



COMUNICACIÓN INTERNA

Código: F-GD-08

Versión: 09

Fecha actualización: 2020-03-17

81



2020061615412241125

200.07.07

Memorando

Junio 16, 2020 15:41

Radicado 2020-001125



Caldas Antioquia 16 de junio de 2020

Para: MAURICIO CANO CARMONA, Alcalde Municipal

De: NANCY ESTELLA GARCIA OSPINA, Jefe Oficina de Control Interno

Asunto: Informe detallado seguimiento Auditorías Internas

Respetado, Dr. CANO CARMONA, reciba un cordial saludo.

Me permito enviarle primer seguimiento del año 2020 de las Auditorías Internas de vigencias anteriores, cuyo fin es determinar el avance de las acciones establecidas en los planes de mejoramiento, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011, Decreto 1083 de 2015, Decreto 1499 de 2017.

Cordialmente,

NANCY ESTELLA GARCIA OSPINA
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Veintiuno (21) folios

	Nombres Completos	Cargo	Firma	Fecha
Proyectó:	Nancy Estella Garcia Ospina	Jefe Oficina de Control Interno		16-06-2020
Revisó	Nancy Estella Garcia Ospina	Jefe Oficina de Control Interno		16-06-2020
Aprobó	Nancy Estella Garcia Ospina	Jefe Oficina de Control Interno		16-06-2020



INFORME DETALLADO	
SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORA DERIVADOS DE SEGUIMIENTOS Y AUDITORIAS INTERNAS	
CORTE JUNIO 2020	
Jefe Oficina de Control Interno	Fecha de elaboración de informe
Nancy Estella García Ospina	Junio de 2020

1. Objetivo General: Determinar el cumplimiento y el estado de avance de las acciones establecidas en los planes de mejoramiento suscritos por las dependencias, producto de las auditorías internas que adelantó la Oficina de Control Interno en 2018, 2019.

2. Alcance: Confirmación del estado de avance de los planes de mejora definidos y gestionados por las Dependencias de la Entidad para el fortalecimiento continuo de sus procesos:

DEPENDENCIAS EVALUADAS	PROCESOS	AÑO AUDITORIA
Secretaría de Servicios Administrativos	Gobierno Digital	2018
	PQRS	2018
	Cuotas Partes	2018
	Gestión Humana	2019
	Rendición de Cuentas - MIPG	2019
Secretaria de Desarrollo	PAE y Albergue	2019
Secretaria de Gobierno	Comisaria de Familia	2018
Secretaria de Infraestructura Física	Gestion Trámite Infraestructura-Roturas	2018

Criterios asociados

- Matriz de seguimiento de planes de mejoramiento de auditorías internas, administrada por la Oficina de Control interno.
- Evidencias aportadas por cada dependencia responsable de planes de mejora.
- Ley 87 de 1993. El sistema de control interno, previsto en la Ley 87 de 1993, se enmarca como una de las dimensiones de MIPG y, busca asegurar que las demás dimensiones cumplan su propósito y lleven al cumplimiento de resultados con eficiencia, eficacia, calidad y transparencia en la gestión pública.
- Decreto 1083 de 2015, Artículo 2.2.21.1.6, literal b.
- Decreto 1499 de 2017 – Artículo 2.2.22.3.1. Actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, se adopta la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG: Política de Control Interno en su quinto componente: Monitoreo y Supervisión de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG



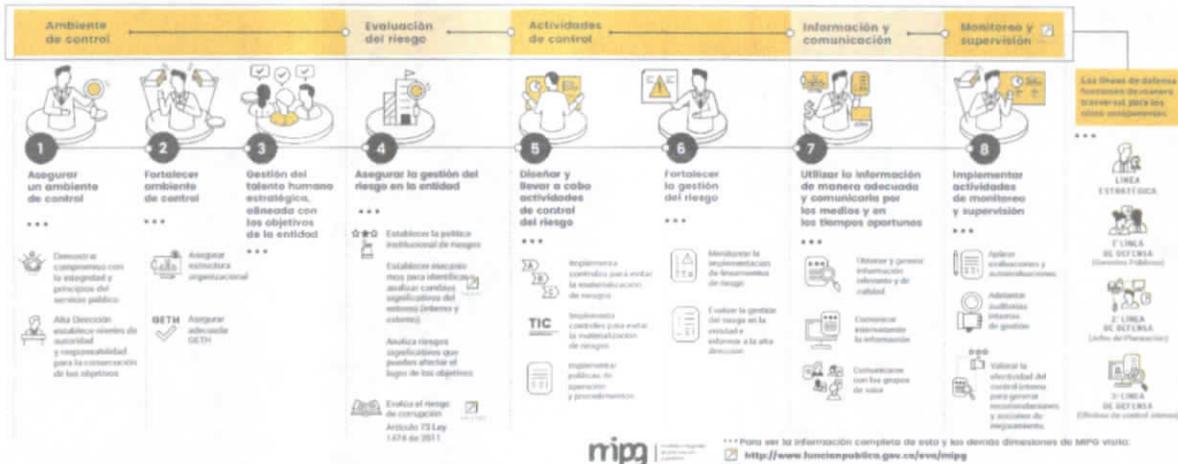
DIMENSIÓN 7 Control interno

MIPG me ayuda a controlar mi entidad

Para MIPG es importante establecer acciones, métodos y procedimientos de control interno y gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de este.

A continuación se presentan las políticas y principales acciones para desarrollar esta dimensión:

Política de control interno



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública - MIPG

A continuación, se expone el seguimiento de auditorías Internas realizadas en vigencias anteriores:

Gobierno Digital						
Secretaría de Servicios Administrativos						
Líder de proceso auditado	Riesgos identificados	Acción correctiva	Descripción de la actividad	Meta	Observaciones y evidencias	% de cumplimiento
	1. No se tiene registro de Activos de Información publicado en la Web.	Actualizar y publicar el Registro de Activos de la Información.	Siendo el archivo responsable, se concluye que hasta la fecha existe un listado maestro de documentos F.G.D -02 de inventario, falta actualizarlo y montarlo en el formato de activos de información.	Actualizar listado de activos de información.	Este hallazgo se da por cerrado. Efectivamente se ha suministrado un link alojado dentro de la página web de la alcaldía de Caldas (https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/registro_activos_informacion), dentro del cual se puede encontrar un archivo llamado "Cuadro de Caracterización Documental". Es de anotar que el archivo previamente mencionado no posee código, versión ni fecha de revisión.	100%
	No se cuenta con un índice de información.	Clasificar y publicar el índice de información clasificada y reservada.	En primer lugar se debe realizar el punto 1, para la realización de ésta actividad correctiva.	Publicación del índice	Este hallazgo se da por cerrado. Se suministra el link https://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/registro_activos_informacion que daría fe de la publicación del índice de información reservada y clasificada.	100%
	No está actualizado el programa de Gestión Documental	El Sistema de Gestión Documental está en proceso de aprobación de los recursos financieros para la compra de los equipos solicitados por el AMVA para poder proceder a su actualización. Es	Aprobación del presupuesto por parte de la administración municipal.	Inicia la actualización del programa de gestión documental.	Este hallazgo se da por cerrado. Se facilita el siguiente link http://192.168.1.9/SIM/ingreso.asp por medio del cual se puede ingresar al sistema de gestión documental de la Administración Municipal. De igual forma se suministran copias de actas de liquidación de convenio con el área	100%

	importante anotar que el programa ya está documentado, solo le faltan que se le asignen recursos.			metropolitana, al igual que un registro fotográfico de la instalación y actualización de dicho programa y la lista de asistentes a la actividad en cuestión.	
No se cumple a cabalidad con el esquema de publicación	Revisar y ajustar el esquema de publicación.	Revisar y ajustar los diferentes medios de publicación como lo son: plataforma de trámites y servicios, página WEB, chat en línea; que estos estén funcionando sin ningún inconveniente.	Ajustar el esquema de publicación.	Este hallazgo se da por cerrado. Se suministra el siguiente documento: https://www.caldasantioquia.gov.co/uploads/entidad/control/d1cb1-esquema-de-publicaciones.pdf , el cual efectivamente da muestra de un esquema de publicaciones para el año 2019.	100%
Se detectaron falencias en el diagnóstico de usabilidad del portal institucional.	Habilitar mecanismos electrónicos para que los usuarios puedan suscribirse a servicios de información.	Habilitar mecanismos electrónicos para que los usuarios puedan suscribirse a servicios de información.	Mecanismos electrónicos habilitados	Este hallazgo <u>cumple parcialmente</u> . Dentro de un documento aportado como evidencia, llamado "Plan de Mejoramiento GOBIERNO DIGITAL", existe una pestaña llamada Usabilidad, la cual tiene información relacionada con el hallazgo en cuestión. Como los mismos encargados del procedimiento demuestran dentro de dicha información, no todos los parámetros están cumpliendo a cabalidad, dando incluso un resultado global de cumplimiento del 85%.	85%
No se evidencia Normograma actualizado en el subproceso de comunicaciones.	Actualizar Normograma con la ley de transparencia en el subproceso de comunicaciones	Actividades para actualizar Normograma	Normograma actualizado	Este hallazgo <u>se da por cerrado</u> . Se informa que este hallazgo está incluido dentro del ISO con código F-EM-14, el cual tiene fecha de actualización del 26 de diciembre de 2019	100%
Hay carencia En la caracterización de los usuarios	Realizar la caracterización de usuarios.	En la actualidad no existe no existe, hoy día existe el comité de MYPG. Se está a la espera de que planeación tabule las encuestas de caracterización de usuarios.	Se Cumple parcialmente ya que falta subirla a la plataforma como evidencia, pero se tiene físicamente.	Este hallazgo <u>se da por cerrado</u> . Se envía por medio digital un documento en formato EXCEL llamado "Consolidación Caracterización Usuarios 4 de abril de 2019". En este se evidencia una caracterización de 406 residentes del municipio de Caldas.	100%
No hay estrategias de promoción y divulgación de servicios y resultados de los ejercicios de Consulta	Diseñar estrategias de promoción y divulgación de servicios y resultados de los ejercicios de consulta a los usuarios.	Se asignó un link donde hay un traductor en la página Web	Estrategias en ejecución.	Este hallazgo <u>se da por cerrado</u> . Se suministra un archivo llamado "Plan de Redes 2020", en el cual da muestra de un completo informe el cual tiene como objetivo general, y cito, Incrementar las interacciones y reacciones de las redes sociales oficiales de la Administración Municipal, por medio de los entornos digitales, como un mecanismo de información eficaz que beneficie a la comunidad Caldeña y genere un canal óptimo de comunicación.	100%
Incumplimientos en los % de componentes de TIC, para Áreas como Servicio, Gobierno Abierto, y Seguridad y Privacidad de la Información.	Realizar planes de mejoramiento continuo de sus canales y acciones de participación en línea. Realizar monitoreo a los Indicadores para control de Indicadores y dar a Conocer a los líderes de Gobierno Digital la Normatividad vigente.	no se cumple con los indicadores % de componentes de TIC		Este hallazgo se mantiene. No se suministró evidencia alguna relacionada con este hallazgo. Se argumenta que "hay que implementar un Plan de Mejoramiento porque no está alineado Planeación, Comunicaciones y Servicios Administrativos en el tema de este tipo de estrategias".	0%

<p>No existe un sistema de turnos que garantice la atención oportuna, ni una estrategia para brindar información de apertura que guíe el usuario durante su estancia en las instalaciones de la Administración Municipal.</p>	<p>Debido a la Infraestructura de contingencia por la construcción del nuevo CAM no contamos con el espacio suficiente para una oficina de atención al ciudadano con personal idóneo que tenga conocimiento en Servicio al Cliente que se dedique exclusivamente a atender a los usuarios mediante un sistema de turnos, teniendo en cuenta que desde la dependencia de archivo se cuenta con la ventanilla única de correspondencia y atención al ciudadano, donde se propende por la atención en orden de llegada, velando desde el civismo y el orden, respecto de las otras dependencias corresponde a su labor misional</p>	<p>Mediante la creación de la oficina de atención al ciudadano de (PQRS) se va a implementar un sistema de turnos que garantice la atención oportuna</p>	<p>Implementar sistemas de turnos.</p>	<p>Este hallazgo <u>se mantiene</u>. Dado que la Oficina de Atención al Usuario aún no es una realidad, por consiguiente no se ha implementado este sistema de turnos</p>	<p>0%</p>
<p>No se evidencian mecanismos para la atención a la población incluyente del Municipio (como taquillas especiales de atención personalizada)</p>	<p>Debido a la Infraestructura de contingencia por la construcción del nuevo CAM no contamos con el espacio suficiente para una oficina de atención al ciudadano con personal idóneo que brinde atención personalizada, teniendo en cuenta que dentro de las labores operativas que se realizan desde la oficina del archivo central, existe una ventanilla única de correspondencia y atención al ciudadano, donde se le brindarle la atención oportuna al ciudadano en el momento que lo requiera, ya que todo el personal que ingresa a la Administración se dirige con sus solicitudes o PQRS a esta dependencia.</p>	<p>Crear una oficina de atención al usuario de (PQRS) que brinde solución inmediata y atención personalizada.</p>	<p>Crear una oficina de atención al usuario</p>	<p>Este hallazgo <u>se mantiene</u>. (Se argumenta que mediante la <u>Ordenanza 17 de 2018</u> se dicta que la atención al usuario no es un tema que le corresponde a Gestión Documental) Justifican que realizar cambios estructurales que permitan la atención integral que requieren las personas discapacitadas es un proceso costoso y de grandes magnitudes, más sin embargo actualmente se trata de implementar el apoyo de "anfitriones" (personas con habilidades como lenguaje de señas, entre otras) que apoyen las diligencias de estos ciudadanos. Se menciona que la contratación de estos "anfitriones" está en proceso. Que estos provendrían del SENA, pero que dado a que las cualidades de estas personas son tan demandadas, se han sufrido retrasos.</p>	<p>50%</p>
<p>Se evidencia que en las diferentes dependencias no tienen claro el cumplimiento para garantizar la accesibilidad del usuario y algunos funcionarios no tiene claro que todo servidor público podrá recibir cualquier petición, esto debido a la falta de capacitación.</p>	<p>Ausencia del personal de la Administración Municipal a las capacitaciones de PQRS convocadas por el técnico operativo del Archivo y el Secretario de Servicios Administrativos en repetidas ocasiones, con el fin de que el personal de la Administración, tenga claridad en el manejo de la plataforma y el procedimiento de PQRS. Otra causa es la falta de atención por parte del receptor al momento de recibir la inducción</p>	<p>Convocar mediante comunicación interna de una forma más comprometedoramente al personal de la Administración Municipal incluyendo a todos los Secretarios y Jefes de Oficina de tal forma que puedan exigir al personal que está a su cargo, la asistencia a las capacitaciones de PQRS que se dictaran personalizada en las instalaciones del Archivo Central con las personas idóneas.</p>	<p>Hacer convocatoria.</p>	<p>Este hallazgo se da por <u>cerrado</u>. Se proveen evidencias, tales como listas de asistencia, registros fotográficos y comunicaciones internas, que demuestran que efectivamente se dictaron capacitaciones y se promulgó entre todas la dependencias la correcta implementación de las PQRS</p>	<p>100%</p>
<p>No se ha socializado con los funcionarios de la Administración Municipal la carta de trato digno al usuario que se encuentra en la página Web</p>	<p>Desde el área de Talento Humano y el área de Archivo Central no se tenía conocimiento de la existencia de una carta de trato digno que se debía socializar.</p>	<p>El área de Gestión Humana se encargará de socializar y notificar a todo el personal de la Administración Municipal la carta de trato digno que se encuentra publicada en la página Web de la Alcaldía. De igual manera la funcionaria del Archivo Central Maribel Raigosa encargada de las PQRS, en cuento se enteró de la existencia de este documento empezó a</p>	<p>Socializar la carta de trato digno.</p>	<p>Este hallazgo <u>se mantiene</u>. La carta existe, pero se asevera que en la actualidad está sufriendo cambios en su presentación para que la información se presente de manera más didáctica y los interesados puedan entenderla con más facilidad. Aún no existe una fecha específica donde se va a empezar a realizar la socialización</p>	<p>45%</p>



		notificarlo a los usuarios externos que se notifican personalmente para recibir la respuesta de PQRS en el Archivo Central, a los cuales se les hace entrega de la carta de trato digno.			
Se observa que algún servidor público directamente en atención al usuario le falta preparación en derechos, deberes y principios de derecho a la información.	No se ha socializado la carta de trato digno para que los funcionarios tengan claro sus derechos y deberes como servidores públicos	El área de Gestión Humana se encargará de socializar y notificar a todo el personal de la Administración Municipal una comunicación interna generalizada, junto con la carta de trato digno que se encuentra publicada en la página Web de la Alcaldía. Con el fin de que los funcionarios tengan claro cómo deben tratar y dar información concreta a todos los usuarios que ingresen a la Administración	Socializar una comunicación interna generalizada para que tengan claridad de cómo tratar y dar información concreta.	Este hallazgo se da por cerrado . Nos suministran evidencia en formato P-GD-06 que da claridad en el tratamiento de las PQRS.	100%

Cuotas partes 2018					
Líder de proceso auditado		Secretaría de servicios administrativos			
Riesgos Identificados	Acción correctiva	Descripción de la actividad	Meta	Observaciones y evidencias	% de cumplimiento
Se logra establecer en este ejercicio de auditor, que para la vigencia 2017, no se realizaba el respectivo control y seguimiento las entidades de responsabilidad compartida el pago de las cuotas partes; ello implica una serie de incumplimientos, ajustes y deducciones realizadas a mutuo propio por estas entidades sin la debida verificación por parte de la Administración Municipal.	Seguimiento a las cuotas partes compartidas con las entidades que se comparten.	En el año 2018, se ha realizado las acciones correctivas, verificando con cada entidad que se tiene cuotas partes el valor a pagar, el incremento respectivo y las novedades que se presentan, este seguimiento se realiza de manera mensual.	Realizar el control y el seguimiento de las cuotas partes con las entidades Cuotapartistas.	Se está realizando el respectivo seguimiento y control de las cuotas partes por pagar y Hacen caso omiso de las cuentas de cobro, se realizará un derecho de petición para el Ministerio de Salud. Derecho de petición narrando todo lo que se ha presentado con este caso y hacer la actualización de los cobros que se deben desde el 2016 a la fecha; a la fecha van 4,500.000 solo capital sumándole a eso los intereses; existe una desventaja por ausencia de software. Empleando la Herramienta Pasivocol se esperan asignación de usuario, una vez asignado ingresara app de pasivocol de tasas vencidas acorde al interés, cifra real y concreta para tener en cuenta al derecho de petición, está pendiente, pero se trabaja para eso. Ya que no se está atendiendo las cuentas de cobro, se está trabajando en este tema por lo cual el hallazgo permanece.	70%
Con relación a lo anterior se logra establecer que la tarea actual que tiene la Oficina de Servicios Administrativos del Municipio de Caldas es verificar y conciliar con las entidades con las que se comparte responsabilidades con antelación a la fecha de reajuste, con el fin de evitar pagos que no coinciden y evitar que se genere intereses del saldo pendiente.	En el año 2018, se concertó con las Entidades con las cuales se comparte cuotas partes para el cobro del reajuste del incremento de las mesadas pensionales.	Se concreta con las entidades con las cuales se comparte	Se realicen los incrementos pensionales de acuerdo a lo establecido en la ley Colombiana.	A la fecha y mes a mes se controla esta situación para que no se cobre interés de mora, para tener un control específico. A la fecha se han realizado todos los ajustes pertinentes.	100%
En desarrollo de este criterio normativo es indispensable reiterar en la obligación de generar una ruta o establecer el procedimiento correspondiente al proceso de cuotas partes, ello con el apoyo y compromiso de la oficina de la Secretaría de Servicios Administrativos y consecuente a lo anterior documentar el procedimiento de cómo se debe desarrollar esta actividad, ya que ello permite que se ejecute la misma actividad acorde a la normatividad vigente y con el lleno de todos los requisitos exigidos, esto tendrá como valor agregado que se pueda utilizar como herramienta para el debido recaudo público.	Crear el procedimiento necesario para el cobro y pago de cuotas partes, documentar el paso a paso.	Para llevar a cabo dicho procedimiento para el cobro y pago de cuotas partes pensionales, se hace necesario la creación del cargo de Profesional Universitario de Planta por parte de la entidad.	Crear el manual de funciones y procedimientos para el cobro de cuotas partes.	En la actualidad este hallazgo se mantiene ya que No hay un formato específico ISO, y tampoco existe un manual de funciones, había un adelanto de la persona a cargo anteriormente pero no se evidencia.	0%



	margen de error es casi nulo"				
Es de vital importancia que se tenga un archivo debidamente organizado en el proceso auditado, entendiéndose que es un procedimiento sensible y que permite al ciudadano pedir información de manera constante, por ello se debe contar con una base de datos confiable y veraz del tema de cuotas partes, para lograr tenerse la misma como material de consulta tanto para entidades públicas, privadas y público en general que hagan parte de este proceso.	De acuerdo a la normatividad vigente se implementará todo lo relacionado con la ley de archivo y custodia de resoluciones e información sensible de los pensionados sustitutos.	En la oficina de Servicios Administrativos se adecuará un archivo físico que cumpla con todos los requisitos de ley para la custodia de las resoluciones de pensión de los beneficiarios.	Creación de un archivo para la búsqueda de resoluciones de pensiones.	En la actualidad hay un avance evidente ya que se maneja un archivero por pagar y otro por cobrar, hay un archivero de cuotas partes por año para ser más controlado, se maneja un directorio por entidades y se sitúa los respectivos cobros por entidad, se debe considerar tener el archivo físico como digital para el cumplimiento de la normatividad vigente, el hallazgo se mantiene con intención de que exista además digitalizado.	85%

Gestión Humana					
Líder de proceso auditado		Secretaría de Servicios Administrativos			
Riesgos identificados	Acción correctiva	Descripción de la actividad	Meta	Observaciones y evidencias	%de cumplimiento
Solicitar a Gestión de Calidad la actualización de la caracterización al proceso de Talento Humano y los formatos que así lo requieran de acuerdo a las modificaciones que se le ha hecho al proceso.	Proceso y formatos desactualizados	Se tuvo asesoría con la Universidad de Medellín, y de acuerdo al avance en la implementación del MIPG en el proceso de Gestión estratégica del talento humano se desarrolló una nueva caracterización	Validar la caracterización con el plan de desarrollo vigente y solicitar actualización a calidad para actualizar el proceso	este hallazgo cumple parcialmente ya que los formatos F-TH-01 Necesidades de capacitación, F-TH-04 Inducción de personal, F-TH-07 Capacitaciones por funcionario Y F-TH-10 Modificar evaluación virtual; Aún faltan por actualizar. Los siguientes formatos están ya modificados en la ISO D-TH-07 Política ambiental, D-TH-08 Política de convivencia laboral, D-TH-09 Política de uso de elementos de protección personal, D-TH-10 Política de prevención del consumo de alcohol y drogas, D-TH-11 Política de respuesta ante emergencias, D-TH-12 Política de seguridad vial, D-TH-05 Reglamento de higiene y seguridad industrial, D-TH-06 Acta de asignación de responsabilidad en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, D-TH-13 Política de seguridad y salud en el trabajo, F-TH-51 Objetivos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	85%
Estudiar junto con el área de gestión de Calidad, las recomendaciones dadas por el DAFP para el levantamiento y modificación de los procesos y procedimientos.	Los procesos no cuentan con manuales de procedimiento	Adelantar con gestión de calidad un plan de acción para levantar procedimientos	Tener procedimientos y tareas estructuradas para cada proceso	Esta actividad se encuentra en desarrollo ya que en febrero de este año se solicitó una asesoría en la ESAP con el radicado No E-2020-002446 y los procesos que va a realizar el área de calidad se encuentra pendiente de revisión.	70%
Realizar una reorganización de las Hojas de Vida	Algunas hojas de vida con inconsistencias en su archivo	Iniciar una revisión de las hojas de vida y organizarlas de acuerdo a las recomendaciones archivísticas	Tener organizadas las hojas de vida correctamente	Esta labor se encuentra al día, por lo tanto este hallazgo es cerrado	100%

MIPG – Rendición de Cuentas					
Líder de proceso auditado		Secretaría de servicios administrativos			
Riesgos identificados	Acción correctiva	Descripción de la actividad	Meta	Observaciones y evidencias	%de cumplimiento
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	Se basará en el Manual Único de Rendición de Cuentas y de acuerdo al marco Jurídico establecido CONPES 3654 de 2010 y ley 1757 de 2015	Conocer el Manual Único de Rendición de cuentas, el marco jurídico CONPES 3654 de 2010 y ley 1757 de 2015	Suministrar evidencias	Este hallazgo se da por cerrado. Se ha suministrado una carpeta llamada "Redes sociales y Decretos" donde se puede evidenciar una extensa compilación de estadísticas que han sido medidas a lo largo del año en curso a través de medios digitales. En este se pueden observar de igual forma cómo las personas interactúan con la información relacionada con las actividades que realiza la administración Municipal. Se facilita de igual manera una lista de documentos oficiales, como lo son decretos, que son publicados en la web institucional, los cuales informan al público en general de la normativa que se va generando con respecto a medidas administrativas de la Alcaldía de Caldas.	100%
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	Se basará en el Manual Único de Rendición de Cuentas y de acuerdo al marco Jurídico establecido CONPES 3654 de 2010 y ley 1757 de 2015	Conocer el Manual Único de Rendición de cuentas, el marco jurídico CONPES 3654 de 2010 y ley 1757 de 2016	Suministrar evidencias	Este hallazgo se da por cerrado. Se argumenta que la rendición de cuentas es un tema particular, que corresponde únicamente a la Administración Municipal y que este no va en articulación a otros entes territoriales como lo son por ejemplo la Gobernación de Antioquia o el AMVA. En este caso, se ha facilitado una carpeta llamada "Evidencias Información de otras Entidades" donde se pueden encontrar un calendario en el cual está plasmada información de interés para la ciudadanía en lo que respecta a normas emitidas por diferentes entes de carácter nacional, desde la Presidencia hasta la el mismo Área Metropolitana del Valle de Aburrá. En este caso, todas estas medidas y normas si son tomadas de manera articulada entre todas las entidades participantes. Cabe resaltar que lo más importante de las evidencias suministradas es el libreto y el video con el cual el alcalde municipal da a conocer a toda la ciudadanía la gestión que ha realizado en los primeros 100 días de gobierno, a través de 5 bloques temáticos: empalme, primeras acciones, COVID 19, Plan de Desarrollo y situación financiera actual.	100%
Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación de los ejercicios de rendición de cuentas	se basará en la Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en el marco jurídico establecido en la ley 489 de 1998, ley 1757 de 2015 y Manual de Gobierno en Línea	Capacitación de equipo de trabajo	Equipo Capacitado	Este hallazgo se da por cerrado. Se argumenta que, uno de los rubros de inversión más importantes de la Alcaldía Municipal en la actualidad es el equipo de comunicaciones. La doctora Carolina Gil infiere que es un "equipo muy vasto, un equipo con toda la experticia, un equipo muy dinámico...". Aseguran que este equipo de comunicaciones está implicado en todos los procesos de la Administración Municipal, dado que todo requerimiento generado por alguna secretaría en particular, se gestiona a través de este grupo de trabajo. Se ha suministrado una única evidencia la cual está contenida en una carpeta llamada "Requerimientos Comunicaciones 2020", en la cual se puede observar las solicitudes de otras dependencias a susodicho equipo, en todo lo relacionado a creación y difusión de piezas audiovisuales.	100%

<p>Definir los espacios exitosos de rendición de cuentas de la vigencia anterior que adelantará la entidad</p>	<p>Se basará en el Manual Único de Rendición de Cuentas y de acuerdo al marco Jurídico establecido CONPES 3654 de 2010 y ley 1757 de 2015</p>	<p>Definir espacios exitosos de rendición de cuentas</p>	<p>Espacios Definidos</p>	<p>Este hallazgo se da por cerrado. Se informa que dada a la situación que a la actualidad se vive con el COVID-19, se ha vuelto complejo la organización de un espacio presencial para la rendición de cuentas, por lo cual se ha optado por la masificación de la información por medio de redes sociales. Se ha suministrado una lista en Excel llamada "Métricas Facebook Live". En este archivo da cuenta de la cantidad de personas a las cuales aproximadamente alcanza la difusión de los todos los mensajes institucionales, en especial los relacionados al manejo actual que se le está dando a la contingencia sanitaria dentro del municipio.</p>	<p>100%</p>
<p>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</p>	<p>se basará en el marco jurídico establecido CONPES 3654 de 2010 y ley 1757 de 2015</p>	<p>Establecer el cronograma de ejecución de las actividades</p>	<p>Establecer Cronograma</p>	<p>Este hallazgo se da por cerrado. Se suministra un archivo llamado "Cronograma de Trabajo según requerimientos". Es en esencia el mismo documento llamado "Requerimientos Comunicaciones 2020", pero cumple su función básica de determinar los tiempos de ejecución y las actividades que se están llevando a cabo para rendir cuentas a la ciudadanía en la actualidad.</p>	<p>100%</p>
<p>Preparar la información sobre contratación (Procesos contractuales y gestión contractual) asociada a los programas, proyectos y servicios implementados, verificando la calidad de la misma y a los diversos grupos poblacionales beneficiados</p>	<p>Apoyarse en el documento Guías para la implementación de la Ley de transparencia y de acuerdo al marco jurídico establecido en la ley 1712 de 2015</p>	<p>Se va a preparar la información basados en los documentos normativos</p>	<p>Preparar la Información</p>	<p>Este hallazgo se mantiene. En la actualidad solamente se suministró una evidencia llamada "Contratistas área de comunicaciones", dentro de la cual se visualiza los números de contrato de ciertos funcionarios junto con sus nombres, la secretaría a la cual pertenecen, su respectivo sector de trabajo y el proyecto al cual están vinculados al día de hoy, más ese documento no evidencia una efectiva subsanación del hallazgo en cuestión. Es necesario ajustarse a la sugerencia que se ha extendido en el informe final.</p>	<p>20%</p>
<p>Preparar la información sobre la gestión realizada frente a los temas recurrentes de peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas por la entidad</p>	<p>Informar sobre la reasignación del proceso</p>	<p>Informar sobre la reasignación del proceso</p>	<p>Informar sobre la reasignación del proceso</p>	<p>Este hallazgo se da por cerrado. Aunque la causa del hallazgo y la acción correctiva están relacionadas a una "reasignación del proceso", en la actualidad la persona encargada comenta que hay una matriz en proceso de realización (la cual fue adjuntada a la lista de evidencia en un formato EXCEL llamado "Matriz Temas y Subtemas PQRS"), la cual pretende determinar de una manera más acertada quién puede dar una respuesta más oportuna en un tema específico en lo que respecta a las PQRS que son relacionadas a Servicios Administrativos.</p>	<p>100%</p>
<p>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</p>	<p>Se basará en el Manual Único de Rendición de Cuentas y de acuerdo al marco Jurídico establecido CONPES 3654 de 2010 y ley 1757 de 2015</p>	<p>Se va a preparar la información basados en los documentos normativos</p>	<p>Entregas de actas y copia de contenidos</p>	<p>Este hallazgo se sostiene. Se provee una evidencia que, aunque si fomenta un espacio de diálogo a través de medios digitales, no concuerda con lo solicitado en el Plan de Mejoramiento. Antes del 19 de marzo, según lo menciona la Doctora Carolina Gil, si se venían realizando reuniones con entes territoriales como ASOCOMUNAL, ejecución del Plan de Desarrollo, y según ella si existen tales actas, las cuales no se adjuntaron; solamente se envió una evidencia fotográfica de la cual no existe certeza a qué se relaciona. También se menciona que existe una presentación relacionada e incluso una caracterización de los asistentes a dichas reuniones, las cuales tampoco fueron adjuntadas.</p>	<p>40%</p>

<p>Formular, previa evaluación por parte de los responsables, planes de mejoramiento a la gestión institucional a partir de las observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas</p>	<p>Contenido: Dependencia, Fuente que origino el hallazgo, Descripción/Hallazgos-Situación Detectada, Acción Correctiva - Actividades, Fecha y Responsable</p>	<p>Se va a preparar Plan de Mejoramiento de acuerdo a las recomendaciones</p>	<p>Presentar Plan de Mejoramiento</p>	<p>Este hallazgo se sostiene. La evidencia adjuntada no califica como aporte para subsanar el hallazgo. El documento aportado, llamado "Solicitudes 2020", no tiene relación alguna con un Plan de Mejoramiento, dado que son respuestas ciudadanas a publicaciones emitidas por la dependencia de comunicaciones a través de redes sociales. No necesariamente está determinando qué acciones se están tomando para mejorar la gestión institucional a partir de la participación ciudadana.</p>	<p>20%</p>
<p>Realizar Respuesta escrita, 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</p>	<p>Autodiagnóstico de Gestión de la Rendición de Cuentas-MIPG</p>	<p>Dar respuesta escrita a las preguntas de los ciudadanos en e proceso de rendición de cuentas</p>	<p>Dar respuesta escrita y publicarlas en la página web y medios de difusión oficiales</p>	<p>Este hallazgo se da por cerrado. Se suministra, al igual que en el hallazgo #9, un formato en EXCEL llamado "Solicitudes 2020", dentro del cual se evidencian respuestas a inquietudes ciudadanas a través de las redes sociales, las cuales se dan dentro del término de tiempo que se estipula en el hallazgo en cuestión.</p>	<p>100%</p>

PAE, HUERTAS Y ALBERGUE					
Líder de proceso auditado		Secretaría de desarrollo			
Riesgos identificados	Acción correctiva	Descripción de la actividad	Meta	Observaciones y evidencias	%de cumplimiento
<p>No se identifica una participación directa desde la Secretaría de Educación en el programa del PAE tal como debe ser el compromiso desde la secretaría, se viene realizando este programa con la participación y responsabilidad directa de la Secretaría de Desarrollo del Municipio de Caldas de este modo no se cumple bajo la responsabilidad de la Secretaría de Educación como está enmarcado desde el proyecto del Ministerio de Educación</p>	<p>Desde la Secretaría de Desarrollo se procuró integrar a la Secretaría de Educación invitándolos a las mesas de seguridad alimentaria, además de que hacen parte del comité municipal de alimentación escolar, de hecho para el año 2019, la secretaria de educación aportó \$40,000.000 para la adquisición de enseres para los restaurantes escolares.</p>	<p>Se vincula a la Secretaría de Educación en las mesas de seguridad alimentaria y en el comité municipal de alimentación escolar, además se dejará la recomendación en el empalme, para que el Plan de Alimentación Escolar sea manejado por la secretaria de educación o en su defecto por la Secretaría de Salud</p>	<p>Secretaria de Educación o de Salud encargada desde el POAI del Plan de Alimentación Escolar</p>	<p>Este hallazgo se da por cerrado, dado que las evidencias suministradas a la Oficina de Control Interno son de recibo. El hecho de que Secretaría de Educación esté involucrado en este proceso hace parte de una directriz que se proyecta de manera independiente desde cada ente gubernamental. Aparte de esto, sugiere que las evidencias ya existían de manera previa, y que posiblemente estas se ignoraron en el momento que se realizó la auditoría.</p>	<p>100%</p>
<p>A. La Convocatoria a la Mesa de Seguridad Alimentaria la realiza la Secretaría de Desarrollo, se evidencia nuevamente la falta de participación de la Secretaría de Educación como responsable.</p> <p>B. De otro modo para el 2017 se encuentran tres secciones con soportes de Actas con las siguientes fechas: Primera Mesa el día 17 de marzo de 2017, Segunda Mesa para el día 13 de Julio de 2017, Tercera Mesa para el 22 de septiembre de 2017. Para el año 2018 sólo se realiza la Primera Mesa el día 13 de marzo de 2018 y la Segunda Mesa para el 25 de Julio de 2018, es decir que quedó faltando una por realizar. Para el año 2019 sólo se ha realizado la Primer Mesa el día 27 de Febrero, es decir que para la realización de esta auditoría estaría faltando la Segunda y Tercer Mesa de Seguridad Alimentaria</p>	<p>Se citará a una nueva reunión de la Mesa de Seguridad Alimentaria donde se hará un balance de las actividades realizadas durante este año, y lo que se espera para el año 2020</p>	<p>Se celebrará la 2ª Mesa de Seguridad Alimentaria y Nutricional del Municipio de Caldas en el mes de Diciembre, y se dará un informe de las actividades realizadas durante el 2019 y lo que se espera realizar para el año 2020</p>	<p>Mesa de Seguridad Alimentaria reunida con lista de asistencia y acta de la reunión diligenciada</p>	<p>Este hallazgo se da por cerrado, dado que, aunque para el año 2019 efectivamente sólo se hizo una Convocatoria a la Mesa de Seguridad Alimentaria, en ningún momento quedó especificado que estas se debían de realizar por lo menos 4 veces al año de manera trimestral (basados en los 4 COMPES que se tramitan a lo largo del año). Las evidencias de las reuniones quedan así mismo como evidencia para sustentar el recibo de este hallazgo por parte de la Oficina de Control Interno.</p>	<p>100%</p>

<p>En esta institución se pudo evidenciar con que no se cuenta con el menaje adecuado para la labor. Algunos de los operarios les toca llevar los utensilios para desarrollar de manera efectiva la actividad. Los operarios afirman que se le ha solicitado al operador y al municipio con el fin de dar solución</p>	<p>Gestionar los recursos necesarios para la compra de un nuevo menaje para los restaurantes escolares</p>	<p>Se gestionan los recursos necesarios, donde la la secretaria de educación aportó \$40,000.000 y la Secretaría de Desarrollo aportó \$20,000.000 para dar inicio al proceso de licitación pública, el cual fue adjudicado y se dio inicio en la fecha del 30/10/2019, para la adquisición de nuevo menaje para las escuelas del municipio de Caldas, adquiriendo licuadoras, picadoras, ollas, cocas, termómetros para todas las instituciones y neveras, congeladores, refrigeradores y fogones para las instituciones que lo requerían</p>	<p>Escuelas dotadas con menaje suficiente para la correcta operación del programa</p>	<p>Este hallazgo se da por cerrado, dado que según el contrato 666 suscrito en su momento por la Administración Municipal, en este queda evidenciado la adquisición del menaje requerido para que los colaboradores de los restaurantes escolares pudieran realizar de manera efectiva sus labores, más, sin embargo, en este contrato no quedó especificada la totalidad de las obligaciones del contratista, entre las que se encontraba el despacho de este menaje hacia los sitios que urgen del mismo. Los utensilios fueron dejados en la Institución Educativa Joaquín Aristizábal, desde donde la Administración se tuvo que hacer cargo de su distribución.</p>	<p>100%</p>
<p>Se evidencia en el momento de la visita del equipo auditor que algunos insumos para la preparación de alimentos que envía el operador no se encuentran en buen estado, como lo son la zanahoria y la carne de res. En algunas ocasiones no llegan de muy buena calidad y esto impide brindar en muchas ocasiones un mejor servicio a los niños que asisten al restaurante escolar</p>	<p>Se reunió con el operador, en el cual se le expresó nuevamente que deben de realizar el reemplazo de los alimentos que no cumplan. Además se habló nuevamente con el personal manipulador y se les recordó que es obligación de ellos revisar la calidad del mercado y hacer los respectivos reportes a la supervisión del contrato o al operador de los alimentos que no cumplan para que estos puedan ser reemplazados en el menor tiempo posible.</p>	<p>Se capacita nuevamente al personal manipulador de alimentos para dar claridad que deben realizar los reportes lo antes posible, cuando se evidencien alimentos que no cumplen con la calidad establecida por el programa de Alimentación Escolar, con el fin de poder realizar el reemplazo y la reposición de todos los alimentos que presenten inconsistencias.</p>	<p>Alimentos del Programa de Alimentación Escolar entregados de la mejor calidad posible y permitida y en caso de presentarse alguna inconsistencia a esta debe reportarse al operador o a la supervisión del contrato</p>	<p>Este hallazgo se da por cerrado, ya que según los auditados, en la actualidad se implementa un formato gubernamental de carácter obligatorio (adjuntado a la evidencias), donde se registra y se verifica el transporte, la calidad y el bodegaje de los suministros utilizados para la preparación de los alimentos. También se evidencia por medio de fotografías tomadas por los funcionarios de la Secretaría de Desarrollo que Nutriser, la empresa encargada en la actualidad del bodegaje y entrega de estos suministros para el Municipio, realiza de forma óptima sus procedimientos teniendo en cuenta las medidas de salubridad necesarias, para que todos los elementos se conserven de manera adecuada.</p>	<p>100%</p>
<p>No existe Manual de Procedimientos que pueda dar un enfoque sistemático de lo que hace el Albergue Municipal, que incluya la normatividad, la política y sus lineamientos</p>	<p>Implementar el proceso en la formulación de los estatutos del albergue con el fin de dar línea al gerenciamiento y administración del mismo, este debe ser difundido a la comunidad y que exista una política clara especialmente en temas de adopciones y recepciones de animales nuevos a las instalaciones</p>	<p>Se realiza la solicitud a la Secretaría de Medio Ambiente al 3 de Octubre del año 2019 donde se solicita la información que tienen en el albergue "LA PERLA" lo cual nos servirá para tener una referencia y así formular los del Albergue de Caldas Antioquia. Ante esta solicitud ya recibimos respuesta donde nos envían: Manual de Adoptantes de Perros y Gatos, Formato de Tratamiento de Datos, Formato Historia Clínica, Reporte de Rescales, Formato de solicitud de Adopción, entre otros. Con esta información empezaremos a adelantar la gestión.</p>	<p>Constituir la políticas, lineamientos, normatividad y manuales para el Albergue Municipal de Caldas Antioquia</p>	<p>Este hallazgo cumple parcialmente dado que, aunque para el momento en que se hace el seguimiento no existe un protocolo en ejecución, los responsables nos confirman por medio de evidencias tales como formatos ISO depositados dentro de la carpeta que contiene estos archivos, que hay un trabajo de implementación ya adelantado. Los archivos anteriormente mencionados fueron adjuntados a las evidencias que sustentan este informe y la decisión tomada.</p>	<p>70%</p>

Proceso Comisaría De Familia					
Líder de proceso auditado		Secretaría de Gobierno - Comisaría de Familia			
Riesgos identificados	Acción correctiva	Descripción de la actividad	Meta	Observaciones y evidencias	%de cumplimiento
En relación con la observancia que se debe tener de la Ley 594 de 2000, y el Decreto 0158 de 2015, en donde se hace referencia a la obligatoriedad de la conformación de los archivos públicos, su organización, preservación y control, el resultado de la auditoría no es favorable para la Dependencia que se está evaluando, toda vez que se puede observar la falta de formatos debidamente preestablecidos para el trámite de las diferentes actuaciones al interior de la Comisaría de Familia, en igual sentido se observa la falta de implementación del programa de gestión documental.	Se mejoró el almacenamiento y conservación de la documentación, a través de gestión de espacios (dos bodegas en la plaza de mercado) y solicitud de contratación de personal idóneo (técnico operativo de archivo)	Mejorar el almacenamiento y conservación de la documentación	Se logró la adecuación del programa de gestión documental, almacenamiento y sistematización de la información de Comisaría de Familia.	Este hallazgo ha arrojado "cumplimiento parcial". La persona encargada en la actualidad del proceso de organización documental (Sr. Ernesto Garcés) en el área de Comisaría de Familia, afirma que la disponibilidad de personal que apoye el proceso es escasa, situación que retarda la efectiva realización de toda la documentación de los archivos y la oportuna identificación de procesos y folios, al igual que su correspondiente inventariado. Esta problemática considera él es un punto álgido y que debe de tener una solución pronta. También asevera que el recurso físico necesario para optimizar los tiempos en los que se llevan a cabo los procesos de documentación y sus derivados es insuficiente, haciendo especial mención en un "scanner", el cual en muchas ocasiones está siendo utilizado en otros procedimientos que, aunque propios de la dependencia, toman mucho tiempo, dada la gran cantidad de folios que en ocasiones hacen parte de los insumos necesarios para cualquier procedimiento o consulta de la misma. Él considera igualmente que esto debe de ser tenido en cuenta con celeridad.	50%
Se solicitaron para su revisión y no se allegaron los procesos de violencia intrafamiliar, procesos de restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes	sistematizar procesos de violencia intrafamiliar y restablecimientos de derechos de niños niñas y adolescentes (se anexa base de datos)	Sistematización, envío de procesos de violencia intrafamiliar y restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes	Se sistematizó información de procesos de restablecimiento de derechos y violencia intrafamiliar	Este hallazgo se da por cerrado debido a que con las evidencias que se hacen llegar a Control Interno por medio de correo electrónico, da muestra que se está cumpliendo con la meta establecida	100%



Gestion Trámite Infraestructura-Roturas					
Lider de proceso auditado		Secretaría de Infraestructura			
Riesgos identificados	Acción correctiva	Descripción de la actividad	Meta	Observaciones y evidencias	%de cumplimiento
<p>Se evidencia que este formato no ha sido actualizado a la fecha por parte de la Secretaría de Infraestructura, y no se logró establecer que exista alguna solicitud de actualización.</p>	<p>Se reconoce que el formato de permiso de cierre y rotura de vía documentado con el Código: F-GT-42 no ha sido actualizado a la fecha por parte de La Secretaría de Infraestructura Física, se hará la revisión respectiva y los ajustes que sean necesarios con el fin de mejorar el proceso, se propone hacer una reunión y fijar unos compromisos por escrito con la Secretaría de Tránsito y Transporte con el fin de disminuir el tiempo de respuesta al usuario, es necesario aclarar las competencias que tiene cada Secretaría en este proceso.</p>	<p>El Usuario Radica la solicitud en el Archivo Municipal, posteriormente lo hacen llegar a la taquilla única de la Secretaría de Infraestructura Física, para ser entregado al funcionario encargado de este proceso, el funcionario realiza visita a cada una de las direcciones que el usuario relaciona en la solicitud para el permiso de cierre y rotura de vía y revisa toda la documentación, internamente se hace llegar toda la documentación por medio de la Secretaría de la oficina de Infraestructura Física al Secretario de Despacho para el respectivo visto bueno y firma, posteriormente La Secretaría de la oficina se comunica con el Usuario informándole que debe reclamar la documentación y que debe continuar el proceso de permiso de cierre y rotura de vía ante La Secretaría de Tránsito y Transporte del Municipio de Caldas, posteriormente La Secretaría de Tránsito y Transporte envía la documentación al La Secretaría de Infraestructura Física con el respectivo visto bueno por parte del Secretario de Despacho, La Secretaría de Infraestructura Física se comunica nuevamente con el usuario o solicitante para que finalmente reclame su permiso.</p>	<p>Para la Secretaría de Infraestructura Física del Municipio de Caldas la meta fundamental en este proceso es la satisfacción del cliente para lograrlo se debe mejorar continuamente en el proceso en mención</p>	<p>Este hallazgo CUMPLE PARCIALMENTE dado que, aunque se pudo evidenciar que si hubo un ajuste en los términos del formato F-GT-42, que datan del 12 de junio de 2019, no se ha podido identificar con claridad el momento, ni las personas implicadas el dicho cambio. Este procedimiento se debía de documentar por medio de un acta de reunión entre la Secretaría de Tránsito y la Secretaría de Infraestructura, acta la cual al momento de la realización de este informe no existe una evidencia de su existencia.</p>	<p>75%</p>
<p>Se evidencia con lo anterior que no se lleva un control real sobre el tiempo utilizado por el contratista para la realización de dichas labores, y esto conlleva a que lo puede hacer en cualquier momento, generando así trabas en el proceso.</p>	<p>Se hará el respectivo control y seguimiento sobre el tiempo utilizado por el contratista para la realización de las labores de permiso de cierre y rotura de vía estipulado en el formato denominado F-GT-42 Numeral 1 "programación de los trabajos"</p>	<p>Por lo general los contratistas diligencian en el formato de permiso de cierre y rotura de vía la fecha de inicio y terminación de los trabajos a realizar, Numeral 1 "Programación de los trabajos"</p>	<p>hacer seguimiento del tiempo otorgado en el permiso de cierre y rotura de vía e informar al contratista si requiere un nuevo permiso o prorroga</p>	<p>Este hallazgo SE DA POR CERRADO. El formato F-GT-42, en su numeral 1 "Programación de los trabajos" da muestra de que se deben plasmar dentro de éste los días exactos que se requerirán para el cierre y ruta de vía. Además de lo anteriormente descrito, el auditado argumenta que personalmente él se dirige a realizar una inspección de cada procedimiento, confirmando si este si se está llevando a cabo en los tiempos establecidos. Por último, y no menos importante, el auditado también afirma que siempre sugiere al usuario que adicione unos días al tiempo que inicialmente tenga planeado para realizar dicha gestión, con el fin de que sean abarcados imprevistos que retrasen la labor.</p>	<p>100%</p>

<p>Se evidencia con la situación anterior que no existe un criterio unificado en relación al tiempo de respuesta para el usuario o solicitante por parte de la Entidad, esta situación genera sin lugar a dudas una poca eficiente prestación del servicio.</p>	<p>Dado que en este proceso están involucradas dos secretarías La de Tránsito y Transporte e Infraestructura Física se hará la revisión referente al tiempo de respuesta al contratista unificando el criterio técnicos de cada dependencia, en aras de mejorar y cumplir con el tiempo estipulado para dicho trámite</p>	<p>En el numeral 7 procedimientos del formato F-GT-42 "Permiso de Cierre y Rotura de vía", el Plazo máximo de respuesta a este trámite es de 15 días hábiles,</p>	<p>Las dos Secretarías deben Unificar y documentar un solo plazo en días hábiles este trámite</p>	<p>Este hallazgo SE MANTIENE, dado que, aunque el auditado manifiesta que estas respuestas por parte de la Secretaría de Infraestructura se están dando por lo general en aproximadamente 3-4 días, aún se puede evidenciar que existe la contradicción entre los formatos G-GT-72 y F-GT-42 de 5 y 15 días respectivamente, lo cual puede seguir representando problemas de eficiencia en la respuesta al usuario.</p>	<p>50%</p>
<p>Se evidencia en este ítem que la Secretaría de Tránsito tiene un papel preponderante en este proceso o trámite, cuando en realidad el grueso del mismo nace en la Secretaría de Infraestructura y sería esta quien finalmente conceptúe si es posible el cerramiento para los trabajos solicitados.</p>	<p>Se debe Actualizar y aclarar el punto 5 de procedimientos del Formato de permiso de cierre y rotura de vía F-GT-42 exigiendo en el (PMT) Plan de Manejo de Tránsito, el área a intervenir con la rotura de pavimento para que La Secretaría de Tránsito y Transporte quien revisa, defina si el cierre de la vía es parcial o total</p>	<p>El contratista debe anexar el (PMT) Plan de Manejo de Tránsito exigido y documentado en el Formato F-GT-42, Numeral 5, Este debe ser revisado por La Secretaría de Tránsito y Transporte</p>	<p>Mejorar los tiempos de respuesta tanto de la Secretaría de Infraestructura Física, como La Secretaría de Transporte y Tránsito</p>	<p>Este hallazgo SE DA POR CERRADO. En la actualidad el formato F-GT-42 si cuenta con una actualización en la lista de "procedimientos" en su numeral 5, donde se exige que, junto al susodicho formato, se debe de adjuntar el Plan de Manejo de Tráfico (PMT) que luego en su conducto regular, la Secretaría de Tránsito revisa si las condiciones para que los cierres de una vía se den de manera parcial o total.</p>	<p>100%</p>
<p>Se logra evidenciar con relación a la situación anterior, y tomando como fundamento la documentación aportada y revisada, que las pólizas aportadas no tienen como beneficiario al Municipio de Caldas, tal y como lo exige el trámite descrito en el formato ya indicado. Solo se pudo establecer que una solicitud cumplió con dicho requerimiento, y esta es la identificada con el radicado 5050 de fecha marzo 23 de 2018, cuyo contratista es Ruby Restrepo Contratista SAS, situación que genera incumplimiento latente a lo exigido por el trámite auditado.</p>	<p>Se debe exigir de manera inmediata a todos los contratistas que requieran el permiso de cierre y rotura de vía que las pólizas deben tener como beneficiario al Municipio de Caldas</p>	<p>Todo contratista que requiera el permiso de cierre y rotura de vía en el Municipio de Caldas Antioquia, debe anexar las respectivas pólizas donde el beneficiario sea el Municipio de Caldas "numeral 2 del formato F-GT-42</p>	<p>Cumplir con lo estipulado en el Numeral 2 de procedimientos del Formato de permiso de cierre y rotura de vía documentado con el Código F-GT-42 "Permiso de Cierre y rotura de vía"</p>	<p>Este hallazgo SE DA POR CERRADO, tanto que en el numeral 2 del apartado de "procedimientos" del formato F-GT-42, se especifican montos específicos por conceptos de pólizas para ciertos tipos de intervenciones, pero dejando en firme que el beneficiario de cada una de estas pólizas es el Municipio de Caldas.</p>	<p>100%</p>

CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN

A continuación, se consolidan los resultados del avance de las acciones de mejora en cada una de las auditorías:

DEPENDENCIAS EVALUADAS	PROCESOS	AÑO AUDITORIA	ACCIONES DE MEJORA	% DE AVANCE DE PLAN DE MEJORAMIENTO
Secretaría de Servicios Administrativos	Gobierno Digital	2018	9	87%
	PQRS	2018	9	58%
	Cuotas Partes	2018	7	79%
	Gestión Humana	2019	9	64%
	Rendición de Cuentas - MIPG	2019	10	78%
Secretaria de Desarrollo	PAE y Albergue	2019	5	94%
Secretaria de Gobierno	Comisaria de Familia	2018	2	75%
Secretaria de Infraestructura Física	Gestion Trámite Infraestructura-Roturas	2018	5	85%

→ De las ocho (8) evaluaciones (seguimientos) realizadas a las auditorías internas, se presentó un avance promedio del 78% correspondiente a 56 acciones de mejora suscritas, evidenciando un compromiso significativo por parte de los líderes de los procesos que atendieron dichas observaciones.

OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Con fundamento en los avances observados y en procura de finalización de las acciones de mejora inicialmente establecidas, se exponen a continuación las principales recomendaciones:

- **Auditoría Gobierno Digital:** Con respecto a la observación: *Se detectaron falencias en el diagnóstico de usabilidad del portal institucional*, se presentó un cumplimiento parcial (85%). Dentro del documento aportado como evidencia, llamado "Plan de Mejoramiento Gobierno Digital", existe una pestaña llamada Usabilidad, la cual tiene información relacionada con el hallazgo en cuestión, donde se pudo detectar que faltan parámetros para cumplir a cabalidad.
- **Auditoría Gobierno Digital:** Con respecto a la observación: *Incumplimientos en los % de componentes de TIC, para Áreas como Servicio, Gobierno Abierto, y Seguridad y Privacidad de la Información*, se presentó un incumplimiento total (0%). No se suministró evidencia que demostrara avance en el ítem. Por lo anterior se deben tomar acciones de mejora contundentes o en su defecto reconvenir la acción de mejora y que sea aplicable a la normatividad actual.

- **Auditoría PQRS:** Con respecto a la observación: *No se cuenta con una oficina de atención al ciudadano (PQRS) que brinde solución inmediata al peticionario, se presentó un incumplimiento del 30%. Se debe precisar, que es una obligación de toda entidad contar con un espacio exclusivo, lo anterior dando cumplimiento a lo reglado en la Ley 1474 de 2011.*
- **Auditoría PQRS:** Con respecto a la observación: *No se cuenta con personal suficiente para brindar atención inmediata en la oficina de atención al ciudadano, se presentó un incumplimiento total (0%). Lo anterior debido a que la falta de un funcionario con conocimientos en el área Jurídica (derecho) que pueda resolver solicitudes en el momento preciso, de forma eficiente y oportuna, antes de ser ingresadas a la plataforma de las PQRS, evitando desgastes administrativos.*
- **Auditoría PQRS:** Con respecto a la observación: *No existe un sistema de turnos que garantice la atención oportuna, ni una estrategia para brindar información de apertura que guíe el usuario durante su estancia en las instalaciones de la Administración Municipal. se presentó un incumplimiento total (0%). La acción en mención va ligada a lo regulado por la Ley 1474 de 2011.*
- **Auditoría PQRS:** Con respecto a la observación: *No se evidencian mecanismos para la atención a la población incluyente del Municipio (como taquillas especiales de atención personalizada), se presentó un cumplimiento del 50%. En igual sentido, la mencionada acción se encuentra codificada en la Ley 1474 de 2011 y en la Guía para entidades públicas (Servicio y atención Incluyente), donde se deben garantizar: accesibilidad a los espacios físicos, canales virtuales, canales telefónicos y la adecuada atención de emergencias y desastres.*
- **Auditoría PQRS:** Con respecto a la observación: *No se ha socializado con los funcionarios de la Administración Municipal la carta de trato digno al usuario que se encuentra en la página Web, se presentó un cumplimiento del 45%. Se debe entonces realizar las actividades correspondientes con el fin de dar cumplimiento a la ley 1437 de 2001 Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público.*
- **Auditoría Cuotas Partes:** Con respecto a la observación: *Se logra establecer en este ejercicio de auditor, que para la vigencia 2017, no se realizaba el respectivo control y seguimiento las entidades de responsabilidad compartida el pago de las cuotas partes; ello implica una serie de incumplimientos, ajustes y deducciones realizadas a mutuo propio por estas entidades sin la debida verificación por parte de la Administración Municipal, se presentó un cumplimiento del 70%. Se deben seguir haciendo las gestiones correspondientes para darle cumplimiento a la meta establecida por el líder del proceso.*
- **Auditoría Cuotas Partes:** Con respecto a la observación: *En desarrollo de este criterio normativo es indispensable reiterar en la obligación de generar una ruta o establecer el procedimiento correspondiente al proceso de cuotas partes, ello con el apoyo y compromiso de la oficina de la Secretaría de Servicios Administrativos y consecuente a lo anterior documentar el procedimiento de cómo se debe desarrollar esta actividad, ya que ello permite que se ejecute la misma actividad acorde a la normatividad vigente y con el lleno de todos los requisitos exigidos, esto tendrá como*

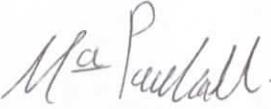
valor agregado que se pueda utilizar como herramienta para el debido recaudo público, se presentó un incumplimiento total (0%). Aun no se ha desarrollado un procedimiento sobre el proceso de Cuotas Partes. Lo anterior se debe cumplir, teniendo en cuenta la normatividad vigente y realizando todo el procedimiento para el cruce, pago y/o compensación de cuotas partes pensionales, con el fin de facilitar el saneamiento del pasivo pensional.

- **Auditoría Cuotas Partes:** Con respecto a la observación: *Es de vital importancia que se tenga un archivo debidamente organizado en el proceso auditado, entendiendo que es un procedimiento sensible y que permite al ciudadano pedir información de manera constante, por ello se debe contar con una base de datos confiable y veraz del tema de cuotas partes, para lograr tenerse la misma como material de consulta tanto para entidades públicas, privadas y público en general que hagan parte de este proceso.*, se presentó un cumplimiento del 85%. Se evidencia avances significativos en la organización del archivo de gestión de Cuotas Partes, puntualizando que van a realizar la digitalización del mismo.
- **Auditoría Gestión Humana:** Con respecto a la observación: *Solicitar a Gestión de Calidad la actualización de la caracterización al proceso de Talento Humano y los formatos que así lo requieran de acuerdo a las modificaciones que se le ha hecho al proceso.*, se presentó un cumplimiento del 85%. Se evidencia avances significativos en la caracterización del proceso. En próxima revisión se verificarán los formatos que están desactualizados.
- **Auditoría Gestión Humana:** Con respecto a la observación: *Estudiar junto con el área de gestión de Calidad, las recomendaciones dadas por el DAFP para el levantamiento y modificación de los procesos y procedimientos*, se presentó un cumplimiento del 70%. En próxima revisión se verificarán los avances de acuerdo con las recomendaciones dadas por la ESAP.
- **Auditoría Gestión Humana:** Con respecto a la observación: *Realizar exámenes Periódicos Ocupacionales.*, se presentó un cumplimiento del 45%. En próxima revisión se validará el proceso contractual y su ejecución, para corroborar el desarrollo de exámenes de ingreso, egreso y periódicos en el 2020.
- **Auditoría Gestión Humana:** Con respecto a la observación: *Realizar seguimiento al Levantamiento de compromisos para provisionales.*, se presentó un cumplimiento del 45%. Para esta observación se debe reconvenir las acciones de mejora definidas en atención a la nueva normatividad aplicable a los provisionales.
- **Auditoría Gestión Humana:** Con respecto a la observación: *Realizar revisión y Actualización del reglamento Interno del Trabajo.*, se presentó un incumplimiento total (0%). En próxima revisión se verificará la actualización del reglamento.
- **Auditoría Gestión Humana:** Con respecto a la observación: *Actualizar los Indicadores.*, se presentó un cumplimiento del 60%. En próxima revisión se verificará de los indicadores de este proceso.

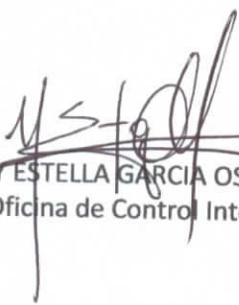
- **Auditoría Gestión Humana:** Con respecto a la observación: *Realizar campaña de fomento del Código de Integridad.*, se presentó un cumplimiento del 75%. En próxima revisión se verificará las campañas que se han implementado y desarrollado en la vigencia 2020, para dar cumplimiento a la acción en mención.
- **Auditoría MIPG – Rendición de Cuentas:** Con respecto a la observación: *Preparar la información sobre contratación (Procesos contractuales y gestión contractual) asociada a los programas, proyectos y servicios implementados, verificando la calidad de la misma y a los diversos grupos poblacionales beneficiados.*, se presentó un cumplimiento del 20%. Se debe tener claro lo señalado en la Ley 1712 de 2015 para dar cumplimiento a dicha acción de mejora, dado que son instrucciones que las entidades públicas deben asumir para cumplir con lo regulado por la Ley de Transparencia.
- **Auditoría MIPG – Rendición de Cuentas:** Con respecto a la observación: *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.*, se presentó un cumplimiento del 40%. Una vez se haya realizado la rendición de cuentas, se verificarán en la próxima revisión las convocatorias y las actas.
- **Auditoría MIPG – Rendición de Cuentas:** Con respecto a la observación: *Formular, previa evaluación por parte de los responsables, planes de mejoramiento a la gestión institucional a partir de las observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas.*, se presentó un cumplimiento del 20%. Una vez se haya realizado la rendición de cuentas, se verificará en la próxima revisión los planes de mejoramiento de las observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas.
- **Auditoría PAE, HUERTAS Y ALBERGUE:** Con respecto a la observación: *No existe Manual de Procedimientos que pueda dar un enfoque sistemático de lo que hace el Albergue Municipal, que incluya la normatividad, la política y sus lineamientos.*, se presentó un cumplimiento del 70%. Se verificará en la próxima revisión el documento que sustente la creación de los estatutos del albergue, con las debidas evidencias de su difusión a la comunidad y la adopción de una política clara en adopciones y recepciones de animales.
- **Auditoría Comisaria De Familia:** Con respecto a la observación: *En relación con la observancia que se debe tener de la Ley 594 de 2000, y el Decreto 0158 de 2015, en donde se hace referencia a la obligatoriedad de la conformación de los archivos públicos, su organización, preservación y control, el resultado de la auditoria no es favorable para la Dependencia que se está evaluando, toda vez que se puede observar la falta de formatos debidamente preestablecidos para el trámite de las diferentes actuaciones al interior de la Comisaria de Familia, en igual sentido se observa la falta de implementación del programa de gestión documental.*, se presentó un cumplimiento del 50%.

- **Auditoría Gestion Trámite Infraestructura-Roturas:** Con respecto a la observación: *Se evidencia que este formato no ha sido actualizado a la fecha por parte de la Secretaria de Infraestructura, y no se logró establecer que exista alguna solicitud de actualización., se presentó un cumplimiento del 75%. Se deben tomar las acciones suscritas para el caso específico y realizar la actualización correspondiente para la mejora del proceso, involucrando los dos actores del mismo: Secretaria de Infraestructura y la Secretaria de Tránsito y Transporte.*
- **Auditoría Gestion Trámite Infraestructura-Roturas:** Con respecto a la observación: *Se evidencia con la situación anterior que no existe un criterio unificado en relación al tiempo de respuesta para el usuario o solicitante por parte de la Entidad, esta situación genera sin lugar a dudas una poca eficiente prestación del servicio., se presentó un cumplimiento del 50%. Tal y como se formuló en la acción de mejora: Se deben unificar los criterios para las dos secretarías antes mencionadas, con el fin mejorar y cumplir con el tiempo estipulado para dicho trámite.*

En los casos que se requiera reconvenir las acciones definidas inicialmente para asegurar la solución de fondo de las debilidades detectadas, la Oficina de Control Interno tendrá en cuenta lo señalado por ustedes, con el fin de realizar las nuevas actividades de seguimiento.


MARIA PAULA MUÑOZ HIGUITA
Contratista Auditor


DUVAN GABRIEL VELEZ ARENAS
Contratista Auditor


NANCY ESTELLA GARCIA OSPINA
Jefe Oficina de Control Interno