

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE CALDAS	
Nancy Estella García Ospina	
Período evaluado: Noviembre - diciembre de 2018 Enero – febrero de 2019	Fecha de elaboración del informe: Marzo de 2019

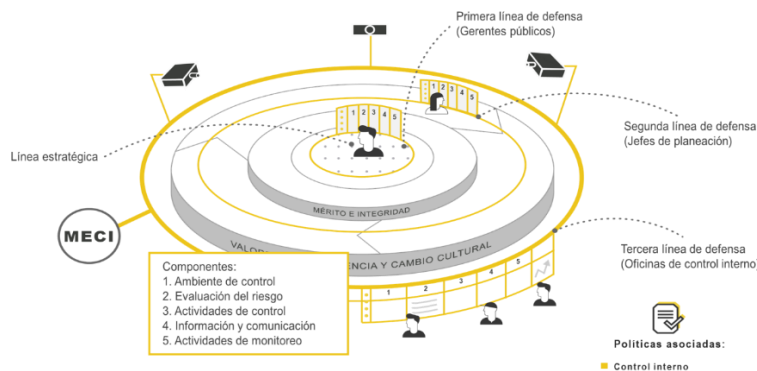
INTRODUCCIÓN

Con el propósito de aportar a la permanente mejora de la gestión institucional, 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, Noviembre – Diciembre de 2018 y Enero – Febrero de 2019** por parte de la Oficina de Control Interno a la gestión del Municipio de Caldas, lo mismo que las recomendaciones y sugerencias, que producto de este seguimiento se estiman pertinentes.

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

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, 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.

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).

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

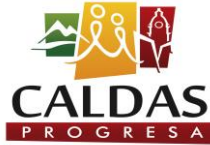
Tanto para el 2018 como para el 2019 los Directivos de la Administración Municipal suscribieron los acuerdos de gestión para dar cumplimiento a los objetivos institucionales:

URL de consulta: https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/acuerdos_gestion

Gestión del Talento Humano

En cuanto a los programas que desarrolla Servicios Administrativos los siguientes los cuales están publicados en la página web de la entidad:

→ 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

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.

Ejecución del plan de capacitación y de bienestar y estímulos de la administración

En la vigencia 2018 se desarrollaron las siguientes actividades correspondientes al Plan institucional municipal desde la Secretaría de Servicios Administrativos.

Plan de Capacitaciones:

Se realizaron 14 capacitaciones, las temáticas que a continuación se listan correspondieron a temas institucionales en salud ocupacional y seguridad en el trabajo, competencias del ser, clima organizacional, programación neurolingüística, ruta de la felicidad, comunicación asertiva y manejo de relaciones interpersonales.

Se inició con el proyecto de Inducción y reinducción Institucional virtual, que además de los temas de cultura organizacional y normatividad del servidor público, ofrecerá un módulo de contratación, MECI y MIPG. Este proyecto se desarrolla a través de la plataforma y finalizando el año 2018 se validó con la prueba piloto del curso.

Tema	Fecha	Capitador	Vinculado	Contratista	Practicante	Total	Observaciones
PQRS	17/04/2018	Lucas Fernández	13	11	1	25	3 sesiones realizadas

Botiquín de Emergencia	18/04/2018	Cuerpo de Bomberos	44	74	6	124	En cada dependencia
Primeros Auxilios	26/04/2018	ARL Positiva	4	14	1	19	2 Sesiones realizadas
Sistemas de gestión	18/05/2018	ARL Positiva	6	19	4	29	2 Sesiones realizadas
Orden y aseo	23/05/2018	ARL Positiva	2	13	0	15	En cada dependencia
Manejo de estrés	30/05/2018	Comfenalco	11	8	4	23	N/A
Reporte accidente laboral	16/08/2018	ARL Positiva	18	21	0	39	3 sesiones realizadas
Derecho de petición	24/08/2018	Oficina Jurídica	13	6	0	19	N/A
Atención y servicio al Cliente	28/08/2018	Colfondos	7	8	1	16	Capacitación COACH
Relación Interpersonal	13/09/2018	COONALCE	4	10	0	14	N/A
Sistema de Gestión de la Calidad	Noviembre	ICONTEC	Todas las dependencias				Se realizó en la semana del 13 al 17 de Noviembre
Taller de la felicidad	Noviembre	Contacto Humano	32	0	0	32	COACHIG
Inducción y Reinducción	Dos sesiones al año	Sec. Servicios	Todas las dependencias				N/A

Plan de Bienestar Laboral

En el desarrollo del plan de bienestar del 2018, se realizaron diferentes actividades de promoción y prevención en salud, cultural y recreativa procurando el mejoramiento de la calidad de los funcionarios del municipio de Caldas:

- Caracterización de la problemática DME (Déficit Musculo- esquelético). Identificación de los riesgos potenciales, los indicadores de gestión del PGP DME y se priorizan las áreas críticas a intervenir.
- Aplicación de instrumento, tabulación y análisis del clima organizacional.
- Huesos saludables (Actividad de Diagnostico para la prevención).
- Realización de pausas activas mensual con el INDEC y gestión de líderes por dependencia para la realización periódica de las mismas.
- Semana de la Salud: BTL animadores, camilla térmica-scanner biocuantico, charla de maquillaje, tratamiento individual de maquillaje, charla y práctica para la preparación de comida saludable, charla de prevención de cáncer de piel, SPA facial anti-estrés, vacunación, estilos de vida saludable, tamizaje facial, profilaxis y limpieza dental, diagnóstico visual.

CONMEMORACIÓN FECHAS ESPECIALES			
FECHA ESPECIAL	ACTIVIDAD	TIPO DE POBLACIÓN	CANTIDAD BENEFICIADA
Día de la mujer	Obsequios	Funcionarias	130
Día del niño	Evento lúdico en el Coliseo Municipal	Hijos funcionarios	50
Día del servidor público	Obsequios	Funcionarios	250
Día de la secretaria	Cena y presentación musical	Funcionarias	30



Día de amor y amistad	Brindis y grupo musical	Funcionarios	250
Halloween	Evento lúdico, comestibles	Niños y familiares de funcionarios públicos	200
Integración navidad	Cena, presentación musical, rifas	Funcionarios	250

Sobre este punto, es importante resaltar que en el mes de diciembre se realizó con la Universidad de la Salle y la Secretaría de Educación un curso intensivo de inglés con los hijos de los funcionarios, se tuvo en cuenta un rango de edad hasta los 25 años, por lo cual se formaron 2 grupos y asistieron en promedio 20 de los convocados.

Plan de Retiro

Con el fin de realizar un reconocimiento a la labor desarrollada por los servidores Públicos de nuestra entidad que llevan muchos años laborando en la Institución, se realizó una jornada en el Camping Los Farallones En La Pintada, el día 12 de octubre de 2018, donde se tuvo la participación de 15 empleados de las diferentes dependencias.

Se realizó un conversatorio con la PSICOLOGA YURLEY ALEXANDRA ESTRADA RESTREPO, de la Secretaria de la Mujer donde se escucharon las inquietudes de los asistentes y se resaltó la labor de los mismos con un diploma de reconocimiento.

Plan de Estímulos e Incentivos

Dando cumplimiento al plan de incentivos del 2018 en cual se plasma el otorgamiento de incentivos para los equipos de trabajo la Administración Municipal, a través de la Oficina de Control Interno se desarrolló el concurso “MEJORES PRÁCTICAS DE AUTOCONTROL”, se otorgó el reconocimiento pecuniario y no pecuniario a *Proyectos Exitosos* distinguidos por el compromiso, por el Buen Gobierno y Código de integridad, que para la vigencia fueron los siguientes:

- Primer puesto: Proyecto EPIA acreedor a un premio por valor de TRES MILLONES CIENTO VEINTICUATRO MIL NOVECIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS (\$3.124.968.00), a los siguientes integrantes: Margarita María Salazar Ángel, Sandra Milena Meza Montoya y Danilo Alfonso Sánchez Córdoba, pago que se hará por partes iguales, siendo así, el valor pagado a cada uno de Un Millón Cuarenta y Un Mil Seiscientos Cincuenta y Seis Pesos (\$1.041.656).
- Segundo puesto: Proyecto ROMPE BONI CABEZAS, presentado por la Secretaria de Gobierno del Municipio de Caldas, el cual se hace acreedor a un premio por valor de DOS MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y TRES MIL SETECIENTOS VEINTISEIS PESOS (\$2.343.726.00), el cual se pagará a la funcionaria Lina María Pabón Correa.

Planta de cargos de la administración e informar las modificaciones realizadas en la vigencia 2017 y 2018.



Con relación a la planta de cargos de la Administración Municipal para el año 2017, se modificó la planta de cargos, al dar por terminado el cargo de 6 guardianes de prisión (Decreto 000066 de 2017). Posteriormente, en el mes de noviembre de 2017, la Secretaría de Servicios Administrativos realizó un estudio técnico que conllevó a la modificación de la planta de cargos global del Municipio.

Dicha modificación se realizó mediante acto administrativo N° 000163 de 2017 y por medio del cual se crearon los siguientes cargos:

CARGOS	CANTIDAD
Inspector en control urbanístico y ambiental código 234 grado 1	1
Profesionales universitarios código 219 grado 2	3
Técnico operativo código 314 grado 2	1

Actualmente, en la planta global de Cargos del Municipio de Caldas se encuentran 98 funcionarios activos, de los cuales 8 se encuentran en encargo y 8 vacantes.

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, con los siguientes funcionarios:

Principales: Daniela Ruiz Ospina, Andrés Rubiano Arroyave, Adela Ángel Velez, Paola Andrea Daza Quintero

Suplentes: Maria Elena Grajales Zapata, Maria Eugenia Ortiz Correa

2. EVALUACION DEL RIESGO

En cabeza del Alcalde Municipal y la Alta Dirección se definieron 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

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>

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 enero de 2019 la Oficina de Control Interno realizo el tercer seguimiento 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”*.

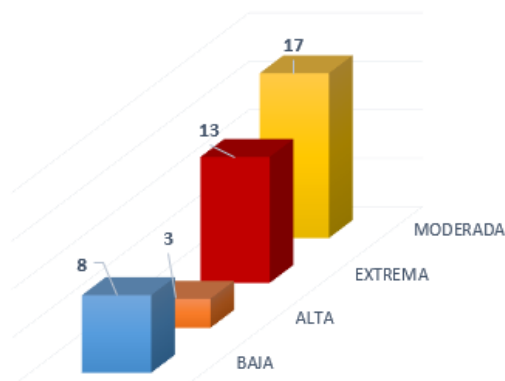
A continuación, se muestran los resultados de este seguimiento:

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 tercer seguimiento del 2018 se identificaron 41 riesgos distribuidos así:

ZONA DE RIESGO DE CORRUPCION	CANTIDAD DE RIESGOS
Baja	8
Alta	3
Extrema	13
Moderada	17



Se evidencia que, de los 41 riesgos, el 41% están ubicados en zona de riesgo moderada, el 32% en zona extrema, el 7% en zona alta y el 20% en zona baja.

Se debe tener en cuenta que en los seguimientos anteriores al mapa de riesgos aparecían 19 riesgos en zona moderada, pero para este periodo de análisis solo se van a tener en cuenta 16, ya que según se expuso anteriormente para la Secretaría de la Mujer se realizó una modificación de 3 de los riesgos que le corresponde, cuyo efecto se dio a partir del 27 de diciembre de 2018, por lo tanto, no se tendrán en cuenta para este análisis.

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

En la Secretaría de Desarrollo se pudo evidenciar que el riesgo que se describe a continuación se encuentra en un porcentaje de incumplimiento del 30%, al no contar con las respectivas evidencias de la elección de los dignatarios:

Proceso	Riesgo	Causa	Consecuencias
Gestión de Trámites	Tráfico de influencias en designación de dignatarios de Juntas de Acción Comunal	Intereses particulares	Afectación de la imagen institucional.

La Secretaría de Servicios Administrativos debe de empoderarse del proceso de gestionar los riesgos que posee y realizar todas las acciones para evitar que sucedan, ya que aún permanece con la calificación más baja (0%) a comparación de las otras Secretarías, siendo esta dependencia la que afecta el indicador de riesgos de toda la Administración Municipal.

A continuación, se relacionan los riesgos que presentan calificación en 0%.

Proceso	Riesgo	Causa	Consecuencias
Gestión Documental	Utilizar indebidamente los documentos de la Administración para beneficio propio o de un tercero	Uso indebido de los documentos	Sanciones disciplinarias, administrativas, fiscales, penales y pérdida de imagen.
Gestión Documental	Alteraciones de la documentación para beneficio propio o de un tercero. Adulteración de documentos públicos y/o privados (electrónicos o físicos)	Manipulación de documentación	Sanciones disciplinarias, administrativas, fiscales, penales y pérdida de imagen. Incumplimiento de los principios de publicidad, responsabilidad y transparencia.
Gestión de Trámites	Aprovechamiento de datos e información de la que se tiene conocimiento para un uso inadecuado.	Utilización indebida de información oficial privilegiada	Sanciones disciplinarias, administrativas, fiscales, penales y pérdida de imagen.
Gestión de Trámites	Utilizar indebidamente e información para beneficio propio o de un tercero	Uso indebido de la información	Sanciones disciplinarias, administrativas, fiscales, penales y pérdida de imagen.
Gestión de Trámites	Alteraciones de la información para beneficio propio o de un tercero. Adulteración de documentos públicos (electrónicos o físicos)	Manipulación de información	Sanciones disciplinarias, administrativas, fiscales, penales y pérdida de imagen. Incumplimiento de los principios de publicidad, responsabilidad y transparencia.
Gestión del Talento Humano	La información contenida en los certificados no es real o se alteró.	Expedición de certificaciones con información falsa.	Pérdida de Credibilidad en los procesos, además de sanciones disciplinarias, administrativas,
Gestión del Talento Humano	Aprovechamiento de datos e información de la que se tiene conocimiento para un uso inadecuado.	Utilización indebida de información oficial privilegiada	Sanciones disciplinarias, administrativas, fiscales, penales y pérdida de imagen.
Gestión del Talento Humano	Pago de nómina o liquidaciones sin la información veraz y oportuna de novedades e incumplimiento o del pago en los días pactados.	El no pago de nómina, acorde con los días laborados y/o novedades presentadas en el periodo de pago.	Sanciones disciplinarias, administrativas, fiscales, penales y pérdida de imagen. Demandas laborales para el Municipio.

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	95%
Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización	100%
Componente 3: Rendición de cuentas	95%
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	92%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	78%
Componente 6: Iniciativas Adicionales	100%

En el Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción falta por implementar para estar al 100% las siguientes actividades:

Actividades	Meta o producto	Calificación
Actualización de la matriz de riesgos de corrupción.	1 matriz actualizada	70%
Ejercicio práctico para el diligenciamiento del mapa de riesgos de corrupción.	20 personas con conocimiento del tema	80%

Componente 3: Rendición de cuentas falta por implementar las siguientes actividades para estar al 100%:

Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Calificación
Diálogo en streaming de los funcionarios con la ciudadanía a través de las redes sociales	Emisión trimestral	4 emisiones al año	Secretaría de Servicios Administrativos (Oficina de Comunicaciones)	50%
Capacitación y socialización de los planes, políticas y proyectos del Municipio a los funcionarios del Municipio	Realización semestral	2 capacitaciones al año	Secretaría de Servicios Administrativos (Oficina de Comunicaciones)	50%
Relación de identificación de tráfico en redes sociales	Trimestral	4 relaciones en el año	Secretaría de Servicios Administrativos (Oficina de Comunicaciones)	50%

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

Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Calificación
Canal de comunicación entre la Secretaría de Gobierno y el personal de sus dependencias (reuniones periódicas)	Apropiar a cada uno de los funcionarios con los propósitos de la Administración Municipal y la Secretaría de Gobierno	12	Secretaría de Gobierno	90%
Garantizar la accesibilidad a la página web	80% de funcionamiento óptimo de la página web	Porcentaje de funcionamiento óptimo de la página web	Secretaría de Servicios Administrativos (Sistemas)	90%
Actualización del sistema de atención al ciudadano	Adquisición de un (1) software para atención a los documentos de la ciudadanía	Software Adquirido/Planeación de Adquisición de Software	Secretaría de Servicios Administrativos (Archivo)	95%
Socialización a la ciudadanía de los canales de atención de la Administración	Una (1) socialización a la comunidad	Cumplimiento Socialización realizada	Secretaría de Servicios Administrativos (Talento Humano)	0%
Realizar medición de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido	Identificación del nivel de percepción del ciudadano	Numero de encuestas realizadas/Numero de encuestas programadas	Secretaría de Planeación	0%
Aplicación de encuesta de Satisfacción al ciudadano.	300	total encuestas realizadas/# encuestas programadas mensual/ (25)	Hacienda (Tesorería)	50%

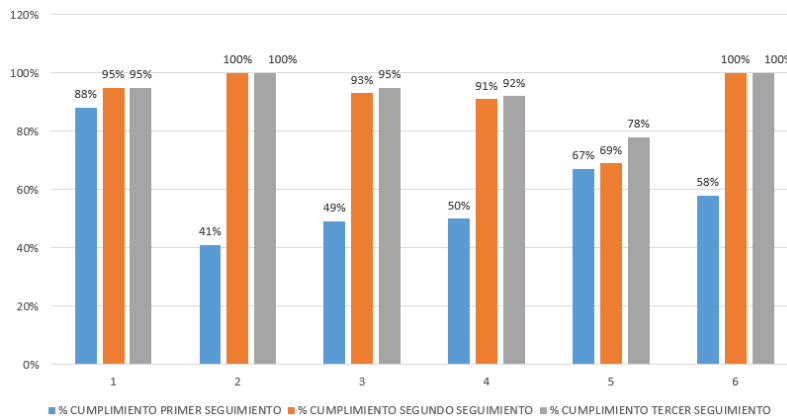
Como se puede observar, el Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información tiene un porcentaje de cumplimiento del 78%, debido a que las siguientes dependencias incumplieron con algunos de sus indicadores:

Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Calificación
Verificación semestral de la información publicada en la página web dando cumplimiento a la Ley de Transparencia	Información publicada	Porcentaje de cumplimiento de la Ley de Transparencia	Secretaría de Servicios Administrativos (Sistemas)	64.4%
Adopción de esquema de publicación	Esquema de publicación	Cumplimiento de Adopción de esquema de publicación	Secretaría de Servicios Administrativos (Comunicaciones)	0%
Planeación de estrategia para TRV y TRD	Plan de acción	% Adopción de Plan de Acción	Secretaría de Servicios Administrativos (Archivo)	50%
Aplicación de la encuesta de satisfacción F-EM- 19	25 encuestas mensuales	# encuestas realizadas / # encuestas programadas	Secretario de Infraestructura Física, Técnico operativo, personal de apoyo	50%

Comparando el primer seguimiento (Enero – Abril), el segundo seguimiento (mayo a agosto) y el tercer seguimiento (septiembre a diciembre) se tiene lo siguiente:

COMPARATIVO PRIMER – SEGUNDO - TERCER SEGUIMIENTO

COMPONENTES	% CUMPLIMIENTO PRIMER SEGUIMIENTO	% CUMPLIMIENTO SEGUNDO SEGUIMIENTO	% CUMPLIMIENTO TERCER SEGUIMIENTO
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	88%	95%	95%
Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización	41%	100%	100%
Componente 3: Rendición de cuentas	49%	93%	95%
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	50%	91%	92%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	67%	69%	78%
Componente 6: Iniciativas Adicionales	58%	100%	100%
PORCENTAJE DE AVANCE	59%	91%	93%



De acuerdo con la tabla y el gráfico anterior, se evidencia un avance significativo en el cumplimiento de los indicadores para este tercer seguimiento, al pasar del 59% al inicio al 93% finalizando la vigencia.

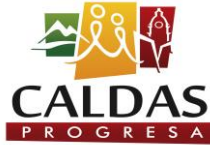
La Secretaria de Planeación acato las observaciones realizadas en anteriores seguimientos del PAAC en cuanto a su contenido del contexto estratégico; de igual forma efectuó los cambios solicitados por la líder del proceso de la Secretaría de la Mujer en cuanto a la modificación de las matrices 3 (Rendición de Cuentas) y 4 (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano) de la dependencia mencionada, permitiendo de esta forma contar con un plan ajustado a la realidad.

La Secretaría de Servicios Administrativos no ha acatado las recomendaciones que se le han requerido través del seguimiento del **mapa de riesgos** institucional. La Oficina de Control Interno espera que, con la nueva Secretaría de Despacho, líder de este proceso, se tomen las medidas oportunas para mitigar los riesgos que están identificados para evitar que los mismos se materialicen, lo que permite adicionalmente subir el indicador de gestión a nivel institucional.

La Secretaría de Servicios Administrativos debe realizar las actividades de *Diálogo en streaming de los funcionarios con la ciudadanía a través de las redes sociales, Capacitación y socialización de los planes, políticas y proyectos del Municipio a los funcionarios del Municipio, Relación de identificación de tráfico en redes sociales* con el fin de cumplir con los señalado en el componente de la rendición de cuentas

La Secretaria de Servicios Administrativos debe realizar la *Socialización a la ciudadanía de los canales de atención de la Administración* ya que la actividad no se realizó.

La Secretaria Planeación debe realizar *medición de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido* con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.



La Secretaria de Servicios Administrativos debe: *realizar la verificación semestral de la información publicada en la página web; Adoptar el esquema de publicación, adoptar la estrategia para TRV y TRD, lo anterior dando cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.*

La Secretaria de Infraestructura debe *aplicar de la encuesta de satisfacción F-EM- 19 (25 encuestas mensuales)* para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia

Para el próximo seguimiento se incluirá el análisis de riesgos de la Secretaría de la Mujer con el fin de abarcar el mayor número de dependencias de la Administración Municipal.

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:

<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:

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

Plan Operativo Anual de Inversiones 2019

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

Referente a los avances de los planes de la vigencia 2018, los mismos se pueden consultar a través de la siguiente URL: https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/plan_accion

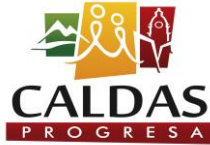
Plan de Acción Estratégico 2018

Decreto Adopción POAI - PA 2018 y anexos

Plan de Acción 2018

PLAN DE ACCIÓN ESTRATÉGICO 2018

POAI 2018



4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

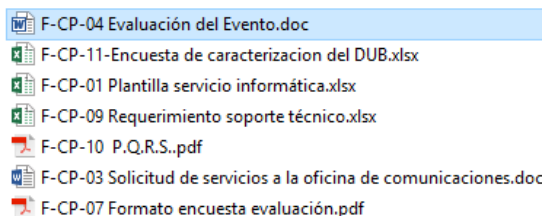
La Administración Municipal de Caldas tiene el compromiso de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés.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

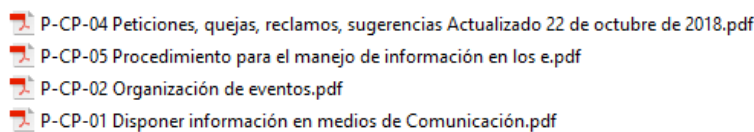
La Administración Municipal de Caldas adopto el Plan Estratégico de Comunicaciones, como eje central para lograr transmitir cada uno de los esfuerzos de gestión a toda la comunidad, se incluye dentro del plan ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PÚBLICA, las cuales tiene la responsabilidad de orientar, socializar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

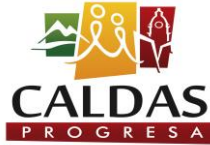


Igualmente contiene: M-CP-01 Manual de Carteleros Administración; y los procedimientos:



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:

- Carteleros
- 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



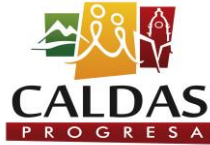
Peticiones, quejas, reclamos, denuncias - PQRS

Mediante Resolución 604 de 8 de noviembre de 2018 la Administración Municipal de Caldas, reglamento el procedimiento interno para la atención, recepción tramite 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 PQRS adscrita a la Secretaria 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 segundo semestre de 2018:

<https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/servicios/00c18-pqrs-control-interno-segundo-semester-2018.pdf>

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, publicado en el siguiente enlace:
https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/plan_anticorrupcion



<https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/66e98-informe-tercer-seguimiento-paac-y-mapa-de-riesgos-final.pdf>

- Informe de Seguimiento Austeridad en el Gasto, el cual se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/control/7f7de-austeridad-en-el-gasto-trimestre-4-2018-23-01-2019.pdf>
- Informe Semestral de las PQRD de la Entidad, realizado en enero de 2019, el cual se encuentra publicado en el portal web, enlace: <https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/servicios/00c18-pqrs-control-interno-segundo-semester-2018.pdf>
- Informe pormenorizado del estado de control interno, enlace: <https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/control/e6734-ipci-noviembre-2018.pdf>

Plan Anual de Auditorías de Gestión

Mediante la Resolución 0160 del 12 de marzo de 2018, “por medio de la cual se adopta el plan anual de auditoria interna para la vigencia 2018”. En la vigencia 2018 se realizaron doce (12) auditorías:

No.	Auditoría	Proceso SGC	Dependencia
1	Proceso del Sisben	Gestión de Trámites	Secretaría de Salud
2	Gobierno en Línea	Servicio Administrativo	Secretaría de Servicio Administrativo
3	Infracciones de Tránsito 2016-2017	Gestión de Trámites	Secretaría de Tránsito y Transporte
4	Gestión Documental	Gestión Documental	Secretaría de Servicio Administrativo
5	Cuotas partes	Servicio Administrativo	Secretaría de Servicio Administrativo
6	PQRSD	Comunicación Publica	Secretaría de Servicio Administrativo
7	Comisaria Familia	Asesoría y asistencia	Secretaría de Gobierno
8	Financiera	Gestión Financiera	Secretaría de Hacienda
9	Infraestructura Roturas	Gestión de Trámites	Secretaría de Infraestructura
10	Bienes y Servicios -	Gestión de los Recursos Físicos	Secretaría de Servicio Administrativo
11	Almacén (Inventarios)	Gestión de los Recursos Físicos	Secretaría de Servicio Administrativo
12	Gestión de la Calidad	Planeación Estratégica	Secretaría de Planeación

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

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



La Administración Municipal de Caldas está a la espera del Informe final, para proceder a realizar el respectivo plan de mejoramiento de la auditoría realizada en el año 2018.

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

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría realizada por parte de la Contraloría General de Antioquia 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
Desarrollo	3	100%
Tránsito y Transporte	4	88%
Gobierno	5	100%
Infraestructura	13	77%
Jurídica	3	67%
Planeación	16	78%
Salud	3	83%
Servicios	8	94%
Hacienda	37	69%

Es importante destacar el compromiso de los responsables del proceso para cumplir con lo acordado en el plan de mejoramiento, evidenciándose en la tabla anterior y en los informes anexos.

Informes de seguimiento a los Planes de Mejoramiento de las auditorías internas.

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%
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%



Informe de Evaluación a la Gestión Institucional

El informe de la evaluación de la gestión por dependencia es presentado por la Oficina de Control Interno al iniciar cada vigencia de conformidad con los parámetros establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP para la evaluación de la gestión por dependencias y dando aplicación a lo dispuesto en la Ley 909 de 2004 en su artículo 39, Decreto Reglamentario 1227 de 2005 en sus artículos del 98 a 109, Decreto 2145 de 1999 en su artículo 12 literal d), Circular N°4 de 2005 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial.

Por lo anterior La Oficina de Control de Interno consolidó la información de evaluación a la gestión por dependencias para la vigencia 2018, de lo cual se obtuvo el porcentaje promedio de cumplimiento de las metas al final de la vigencia y el puntaje obtenido en la autoevaluación de control interno de la gestión. A continuación, se presenta los resultados de la vigencia 2018:

EVALUACION DE LA EFICIENCIA EN LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DEPENDENCIA	RECURSOS PROGRAMADOS	RECURSOS EJECUTADOS	EJECUTADO/ PROGRAMADO
Sec. De Servicios Administrativos	698.710	778.654	111%
Casa de la Cultura	1.250.620	1.190.620	95%
Sec. De la Mujer y la Familia	868.048	802.733	92%
INDEC	1.304.884	1.136.167	87%
Sec. De Educación	2.566.480	2.209.083	86%
Sec. De Desarrollo	2.290.701	1.960.731	86%
Sec. De Salud	19.121.150	15.950.174	83%
Sec. De Tránsito	1.008.500	805.542	80%
Sec. De Gobierno	1.634.552	1.286.615	79%
Sec. De Hacienda	520.000	386.054	74%
Sec. De Planeación	5.798.635	3.952.187	68%
Sec. Infraestructura	6.631.060	4.393.005	66%
Oficina Control Interno	375.410	218.992	58%
TOTAL	44.068.750	35.070.557	80%

Fuente: POAI 2018 (Enviado por cada Secretaría de Despacho)

EVALUACION DE LA EFICACIA OPERATIVA

SECRETARIA	TOTAL INDICADORES	ROJO		AMARILLO		VERDE		AZUL		EVALUACION DEFINITIVA
		Indicadores entre 0% Y 50%		Indicadores entre 51% Y 80%		Indicadores entre 81% Y 100%		Indicadores >100%		
		CANT.	%	CANT.	%	CANT.	%	CANT.	%	
Cultura	13					13	100%			100%
Indec	13					9	69%	4	31%	94%
Servicios	11	1	9%	1	9%	2	18%	7	64%	94%
Mujer	13	1	8%	1	8%	6	46%	5	38%	92%
Desarrollo	28	2	7%	3	11%	14	50%	9	32%	90%
Salud	31	3	10%	1	3%	22	71%	5	16%	89%
Control interno	8	2	25%			6	75%			81%
Educación	38	11	29%	2	5%	22	58%	3	8%	70%
Planeación	32	9	28%	2	6%	13	41%	8	25%	69%
Transito	30	9	30%	3	10%	11	37%	7	23%	69%
Infraestructura	25	10	40%	3	12%	9	36%	3	12%	55%
Gobierno	23	12	52%	7	30%	4	17%			53%
Hacienda	3	2	67%	1	33%		0%			50%
TOTAL	268	62	23%	24	9%	131	49%	51	19%	77%

Fuente: POAI 2018 (Enviado por cada Secretaria de Despacho)

- La eficiencia en la ejecución presupuestal de inversión fue del 80%, lo cual es un resultado sobresaliente de acuerdo con el análisis de cada dependencia.
- La evaluación de la eficacia operativa total arrojó un resultado del 77%, lo cual es un resultado satisfactorio, demostrando avances significativos para la vigencia evaluada en la obtención de las metas propuestas y una buena gestión.
- Del total de indicadores de gestión para la vigencia 2018 se tiene que, de 268 indicadores, 51 alcanzaron un desempeño excelente, 131 de ellos (49%) alcanzaron un desempeño sobresaliente con respecto a la meta propuesta en la medición de la vigencia 2018; el 9% de los indicadores obtuvieron un desempeño satisfactorio y el 23% de los indicadores obtuvieron un desempeño bajo con respecto a las metas propuestas para la vigencia evaluada.
- De los 268 indicadores 206 indicadores de gestión alcanzaron un rango de cumplimiento entre excelente (51), satisfactorio (24) y sobresaliente (131) de acuerdo con el análisis de eficiencia operativo realizado a las diferentes dependencias de la Administración Municipal y el 23% obtuvieron calificación bajo.
- Comparando la vigencia de análisis 2018 con respecto al 2017 podemos concluir que la administración municipal avanzó en su eficiencia en la ejecución presupuestal en un 19%.

EFICIENCIA EJECUCION PRESUPUESTAL	CALIFICACIÓN	VARIACIÓN
2017	67%	
2018	80%	19% +

→ Comparando la vigencia de análisis 2018 con respecto al 2017 podemos concluir que la administración municipal avanzó en su eficacia operativamente en un 15%.

EFICACIA OPERATIVA	CALIFICACIÓN	VARIACIÓN
2017	66,68%	
2018	77%	15% +

Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG

Con el fin de dar cumplimiento a las directrices impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y las entidades a nivel nacional, desde el año 2018 la Oficina de Control Interno utilizó las herramientas de autodiagnóstico de las Dimensiones Operativas del MIPG, con el objetivo de medir el grado de la gestión y desempeño de la Administración Municipal de Caldas. Lo anterior también se efectuó con el fin de contar con evidencias para la rendición que se llevará a cabo en marzo de 2019.

Con respecto a las autoevaluaciones dice el DAFP: *Esta herramienta podrá ser utilizada de manera permanente y en el momento en que la entidad lo considere pertinente, de manera totalmente voluntaria. Su documentación será decisión autónoma de cada entidad, dado que es una herramienta de autoevaluación, no será necesario un ejercicio de seguimiento por parte de las oficinas de control interno, salvo que la misma entidad lo considere pertinente.*

Para contextualizar el proceso de autodiagnóstico, a continuación, se listan los resultados con respecto a las siete dimensiones de las 15 políticas que trae el MIPG.

Los resultados arrojados fueron los siguientes:

#	ITEM - AUTODIAGNOSTICO	CALIFICACIÓN AUTODIAGNOSTICO
1	Gestión del talento humano	80,70%
2	Integridad	46,50%
3	Direccionamiento y Planeación	86,60%
4	Plan Anticorrupción	95,10%
5	Gestión Presupuestal	95,60%
6	Gobierno Digital	45,40%
7	Defensa Jurídica	86,50%
8	Servicio al Ciudadano	76,40%
9	Trámites	78,60%



10	Participación Ciudadana	44,20%
11	Rendición de Cuentas	55,00%
12	Seguimiento y Evaluación del Desempeño	87,20%
13	Gestión Documental	57,90%
14	Transparencia y Acceso a la Información	64,40%
15	Control Interno	90,00%
PROMEDIO GENERAL		72,67%

De acuerdo con los resultados arrojados, la Administración Municipal de Caldas muestra avances significativos en la implementación del MIPG (72,67%), adicional de que se encuentra en proceso aplicación de los planes de acción suscritos de acuerdo a los autodiagnósticos realizados en cada dependencia.

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:

4. Contexto de la organización	100%
5. Liderazgo	98%
6 Planificación para el sistema de gestión de la calidad	76%
7 Soporte	85%
8 .Operación	49%
9 Evaluación del desempeño	96%
10. Mejora	98%
Total % de implementación	86%

De acuerdo con la tabla anterior, la Administración Municipal de Caldas se encuentra en un cumplimiento del Sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 del 86%.

RECOMENDACIONES

Se retoman de nuevo las recomendaciones que se realizaron en el informe de noviembre de 2018, ya que aún se encuentran en los planes de mejoramiento suscritos por los líderes del proceso:

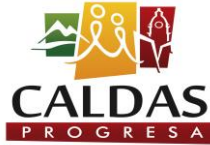
Se debe fortalecer claramente los componentes a fin de alcanzar un cumplimiento del 100%, adicional de que debemos estar alineados en la ruta del cumplimiento de lo establecido con el MIPG (FURAG II) y por tal razón debemos tener presente e implementar lo siguiente:

Talento humano:

- Caracterización de las áreas de talento humano (prepensión, cabeza de familia, limitaciones físicas, fuero sindical).
- Contar con el Plan Anual de Vacantes
- contar con la trazabilidad electrónica y física de la historia laboral de cada servidor
- Realizar inducción a todo servidor público que se vincule a la entidad
- 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.
- Adopción mediante acto administrativo del sistema de evaluación del desempeño y los acuerdos de gestión.
- 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
- Establecer mecanismos de evaluación periódica del desempeño en torno al servicio al ciudadano diferentes a las obligatorias.
- Contar con el plan de bienestar e incentivos
- Desarrollar el programa de teletrabajo en la entidad
- Realizar mediciones de clima laboral (cada dos años máximo)
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

Gestión Código De Integridad

- Establecer actividades concretas que mejoren la apropiación y/o adaptación al Código.
- Definir los canales y las metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de implementación del Código de Integridad.



Gobierno Digital

- Implementar la estrategia de participación ciudadana
- El PETI debe contar con el máximo de parámetros establecidos por el MINTIC
- Realizar constante monitoreo de la estrategia de Gobierno Digital.
- Debe implementar el catálogo de servicios de TI, el esquema de gobierno de TI, implementar el proceso de compras de TI.
- 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
- Debe tener acuerdos de nivel de servicio para los servicios tecnológicos
- la implementación de Seguridad y Privacidad de la Información
- El programa de gestión documental

Servicio Al Ciudadano

- La entidad debe realizar la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos.
- Formalizar de la dependencia o área (Servicio Ciudadano o la Oficina de Atención al Ciudadano) –
- Crear el Comité Institucional de Gestión y Desempeño
- Atención incluyente y accesibilidad:
 - Se deben efectuar ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047
 - 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"
 - Debemos contar con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.
 - 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
- Canales de atención
 - Se deben Implementar protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana
 - Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio
- Protección de datos personales
- Gestión de PQRS

- Definir y publicar un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas.
- Actualizar el reglamento (SI LO TENEMOS) de PQRS, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.
- Disponer de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.
- Contar con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con:
 - El reconocimiento de un derecho fundamental
 - Peticiones presentadas por menores de edad
 - Peticiones presentadas por periodistas
- En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad debe expedir el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación
- Incluir en los informes de PQRS, los siguientes elementos de análisis:
 - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos
 - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad
 - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública
 - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles

Gestión Trámites

- Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos
- Identificar trámites de alto impacto y priorizar
- Formular la estrategia de racionalización de trámites:
- Implementar acciones de racionalización normativas
- Implementar acciones de racionalización que incorporen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones
- Realizar campañas de difusión sobre los beneficios que obtienen los usuarios con las mejoras realizadas al(os) trámite(s).
- Realizar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas

Participación Ciudadana

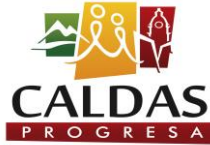
- Dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, donde todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios **que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, 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.

Rendición de cuentas

- Socializar al interior de la entidad, los resultados del diagnóstico del proceso de rendición de cuentas institucional.
- 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.
- 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.
- Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación de los ejercicios de rendición de cuentas.
- 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.
- Definir mecanismos virtuales complementarios en temas específicos de interés especial que implementará la entidad durante la vigencia.
- Definir los espacios exitosos de rendición de cuentas de la vigencia anterior que adelantará la entidad.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.



- Diligenciar el formato interno de reporte definido con los resultados obtenidos en el ejercicio, y entregarlo al área de planeación.
- Cuantificar el impacto de las acciones de rendición de cuentas para divulgarlos a la ciudadanía
- Formular, previa evaluación por parte de los responsables, planes de mejoramiento a la gestión institucional a partir de las observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas.
- Recopilar recomendaciones y sugerencias de los servidores públicos y ciudadanía a las actividades de capacitación, garantizando la cualificación de futuras actividades.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

Política De Gestión Documental

- La Entidad debe implementar la Política de Gestión Documental
- Elaboración, aprobación, tramitación de convalidación, implementación y publicación de la Tabla de Retención Documental - TRD.

Política De Transparencia Y Acceso A La Información

- Caracterizar la población usuaria de sus bienes y servicios
- Desarrollar actividades y espacios de participación ciudadana de forma frecuente y dinámica.
- Permitir a los ciudadanos participar en la formulación de los planes, proyectos o programas de la entidad
- Todos los trámites sean realizados por medios electrónicos

- Capacitar a sus funcionarios respecto de la Ley de Transparencia y acceso a la información, Ley 1712 de 2014.
- debe tener construir, implementar y aprobar por medio de acto administrativo el Índice de Información Reservada y Clasificada de la entidad
- debe construir, implementar y aprobar por medio de acto administrativo el Esquema de Publicación de la entidad
- debe construir, implementar y aprobar por medio de acto administrativo el Registro de Activos de Información de la entidad
- debe construir, implementar y aprobar por medio de acto administrativo el Programa de Gestión Documental de la entidad
- Debe contar con una encuesta de satisfacción del ciudadano sobre Transparencia y acceso a la información en su sitio Web oficial
- 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
- 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
- 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
- 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
- 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.

Recomendaciones básicas para los Servidores Públicos:

- Reconozca las diferentes discapacidades
- Tipos de Discapacidad
- Servicios de Apoyo que favorecen la inclusión



- Utilizar una terminología apropiada
- 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)

ORIGINAL FIRMADO

Nancy Estella García Ospina

Jefe Oficina de Control Interno