de informes, entre los que se encuentra la vigilancia de la atención al ciudadano. Sobre ese tema en particular se debe rendir informe semestral a la Administración, en nuestro caso al Alcalde Municipal, el cumplimiento de las normas legales vigentes en cuanto a la recepción, trámite y resolución de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Así dispone la norma:

*“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. (Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012). En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

A continuación, se adiciona el enlace para la consulta del informe generado por la Oficina de Control Interno correspondiente al **primer semestre de 2019**:

URL de consulta: <https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/servicios/bed33-pqrs-control-interno-primer-semester-2019.pdf>

Del análisis efectuado para el primer semestre (enero – junio de 2019) arrojaron las siguientes observaciones, conclusiones y recomendaciones:

Durante el **primer Semestre de 2019 (enero – junio)**, ingresaron por los diferentes canales un total de **1.894 PQRDS**.

#### Solicitudes recibidas según su medio de recepción

	Solicitudes Web	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
<b>Ingresos</b>	<b>236</b>	<b>1.658</b>	<b>1.894</b>	
Respondidas	233	1.618	1.851	<b>98%</b>
Pendientes	3	40	43	<b>2%</b>
<b>%</b>	<b>12%</b>	<b>88%</b>		

Fuente: PQRS Software

#### POR TIPO DE SOLICITUD ENERO – JUNIO 2019

Concepto	Solicitudes Web	Solicitudes otros medios	Totales	%
Peticiones especiales transito	49	1.121	1.170	<b>61,77%</b>
Petición de información	48	272	320	<b>16,90%</b>
Queja	41	100	141	<b>7,44%</b>
Petición de documentación	34	90	124	<b>6,55%</b>
Petición de consulta	15	47	62	<b>3,27%</b>
Denuncia	25	17	42	<b>2,22%</b>
Reclamo	18	4	22	<b>1,16%</b>
Felicitación	4	2	6	<b>0,32%</b>
Sugerencia	1	2	3	<b>0,16%</b>
Petición ordinaria	1	1	2	<b>0,11%</b>
Revocatoria Directa	0	2	2	<b>0,11%</b>
Excepciones	0	0	0	<b>0,00%</b>
<b>Totales</b>	<b>236</b>	<b>1.658</b>	<b>1.894</b>	

Fuente: PQRS Software

Tal como se muestra en el cuadro anterior, las solicitudes por **Peticiones especiales tránsito (61,77%)**, son las que más se interponen ante esta administración.

#### TIPO DE SOLICITUD POR DEPENDENCIAS ENERO – JUNIO 2019

DEPENDENCIA	Denuncia	Felicitación	Petición de Consulta	Petición de documentación	Petición de información	Petición ordinaria	Peticiones Especiales de Tránsito	Queja	Reclamo	Revocatoria Directa	Sugerencia	Totales	%
PICO Y PLACA	0	0	6	5	6	0	728	2	0	0	0	747	39,44%
COBRO COACTIVO	1	0	8	12	14	0	411	5	11	1	0	463	24,45%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	6	0	5	14	36	0	0	8	3	0	0	72	3,80%
COMISARÍA DE FAMILIA	9	0	4	9	28	0	0	6	0	0	0	56	2,96%
CONTROL URBANÍSTICO Y LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN	1	0	1	10	25	0	0	7	0	0	0	44	2,32%
GESTION AMBIENTAL	7	0	0	3	17	0	0	17	0	0	0	44	2,32%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FISICA	0	1	4	4	15	1	0	12	0	0	0	37	1,95%
EDUCACIÓN VIAL	0	0	0	0	23	0	6	3	2	0	0	34	1,80%
SECRETARÍA DE SALUD	2	0	2	2	14	0	0	11	0	0	1	32	1,69%
INSPECCIÓN DE TRANSITO	1	0	0	5	9	0	12	3	0	1	0	31	1,64%
DIRECCIÓN DE TESORERIA	0	0	1	5	21	0	0	1	2	0	0	30	1,58%
SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	6	11	9	0	0	2	0	0	0	28	1,48%
SECRETARÍA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	0	16	5	0	4	1	1	0	0	27	1,43%
INSPECCIÓN TERCERA	2	0	2	2	5	0	0	15	0	0	0	26	1,37%
INSPECCIÓN SEGUNDA	2	0	2	1	7	0	0	11	0	0	0	23	1,21%
INSPECCIÓN PRIMERA	2	0	1	3	3	0	1	11	0	0	0	21	1,11%
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	1	6	4	7	1	0	1	1	0	0	21	1,11%
TRAMITES TRANSITO	0	0	0	3	8	0	7	0	2	0	0	20	1,06%
SECRETARÍA DE DESARROLLO Y GESTION SOCIAL	2	0	2	4	7	0	0	3	0	0	0	18	0,95%
JURÍDICA TRANSITO	2	0	0	1	11	0	0	1	0	0	1	16	0,84%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	0	1	1	10	0	0	2	0	0	0	15	0,79%
VISITAS TECNICAS	0	0	0	0	5	0	0	9	0	0	0	14	0,74%
INSPECCIÓN URBANISTICA	1	0	0	1	9	0	0	1	0	0	0	12	0,63%
SECRETARÍA DE EDUCACION	0	0	2	0	5	0	0	4	0	0	0	11	0,58%
UNIDAD DE GESTIÓN DEL RIESGO	0	0	1	2	7	0	0	1	0	0	0	11	0,58%
USOS DE SUELO Y LICENCIAS	0	0	1	3	5	0	0	2	0	0	0	11	0,58%
ARCHIVO CENTRAL	1	2	2	1	0	0	0	1	0	0	1	8	0,42%
SECRETARÍA DE LA MUJER Y FAMILIA	2	1	2	0	3	0	0	0	0	0	0	8	0,42%
SECRETARÍA DE HACIENDA	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	4	0,21%
TALENTO HUMANO	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3	0,16%
FINANCIERA TRANSITO	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0,11%
BANCO DE PROYECTOS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,05%
CATASTRO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,05%

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,05%
ENLACE DE VICTIMAS	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,05%
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD MECI	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,05%
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
DESPACHO ALCALDIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
DIRECCIÓN CONTABLE Y PRESUPUESTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
SISBEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
SOPORTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
SIN ASIGNAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
<b>TOTALES</b>	<b>42</b>	<b>6</b>	<b>62</b>	<b>124</b>	<b>320</b>	<b>2</b>	<b>1.170</b>	<b>141</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1.894</b>	

Fuente: PQRS Software

De la tabla anterior se puede evidenciar que las Dependencias, procesos y/o Oficinas de la Administración Municipal de Caldas que más atienden PQRS son:

DEPENDENCIA	Totales	%
Pico y placa	747	39,44%
Cobro coactivo	463	24,45%
Secretaría de planeación	72	3,80%
Comisaría de familia	56	2,96%
Control urbanístico y licencias de construcción	44	2,32%
Gestion ambiental	44	2,32%

#### PQRS PENDIENTES Y CULMINADAS

TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD PQRS	% CUMPLIMIENTO
Respondida Dentro de Rango	1.843	97,31%
Respondida Fuera de Rango	8	0,42%
Pendiente Dentro de Rango	42	2,22%
Pendiente Fuera de Rango	1	0,05%
<b>TOTAL</b>	<b>1.894</b>	

Fuente: PQRS Software

#### Conclusiones PQRS

1. Tal y como se expuso en el informe anterior (Segundo semestre de 2018), la dependencia (Archivo Central) encargada de la administración del Sistema de Información atendió la recomendación sugerida por la Oficina de Control Interno en el informe anterior con respecto a la configuración dentro del software de la **tipificación**

de los temas y los subtemas, lo anterior con el fin de tener una clasificación de las solicitudes más precisa, que den claridad de las PQRSD ingresadas a la plataforma.

Lo anterior se puede evidenciar en el reporte del primer semestre 2019:

De las 1.894 Solicitudes (PQRS), se tipificaron por **tema** 1.844, así:

SOLICITUDES (PQRS) TIPIFICADAS POR TEMA	CANT.	%
Pico y Placa	742	40,24%
Prescripción de comparendos	382	20,72%
Desarrollo Urbanístico	120	6,51%
Derecho de petición	117	6,34%
Unidad Ambiental	47	2,55%
Información Restablecimientos	26	1,41%
Sin Tipificar	22	1,19%
Solicitud copia de expedientes	22	1,19%
Solicitudes	22	1,19%
Derechos de petición Cobro Coactivo	21	1,14%
Control establecimientos de comercio	16	0,87%
Infracción Urbanística	16	0,87%

Nota: se extrajeron del informe las más representativas.

De acuerdo con la tabla anterior se pudo evidenciar que las solicitudes (PQRS) que se hacen a la Administración Municipal por **PICO Y PLACA** tienen una participación muy representativa con respecto al resto de solicitudes, correspondiente al **40,24%**, seguido por la **PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS**, con el 20,72%, evidenciando de esta forma que la Secretaría de Tránsito y Transporte recoge el mayor porcentaje de solicitudes que hacen los usuarios en comparación con otras dependencias de la Alcaldía.

Con respecto a los **subtemas** se tiene lo siguiente:

De las 1.894 Solicitudes (PQRS), se tipificaron por subtema 1.844, así:

SOLICITUDES (PQRS) TIPIFICADAS POR SUBTEMA	CANT.	%
Exoneración de pico y placa	742	40,24%
Sin Proceso	390	21,15%
Solicitud de información	120	6,51%

Visitas Técnicas	37	2,01%
Maltrato, abuso y custodias	29	1,57%
Licencias de Construcción	28	1,52%
Vigilancia y Control Urbanístico	28	1,52%
Reclamos o Solicitudes	24	1,30%
Para llevarlos a procesos civiles o penales	22	1,19%
Petición por solicitudes de información en diferentes temas	22	1,19%
Sin Tipificar	22	1,19%
Construcción y mantenimiento	21	1,14%

Nota: se extrajeron del informe las más representativas.

En la tabla se puede evidenciar de igual forma, que las solicitudes (PQRS) que se hacen a la Administración Municipal por el subtema **EXONERACIÓN DE PICO Y PLACA** tienen una participación con respecto al resto de solicitudes correspondiente al **40,24%**, seguido del subtema **SIN PROCESO (Prescripción de comparendos = 382 y Derechos de petición Cobro Coactivo = 8)**, con el 21,15%. Se concluye entonces que la Secretaría de Tránsito y Transporte atiende el mayor porcentaje de solicitudes que hacen los usuarios en comparación con otras dependencias de la Alcaldía.

Tal y como se pronunció la Oficina de Control Interno en la Auditoría al proceso de la PQRS en el año 2018, observaciones que se reiteran en este informe:

- “Se evidencia la necesidad de implementar dentro de la Administración Municipal una **OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO** que se dedique solo a atender las necesidades, que formulen los usuarios y que vele por el cumplimiento de la misión de la institución donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.”

*Ley 1474 de 2011, Artículo 76.*

*Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. La oficina de*



*quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.*

*El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma*

→ *En la actualidad existe una dependencia dedicada a dar respuesta de manera operativa, que es la que consolida las respuestas realizadas por cada una de las dependencias. (Archivo Central -Taquilla Única).*

*Siendo esta la causa de algunas respuestas poco satisfactorias para el ciudadano, lo que ocasiona reprocesos en la gestión de PQRS y una mala interpretación por parte de la comunidad en cuanto a la gestión que realiza la actual Administración*

Se pudo evidenciar que se abrió un espacio para acondicionar la Oficina de Atención al Ciudadano, pero a la fecha no se ha realizado la adecuación del lugar para su funcionamiento; por lo anterior se reitera sobre la necesidad de su culminación e implementación para dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011.

## **5. ACTIVIDADES DE MONITOREO**

la Oficina de Control Interno ha venido desarrollando las actividades en la gestión institucional a través de evaluaciones periódicas (autoevaluación, auditorías), con el propósito de valorar: (i) la efectividad del control interno de la entidad pública; (ii) la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; (iii) el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos; (iv) los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias, y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la entidad pública.

La evaluación permanente al estado del SCI implica el seguimiento al conjunto de dimensiones del Modelo, de tal manera que la autoevaluación y la evaluación independiente se ha convertido en la base para emprender acciones para subsanar las deficiencias detectadas y encaminarse en la mejora continua. Por lo anterior, se presentan a continuación las acciones que ha desarrollado la Oficina de Control Interno para llevar un adecuado y efectivo componente de monitoreo y supervisión dentro del SCI, lo anterior acorde con las disposiciones legales vigentes.

### **Informes de Ley.**

- Informe de seguimiento plan anticorrupción, atención y participación ciudadana y al mapa de riesgos realizado el 15 de mayo de 2019, publicado en el siguiente enlace:

[https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/plan\\_anticorrupcion/2019/anticorrupc](https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/plan_anticorrupcion/2019/anticorrupc)



Seguimiento plan anticorrupción, atención y participación ciudadana mapa de riesgos primer cuatrimestre (enero – abril) 2019:

<https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/a945a-primer-informe-de-seguimiento-2019-plan-anticorrupcion-y-mapa-de-riesgos.pdf>

Seguimiento mapa de riesgos institucional y de corrupción:

<https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/3d325-primer-seguimiento-mapa-de-riesgos-institucional-y-de-corrupcion-2019.pdf>

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:

<https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/22956-primer-seguimiento-2019-componente-1-gestion-del-riesgo-de-corrupcion.pdf>

Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización:

<https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/152b7-primer-seguimiento-2019-componente-2-planeacion-de-la-estrategia-de-racionalizacion.pdf>

Componente 3: Rendición de cuentas:

<https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/08632-primer-seguimiento-2019-componente-3-rendicion-de-cuentas.pdf>

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:

<https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/b7d4a-primer-seguimiento-2019-componente-4-mecanismos-para-mejorar-la-atencion.pdf>

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información:

<https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/e9c9b-primer-seguimiento-2019-componente-5-transparencia-y-acceso-a-la-informacion.pdf>

Componente 6: iniciativas adicionales:

<https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/f31f3-primer-seguimiento-2019-componente-6-iniciativas-adicionales.pdf>

- Informe de Seguimiento Austeridad en el Gasto (abril de 2019), el cual se encuentra disponible en el siguiente enlace:  
<https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/control/44187-austeridad-en-el-gasto-trimestre-1-2019.pdf>
- Informe Semestral de las PQRD de la Entidad, realizado en Julio de 2019, el cual se encuentra publicado en el portal web, enlace:



<https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/servicios/bed33-pqrs-control-interno-primer-semester-2019.pdf>

- Informe pormenorizado del estado de control interno, realizado en marzo 2019. Enlace: <https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/control/8a6f7-ipci-2019.pdf>

### **Plan Anual de Auditorías de Gestión**

Mediante la Resolución No. 0145 del 22 de febrero de 2019, “por medio de la cual se adopta el plan anual de auditoria interna para la vigencia 2019”, se tiene programado realizar ocho (8) auditorías:

<https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/normatividad/649aa-20190716.pdf>

No.	Auditoría	Dependencia
1	Control Interno Disciplinarios	Secretaría de Servicios Administrativos
2	Talento Humano	Secretaría de Servicios Administrativos
3	Racionalización de tramites	Secretaría de Planeación y todas las dependencias
4	PAE – Huertas - Albergue	Secretaría de Desarrollo
5	Rendición de Cuentas - MIPG	Secretaría de Servicios Administrativos
6	Asistencia Social	Secretaria de la Mujer
7	Apoyo Social y Formación Ciudadana	Secretaria de Educación
8	Contratación y Compras	Oficina Jurídica

Los resultados arrojados de las auditorias, generaron observaciones que están sujetas a planes de mejoramiento, para los cuales la Oficina de Control Interno hará seguimiento periódico a fin de que se cumpla con las acciones de mejora establecidas por las secretarías dueñas de dichos procesos.

Las auditorías se encuentran publicadas en el portal institucional mediante el siguiente enlace: [https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/reportes\\_control\\_interno/1](https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/reportes_control_interno/1)

### **Informe final de auditoría vigencia evaluada 2017 de la Contraloría General de Antioquia**

En abril de 2019 la Contraloría General de Antioquia envía el informe definitivo de auditoria regular de la vigencia evaluada 2017, informe integral que contiene el concepto sobre la gestión adelantada por la administración municipal de Caldas, e incluye el pronunciamiento sobre el acatamiento a las disposiciones legales, y la opinión sobre la razonabilidad de los Estados Contables.

Enlace de consulta:

[https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/control/0890e-caai\\_r\\_caldas\\_admon\\_gt\\_8\\_2017\\_2018.pdf](https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/control/0890e-caai_r_caldas_admon_gt_8_2017_2018.pdf)

El concepto sobre el fenecimiento de la cuenta para la vigencia evaluada 2017: FENECE LA CUENTA.

A continuación, se extrae del informe el dictamen integral de la auditoría:

## 1. DICTAMEN INTEGRAL

### 1.1. CONCEPTO SOBRE FENECIMIENTO

Con base en la calificación total de 94.8 puntos, sobre la Evaluación de la Gestión Fiscal, componentes control de gestión y control financiero, la Contraloría General de Antioquia Fenece la cuenta de la Entidad por la vigencia fiscal correspondiente al año 2017.

1. MATRIZ EVALUACIÓN DE GESTIÓN FISCAL ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL MUNICIPIO DE CALDAS VIGENCIA 2017			
Componente	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
1. CONTROL DE GESTIÓN	97.0	0.71	69.3
2. GESTIÓN DE RESULTADOS	0	0	0
3. CONTROL FINANCIERO	89.5	0.29	25.6
Calificación Total Auditoría		1.00	94.8
<b>FENECIMIENTO</b>		<b>CONCEPTO DE LA GESTIÓN FISCAL</b>	
<b>FENECE</b>		<b>FAVORABLE</b>	

Fuente: Sistema Gestión transparente  
Elaboró: Equipo auditor

#### 1.1.1. Control de Gestión

La Contraloría General de Antioquia como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que el Control de Gestión, es Favorable, como consecuencia de la calificación de 96.99 puntos, resultante de ponderar los factores que se relacionan a continuación:

2. CONTROL DE GESTIÓN ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL MUNICIPIO DE CALDAS VIGENCIA 2017			
Factores Mínimos	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
1.1. GESTIÓN CONTRACTUAL	98.170	0.793	77.820
1.2. REVISIÓN Y RENDICIÓN DE LA CUENTA	95.560	0.024	2.330
1.3. LEGALIDAD	99.190	0.061	6.050
1.4. GESTIÓN AMBIENTAL	0	0	0
1.5. TICS	0	0	0
1.6. PLAN DE MEJORAMIENTO	0	0	0
1.7. CONTROL FISCAL INTERNO	88.490	0.122	10.790
Calificación Total Control de Gestión		1	96.99
<b>RESULTADO CONTROL DE GESTIÓN</b>			
<b>96.99</b>			

Fuente: Sistema Gestión Transparente  
Elaboró: Equipo auditor.

### 1.1.2. Control Financiero

La Contraloría General de Antioquia como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que el **Control Financiero, es favorable**, como consecuencia de la calificación de 89.46 puntos, resultante de ponderar los factores que se relacionan a continuación:

3. CONTROL FINANCIERO ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL MUNICIPIO DE CALDAS VIGENCIA 2017			
Factores Mínimos	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
3.1. ESTADOS CONTABLES	90.000	0.875	78.750
3.2. GESTIÓN PRESUPUESTAL	85.710	0.125	10.710
3.3. GESTIÓN FINANCIERA	0	0	0
Calificación Total Control Financiero		1	89.46
<b>RESULTADO CONTROL FINANCIERO</b>			
<b>89.46</b>			

Fuente: Sistema Gestión transparente.  
Elaboró: Equipo Auditor.

#### 1.1.2.1. Opinión sobre los Estados Contables

En nuestra opinión, los estados financieros presentan con salvedad, la situación financiera de la administración municipal de Caldas, a 31 de diciembre de 2017, así como los resultados de las operaciones por el año terminado en esa fecha, de conformidad con los principios, normas prescritas por las autoridades competentes y los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia o prescritos por el Contador General.

Es responsabilidad del representante legal dar a conocer el informe de auditoría a la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, para que continúe con el trámite de los hallazgos Administrativos de acuerdo a su competencia.

Atentamente,

  
**JOSÉ HERNANDO DUQUE ARANGO**  
Contralor Auxiliar de Auditoría Integrada

  
**GABRIEL J. CASTAÑO ARISTIZÁBAL**  
Coordinador Equipo Auditor (E)

PIE Equipo Auditor  
Visto Bueno: María Patricia Salazar Solo. (PU) Contadora de la comisión  
R/ Marina Lilyam Patricios Maldonado (CA), Comité Operativo



**4. CUADRO DE TIPIFICACIÓN DE HALLAZGOS**  
Vigencia 2017

TIPO DE HALLAZGOS	CANTIDAD	VALOR (en pesos)
1. ADMINISTRATIVOS	19	0
2. DISCIPLINARIOS	9	0
3. PENALES	0	0
4. FISCALES	4	\$17.321.953
• Obra Pública	2	\$12.799.128
• Prestación de Servicios	0	0
• Interventoría	0	0
• Legalidad	0	0
• Estados contables	1	2.935.788
• Otros conceptos (Insumos de Auditoría vigencia 2017)	1	\$1.587.037
<b>TOTALES (1, 2, 3, y 4)</b>	<b>32</b>	<b>\$17.321.953</b>

Nota: En total son 28 Hallazgos y 32 tipificaciones, porque los hallazgos 3, 4, 19 y 28, están tipificados como fiscales (F) y disciplinarios (D). Del presente informe no surgen Procesos Administrativos Sancionatorios "PAS".

La oficina de Control Interno realizara en el transcurso del año 2019 el seguimiento respectivo a los hallazgos administrativos.

**Informe de seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Contraloría General de Antioquia vigencia evaluada 2016.**

La Oficina de Control Interno realizó el segundo seguimiento (junio de 2019) al Plan de Mejoramiento de la Auditoría ejecutada por parte de la Contraloría General de Antioquia (vigencia evaluada 2016) realizada en el año 2017.

A continuación, se expone el cuadro consolidado de cumplimiento de las acciones propuestas por cada una de las Secretarías que tenían bajo su responsabilidad mitigar los hallazgos.

DEPENDENCIA	NUMERO DE HALLAZGOS	% DE CUMPLIMIENTO PRIMER SEGUIMIENTO 2018	% DE CUMPLIMIENTO SEGUNDO SEGUIMIENTO 2019
Desarrollo	3	100%	100%
Tránsito y Transporte	4	88%	100%
Gobierno	5	100%	100%



Infraestructura	14	50%	86%
Juridica	3	67%	100%
Planeación	17	65%	94%
Salud	3	83%	100%
Servicios	8	75%	88%
Hacienda	37	69%	PENDIENTE

Se puede observar en el cuadro anterior, las mejoras y avances que ha realizado cada dependencia para dar cumplimiento con los acuerdos propuestos.

### Informes de seguimiento a los Planes de Mejoramiento de las auditorías internas 2016, 2017, 2018.

SEGUIMIENTOS AUDITORIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2016			
#	AUDITORIA DE GESTION	# OBSERVACIONES / HALLAZGOS	% DE AVANCE DE PLAN DE MEJORAMIENTO
1	Auditoría especial empleo público y situaciones administrativas 2016.	14	94%
2	Auditoría especial al archivo - gestión documental 2016	13	57%
3	Ley de transparencia		100%
SEGUIMIENTOS AUDITORIAS REALIZADAS EN 2017			
1	Cobro Coactivo Dirección de Tesorería -	8	59%
2	Cobros de Tarifas de Estatuto Tributario		
3	Liquidación de licencias urbanísticas	7	86%
4	Liquidación de compensaciones urbanísticas		
5	Estratificación socioeconómica	5	12%
6	Actualización catastral.		
7	Infracciones de Tránsito	6	92%
8	Procedimiento de inspección de tránsito		
9	Cobro coactivo de Tránsito		
10	Auditoría procesos judiciales y daño antijurídico	6	100%
11	Contratación	8	100%
SEGUIMIENTOS AUDITORIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2018			
1	Auditoría En Gestión Documental 2018	13	88%
2	Auditoría Cuotas Partes 2018	7	70%
3	Auditoría "Sisben" 2018	5	100%
4	Auditoría Gobierno en Línea	9	66%
5	Auditoría al proceso PQRS	9	40%

### Cumplimiento del programa de auditoria interna de calidad 2019, primer semestre

Total auditorias programadas	35
Total auditorias ejecutadas	16
<b>Porcentaje de ejecución</b>	<b>46%</b>

Auditorias Pendientes por Ejecutar	Ciclo 2	10
	Ciclo 3	9
	<b>Total</b>	<b>19</b>

### Auditorias de calidad ejecutadas:

CANT	PROCESO	EJECUCIÓN
1	Planeación Estratégica	100%
2	Planeación Administrativa	100%
3	Comunicación Pública	100%
4	Administración de riesgos	100%
5	Asesoría y Asistencia -Secretaría de Desarrollo	100%
6	Asesoría y Asistencia - Secretaría de la Mujer y Familia	100%
7	Asesoría y Asistencia- Secretaría de Gobierno	100%
8	Apoyo social - Salud	100%
9	Gestión de Trámites - Hacienda	100%
10	Gestión de Trámites - Salud	100%
11	Gestión de Trámites - Secretaría de Planeación	100%
12	Formación ciudadana - Mujer y Familia	100%
13	Formación ciudadana -Educación	100%
14	Formación ciudadana - Transito	100%
15	Vigilancia y Control - Secretaría de Gobierno (Inspección)	100%
16	Vigilancia y Control - Secretaría de Gobierno Comisaria	100%

### Avances Plan Operativo Anual de Inversiones

Mediante Decreto 017 del 24 de enero de 2019 se adopta el Plan Anual de Inversiones (POAI) y el Plan de Acción de la Administración Municipal y los entes descentralizados para la vigencia 2019.

Ver URL de consulta: <https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/control/31567-poi-2019-administracion-municipal-y-entes-descentralizados.pdf>

En abril de 2019 se presentan los avances del POAI de cada una de las Secretarías y de los entes descentralizados.



Ver URL de consulta: <https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/control/ae97c-seguimiento-poai-1er-trimestre.pdf>

### Cumplimiento del Sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015

De acuerdo con la herramienta auto-diagnostico que utiliza la Secretaría de Planeación con respecto al cumplimiento del Sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015, se tiene el siguiente resultado:

ELEMENTOS DEL AUTODIGNOSTICO	DATO ANTERIOR	DATO ACTUAL
4. Contexto de la organización	100%	100%
5. Liderazgo	98%	98%
6 Planificación para el sistema de gestión de la calidad	76%	90%
7 Soporte	85%	89%
8 .Operación	49%	49%
9 Evaluación del desempeño	96%	96%
10. Mejora	98%	98%
<b>Total % de implementación</b>	<b>86%</b>	<b>88%</b>

Fuente: Información suministrada por la Secretaría de Planeación – Gestión Calidad

De acuerdo con la tabla anterior, la Administración Municipal de Caldas avanza del 86% al 88% en el cumplimiento del Sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 del 88%.

### Seguimiento a las recomendaciones del Informe Pormenorizado de Control Interno realizado en marzo de 2019

#### Talento humano:

Recomendaciones anteriores	CUMPLE		OBSERVACIONES DEL AUDITOR
	SI	NO	
Caracterización de las áreas de talento humano (preposición, cabeza de familia, limitaciones físicas, fuero sindical).	X		Se realiza mediante encuesta.
Contar con el Plan Anual de Vacantes	X		
contar con la trazabilidad electrónica y física de la historia laboral de cada servidor	X	X	Electrónicamente no se hace. Pero físicamente sí se realiza.
Realizar inducción a todo servidor público que se vincule a la entidad	X		Se cuenta con la evidencia
Llevar registros de todas las actividades de bienestar y capacitación realizadas, y contar con información sistematizada sobre número de asistentes y servidores que participaron en las actividades.	X		Se cuenta con la evidencia

Adopción mediante acto administrativo del sistema de evaluación del desempeño y los acuerdos de gestión.	X	Se cuenta con la evidencia
Establecer y hacer seguimiento a los planes de mejoramiento individual teniendo en cuenta: Evaluación del desempeño, Diagnóstico de necesidades de capacitación realizada por Talento Humano	X	Es una labor que cada secretario y/o Jefe realiza al interior de su dependencia. La función de talento humano es vigilar que si la hagan.
Establecer mecanismos de evaluación periódica del desempeño en torno al servicio al ciudadano diferentes a las obligatorias.	X	
Contar con el plan de bienestar e incentivos	X	Se cuenta con la evidencia
Desarrollar el programa de teletrabajo en la entidad	X	
Realizar mediciones de clima laboral (cada dos años máximo)	X	Se cuenta con la evidencia
Promover y mantener la participación de los servidores en la evaluación de la gestión (estratégica y operativa) para la identificación de oportunidades de mejora y el aporte de ideas innovadoras.	X	
Promover ejercicios participativos para la identificación de los valores y principios institucionales, su conocimiento e interiorización por parte de los todos los servidores y garantizar su cumplimiento en el ejercicio de sus funciones.	X	Se cuenta con la evidencia
Implementar mecanismos o instrumentos para intervenir el desempeño de gerentes (o directivos) inferior a lo esperado (igual o inferior a 75%), mediante un plan de mejoramiento.	X	Se hace mediante los acuerdos de gestión y POAI
Brindar apoyo sociolaboral y emocional a las personas que se desvinculan por pensión, por reestructuración o por finalización del nombramiento en provisionalidad, de manera que se les facilite enfrentar el cambio, mediante un Plan de Desvinculación Asistida.	X	Se realiza mediante el plan de retiro.

### Gestión Código De Integridad

Recomendaciones anteriores	CUMPLE		OBSERVACIONES DEL AUDITOR
	SI	NO	
Establecer actividades concretas que mejoren la apropiación y/o adaptación al Código.	X		Se cuenta con la evidencia
Definir los canales y las metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de implementación del Código de Integridad.	X		Se cuenta con la evidencia

### Gobierno Digital

Recomendaciones anteriores	CUMPLE		OBSERVACIONES DEL AUDITOR
	SI	NO	
Implementar la estrategia de participación ciudadana	X		
El PETI debe contar con el máximo de parámetros establecidos por el	X		Está actualizado en la

MINTIC			página web.
Realizar constante monitoreo de la estrategia de Gobierno Digital.	X		Se hace con el autodiagnóstico, y se realiza en línea.
Debe implementar el catálogo de servicios de TI, el esquema de gobierno de TI, implementar el proceso de compras de TI.	X		Se cuenta con la evidencia
Se debe tener documentado: a) El Catálogo o directorio de datos (abiertos y georreferenciados) b) El Catálogo de Información c) El Catálogo de Servicios de información d) El Catálogo de Flujos de información	X	X	El literal d, que se refiere al catálogo de flujos de información no se realiza.
Debe tener acuerdos de nivel de servicio para los servicios tecnológicos	X		Mesa de ayuda, política de SLA.
la implementación de Seguridad y Privacidad de la Información	X		Se cuenta con la evidencia
El programa de gestión documental		X	No se ha asignado presupuesto.

#### Servicio Al Ciudadano

Recomendaciones anteriores	CUMPLE		OBSERVACIONES DEL AUDITOR
	SI	NO	
La entidad debe realizar la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos.	X		Se cuenta con la evidencia
Formalizar de la dependencia o área (Servicio Ciudadano o la Oficina de Atención al Ciudadano) –		X	No tienen destinado un espacio destinado para tal fin, ni persona específica para hacer esta gestión. Al público
Crear el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	X		Se cuenta con la evidencia
Atención incluyente y accesibilidad:	X		Se cuenta con la evidencia
<ul style="list-style-type: none"> <li>o Se deben efectuar ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047</li> </ul>		X	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: Visual, Auditiva, Cognitiva, Mental, Sordoceguera, Múltiple, Física o motora"</li> </ul>		X	
<ul style="list-style-type: none"> <li>o Debemos contar con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes,</li> </ul>	X		Se cuenta con la evidencia

adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.			
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece</li> </ul>	X		Se cuenta con la evidencia
<b>Canales de atención</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se deben Implementar protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana</li> </ul>	X		Se cuenta con la evidencia
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio</li> </ul>		X	
<b>Protección de datos personales</b>	X		Se cuenta con la evidencia
<b>Gestión de PQRSD</b>	X		Se cuenta con la evidencia
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Definir y publicar un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas.</li> </ul>	X		Se cuenta con la evidencia
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Actualizar el reglamento (SI LO TENEMOS) de PQRSD, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.</li> </ul>		X	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Disponer de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.</li> </ul>		X	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contar con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: <ul style="list-style-type: none"> <li>- El reconocimiento de un derecho fundamental</li> <li>- Peticiones presentadas por menores de edad</li> <li>- Peticiones presentadas por periodistas</li> </ul> </li> </ul>	X		Se cuenta con la evidencia
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad debe expedir el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación</li> </ul>	X		Se cuenta con la evidencia
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Incluir en los informes de PQRSD, los siguientes elementos de análisis: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos</li> <li>- Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad</li> <li>- Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública</li> <li>- Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles</li> </ul> </li> </ul>	X		Se cuenta con la evidencia

### Gestión Trámites

Recomendaciones anteriores	CUMPLE		OBSERVACIONES DEL AUDITOR
	SI	NO	
Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos	X		Se cuenta con la evidencia
Identificar trámites de alto impacto y priorizar		X	
Formular la estrategia de racionalización de trámites:	X		Se cuenta con la evidencia
Implementar acciones de racionalización normativas	X		Se cuenta con la evidencia
Implementar acciones de racionalización que incorporen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones	X		Se cuenta con la evidencia
Realizar campañas de difusión sobre los beneficios que obtienen los usuarios con las mejoras realizadas al(os) trámite(s).	X		Se cuenta con la evidencia
Realizar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas		X	

### Participación Ciudadana

Recomendaciones anteriores	CUMPLE		OBSERVACIONES DEL AUDITOR
	SI	NO	
Dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, donde todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Para ello las entidades deberán incluir en sus Planes de Acción y Planes de Desarrollo los programas y acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana.	X		Se cuenta con la evidencia

### Rendición de cuentas

Recomendaciones anteriores	CUMPLE		OBSERVACIONES DEL AUDITOR
	SI	NO	
Socializar al interior de la entidad, los resultados del diagnóstico del proceso de rendición de cuentas institucional.	X		Se cuenta con la evidencia
Establecer temas e informes, mecanismos de interlocución y retroalimentación con los organismos de control para articular su intervención en el proceso de rendición de cuentas.	X		Se cuenta con la evidencia
Coordinar con entidades del sector administrativo, corresponsables en políticas y proyectos y del nivel territorial los mecanismos, temas y espacios para realizar acciones de rendición de cuentas en forma cooperada.	X		Se cuenta con la evidencia
Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación de los ejercicios de rendición de cuentas.	X		Se cuenta con la evidencia

Definir, de acuerdo al diagnóstico y la priorización de programas, proyectos y servicios, los espacios de diálogo de rendición de cuentas sobre los temas de gestión general que implementará la entidad durante la vigencia.	X		Se cuenta con la evidencia
Definir mecanismos virtuales complementarios en temas específicos de interés especial que implementará la entidad durante la vigencia.	X		Se cuenta con la evidencia
Definir los espacios exitosos de rendición de cuentas de la vigencia anterior que adelantará la entidad.	X		Se cuenta con la evidencia
Clasificar los grupos de valor que convocará a los espacios de diálogo para la rendición de cuentas a partir de los temas específicos de interés especial que implementará la entidad durante la vigencia, de acuerdo a la priorización realizada previamente.	X		Se cuenta con la evidencia
Acordar con los grupos de valor, especialmente con organizaciones sociales y grupos de interés ciudadano los periodos y metodologías para realizar los espacios de diálogo sobre temas específicos.	X		Se cuenta con la evidencia
Establecer el cronograma de ejecución de las actividades de diálogo de los ejercicios de rendición de cuentas, diferenciando si son espacios de diálogo sobre la gestión general de la entidad o sobre los temas priorizados de acuerdo a la clasificación realizada previamente.	X		Se cuenta con la evidencia
Estandarizar formatos internos de reporte de las actividades de rendición de cuentas que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: Actividades realizadas, grupos de valor involucrados, aportes, resultados, observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas.	X		Se cuenta con la evidencia
Identificar si en los ejercicios de rendición de cuentas de la vigencia anterior, involucró a todos los grupos de valor priorizando ciudadanos y organizaciones sociales con base en la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	X		Se cuenta con la evidencia
Realizar reuniones preparatorias y acciones de capacitación con líderes de organizaciones sociales y grupos de interés para formular y ejecutar mecanismos de convocatoria a los espacios de diálogo.	X		Se cuenta con la evidencia
Diligenciar el formato interno de reporte definido con los resultados obtenidos en el ejercicio, y entregarlo al área de planeación.	X		Se cuenta con la evidencia
Cuantificar el impacto de las acciones de rendición de cuentas para divulgarlos a la ciudadanía	X		Se cuenta con la evidencia
Formular, previa evaluación por parte de los responsables, planes de mejoramiento a la gestión institucional a partir de las observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas.		X	Cada secretaría debe ser responsable de estas acciones.
Recopilar recomendaciones y sugerencias de los servidores públicos y ciudadanía a las actividades de capacitación, garantizando la cualificación de futuras actividades.	X		Se cuenta con la evidencia
Realiza respuestas escritas, en el término de quince días a las preguntas de los ciudadanos formuladas en el marco del proceso de rendición de cuentas y publicarlas en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades.	X		Se cuenta con la evidencia

Analizar las recomendaciones realizadas por los órganos de control frente a los informes de rendición de cuentas y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional.		x	A comunicaciones no le llega los informes de los entes de control.
Incorporar en los informes dirigidos a los órganos de control y cuerpos colegiados los resultados de las recomendaciones y compromisos asumidos en los ejercicios de rendición de cuentas.		x	A comunicaciones no le llega los informes de los entes de control.
Analizar las recomendaciones derivadas de cada espacio de diálogo y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional.	x		Se cuenta con la evidencia
Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de espacios de diálogo para la rendición de cuentas y sistematizarlas como insumo para la formulación de nuevas estrategias de rendición de cuentas.	x		Se cuenta con la evidencia
Evaluar y verificar los resultados de la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, valorando el cumplimiento de las metas definidas frente al reto y objetivos de la estrategia.	x		Se cuenta con la evidencia

#### Política De Gestión Documental

Recomendaciones anteriores	CUMPLE		OBSERVACIONES DEL AUDITOR
	SI	NO	
La Entidad debe implementar la Política de Gestión Documental		X	Pendiente por implementar.
Elaboración, aprobación, tramitación de convalidación, implementación y publicación de la Tabla de Retención Documental - TRD.		X	No se ha asignado presupuesto.

#### Política De Transparencia Y Acceso A La Información

Recomendaciones anteriores	CUMPLE		OBSERVACIONES DEL AUDITOR
	SI	NO	
Caracterizar la población usuaria de sus bienes y servicios		X	Se está elaborando en la actualidad.
Desarrollar actividades y espacios de participación ciudadana de forma frecuente y dinámica.	X		Se cuenta con la evidencia
Permitir a los ciudadanos participar en la formulación de los planes, proyectos o programas de la entidad	X		Se cuenta con la evidencia
Todos los trámites sean realizados por medios electrónicos		X	No todos se pueden hacer electrónicamente, pero si están publicados.
Capacitar a sus funcionarios respecto de la Ley de Transparencia y acceso a la información, Ley 1712 de 2014.	X		Se cuenta con la evidencia
debe tener construir, implementar y aprobar por medio de acto administrativo el Índice de Información Reservada y Clasificada de la entidad		x	Se está a la espera que el archivo entregue el inventario de activos fijos.

debe construir, implementar y aprobar por medio de acto administrativo el Esquema de Publicación de la entidad		X	
debe construir, implementar y aprobar por medio de acto administrativo el Registro de Activos de Información de la entidad		x	
debe construir, implementar y aprobar por medio de acto administrativo el Programa de Gestión Documental de la entidad		X	El proyecto está listo para ser ejecutado, pero no se le ha asignado recursos.
Debe contar con una encuesta de satisfacción del ciudadano sobre Transparencia y acceso a la información en su sitio Web oficial		X	
Debe caracterizar a los ciudadanos que son usuarios de sus bienes y servicios con el fin de ajustar y adaptar sus procesos de acuerdo a sus necesidades		X	Se encuentra en proceso, pendiente por la entrega del informe final.
Debe disponer de canales de comunicación de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos que son usuarios de sus bienes y servicios, en particular para aquellos que son víctimas de la violencia, personas con discapacidad o personas pertenecientes a comunidades indígenas que no hablan español	X		Lo único que no está disponible es lenguaje para las comunidades indígenas.
Se recomienda la creación de la OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, que ejerza su actividad de manera continua, que a la vez sea una oficina asesora de las demás dependencias para brindar una mejor oportunidad en las respuestas, de manera técnica al usuario, que sea mediadora, que tenga la capacidad de dar una solución inmediata y satisfactoria al usuario en la medida que sea posible, siendo garante de una conciliación entre la Administración y la comunidad.  Se recomienda que esa oficina este liderada y coordinada por un profesional con competencias en la Gestión y Atención al usuario, con el conocimiento de todos los temas que manejan cada una de las dependencias, que tenga idoneidad para validar las características contra los estándares exigidos por el programa de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción		X	
Se debe adquirir con premura para cada una de las dependencias, los buzones de Quejas y Reclamos, necesarios para que la comunidad pueda remitirse a la Administración de manera privada, con tranquilidad y reserva, adicionalmente se deben realizar estrategias para persuadir al ciudadano de la importancia que tienen para la Administración Municipal	X		Cumple parcialmente. No en todas las dependencias hay buzones.
Tener en cuenta los deberes Generales de las Entidades Públicas para el servicio y la atención incluyente, es decir: garantizar accesibilidad a los espacios públicos, garantizar accesibilidad al canal virtual, al canal telefónico, los deberes para la adecuada atención de emergencias.		X	

<p>Recomendaciones básicas para los Servidores Públicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconozca las diferentes discapacidades</li> <li>• Tipos de Discapacidad</li> <li>• Servicios de Apoyo que favorecen la inclusión</li> <li>• Utilizar una terminología apropiada</li> <li>• Brinde una atención adecuada de acuerdo al canal por el cual interactúe (canal presencial, por tipo de discapacidad, canal telefónico, Atención a peticiones, quejas y reclamos)</li> </ul>			
---	--	--	--

### **Recomendación General**

Se debe seguir dando solución a las recomendaciones antes descritas con el fin de continuar con la implementación del MIPG y para la mejora de los procesos y así dar cumplimiento a los parámetros establecidos por la normatividad vigente.

***ORIGINAL FIRMADO***

**Nancy Estella García Ospina**  
Jefe Oficina de Control Interno