



Personería de Itagüí

Hechos para tus derechos.

1600 20 19 06 50

Itagüí, 08 MAR 2019

Doctor
JUAN ESTEBAN LONDOÑO TOVAR
Personero Municipal Encargado
Itagüí

Cordial saludo,

De manera atenta, en cumplimiento de las funciones establecidas en la ley 87 de 1993 y al Plan Anual de Auditorías de la entidad me permito remitir informe Pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno del periodo correspondiente entre el primero de noviembre de 2018 al 28 de febrero de 2019.

Cabe anotar que este informe deberá ser publicado en la Página web a más tardar el día 12 de marzo del año en curso, de conformidad con la normatividad vigente.

Agradezco su atención.

Cordialmente,

ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA
Jefe Oficina de Control Interno

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 No 51-55
Teléfono: +57 (4) 3764884
www.personeriaitagui.gov.co / info@personeriaitagui.gov.co



SC - CER427866



	INFORME	Código: FEM-15
		Versión: 01
		Fecha: 05/09/2016

TEMA		INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO	
JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HACE SUS VECES	ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA	PERIODO EVALUADO	1 de noviembre de 2018 – 28 de febrero de 2019
		FECHA DE ELABORACIÓN	7 DE MARZO DE 2019

La Oficina de Control Interno de la Personería Municipal de Itagüí en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, artículo 9° Reportes del responsable de control interno, que establece: “

“...El Jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del Control Interno de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave.”

La Personería Municipal de Itagüí adoptó los lineamientos establecidos en el Decreto 1499 de 2017, en cumplimiento del artículo No. 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998 y de Gestión de la Calidad que trata la Ley 872 de 2003 y lo articula con el Sistema de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27° al 29° de la Ley 489 de 1998, en un único Sistema de Gestión

Para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, se adoptó la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, mediante Resolución 096 de 2018, con el fin de consolidar los elementos requeridos para que la Entidad funcione de manera eficiente y transparente atendiendo las 16 políticas de Gestión y Desempeño lideradas por 10 entidades, que de acuerdo con el Manual Operativo MIPG, actuara a través de 7 dimensiones.

1. Dimensión Talento Humano
2. Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación
3. Dimensión Gestión con Valores para el Resultado
4. Dimensión Evaluación para el Resultado
5. Dimensión Información y Comunicación
6. Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación
7. Dimensión Control Interno

En relación con lo anterior, el Control Interno se integra, a través del MECI, como una de las dimensiones del Modelo, y en el mismo Decreto 1499 de 2017 y se instituye la actualización





del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en 5 componentes:

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

Conforme a lo anterior, la Oficina de Control Interno de la Entidad, presenta el Informe Pormenorizado de Control Interno, de acuerdo con las 7 dimensiones MIPG y los 5 componentes del Modelo Estándar de Control Interno, desarrollados en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, según:

Se realizó:

1. Auto diagnóstico a talento humano el cual arrojo una calificación de 80.6%
2. Auto diagnóstico de Control Interno 83.7%
3. Auto diagnóstico a Direccionamiento y Planeación 92.2% *
4. Auto diagnóstico de Gestión Plan Anticorrupción 100%
5. Auto diagnóstico a Gestión Presupuestal 90.5% *
6. Auto diagnóstico a de Gestión Política de defensa Jurídica 80%
7. Auto diagnóstico Servicio al Ciudadano. 98%
8. Auto diagnóstico Política de seguimiento y evaluación del desempeño Institución 100%
9. Auto diagnóstico Política de Gestión documental 88.1%
10. Auto diagnóstico a Gestión Política Transparencia y acceso a la información 99.2%
11. Auto diagnóstico a Gestión código de integridad 94.4%
12. Auto diagnóstico a Gobierno digital 81.2%
13. Auto diagnóstico a Política de participación ciudadana 100% *
14. Auto diagnóstico Trámites 100%
15. Auto diagnóstico Rendición de cuentas 100%

Adecuaciones y ajustes para la completa y adecuada implementación de MIPG

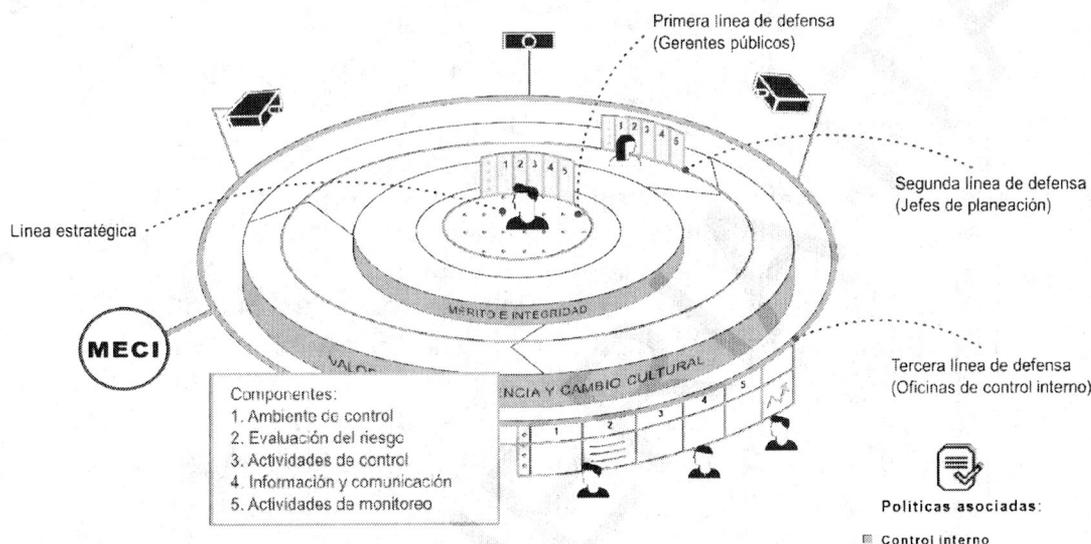
Una vez revisada la evaluación del FURAG II, Es importante liderar por la Oficina de Planeación la revisión de las autoevaluaciones de los líderes de los procesos de la herramienta de auto diagnóstico recomendada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a fin que la Entidad identifique los aspectos a fortalecer, y se conozca en detalle y oportunamente el estado de la Implementación del MIPG.



la Jefe de la Oficina de Control Interno considera importante revisar el % de cada uno del auto diagnósticos, toda vez que considera que en algunos casos están sobre evaluados.

De conformidad con las disposiciones contenidas en el Artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta y publica el informe sobre el estado del Sistema de Control Interno de la Personería Municipal de Itagüí, correspondiente cuatrimestre Noviembre a febrero 28 de la vigencia 2018.

Séptima Dimensión



Institucionalidad

De acuerdo con lo previsto en el Decreto 648 y 1499 de 2017, el Departamento Administrativo de la Función Pública actualizó los actos administrativos relacionados con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y desarrollo las siguientes acciones en el periodo evaluado:

1. INSTITUCIONALIDAD DE MIPG

Comité Institucional de Gestión y Desempeño

En cumplimiento del artículo 2.2.22.3.8 del Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, La Personería Municipal de Itagüí conformó mediante Resolución 096 de 2018 el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, estableciendo las funciones y directrices emanadas en



el Decreto en mención.

Durante el período de evaluación se llevaron a cabo 5 sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, así: 1. Con corte al 28 de febrero de 2019:

- 20 de octubre avance sistema de seguridad y gestión del trabajo
- 22 de octubre Estado de Avance de la Estrategia de Gobierno en Línea
- 31 de octubre Análisis y proyección directiva
- 28 de enero presentación planes de acción 2019
- 21 de febrero Acuerdos de gestión 2019

Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno

Aunque el comité fue creado e institucionalizado desde el año 2013 con la Resolución 039 y modificado mediante Resolución 124 de 2016, El comité de Coordinación de Control Interno de la Personería Municipal de Itagüí en cumplimiento del artículo 2.2.21.1.5 del Decreto 648 del 19 de abril de 2017, Analizó y aprobó la modificación las responsabilidades del comité de Coordinación de Control Interno y para el efecto se expidió Resolución 045 de marzo 7 de 2019.

Este informe se continúa presentando bajo la estructura del Modelo MECI, enfocado en la séptima dimensión de control interno dentro del MIPG y actualizado en un esquema de cinco (5) componentes: 1) Ambiente de Control, 2) Evaluación del Riesgo, 3) Actividades de Control, 4) Información y Comunicación y 5) Actividades de Monitoreo.

La suscrita Jefe de la Oficina de Control Interno de la Personería Municipal de Itagüí a continuación presenta el informe sobre el estado del Control Interno en la Entidad, correspondiente al período Noviembre 1 a febrero 28 de 2019. El informe presenta fundamentalmente los resultados del seguimiento a los diferentes componentes y elementos del MECI, que se encuentran en avance y/o proceso de fortalecimiento.

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

Se presenta el resumen de las actividades realizadas durante el periodo de análisis:



Ambiente de Control

Ambiente de control: Este componente focaliza primordialmente el compromiso de la Personería de Itagüí con la integridad, la cual se vivencia a lo largo de la gestión institucional.

Taller de Resolución de Conflictos y relaciones interpersonales, Con el objetivo de afianzar la cultura organizacional en la Entidad, fundamentándose en el Código de Integridad y los valores del servicio público, durante los meses de junio y julio, funcionarios y contratistas participaron de dos jornadas para mejorar el clima laboral.

Código de integridad: Aunque desde el 23 de julio de 2018, en acto realizado en Ditaires se trabajo, socializo y aprobó el código de Integridad por todos los funcionarios de la Entidad, del cual quedó registro en acta y que en los meses de noviembre, diciembre y febrero, se realizaron jornadas de socialización, fortalecimiento e introyección valores del código de integridad, con la participación del Personero Municipal, con el fin de afianzar los valores plasmados en el Código de Integridad como fueron:

- Diligencia
- Justicia
- Honestidad

Se dicto Resolución adoptando el Código de Integridad para la Personería Municipal de Itagüí solo hasta el día 27 de febrero de 2019.

La metodología aplicada se basa principalmente adoptando la política de la Función Pública, abordando el valor desde Lo Que Hago y Lo Que No Hago, con funciones, deberes y responsabilidades.

Frente al liderazgo y lineamientos de la Alta Dirección, durante el periodo evaluado se desarrollaron comités en los cuales se trataron temas de relevancia para la Entidad. A continuación, se destacan los siguientes:

Planeación estratégica:

- Seguimiento al estado de los Planes de Acción, proyectos y procesos, articulación del MIPG, entre otros; así mismo, se emitieron los lineamientos a cumplir en el Plan de acción dejando los compromisos y recomendaciones que permiten el mejoramiento continuo de los procesos.
- Proyección y aprobación de Planes de acción de conformidad con el Plan



Estratégico Institucional.

- Aprobación del reglamento del Comité de Coordinación de Control Interno y Resolución por medio del cual se adopta No. 045 de 2019.
- Análisis y aprobación del Plan Anual de Auditorías.

Se adoptó mediante Resolución No. 020 de cuatro de febrero de 2019 la guía metodológica del DAFP para la Gestión y Rendimiento de los Gerentes Públicos. – Acuerdos de Gestión.

En el periodo evaluado se realizaron 19 contratos los cuales fueron debidamente registrados en el SECOP. De los cuales 15 se realizaron con personas naturales para apoyo a la gestión en el año 2019 y cuatro con personas jurídicas de las cuales el 50% corresponde al año 2018. Entre las personas jurídicas encontramos: Inversiones FESCAR, SERVIPOSTAL, MOTOVEHICULOS S.A.S, COMUNICA S.A Y GR COLOMBIA SAS. Al proceso de contratación se la implementado controles como las listas de chequeo, no obstante requieren mejorar los controles y evaluar los riesgos de la contratación como quedó registrado en el informe realizado a gestión de bienes y servicios en el mes de febrero de 2019

De otra parte, la Gestión del Talento Humano se desarrolla a través del “Plan Institucional de Capacitación, Bienestar e Incentivos” conformado por los planes: “Institucional de Capacitación 2018” y “Plan Estratégico de Bienestar Social, vigencia 2018”, y Vigencia 2019, el cual fue adoptado por Resolución No. 021 del 05 de febrero, cuya construcción parte del diagnóstico de necesidades e intereses de los servidores de la entidad. En el periodo evaluado se registró una alta ejecución de los planes, especialmente respecto al último bimestre del año 2018, de igual forma en Bienestar e incentivos: Se ejecutaron estrategias y actividades, con el propósito de propender por la generación de un clima organizacional, que permita a los servidores la satisfacción personal en el cumplimiento de sus labores y la eficiente prestación de los servicios.

Se tiene institucionalizado comités dentro del Comité de Gestión como son: Con Resolución 036 de 2017 COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, con reuniones mensuales, para el periodo evaluado se pudo evidenciar un acta del mes de noviembre de 2018 y de enero 24 de 2019, para el mes de febrero se nombro el nuevo comité. Mediante Resolución 030 de febrero 18 de 2019 se realizó la designación de los representantes del empleador ante el Comité de Convivencia y



Acoso Laboral.

La Personería Municipal tiene documentado su manual de funciones mediante Acuerdo 024 de 2012 y se actualizó el Manual de Funciones y Competencias, conforme al Instructivo del DAFP del mes de octubre del 2014 y del Decreto Nacional 2484 de diciembre 2 de 2014

Se dictaron normas para la Constitución y manejo de Caja Menos para la vigencia 2019 mediante acto administrativo 023 del 7 de febrero de 2019.

Para el año 2019 se adoptó el Plan De Capacitación y el Sistema De Estímulos de la Personería Municipal de Itagüí, mediante Resolución 021 del 5 de febrero de 2019.

Resumen de actividades en el periodo de Análisis.

FECHA	TEMA	ASISTENTES
02/11/2018	Actividad sobre valor institucional "Compromiso".	Todos los empleados y contratistas
07/11/2018	Caminata ecológica	Todos los empleados y contratistas
15/11/2018	Capacitación de finanza pública.	Todos los empleados y contratistas
15/11/2018	Capacitación Interdicción Judicial.	Abogado Contratistas de atención al público
28/11/2018	Entrega de bonos navideños.	Empleados de la entidad
30/11/2018	Celebración día del empleado	Todos los empleados y contratistas de la entidad
17/12/2018	Actividad sobre valor institucional "Justicia".	Todos los empleados y contratistas de la entidad
19/12/2018	Capacitación liderazgo para directivos	Directivos de la entidad
12/12/2018	Inducción y re-inducción sistema de gestión de la calidad.	Todos los empleados y contratistas de la entidad
12/12/2018	Inducción y re-inducción manual de políticas de seguridad y privacidad de la información.	Todos los empleados y contratistas de la entidad
12/12/2018	Inducción y re-inducción del sistema de salud ocupacional en el trabajo.	Todos los empleados y contratistas de la entidad



Personería de Itagüí
Hechos para tus derechos.

INFORME

Código: FEM-15

Versión: 01

Fecha: 05/09/2016

		entidad
12/12/2018	Inducción y re-inducción MECI	Todos los empleados y contratistas de la entidad
12/12/2018	Inducción y re-inducción talento humano ley 909 de 2004. Decreto 1083 de 2015 y decreto 648 de 2017.	Todos los empleados y contratistas de la entidad
12/12/2018	Inducción y re-inducción MIPG	Todos los empleados y contratistas de la entidad
23/01/2019	Capacitación acuerdo 617 de 2018 CNSC	Servidores de carrera administrativa de la entidad
15/02/2019	Capacitación gestión transparente	Dos funcionarias de la entidad
19/02/2019	Capacitación de trámite de tutelas e incidentes de desacatos	Abogados contratistas atención público
20/02/2019	Charla sobre ley 1952 de 2019	Funcionario y contratista de vigilancia
22/02/2019	Capacitación comité paritario de seguridad y salud en el trabajo	Todos los empleados de la entidad
28/02/2019	Actividad sobre valor institucional "Honestidad".	Todos los empleados y contratistas de la entidad
28/02/2019	Socialización ley 1952 de 2019	Todos los empleados y contratistas de la entidad

Se recomienda para la próxima vigencia Actividades encaminadas a temas como:

- inteligencia emocional
- Gestión del cambio
- Trabajo en equipo
- Comunicación Asertiva

Ello para mejorar el rendimiento y clima laboral

ESTILO DE DIRECCION

Total disposición y compromiso para el ejercicio de la Planeación Institucional y cumplimiento

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 No 51-55
Teléfono: +57 (4) 3764884
www.personeriaitagui.gov.co / info@personeriaitagui.gov.co



SC - CER427866





Personería de Itagüí
Hechos para tus derechos.

INFORME

Código: FEM-15

Versión: 01

Fecha: 05/09/2016

de los objetivos por parte del señor Personero.

SE GENERARON ESPACIOS PARA:

- El seguimiento al cumplimiento de metas.
- fortalecimiento de las comunicaciones entre la alta dirección y los diferentes niveles.
- lineamientos nuevos y priorización de temas Importante énfasis en el cumplimiento del Planes de Acción y Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Comités Primarios

Se socializó al personal de la Entidad la actualización de la política y objetivos de calidad, al igual que se ha sensibilizado de manera frecuente frente al tema quedando de la siguiente manera:

Política de Calidad

La Personería Municipal de Itagüí garantiza, promueve y protege los derechos humanos, colectivos y del medio ambiente, construyendo una cultura por el respeto a la vida, la convivencia, la reconciliación y la paz en el Municipio de Itagüí; conforme al ordenamiento jurídico interno y normas internacionales vinculantes, buscando la satisfacción del ciudadano y demás partes interesadas, a través del cumplimiento de los principios de la función pública y del mejoramiento continuo de sus procesos.

Objetivos de Calidad

- Garantizar que la prestación del servicio de la Personería llegue a los ciudadanos y partes interesadas de manera oportuna, eficiente y eficaz.
- Proporcionar los recursos de la entidad como apoyo para el establecimiento, implementación y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
- Fortalecer en los clientes y partes interesadas el conocimiento de sus derechos y deberes.
- Fortalecer el desarrollo institucional mediante el pensamiento basado en riesgos, el enfoque a procesos y su seguimiento y mejoramiento continuo.

La Visión de la Personería Municipal, la cual ha sido proyectada a 2022 y contiene el siguiente texto:

“Para el año 2022, la Personería Municipal de Itagüí se constituirá en un referente a nivel

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 No 51-55
Teléfono: +57 (4) 3764884
www.personeriaitagui.gov.co / info@personeriaitagui.gov.co



SC - CER427866

regional, en la promoción, defensa y garantía de los derechos constitucionales. Será una institución moderna que trabajará con herramientas tecnológicas, de información y de comunicación, adecuadas para el cumplimiento de su misión. Construirá una cultura por el respeto a la vida, la convivencia, la reconciliación y la paz en el municipio de Itagüí”.

Modernización administrativa y tecnológica. El software PQRS fue establecido por la presente administración con el fin de brindar al ciudadano herramienta tecnológica en la cual presente sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones y a la Entidad un mayor control de los términos y requisitos legales de las mismas. Posteriormente el 13 de febrero de 2017, se implementó el software para la Delegatura Vigilancia Administrativa como una extensión del software PQRS con la finalidad de llevar el control de los procesos que se adelantan.

Con el propósito de mejorar el área de Atención al Ciudadano, el software de PQRS se utiliza para el registro de la totalidad de las atenciones brindadas por la Entidad donde el usuario tiene la oportunidad de verificar el estado y seguimiento de su solicitud.

En el último bimestre del año 2018 se realizaron ajustes al Software de PQRS con el fin de mejorar la caracterización y datos estadísticos, hechos surgidos como consecuencia del análisis que se realiza en los comités de Coordinación de Control Interno y Comités Directivos, en los cuales el Personero Municipal da directrices para el mejoramiento continuo, teniendo en cuenta los informes de la Oficina de Control Interno, de igual forma se dictó capacitación a los directivos y líderes de los procesos para mejorar las estadísticas y reducir el índice de asesorías generales que deberían ser reclasificadas.

Se registró los servicios que ofrece la Entidad siendo los siguientes:

SERVICIO	TIPO	PRODUCTOS
Asesoría y elaboración de acciones constitucionales y legales de oficio o a solicitud de parte para la protección de los derechos humanos	Constitucionales	Tutela
		Acción popular
		Acción de cumplimiento
		Acción de grupo
		Habeas corpus
	Legales	Mecanismo de búsqueda urgente.
		Acciones de nulidad y nulidad y



		restablecimiento de derecho.
		Derechos de petición
		Interposición de recursos de reposición y apelación (judiciales y administrativas).
		Solicitudes de revocatoria directa
		Reclamación derechos del consumidor sobre servicios públicos y servicios públicos domiciliarios
		Demandas de interdicción
	Promoción de los derechos humanos a través de actividades lúdicas y de capacitación	
	Visitas de verificación de oficio o a solicitud de parte en relación a la presunta vulneración de derechos.	
	Recepción de declaración por hechos victimizantes y protección de tierras.	
	Recepción de quejas contra servidores públicos.	
	Asesorías jurídicas	

En la página web: <https://www.personeraiitagui.gov.co/> se encuentran publicados los servicios de la Entidad.

Mediante Resolución 108 de agosto de 2017, se actualizó en la Entidad los Canales de Atención.

Evaluación del avance de los Planes y Programas:

Los Planes de Acción han sido presentados socializándose en Comités Directivos los avances en cada trimestre. El último informe presentado de avances a los planes de acción fue con corte a 31 de diciembre de 2018. Verificándose el cumplimiento de metas y el avances en los indicadores para cada uno de los procesos así:

	No. de	Porcentaje de cumplimiento
--	--------	----------------------------



Dependencias	indicadores Medibles semestre	Segundo Semestre	Anual
Delegaturas			
01-Derechos Colectivos y del Ambiente	23	90.77%	88.5%
02-Promocion y Protección de los Derechos Humanos	10	94.55%	97.28%
03-Vigilancia Administrativa y de la Conducta Oficial.	9	99%	98.5%
04-Penal y Familia	3	100%	100%
Total	45	93.89%	93.21%
Oficinas			
05-Secretaria General	12	96.73%	96.64%
06-Oficina de Control Interno	14	100%	100%
Total	26	98.50%	98.46%
Procesos Estratégicos			
7.- Planeación Institucional	7	96%	93.6%
8.- Gestión de la Comunicación	3	100%	99.7%
Total Procesos estratégicos	10	95.61%	95.43%
Total Promedio Indicadores	10	95.60%	95.19%

12

De otro lado, se realiza por parte de la Oficina de Control Interno seguimiento al plan de mejoramiento de cada proceso que se evalúa de acuerdo al Plan anual de Auditorias.



Se realizó seguimiento a planes de mejoramiento con corte a 31 de diciembre de 2018 , el cual fue presentado 8 de enero de 2019, mediante radicado 20190015.

**ADMINISTRACION DEL RIESGO
TOTAL DE RIESGOS POR PROCESO**

1. Evaluación del riesgo

Existe un tablero de control para el monitoreo a la gestión del riesgo, donde todos los servidores de la Entidad pueden consultar por proceso en tiempo real, el estado de avance de los controles/acciones establecidas, sobre los 76 riesgos identificados.

13

VALORACIÓN DEL RIESGO				
		Zona de riesgo BAJA	49	64%
		Zona de riesgo MODERADA	18	24%
		Zona de riesgo ALTA	9	12%
		Zona de riesgo EXTREMA	0	0%

Nota: Se realiza valoración y seguimiento a los riesgos, periódicamente, no habiéndose





materializado ningún riesgo de corrupción.

3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

Control de Gestión

Políticas de Operación - Procedimientos Se han realizado ajustes y actualizaciones a:
Documentos Formatos Guías Manuales Normograma Inventario de Gestión

Se han realizado
ajustes y
actualizaciones a:

Aplicación nueva Norma ISO
9001-2015
Documentos
Formatos
Guías Manuales
Normograma Inventario de
Gestión Documental

14

Indicadores Como cultura de mejoramiento continuo, se realiza autoevaluación periódica al tablero de indicadores el informe de la situación actual de los indicadores de la entidad.

DIAGNÓSTICO INDICADORES DE CONTROL

Total indicadores 39

Tipología	Proceso	I Indicadores
Procesos Estratégicos	01 –Planeación Institucional	4
	02 – Gestión de la Comunicación	
Procesos misionales	03 – Atención al Ciudadano	3
	04 – Promoción y protección de los Derechos Humanos colectivos y del Medio Ambiente	7
	05– Intervención en Procesos Penales y de	4





	Familia	
	06 Vigilancia Administrativa y de la Conducta Oficial	4
	07 Convivencia Ciudadana	2
Procesos de Apoyo	08 - Gestión Documental	3
	09 - Gestión del Talento Humano	3
	10 - Gestión de Bienes y Servicios	5
Procesos de evaluación seguimiento y control	11 - Evaluación y Mejoramiento	4

15

3.- Actividades de Control, Políticas de operación y procedimientos: Teniendo en cuenta la importancia de las Políticas de Operación como elemento de control, para la definición de lineamientos alineados a los procesos y actividades, se observó para el periodo en seguimiento la actualización de Normograma y Evaluación De Planes y Procedimientos.

Seguimiento a la gestión: En el Sistema Integrado las diferentes Delegaturas y Oficinas registran los avances de sus procesos en los tableros de indicadores, conforme los compromisos adquiridos, la Asesora del Despacho se encarga de verificar que las áreas lleven a cabo el reporte y anexen las respectivas evidencias, que den cuenta de la gestión desarrollada, igualmente la Oficina de Control interno realiza mediciones.

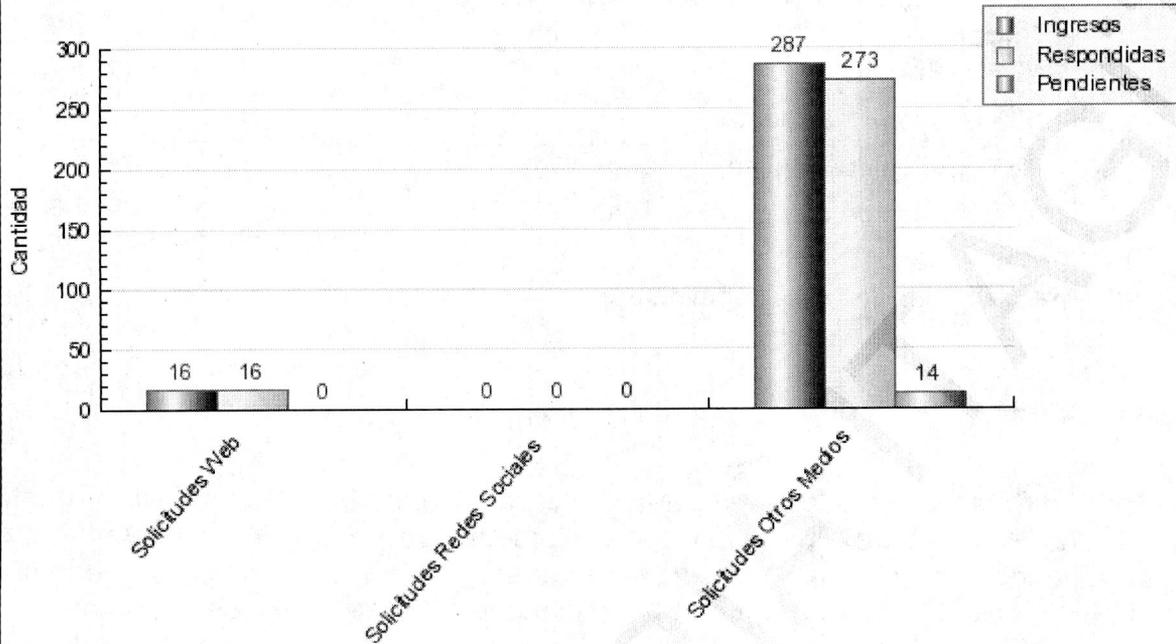
PQRDS: mediante el sistema de correspondencia, se observó el ingreso de 4.220 solicitudes, Así mismo, el sistema registra tres peticiones que fueron resueltas de manera extemporánea, de acuerdo al procedimiento de la Entidad

RADICADO	FECHA Y HORA DE RADICADO	TIEMPO DE RESPUESTA	FECHA Y HORA RESPUESTA
18110200800547	2018-11-02 10:49:53	Respondida Fuera de Rango	2018-12-20 08:53:01
18111300800561	2018-11-13 15:16:28	Respondida Fuera de Rango	2018-12-20 08:07:48
19012500800083	2019-01-25 12:03:17	Respondida Fuera de Rango	2019-02-20 11:11:48

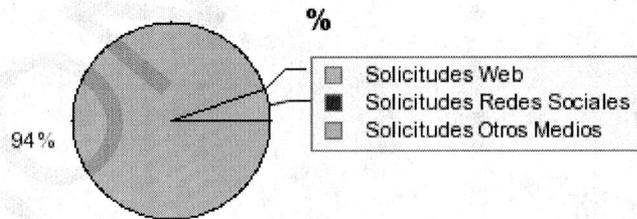
RESPECTO A Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se evidencia el siguiente comportamiento. Ver grafico:



INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN



INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN



Indicadores-2018-11-01_2019-02-28.pdf - Adobe Acrobat Reader DC

Inicio Herramientas Indicadores-2018-... x

Con la herramienta Editar PDF, puede editar fácilmente texto e imágenes en archivos PDF.

Editar ahora: No volver a mostrar este mensaje
© 2014 Adobe
www.codweb.co
2019/03/08 11:48:57 AM

Personería de Itagüí - Antioquia
Teléfono : +57 (4) 376 48 81 - 373 08 76 - 376 48 84 / Fax: +57 (4) 376 48 81
Correo electrónico: contactenos@personeraiitagui.gov.co
Dirección : Centro Administrativo Municipal de Itagüí Cr 51 #51-55 Edificio Judicial Piso 5
Código Postal : 055412

PERSONERÍA DE ITAGÜÍ - ANTIOQUIA
INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRSF

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Citaciones	0	0	0	0	0 %
Denuncia	1	0	1	2	0.66 %
Felicitación	0	0	5	5	1.65 %
Otras Solicitudes	0	0	50	50	16.5 %
Petición de Consulta	2	0	1	3	0.99 %
Petición de Documentación	0	0	12	12	3.96 %
Petición de Información	3	0	58	61	20.13 %
Queja	4	0	2	6	1.98 %
Reclamo	4	0	1	5	1.65 %
Revisión al debido proceso	1	0	17	18	5.94 %

De otra parte, dentro del seguimiento y evaluación de las metas, de los Programas, Plan de Acción y Plan Estratégico, la asesora del despacho presenta informe al señor Personero Municipal los reportes de avance al Plan de Acción y Estratégico, y este a su vez da directrices para el cumplimiento de los mismos.

4.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El Plan de Comunicaciones y de Medios fue ajustado mediante Resolución 027 de 13 de febrero de 2019

La Personería Municipal de Itagüí tiene estructurado un Plan de Comunicaciones cuyo propósito es gestionar las comunicaciones tanto internas como externas, mediante la definición de lineamientos y el acompañamiento permanente a la Entidad, con el objetivo de comunicar de manera clara, oportuna y homogénea a los grupos de valor. Anotando que los lineamientos que se tienen en la política de operación del proceso de comunicación, son transversales a toda la entidad.

La comunicación interna revela a la necesidad de difundir y transmitir información institucional al interior de la entidad, así como contar con funcionarios públicos enterados de manera clara y oportuna sobre los objetivos, estrategias, planes, programas y la gestión de la Entidad.

Dentro de los mecanismos utilizados y que fortalecen la comunicación se cuenta con:

- Mensajes directos con información puntual
- Campañas Internas en cartelera
- Piezas Audiovisuales presentados en el tv de atención al ciudadano
- Boletines informativos virtuales
- Spark
- Whastapp
- Correos electrónicos
- Mensajes en la página web

Los mensajes se realizan de manera directa y con información puntual y articulada en algunas ocasiones con eventos. Se publican contenidos relacionados con la gestión de las áreas, y las campañas organizadas por cada uno de los programas, además se comunica a la comunidad Información por redes sociales: Twitter y Facebook.

Por el mismo orden se difunde Mensajes directos con información puntual, entrevistas • Artículos sobre temas.

Con respecto a la comunicación y consulta con las partes involucradas (Internas/Externas) para la gestión del riesgo en la entidad, la Personería Municipal de Itagüí ha abordado el temas relacionados, con derechos humanos, derechos colectivos y del ambiente y responsabilidades del servidor público.

Las Tablas de Retención Documental (TRD) de la entidad, fueron aprobadas y enviadas al Consejo departamental de archivo, posteriormente convalidadas y enviadas nuevamente Al comité Departamental y se está a la espera de una respuesta.

Es importante recalcar que otro elemento importante de comunicación son los mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por parte de la ciudadanía, es así que la Personería Municipal de Itagüí mantiene y revisa semanalmente el buzón de peticiones quejas y reclamos, a través de los cuales los



grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad. Según el proceso de atención al ciudadano.

Los canales actuales de atención son:

- Escrito
- Presencial.
- Telefónico y
- Virtual

Rendición de Cuentas

Hace parte integral del elemento de Información y comunicación externa, el tema relacionado con los lineamientos de planeación establecidos para llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas. Anotando que dentro de los procedimientos de la Personería Municipal de Itagüí se establece la Responsabilidad con la Comunidad el compromiso con la Rendición de Cuentas, a través de la realización efectiva y periódica de la misma, con el propósito de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance de la gestión de las políticas, y ejecución de planes, programas y el presupuesto de la Entidad.

Respecto a las actividades de la Estrategia Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano, la Oficina de Control Interno, hace seguimiento a la autoevaluación de riesgos de corrupción y de la implementación de estrategias para la rendición de cuentas, se requiere que el encargado de liderar el sistema de gestión de calidad, junto con planeación realice seguimientos periódicos a los riesgos y controles de acuerdo a la metodología.

Por otra parte, respecto al elemento "Sistemas de Información", es importante resaltar que se está trabajando para dar cumplimiento a las políticas de Gobierno Digital por parte de la Entidad, Acceso a la información, Seguridad de la información, y publicación de Datos Abiertos, pero que se requiere a la mayor brevedad levantar el proceso estratégico de T.I. Se ha recomendado en diferentes comités la inclusión de este proceso Estratégico con sus respectivos procedimientos.

5.- ACTIVIDADES DE MONITOREO

A continuación se relacionan las acciones permanentes de monitoreo efectuadas, que permiten valorar la efectividad del Control Interno de la Entidad; 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 Personería Municipal de Itagüí.

Evaluación Independiente:

En desarrollo del Plan Anual de Auditorías y Seguimientos, la Oficina de Control Interno, presentó informes de Auditoría, en los siguientes procesos:

Último bimestre 2018 - Auditorías

- Planeación
- Gestión de la Comunicación
- Gestión de Bienes y Servicios
- Fondo fijo caja menor
- Gestión del Talento Humano
- Arqueo caja menor

Igualmente se ha realizado seguimiento de ley a:

- Aplicativo Gestión transparente - diciembre de 2018
- Seguimiento mapa de riesgos – diciembre de 2018
- Austeridad en el Gasto enero de 2019
- Seguimiento a la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – enero 2019
- Seguimiento a la Implementación Estrategia GEL - Gobierno Digital noviembre de 2018
- Planes de Acción. enero de 2019
- Avance plan operativo de control interno – enero 2019
- Planes de mejoramiento – diciembre 2018
- Seguimiento PQRS enero 2019
- Gestión de Bienes y servicios – febrero 2019

Es importante resaltar que no han atendido las sugerencias y acciones de mejora tendientes a establecer claramente las funciones de supervisores, en la contratación de la vigencia 2019, lo cual debilita la gestión de la segunda línea de defensa de conformidad con el MIPG.

Autoevaluación:



Periódicamente LOS LIDERES DE LOS PROCESOS realizan comités primarios en donde autoevalúan con sus equipos de trabajo los diferentes procesos y procedimientos, de igual manera revisan riesgos y controles de sus procesos. Ello obedece a directrices claras por parte del señor Personero sobre la necesidad y obligatoriedad de realizar comités primarios de los líderes de los Procesos con el personal a cargo en donde se realice autoevaluación periódica a los procesos y que se deben documentar estas reuniones a través de actas.

Igualmente en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se evalúan los avances de los procesos de la Entidad y se revisan los indicadores de cada producto definido en el plan de acción anual, para la verificación del avance de las metas y objetivos institucionales.

La información de la gestión de Oficina de Control Interno en forma detallada se encuentra en los informes y seguimientos en los que se registran no conformidades, acciones de mejora, observaciones y recomendaciones, los cuales son escaneados y se encuentran publicados en la Página web Institucional, en donde se pueden consultar.

RECOMENDACIONES

Se resalta la labor desarrollada por la Entidad, en el cumplimiento de los criterios de acceso a la información pública y publicación de datos abiertos, bajo el marco de la implementación de la estrategia de Gobierno en línea- Gobierno Digital.

1. Se recomienda al líder del proceso de gestión documental, proyectar capacitación respecto al manejo del archivo, ya que existen inconsistencias en el manejo y archivo de la información que reposa y debe estar en los expedientes.
2. Teniendo en cuenta la importancia de las decisiones que se toman en los Comités Directivos, se recomienda hacer seguimiento al cumplimiento de tareas y directrices, ello dado la relevancia de efectuar el monitoreo y seguimiento oportuno a la gestión, acorde con los lineamientos de la alta dirección, por parte de Planeación Institucional.
3. Se requiere revisar controles de los procesos contractuales y realizar los respectivos

ajustes

4. Se requiere modificar el plan de contratación para establecer claramente las funciones de los supervisores de los contratos como responsables en la gestión de la segunda línea de defensa.
5. Establecer seguimiento a riesgos de la contratación por parte de los supervisores de los contratos
6. Seguimiento a Riesgos y controles por parte del encargado de mantener el sistema de gestión y Planeación
7. Llevar al comité de Coordinación de Control Interno decisiones que tengan que ver con la operación y políticas estratégicas de la entidad, revisadas en el comité de Gestión y desempeño.
8. se recomienda levantar actas de todos las reuniones de los diferentes comités y que reposen las invitaciones que se realizan por parte del secretario de los mismos, que permitan evidenciar la secuencia de los mismos.
9. La Jefe de la Oficina de Control Interno considera importante revisar el % de cada uno del auto diagnóstico, toda vez que considera que en algunos casos están sobre evaluados.
10. Se sugiere que el líder del proceso de atención al Ciudadano Institucional divulgue trimestralmente en la página Web de la Entidad el Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y si es del caso percepción de los grupos de valor.
11. Proceso Estratégico de T.I. se requiere a la mayor brevedad levantar el proceso estratégico de T.I. y hacer seguimiento al plan de acción de Gobierno digital.
12. Establecer nuevos controles para q no se materialice el vencimiento de términos en el proceso de atención al ciudadano.



13. Incrementar la periodicidad de revisión de calidad de respuestas y su cuantificación

14. Realizar el Auto diagnóstico del conocimiento y la innovación, igualmente la Jefe de la Oficina de Control Interno considera importante revisar el % de cada uno del auto diagnóstico, toda vez que considera que en algunos casos están sobre evaluados.

23

ELSA YAZMIN GONZALEZ VEGA
Jefe Oficina de Control Interno



Personería de Itagüi
Hechos para tus derechos.

INFORME

Código: FEM-15

Versión: 01

Fecha: 05/09/2016

24

Centro Administrativo Municipal de Itagüi (CAMI)
Cra. 51 No 51-55
Teléfono: +57 (4) 3764884
www.personeriaitagui.gov.co / info@personeriaitagui.gov.co



SC - CER427866

