

<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	
<b>ADMINSITRACIÓN MUNICIPAL DE CALDAS</b>	
Nancy Estella García Ospina	
Período evaluado: Julio a Octubre de 2018	Fecha de elaboración del informe: Noviembre de 2018

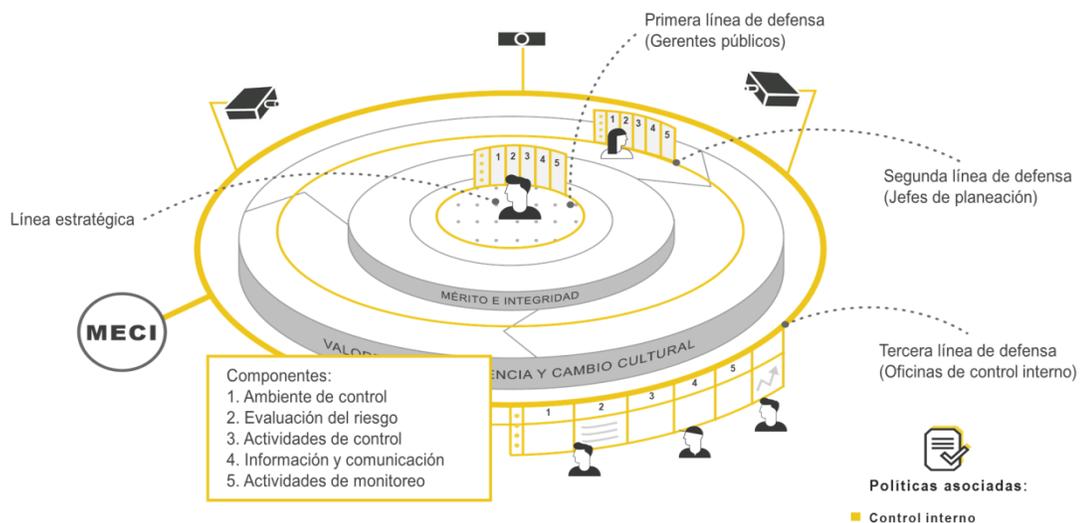
## INTRODUCCIÓN

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 de 2018 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





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**

- Dimensión de Gestión Estratégica del Talento Humano

### **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, posee 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.

Lo anterior dando cumplimiento a lo establecido:

- Ley 1474 de 2011, *Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.*
- Ley 1712 de 2014, *Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.*
- Decreto Nacional 124 de 2016, *Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.*
- Decreto Nacional 1499 de 2017, *Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 2, el cual incluye en la dimensión del Talento Humano, una política de integridad y el código de integridad del servicio público.*

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.

**NOTI** Boletín Interno de la Oficina de Control Interno

# BONIFACIO

**CALDAS PROGRESA**

OCTUBRE DE 2018 EDICIÓN #8 CIRCULACIÓN INTERNA PARA FUNCIONARIOS Y CONTRATADOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL "CALDAS PROGRESA"

## VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO 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, presenta el Código de Integridad del Servicio, el cual busca orientar el comportamiento de los Servidores Públicos en el desarrollo de sus actividades.

**COMPROMISO JUSTICIA DILIGENCIA HONESTIDAD RESPETO**

En el Código se encuentran definidos cada valor y una lista de las acciones que orientan la integridad de nuestro comportamiento como servidores públicos.

1. Honestidad
2. Respeto
3. Compromiso
4. Diligencia
5. Justicia

**DEFINICIONES DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD**

**HONESTIDAD:** Acto siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

**RESPECTO:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor; su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

**COMPROMISO:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**DILIGENCIA:** Cumpla con los deberes, funciones y responsabilidades asignados a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

**JUSTICIA:** Acto con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

**¡Prácticos todos!**



Tal y como se expuso en el informe anterior, en el 2018 se actualizaron los planes: “Institucional de Capacitación”, “Política de Seguridad y Salud en el trabajo”, y el de “Bienestar e Incentivos”, Manual de funciones y competencias laborales actualizado y modificado, Política de uso eficiente de cero papel, Plan Institucional de Archivos (PINAR) del Municipio de Caldas Antioquia, se actualiza el Manual de Contratación, se actualiza el Decreto 137 del 3 de octubre de 2014, se reactiva el comité municipal de promoción de la salud mental y se adopta el Acuerdo Municipal 037 de noviembre 28 de 2017, se adopta la política de tratamiento de datos personales, se adopta el manual de seguridad y privacidad de la información.

Estos planes y programas se encuentran publicados en la página web de la entidad, enlace:

- [https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/manual\\_funciones](https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/manual_funciones)
- [https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/index/planes\\_otros](https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/index/planes_otros)
- <https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/politicas/d0e52-politica-mspi.pdf>
- [https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/normatividad/c45b6-decreto138del08nov2018-cero-papel20181108\\_11252357\\_0006.pdf](https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/normatividad/c45b6-decreto138del08nov2018-cero-papel20181108_11252357_0006.pdf)
- [https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/normatividad/2344d-decreto140del9nov2018-pinar20181109\\_15590251\\_0006.pdf](https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/normatividad/2344d-decreto140del9nov2018-pinar20181109_15590251_0006.pdf)
- <https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/normatividad/08a10-decreto114.pdf>
- <https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/normatividad/a0f9f-decreto065de26junio2018.pdf>
- <https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/normatividad/555fe-decreto062de20junio2018.pdf>
- <https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/normatividad/725e3-decreto063de20junio2018.pdf>

El Programa de Inducción y Reinducción se va a realizar a través de una plataforma virtual de aprendizaje.



Se tiene prevista la entrega de esta herramienta antes de terminar la vigencia 2018. Dicho proceso está asociado al 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”*.

#### **Plan de Capacitación e incentivos:**

La Secretaría de Servicios Administrativos (Gestión de Talento Humano) ha venido desarrollando a través del “Plan Institucional de Capacitación, Bienestar e Incentivos y Seguridad en el Trabajo” lo siguiente:

ACOMPaña: Asesoría y asistencia técnica en el desarrollo y evaluación de simulacros.

EDUCA:

Capacitación teórica específica en emergencias por tipo de brigada.

Capacitación práctica específica en emergencias por tipo de brigada - Pista de entrenamiento.

PLAN BASICO - PROGRAMAINVESTIGACIÓN DE INCIDENTES, ACCIDENTES DE TRABAJO

EDUCA:

Taller Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo

PLAN AVANZADO - PROGRAMAGESTIÓN PARA EL CONTROL DE INCIDENTES Y ACCIDENTES DE TRABAJO

EDUCA:

Formación en Operación segura de maquinaria (Guardas, mandos de protección)

Formación en conducción defensiva segura y responsable (Dirigida para conductores)

Formación en Trabajo Seguro en Alturas - Sensibilización

PLAN AVANZADO - PROGRAMAGESTIÓN EN LA PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES PROFESIONALES

ACOMPaña:

Servicios de asesoría y asistencia técnica en la Implementación del segundo pilar de desarrollo. Incluye jornadas de definición y planeación de inicio de uno o varios programas de Intervención dirigidos a los trabajadores de la empresa.

Asesoría para identificar el liderazgo y responsabilidad gerencial para implementar el PGP DME (asignación de recursos humanos, tecnológicos, financieros)

Caracterización de la problemática DME. Se dimensiona la problemática identificando los riesgos potenciales, los indicadores de gestión del PGP DME y se priorizan las áreas críticas a intervenir.

Valoración e identificación de GES a partir de la evaluación de la salud músculo esquelética (Morbilidad sentida: SIN-DME, ISOS-DME, Q-DME1, Q-DME2, entre otros), con informe técnico.

Asesoría técnica en el diseño, actualización y presentación del PGP DME (incluye el plan de acción)

Seguimiento al plan de acción y a la operatividad del PGP DME.

Socialización de informes. Asignación mínima de 2 Horas.

Análisis de material Particulado (inhalable o respirable). Incluye reporte y análisis del blanco.

EDUCA

Acciones de educación en Los Desórdenes Músculo Esqueléticos y suprevención - Programa de Gestión para la Prevención de los DME



EDUCA

Capacitación en enfermedad laboral y procedimiento para reportar.

#### **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

#### **Ejecución Presupuestal:**

La ejecución a 31 de octubre de 2018 (compromisos) alcanzó un 61%, distribuido en gastos de funcionamiento e inversión.

## **2. EVALUACIÓN DEL RIESGO**

Tal y como se expuso en el informe anterior, el mapa fue unificado con el actual mapa de riesgos de corrupción publicado en la página web del Municipio de Caldas Antioquia el cual quedo con el nombre "Mapa de Riesgos Institucional y de Corrupción Actualizado 21-05-2018", el cual tiene contemplado todos los riesgos institucionales y de corrupción por procesos.

De esta manera se facilitará el registro y seguimiento del mapa de riesgos, se evitarán confusiones al tener dos matrices de riesgos, se contribuirá el proceso de integración de los sistemas de gestión, es decir, se contará con una herramienta unificada que transversaliza la Administración Municipal bajo el contexto actual.

Decreto No. 014 de 2018, *"Por medio del cual se adopta el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2018"*, de la Alcaldía Municipal de Caldas Antioquia: <https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/7cab5-decreto-plan-anticorrupcion-2018.pdf>.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

<https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/471ab-plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-final-2018.pdf>



Mapa de Riesgos de Corrupción – Mapa de riesgos institucional, de la Alcaldía Municipal de Caldas Antioquia:

<https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/aba58-mapa-de-riesgos-de-corrupcion-pdf-final.pdf>

En septiembre de 2018 la Oficina de Control Interno realizo el segundo seguimiento AL plan anticorrupción, atención y participación ciudadana y del mapa de riesgos de la Administración Municipal de caldas: El Seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción 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”.*

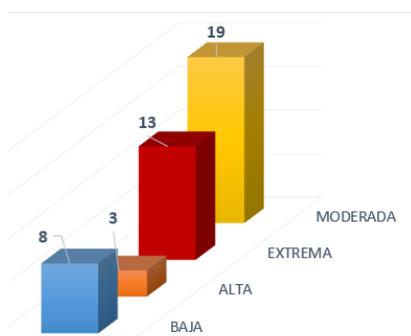
A continuación, se muestran los resultados de este seguimiento:

### 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 segundo seguimiento del 2018 se identificaron 43 riesgos distribuidos así:

ZONA DE RIESGO DE CORRUPCION	CANTIDAD DE RIESGOS
BAJA	8
ALTA	3
EXTREMA	13
MODERADA	19



Se evidencia que, de los 43 riesgos, el 44% están ubicados en zona de riesgo moderada, el 30% en zona extrema, el 7% en zona alta y el 19% en zona baja.

De acuerdo con el seguimiento y la verificación de evidencia

- La Oficina Jurídica debe oficializar mediante acto administrativo el manual de contratación y hacer la debida socialización a todas las dependencias de la Administración Municipal con el fin de evitar los riesgos que se encuentran en el mapa de riesgos institucional como son:
  - La modalidad de contratación no es adecuada para el servicio necesitado.
  - Los requisitos habilitantes pueden ser no apropiados para el proceso de contratación
  - El valor del contrato no corresponde a precios del mercado
  - El diseño del proceso no permite satisfacer las necesidades de la entidad estatal, cumplir su misión
  - Selección de un contratista que se encuentre incurso en alguna inhabilidad o incompatibilidad.
  
- La Secretaria de Planeación debe modificar los riesgos de la Secretaría de Mujer y Familia, tal como lo había solicitado la responsable de esta dependencia en el primer semestre, ya que son estos los que ha venido trabajando esta área.

A continuación, se exponen los dos riesgos que ellos poseen y en el informe se deja claro que no van a afectar la calificación.

Es de aclarar que se le hace el seguimiento respectivo a la modificación.

Proceso: Asesoría y Asistencia			Actualizado a: Abril de 2015					
Riesgo	Impacto	Probabilidad	Evaluación del Riesgo	Controles	Acciones	Responsables	Cronograma	Indicador
Insatisfacción de la comunidad	MODERADO	MODERADO	Zona de riesgo alta	Usar un lenguaje claro y adecuado Tratar de realizar todas las capacitaciones programadas y dar una buena cobertura a los usuarios y usuarias inscritas	Asesorar y orientar al usuario de una forma clara Informar oportunamente a los usuarios y usuarias sobre las capacitaciones programadas	Secretaría de la mujer y la familia	Semestral	N° de usuarios y usuarias capacitadas/ N° de usuarios y usuarias Inscritas N° de usuarios y usuarias insatisfechas/ N° de usuarios y usuarias atendidas
Falta de seguimiento	MENOR	MODERADO	Zona de riesgo moderada	Asignar una persona para hacer seguimiento a los casos remitidos a otras secretarías Llamar al usuario para hacer seguimiento	Realizar seguimiento periódico a los casos que se remiten a otras secretaría Evaluar con el usuario la satisfacción en atención de su requerimiento		Semestral	N° de seguimientos efectuados/ N° de usuarios que requieren seguimiento

Seguimiento al mapa de riesgos de la Secretaría de la Mujer y Familia:

Fecha de Seguimiento	Seguimiento	Evidencias	% CUMPLIMIENTO
31/08/2018	Se realiza consolidado de las capacitaciones realizadas por la secretaria de la mujer y la familia de mayo 1 a 30 de agosto de 2018.	Ver informe consolidado de indicadores secretaria de la mujer.	100%
31/08/2018	Se realiza consolidado de los casos de violencia contra la mujer remitidos a otras secretarías de mayo 1 a 30 de agosto de 2018..	Ver informe consolidado de indicadores secretaria de la mujer.	100%

→ La Secretaría de Servicios Administrativos debe gestionar los riesgos que posee y realizar todas las acciones para evitar que sucedan, ya que en este momento su calificación es la más baja (0%), no tiene evidencias que demuestren la forma de mitigar los mismos.

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

Proceso	Riesgo	Causa	Consecuencias
Gestión Documental	Utilizar indebidamente e 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	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.

## 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 segundo seguimiento.

Se hace una salvedad que, dentro de algunos componentes, existen actividades que no tienen porcentaje de cumplimiento ya que todavía no ha llegado a la fecha programada.



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	93%
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	91%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	69%
Componente 6: Iniciativas Adicionales	100%

Como se puede observar, el Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información tiene un porcentaje de cumplimiento del 69%, porcentaje muy bajo a comparación de los otros componentes, debido a que las siguientes dependencias incumplieron con algunos de sus indicadores:

La Secretaria de Salud:

Información publicada / Información definida = 0%

La Secretaria de Servicios Administrativos:

Adopción de esquema de publicación = 0%

Planeación de estrategia para TRV y TRD = 0%

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

### COMPARATIVO PRIMER SEGUIMIENTO VS SEGUNDO SEGUIMIENTO

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

De acuerdo con la tabla, se evidencia un avance significativo en el cumplimiento de los indicadores para este segundo seguimiento, al pasar del 59% al 91%.

Actualmente la Administración cuenta con el Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información que se encuentra en el siguiente enlace:



<https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/control/bebb4-plan-de-tratamiento-de-riesgos-de-seguridad-y-privacidad-de-la-informacion-2018.pdf>

### 3. ACTIVIDADES DE CONTROL

- Modelo de Operación por Procesos

Tal y como se expuso en el informe anterior, la Estructura organizacional de la Entidad, se encuentran documentada en la caracterización de los procesos, la cual no ha tenido ninguna modificación o actualización ya que cumple con los requerimientos normativos. El manual de funciones y competencias laborales, actualizado y modificado mediante decreto 0165, y las sensibilizaciones evidenciadas mediante planillas de asistencia por Secretaría y oficinas de la Entidad.

La Entidad consolidó el Mapa de Procesos Institucional, el cual quedó conformado por los niveles: Estratégico, Misional, de Apoyo, Transversal, y de Medición y Análisis, el cual se encuentra ajustado a los lineamientos del MECI 2014.

En el periodo evaluado se observa la aplicación de ajustes y actualizaciones en algunos de los procesos, especialmente en la parte documental, con la creación de manuales, y ajuste en algunos formatos, todos estos se encuentran en la carpeta ISO.

#### Estructura Organizacional

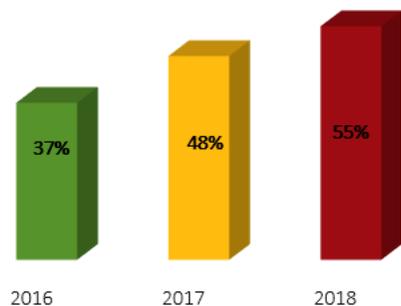
Define el objetivo de la entidad, sus funciones generales, enmarcan normativamente, la acción del Municipio, hacia los objetivos propuestos.

- Indicadores

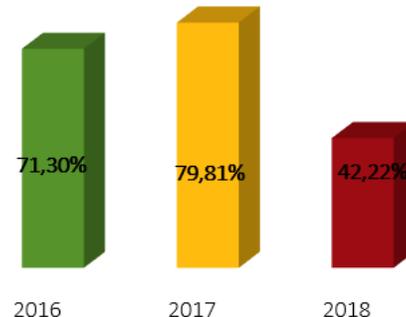
Las fichas de indicadores, el seguimiento y la revisión de los mismos, se puede evidenciar a través de las fichas de indicadores que precisa frecuencia de medición, meta, cumplimiento y análisis, actualización de las caracterizaciones de los procesos y en planillas de asistencia por cada secretaria.

SEGUIMIENTO PLAN DE DESARROLLO  
Corte a junio 30 de a2018

**Cumplimiento plan de desarrollo  
acumulado**  
(sobre el total de las metas para los 4 años)



**Cumplimiento de lo programado por  
año**



- Políticas de Operación

Para la ejecución de las actividades propias de su gestión, la Administración Municipal tiene definidos los lineamientos, límites y parámetros necesarios, a través de sus procesos y con base en disposiciones legales que enmarcan su desempeño.

Tal y como se expuso en el informe anterior, en el establecimiento de políticas de operación, Divulgación, a la fecha se encuentran documentados, se observan algunas políticas implementadas, la cuales se pueden evidenciar en la carpeta ISO.

Se documentó el Código de Integridad y se encuentra en proyecto el Comité Institucional de Gestión y Desempeño que absorbe los siguientes comités: Comité de archivo, Comité de racionalización de trámites, Comité de capacitación y estímulos, Comité de gobierno en línea, Comités de ética.

El Manual de operaciones aún se encuentra en proceso de creación y adopción.

**PQRS**

→ Se cuenta con una herramienta como es el portal institucional buscando mejorar desde las TIC la oportunidad en la información al ciudadano, los diferentes grupos de interés a través de los canales electrónicos: Ley de transparencia, Seguimientos, Contratación, Caracterización del usuario

→ Se cuenta con la CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO que se encuentra en la Web, pero no se ha socializado con los funcionarios y colaboradores de la Administración Municipal, se debe realizar la respectiva Socialización desde la inducción y reinducción.

→ Se cuenta con una encuesta de Caracterización al usuario que debe ser socializada con los diferentes Secretarios y líderes de procesos.



→ Se da cumplimiento a la Ley de Transparencia en los procesos y desde la página Web, desde donde se mantiene informado al ciudadano de los diferentes mecanismos que utiliza el Municipio de Caldas Antioquia con el fin de acercarse a la comunidad.

→ Se cuenta con acceso para personas con discapacidad a las instalaciones de la Administración Municipal.

#### 4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

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

Mediante Decreto 14 de 2017 la Administración Municipal de Caldas adopta 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.

**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



## 5. ACTIVIDADES DE MONITOREO

A continuación, se relacionan las acciones permanentes de sensibilización, monitoreo, que permiten valorar la efectividad del Control Interno de la Administración Municipal; la eficiencia, la eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos; y finalmente los resultados de la gestión, para detectar las desviaciones frente a las metas planificadas, y generar las recomendaciones para las acciones de mejoramiento de la entidad:

Desde inicios del presente año y a la fecha se han venido comunicando a los funcionarios de la administración municipal los Boletines informativos “NOTIBONIFACIO”, los cuales hacen conocer sobre las actividades realizadas desde la Oficina de Control Interno, los cuales son publicados en las carteleras, enviados por correo electrónico y por WhatsApp

La Oficina de Control Interno, viene realizando sus ejercicios de auditoria, permanentes seguimientos a la gestión, elaboración y presentación de informes, acorde con las disposiciones legales vigentes, y su programación para la vigencia 2018.

Ha presentado entre otros los siguientes informes:



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

<https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/anticorrupcion/7b1d8-informe-2do-seguimiento-paac-y-mapa-de-riesgos.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/85b58-austeridad-en-el-gasto-trimestre-3-2018.pdf>

- Informe Semestral de las PQRD de la Entidad, realizado en enero de 2018, el cual se encuentra publicado en el portal web, enlace:

[https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/control/92e61-informe-de-pqrs-primer-semestre-201820180717\\_5812.pdf](https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/control/92e61-informe-de-pqrs-primer-semestre-201820180717_5812.pdf)

- Informe pormenorizado del estado de control interno, enlace:

<https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/control/ef13e-control-interno-meci-junio-2018-publicar-web.pdf>

El **Plan Anual de Auditorías de Gestión** para la presente vigencia consta de doce (12) auditorías, adoptado mediante la Resolución 0160 del 12 de marzo de 2018, “por medio de la cual se adopta el plan anual de auditoría interna para la vigencia 2018”; a octubre se tiene un cumplimiento de ejecución del 92%.

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

Los resultados obtenidos en dichas auditorías, fueron observaciones sujetas a unos planes de mejoramiento, a 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 evidencias de estas auditorías reposan en la Oficina de Control Interno, para su consulta.

### Planes De Mejoramiento

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.

Se debe precisar en este punto que el seguimiento al componente financiero se realizó dentro de la auditoría de gestión financiera (la cual se encuentra en RESPUESTA AL PREINFORME). En el informe final se expondrán los resultados tanto de la auditoría como del seguimiento al plan.

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.

SECRETARÍA	NUMERO DE HALLAZGOS	CUMPLIMIENTO	% DE CUMPLIMIENTO
DESARROLLO	3	3	100%
TRANSITO Y TRANSPORTE	4	3,5	88%
GOBIERNO	5	5	100%
INFRAESTRUCTURA	13	10	77%
JURIDICA	3	2	67%
PLANEACIÓN	16	12,5	78%
SALUD	3	2,5	83%
SERVICIOS	8	7,5	94%

A continuación, se adjunta tabla de calificación de componentes consolidada del MECI:

	ITEM EVALUADO	CALIFICACIÓN	ESTADO
	SISTEMA DE CONTROL INTERNO - MECI 2014	92%	Implementación satisfactoria - Aun tenemos que mejorar!
<b>1</b>	<b>MODULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	96%	Implementación satisfactoria - Aun tenemos que mejorar!
1.1.	<b>COMPONENTE TALENTO HUMANO</b>	96%	Implementación satisfactoria - Aun tenemos que mejorar!
1.1.1	ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ÉTICOS	100%	Implementación total - Viva la Mejora Continua!
1.1.2	DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	92%	Implementación satisfactoria - Aun tenemos que mejorar!
1.2.	<b>COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	92%	Implementación satisfactoria - Aun tenemos que mejorar!
1.2.1	PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	100%	Implementación total - Viva la Mejora Continua!
1.2.2	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESO	96%	Implementación satisfactoria - Aun tenemos que mejorar!
1.2.3	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	89%	Implementación satisfactoria - Aun tenemos que mejorar!
1.2.4	INDICADORES DE GESTIÓN	75%	Implementación parcial - Trabajemos la mejora!
1.2.5	POLÍTICAS DE OPERACIÓN	100%	Implementación total - Viva la Mejora Continua!
1.3.	<b>COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO</b>	100%	Implementación total - Viva la Mejora Continua!
1.3.1	POLÍTICAS ADMINISTRACIÓN DE RIESGO	100%	Implementación total - Viva la Mejora Continua!
1.3.2	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	100%	Implementación total - Viva la Mejora Continua!
1.3.3	ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE RIESGO	100%	Implementación total - Viva la Mejora Continua!
<b>2</b>	<b>MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	100%	Implementación total - Viva la Mejora Continua!
2.1.	<b>COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b>	100%	Implementación total - Viva la Mejora Continua!
2.1.1	AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL Y DE GESTIÓN	100%	Implementación total - Viva la Mejora Continua!
2.2.	<b>COMPONENTE AUDITORIA INTERNA</b>	100%	Implementación total - Viva la Mejora Continua!
2.2.1	AUDITORÍA INTERNA	100%	Implementación total - Viva la Mejora Continua!
2.3.	<b>COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO</b>	100%	Implementación total - Viva la Mejora Continua!
2.3.1	PLAN DE MEJORAMIENTO	100%	Implementación total - Viva la Mejora Continua!
<b>3</b>	<b>EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	81%	Implementación satisfactoria - Aun tenemos que mejorar!

Para el periodo julio a octubre de 2018, se tiene un cumplimiento del MECI del **92%**, presentando un incremento en comparación con el diagnóstico anterior que fue del 91%, resultado favorable para la entidad; aunque aún falta mucho por mejorar.

El Sistema de Control Interno se encuentra formalmente constituido.

La implementación de las tres líneas de defensa es fundamental para lograr avances de las dimensiones de MIPG y por ende en la gestión institucional.



## RECOMENDACIONES

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 PQRSD
  - Definir y publicar un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas.
  - 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.
  - 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 PQRSD, 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 asumidas 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