INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO – LEY 1474 DE 2011		
Jefe de Control Interno o quien haga sus veces:	**ESTHER ADRIANA DIAZ OSSA**	**Periodo evaluado: Marzo – Junio de 2016** **Fecha de elaboración: Julio 8 de 2016**

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 y conforme al Decreto 943 de 2014 expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, que actualiza el Modelo Estándar de Control Interno a la versión 2014, la Oficina de Control Interno de la Alcaldía de Cajicá publica le informe pormenorizado del estado de control interno, acorde a la estructura de dicho modelo: módulo de planeación y gestión, módulo de evaluación y seguimiento y el eje transversal de información y comunicación.

1. MODULO DE PLANEACION Y GESTION
Este módulo contiene los componente de:
- Direccionamiento Estratégico - Talento Humano - Administración de riesgos

AVANCES

1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

1.1.1 Acuerdos, compromisos y protocolos éticos: Elemento que busca establecer un estándar de conducta de los servidores al interior de la entidad pública.

Documento con los principios y valores de la entidad. Mediante Acurdo Municipal No. 04 de 2016 se adoptó el Plan de desarrollo Cajicá, Nuestro Compromiso, que adopto la Misión, Visión, los principios y valores de la Alcaldía Municipal de Cajicá.

De acuerdo con ello, en todas las Secretarias de la Alcaldía Municipal se encuentra el mapa estratégico del sistema integrado de gestión que recoge estas directrices que rigen nuestra gestión.

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano: Elemento que permite controlar el compromiso de la entidad pública con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad del servidor público, a través de las políticas y prácticas de gestión humana que debe aplicar, las cuales deben incorporar los principios de justicia, equidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación y evaluación del desempeño de los servidores públicos del Estado.[1]

Actos Administrativos de Desarrollo del Talento Humano

- Plan Institucional de Formación y Capacitación (Anual): Adoptado mediante la Resolución No. 176 de marzo 15 de 2016.
- Programa de Inducción y reinducción (Anual): Adoptado mediante la Resolución No. 142 de marzo 15 de 2016.
- Programa de Bienestar (Anual): Adoptado mediante la Resolución No. 177 de marzo 15 de 2016.
- Plan de Estímulos e Incentivos (Anual): Adoptado mediante la Resolución No. 178 de marzo 15 de 2016.

Sistema de evaluación del desempeño

- **Funcionarios Provisionales:** Se realiza en el formato establecido con calidad, se debe evaluar a 31 de diciembre el periodo correspondiente de Enero a Diciembre/2016.

- **Funcionarios de Carrera:** Periodo a Evaluar: Febrero 1 de 2016 a Enero 31 de 2017, se deben ajustar los objetivos concertados a febrero 15/2016, con los funcionarios ya que no están relacionados con las metas del Plan de Desarrollo, por lo cual se está realizando proceso de capacitación a evaluadores, con el fin de que los compromisos se puedan evaluar de acuerdo al resultado de los avances presentados en los planes de acción en sus diferentes áreas.

- **Funcionarios Secretarios y Directores:** Una vez elaborados los Planes de Acción de cada Secretaría, se diligenciaran los formatos de Compromisos de Gestión con Secretarios y Directores, con esta información y con el fin de realizar los seguimientos correspondientes.

[1] [1] Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014. Mayo de 2014. Pág. 33.

Ejecución Programas de capacitación, Bienestar Social, Inducción y Reinducción y estímulos e incentivos.

Cronograma actividades de capacitación.

Nº	ACTIVIDAD / TEMATICA	INFORMACIÓN	CONOCIMIENTO	HABILIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	SE DESARROLLO		
																	SI	NO	PENDIENTE
1	NORMATIVIDAD GESTION PUBLICA	X	X	X								X							
2	ATENCIÓN ENFOCADA AL CLIENTE	X	X	X				X									x		
3	HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS	X	X	X										X					
4	MANEJO DE CONFLICTOS Y ASERTIVIDAD	X	X	X								X							
5	CONTRATACIÓN ESTATAL	X	X	X					X								X		
6	GESTION DOCUMENTAL	X	X	X						X								x	
7	GESTION DE CALIDAD	X	X	X							X								
8	PRESUPUESTO PUBLICO	X	X	X										X			X		
9	ESTATUTO ANTICORRUPCION	X	X	X									X						
10	NORMATIVIDAD PARA CONDUCTORES	X	X	X					X									x	
11	SALUD OCUPACIONAL	X	X	X				X									X		

12	ADMINISTRACION DE RECURSOS PUBLICOS	**X**	**X**	**X**								X						
13	COSTOS Y PRESUPUESTOS	**X**	**X**	**X**									X					
14	GERENCIA DE PROYECTOS	**X**	**X**	**X**										X		X		
15	NORMATIVIDAD EN DERECHO POLICIVO	**X**	**X**	**X**								X						

El presente cuadro fue remitido por el Área de Talento Humano y las casillas de desarrollo fueron diligenciadas por la Oficina de Control Interno.

Cronograma actividades de Bienestar

Nº	ACTIVIDAD	ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	SI	NO
1	CHARLAS DE RELACIONES INTERPERSONALES	Intervención Social						X							X	
2	CHARLAS DE TRABAJO EN EQUIPO	Intervención Social								X					X	
3	CHARLAS DE MOTIVACIÓN	Intervención Social				X									X	
4	TORNEO DE FUTBOL	Deportiva						X								X
5	TORNEO DE TEJO	Deportiva								X						X
6	CAMINATA	Deportiva					X									X
7	CURSOS DE PINTURA	Cultural								X						X
8	CLASES DE ZUMBA	Recreativa				X	X	X	X	X	X	X	X		X	
9	AERÓBICOS	Recreativa					X						X		X	

10	SALIDA DE INTEGRACION	Social						X						X	
11	CELEBRACIÓN CUMPLEAÑOS FUNCIONARIOS	Social			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
12	CELEBRACIÓN DIA DE LA SECRETARIA	Social				X								X	
13	CELEBRACIÓN DIA DE LA MADRE	Social					X							X	
14	CELEBRACIÓN DIA DEL AMOR Y LA AMISTAD	Social									X				X
15	CELEBRACIÓN DIA DEL NIÑO	Social										X		X	
16	CELEBRACIÓN NOVENAS DE NAVIDAD	Social											X		
17	ACTIVIDAD PAUSAS ACTIVAS	Clima Laboral			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
18	ACTIVIDAD MOTIVACIONAL A HIJOS DE FUNCIONARIOS: ENTREGA DE REGALOS	Clima Laboral											X		
19	INTEGRACIÓN Y ACTIVIDAD MOTIVACIONAL A FUNCIONARIOS Y PENSIONADOS	Clima Laboral											X		
20	ENTREGA DE ELEMENTOS A FUNCIONARIOS Y PENSIONADOS	Clima Laboral											X		

Cronograma de actividades del plan de estímulos e incentivos

Nº	ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	SE DESARROLLO

CONTROL INTERNO

															SI	NO	PENDIENTE
1	Entrega de Incentivos y reconocimientos a los mejores funcionarios de Carrera Administrativa de los Niveles: Asistencial, Técnico y Profesional						X								X		
2	Entrega de Incentivo y reconocimiento a los mejores funcionario de Libre Nombramiento de los Niveles: Asistencial y Profesional						X									X	
4	Entrega de Incentivos y reconocimiento al mejor Equipo de Trabajo						X									X	

CONTROL INTERNO

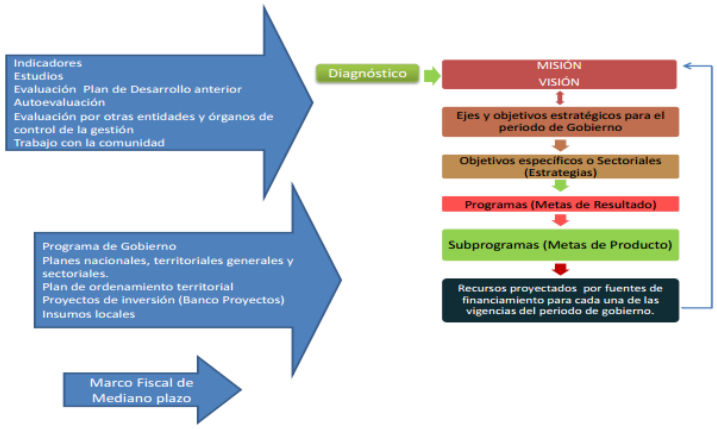
Cronograma de actividades Plan de Inducción y Reinducción

Nº	ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	SE DESARROLLO		
														SI	NO	PENDIENTE
1	INDUCCION A FUNCIONARIOS NUEVOS			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
2	REINDUCCION A TODOS LOS FUNCIONARIOS				X						X				X	

1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

1.2.1 Planes, Programas y Proyectos

Estructura del proceso de Planeación



1.2.2 Modelo de operación por procesos

Constantemente se están actualizando los procedimientos, formatos y manuales que hacen parte del sistema integrado de gestión de la Alcaldía Municipal de Cajicá.

Construcción del contexto estratégico

Mediante Acuerdo municipal No. 04 de Mayo 29 de 2016 Por el cual de adopta el Plan de Desarrollo para el municipio de Cajicá–Cundinamarca 2016–2019 “Cajicá, Nuestro Compromiso”, se estableció el siguiente contexto estratégico:

PRINCIPIOS Y VALORES

MISIÓN

En la Administración Municipal de Cajicá, trabajamos para cumplir las funciones que establece la Constitución Política, Leyes, Ordenanzas, Acuerdos Municipales y Decretos, para prestar los servicios públicos que nos sean asignados, realizamos gestión por resultados en aras de garantizar un territorio ordenado y sostenible, que ofrece oportunidades equitativamente sin distingo alguno en la construcción de capital humano y social, que se hace competitivo a partir de la innovación y la transformación de sus capacidades en calidad de vida y que es flexible al cambio y la mejora continua para lograr la satisfacción en sus habitantes.

VISIÓN

Para el año 2035, Cajicá será reconocido como Municipio Modelo de Paz, referente de cierre de brechas por su equidad, inclusión, bienestar y tejido social, posicionado como líder en el contexto regional por su carácter competitivo e innovador, su alto desempeño económico y ambiental consecuente con las dinámicas de desarrollo sostenible, fortalecido en su identidad y el empoderamiento de su gente.

CAJICA, NUESTRO COMPROMISO, es un Plan estructurado a partir de las dimensiones social, económica, ambiental e institucional, las cuales cada una apunta al cumplimiento de una meta de impacto.

a. TEJIDO SOCIAL PARA LA PAZ
b. CAJICA INNOVADORA Y COMPETITIVA PARA LA PAZ
c. AMBIENTE SANO - CERO RIESGO NUESTRO COMPROMISO
d. BUEN GOBIERNO NUESTRO COMPROMISO

Dimensiones del Plan de desarrollo

El conjunto de las cuatro dimensiones generan cincuenta programas con sus respectivas metas de resultado y de producto cuya transversalidad la trazan cinco (5) líneas estratégicas.

1. Construcción de Proyecto de Vida
2. **Ciencia, Tecnología, Emprendimiento e Innovación** – CTEI-
3. Sostenibilidad Ambiental
4. Paz
5. Competitividad.

Acorde con el respectivo Acuerdo Municipal, se socializo el cuadro del sistema integrado de gestión para la Alcaldía Municipal de Cajicá.

Actualmente, la Administración Municipal está implementando el Plan de Acción para la vigencia 2016, el cual era publicado en la página web del municipio.

1.2.4 Indicadores de Gestión. Quedaron establecidos en el Acuerdo No 04 de 2016 y en el Plan de Acción de esta vigencia quedo la ejecución según lo programado por anualidad.

1.3 COMPONENTE DE ADMINISTRACION DEL RIESGO

1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo

Actualmente la Oficina de Control Interno está realizando la revisión a la valoración de riesgos y el seguimiento a las actividades establecidas por los dueños de procesos para mitigarlo o controlar los mismos.

Mediante memorando AMC – MSP-0294 de 3 de mayo de 2016, la Secretaria de Planeación remitió a todos los Secretarios de Despacho la Resolución Administrativa No 194 de 2016 de Marzo 31 *" POR EL CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICA PARA LA VIGENCIA 2016" .* Y fue publicado en la Página WEB del Municipio el 31 de Marzo, realizándose la primera actualización el 29 de Abril de 2016.Cabe resaltar que el Plan Anticorrupción es de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios y empleados del Municipio y es responsabilidad de los secretarios de despacho y directores el cumplimiento y socialización del mismo.

Mediante memorando AMC – CI-136 de 16 de mayo de 2016, la Oficina de Control Interno realizo el primer seguimiento al mapa de riesgos de anticorrupción, remitiéndolo al Sr. Alcalde Municipal.

Mediante memorando AMC – MSP-0450 de 27 de Junio de 2016, la Secretaria de Planeación socializo el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano definitivo, ya que fue construido de acuerdo con las observaciones de los Secretarios de despacho y sugerencias de la Oficina de Control Interno.

Actualmente está en proceso de seguimiento por parte de esta oficina de control.

1.3.2 Identificación, análisis y valoración del riesgo

Actualmente se está realizando valoración de riesgos por procesos y riesgos institucionales por parte de la Oficina de Control Interno, adicionalmente se está realizando seguimiento a las actividades programadas para controlar o mitigar los mismos.

ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS

1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

1.1.1 Acuerdos, compromisos y protocolos éticos:

Frente a las estrategias de socialización permanente de los principios y valores de la entidad, es necesario fortalecerlas desde el área de Talento Humano.

Es necesario revisar las Políticas de Desarrollo Administrativo en especial las de Gestión del Talento Humano y Transparencia, Atención y Servicio al Ciudadano, de tal manera que se promueva el interés general en la administración de lo público y la publicidad de las actuaciones de los servidores; así mismo, prevenir conductas corruptas y facilitar la identificación de áreas susceptibles de corrupción.[2]

Se sugiere se utilicen Instrumentos, herramientas, eventos de difusión y/o demás actividades que demuestren la socialización y difusión de los principios y/o valores adoptados por la Alcaldía Municipal. (Cartillas, Correos electrónicos, Cartelera de la entidad, Concursos, Actividades entre otros.).

Es necesario que en la Inducción y Reinducción se socialice y comprenda el documento que contiene los principios y valores.

Es conveniente que los servidores públicos, contratistas, pasantes y en general todos aquellos que tengan algún vínculo con la administración pública, tengan la posibilidad de expresar sus expectativas y sugerencias con respecto a la identificación de los principios éticos que la entidad haya definido.

Es necesario que la Oficina de Control Interno evalué que la Alcaldía Municipal haya tomado acciones para que el Código de Ética se mantenga vigente y se socialicen los cambios.

Es necesario actualizar el acto administrativo que adopta el Código de Ética y socializarlo.

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

Manual de Funciones y competencias laborales. Es necesario socializarlo en toda la Alcaldía Municipal de acuerdo con los cambios que surjan.

[2] Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014. Mayo de 2014. Pág. 30.

Es necesario hacer seguimiento a la encuesta de autocontrol practicada en el mes de Junio, elaborar el respectivo Plan de Mejoramiento y tomar dicha información como insumo para proponer cambios o ajustes en las políticas de talento humano adoptadas por la Alcaldía Municipal.

Es necesario fortalecer, capacitar, apoyar al Comité de Convivencia Laboral para que sus actividades sean no solo correctivas sino preventivas.

Es necesario elaborar un Plan de mejoramiento respecto a los resultados de la aplicación de la batería de clima organizacional y solicitar apoyo a la ARL en actividades que mejoren el mismo.

Es necesario contar con mecanismos que le permitan a los servidores públicos pronunciarse sobre sus necesidades, de esta manera se podrá conocer de primera mano las expectativas de los mismos, con el fin de evaluarlas y priorizarlas según los recursos y proyecciones que tenga la Alcaldía Municipal.

1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Respecto al Modelo de Operación por Procesos, se recomienda realizar con carácter prioritario la Revisión por la Dirección (deben realizarse la menos dos por año).

Debe crearse conciencia para que los dueños de proceso y los funcionarios de cada área que fueron capacitados, para tal fin, sean quienes alimenten el software ISOLUCION. Es necesario coordinar capacitaciones para los nuevos funcionarios que no conocen el software, realizar el cambio de claves y a través de la Secretaria General solicitar la actualización de los módulos.

Es necesario aplicar instrumentos, herramientas, eventos de difusión y/o demás actividades que demuestren la socialización y difusión del Mapa de procesos y los procedimientos de la entidad. (Cartillas, Correos electrónicos, Cartelera de la Entidad, Concursos, Actividades entre otros.

Es necesario iniciar la transición en la Alcaldía Municipal de la norma ISO 9001: 2008 a la versión 2015.

Es necesarios socializar los objetivos institucionales, dado que los Programas y proyectos deben estar orientados a su cumplimiento.

Es necesario socializar a los funcionarios, contratistas, colaboradores y demás el Plan de Desarrollo Cajicá, Nuestro Compromiso.

Frente a los Planes, Programas y Proyectos. Es necesario una vez implementado el Plan de Acción realizar la socialización a todos los funcionarios, contratistas y colaboradores.

Es necesario suscribir los Acuerdos de gestión donde se definen las responsabilidades y metas frecuentes por parte de los gerentes públicos.

Es necesario tener los cronogramas de los diferentes comités de trabajo y hacer seguimiento a sus periodos de reuniones y a las actividades programadas en actas, las cuales obligatoriamente deben ser suscritas.

Es necesario y prioritario aplicar los procedimientos que permitan evaluar permanentemente la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos en la Alcaldía Municipal, y el seguimiento respectivo.

Los servidores públicos deberían contar con mecanismos que les permitan realizar sugerencias de mejora a los procesos y procedimientos. La alta dirección tomará en cuenta las sugerencias y de considerarlo pertinente realizará los ajustes necesarios

Estructura Organizacional Es necesario actualizar el organigrama y especificar las líneas de autoridad

Indicadores de Gestión. Frente a los indicadores por procesos, esta oficina de control evidencia que no se ha realizado el respectivo seguimiento y medición de acuerdo con los términos establecidos. El seguimiento a los indicadores se realiza por los responsables y sus equipos de trabajo, según la periodicidad definida en la política de operación de la Alcaldía, la cual no podrá ser superior a seis (6) meses.

Se debe revisar la batería de indicadores con el fin de establecer que los mismos cumplan con su propósito.

Políticas de Operación Es necesario aplicar instrumentos, herramientas, eventos de difusión y/o demás actividades que demuestren la socialización y difusión de las Políticas de Operación de la entidad. (Cartillas, Correos electrónicos, Cartelera de la entidad, Concursos, Actividades entre otros.).

1.3 COMPONENTE DE ADMINISTRACION DEL RIESGO

1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo

No se encuentran implementadas por Acto Administrativo y deben ser revisadas y actualizadas. La revisión de las políticas está a cargo del Comité del Sistema Integrado de Gestión. La política debe señalar qué debe hacerse para efectuar el control y su seguimiento, basándose en los planes y los objetivos institucionales o por procesos.

Deben revisarse los siguientes aspectos: Los objetivos que se esperan lograr, las estrategias para establecer cómo se van a desarrollar a largo, mediano y corto plazo, los riesgos que se van a controlar, las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido, el seguimiento y evaluación a su implementación y efectividad.

Una vez actualizado el mapa de riesgos es necesario proceder a su divulgación.

Esta oficina de control no evidencia revisiones periódicas a la Política de administración del riesgo.

Con motivo de la visita del ICONTEC los riegos fueron revisados, y la recomendación del ente certificador es que cada proceso debe contemplar la totalidad de riesgos que tiene y debe efectuarle los controles que sean efectivos y medibles y añadir valor a la gestión, a la fecha es necesario realizar revisión y control.

2. MODULO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO
Este módulo contiene los componente de:
- Autoevaluación Institucional - Auditoria Interna - Planes de Mejoramiento

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

Se realizó en el mes de marzo la autoevaluación de control, de los resultados obtenidos no se ha realizado plan de mejoramiento por parte del área de talento humano.

Análisis evaluación al Modelo Estándar de Control Interno Alcaldía Municipal de Cajicá vigencia 2015, de acuerdo con encuesta presentada al Departamento Administrativo de la Funcional Pública:

Resultado total: 82,8%

Resultado por Componente:

CONTROL INTERNO

Los siguientes puntajes oscilan entre 0 y 5

a. Entorno de Control: 3,36

Registra fortalezas en temas como:

La entidad cuenta con equipo MECI, la alta dirección está comprometida con el Modelo Estándar de Control Interno, la entidad cumple con su misión, que al igual que visión están adoptadas y difundidas; cuenta con un documento ético construido participativamente y socializado, al igual que con programas de inducción, capacitación, bienestar e inventivos.

Registra debilidades en:

La caracterización de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, está documentada pero no cumple con toda la información requerida, ni en el porcentaje especificado. No son elaborados proyectos de aprendizaje en la entidad. Es necesario impulsar mejoras en el clima organizacional.

b. Información y Comunicación: 4,18

Registra fortalezas como:

La entidad cuenta con una planeación estratégica que está documentada y es conocida por los funcionarios; está definida una política y un plan de comunicación; la entidad cuenta con un sistema de información para la captura, procesamiento, almacenamiento y difusión; cuenta con canales de comunicación externos; la entidad cuenta con canales de comunicación internos pero deben ser objeto de análisis; cuenta con una estructura organizacional clara; son publicados los informes requeridos en la página web; se cumple con la rendición de cuentas; la gestión documental está documentada, cuenta con tablas de retención documental, formato único de inventario, mapa de riesgos, el archivo está clasificado.

Registra debilidades en:

A la fecha no se ha efectuado eliminaciones documentales; es necesario hacer más seguimiento a la respuesta de los PQRS; los estados financieros deben ser publicados trimestralmente en lugar visible de la entidad; es necesario utilizar el sistema de indicadores

para analizar e interpretar la realidad financiera, económica, social y ambiental de la entidad. Debe buscarse la actualización tecnológica del sistema de la información; debe revisarse con periodicidad la eficiencia, eficacia y efectividad de la estrategia de comunicación interna (incluyendo Política, plan y canales de comunicación). La página web debe ser actualizada constantemente; esta desactualizada la publicación de trámites que pueden agotarse en la entidad, incluyendo la normativa relacional, el proceso, los costos asociados y los distintos formatos o formularios requeridos (en concordancia con la Ley 962 de 2005, el decreto 019 de 2012, los lineamientos de gobierno en línea, entre otros. Debe certificarse la funcionalidad y efectividad de sus canales de comunicación;

c. Actividades de Control 4,4

Registra fortalezas como:

Son analizados los PQRS; es analizada la percepción externa de la gestión de la entidad; se mide la satisfacción y opinión del cliente y partes interesadas; los procesos y procedimientos están identificados; existen procesos y procedimientos contables; para elaborar los planes programa y proyectos se tuvo en cuenta: requerimientos legales, objetivos instituciones y requerimientos presupuestales.

Registra debilidades en:

El clima laboral es medido sin que haya acciones de cambio; hay trabajo en equipo pero puede haber reprocesos; no se cuenta con políticas contables; no están individualizados en la contabilidad los bienes, derechos y obligaciones; los indicadores de gestión deben ser alimentados continuamente.

d. Administración de Riesgo: 4,68

Registra Fortalezas como:

La entidad cuenta con política de administración del riesgo formulada por el representante legal y el equipo directivo de la entidad en el marco del comité de Coordinación de Control Interno;

fueron analizados todos los factores para elaborar el mapa de riesgos; los riesgos son analizados y valorados oportunamente.

Registra debilidades en:

No están establecidos los niveles de aceptación o tolerancia al riesgo; no se miden los indicadores de los riesgos; no se analiza la medición de los indicadores de riesgo; no son revisados o ajustados los controles a partir de los análisis obtenidos.

e. Seguimiento: 4,94

Registra Fortalezas como:

Se Identificaron metas y objetivos estratégicos para la evaluación del Sistema de Control Interno; se define un universo de auditoría y realiza una priorización de los procesos a auditar; se define las fechas de seguimiento al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano (de acuerdo a la Ley 1474 de 2011); se determina el estado de ejecución del Programa Anual de Auditorías; Por medio de las auditorías internas la entidad pudo: verificar el diseño y aplicación de los controles asociados a los procesos, verificar la efectividad de los controles frente a la materialización de los riesgos (si han sido efectivos para evitar su materialización), realizar seguimiento a los mapas de riesgos de los procesos (incluyendo el seguimiento a los riesgos de corrupción. De acuerdo con los resultados de las auditorías internas ejecutadas durante la vigencia evaluada se evidencio que: se analiza la información y tomas acciones; se evidencia mejora continua en todos los procesos.

Registra Debilidades en:

Se evidencia que los planes de mejoramiento producto de las auditorías internas de vigencias anteriores no han sido cerrados en su totalidad.

Actualmente está en proceso de ejecución el Plan de mejoramiento suscrito por el señor Alcalde y los Secretarios de despacho como herramienta de autoevaluación y autocontrol frente al Modelo Estándar de Control Interno.

2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

2.2.1 Auditoría Interna

2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

2.3.1 Plan de Mejoramiento

ANALISIS GENERAL DE LAS OBSERVACIONES DERIVADAS DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO[3]

TOTAL AUDITORIAS ORGANIZADAS POR NUMERO DE OBSERVACIONES			
No.	**SECRETARIA**	**No. De observaciones**	**Pendientes a mayo 2016**
1	Contractual	66	13
2	Archivo – gestión documental	44	19
3	Rendición Publica de cuentas	39	9
4	Gestión financiera	35	2
5	Atención al ciudadano	33	9
6	Almacén – gestión de recursos físicos	31	19
7	Talento humano	24	15
8	Gobierno	23	21
9	Desarrollo social	19	1
10	Ventanillas	13	13
11	Sistemas	9	6
12	Sisben	9	6
13	Planeación	7	1
14	Salud ocupacional	7	6
15	Clima organizacional	6	6
16	Comunicaciones	5	2
17	Obras	5	2
18	Calidad	3	0

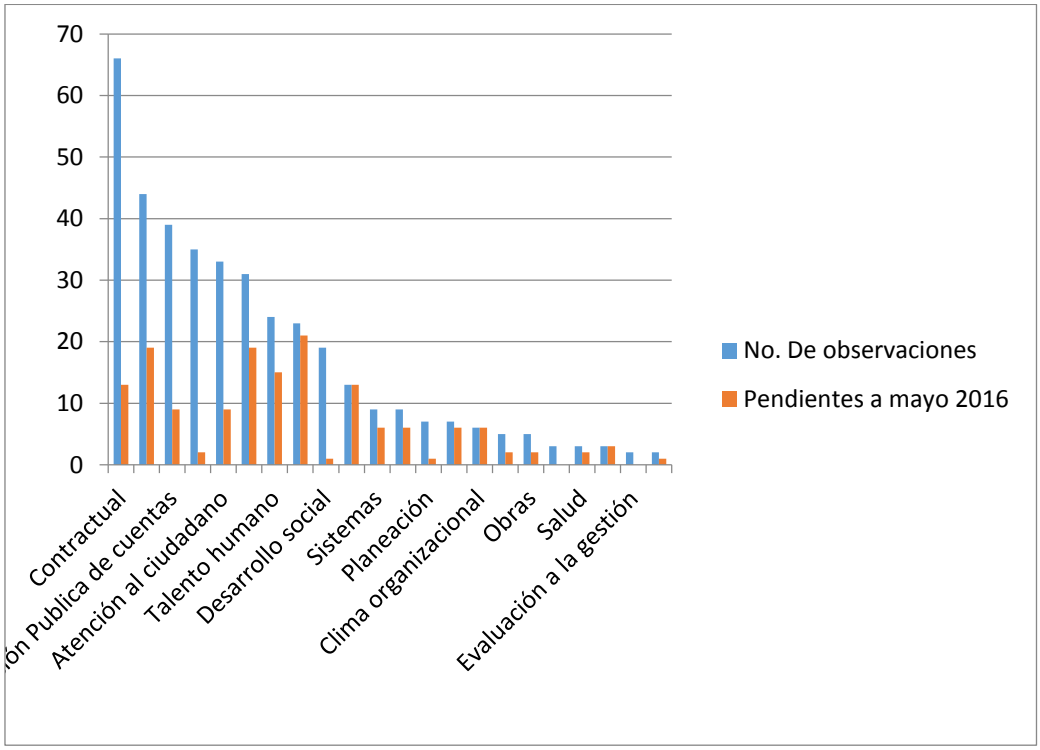
[3] Los planes de Mejoramiento derivados de auditorías internas pueden ser consultados en el siguiente link: http://cajica.gov.co/index.php/despacho/control-intern/documentos-control-interno/viewcategory/305-planes-de-mejoramiento-internos-2015

19	Salud	3	2
20	Ambiente	3	3
21	Evaluación a la gestión	2	0
22	Caja menor	2	1
	TOTAL	**388**	**156**

Corte a 31 de Diciembre de 2015.

- 40% de los hallazgos pendientes por subsanar dentro de los términos establecidos (plazo máximo un año).

Numero de observaciones Detectadas Vs. Número de observaciones Pendientes por Subsanar Derivadas de Planes de Mejoramiento

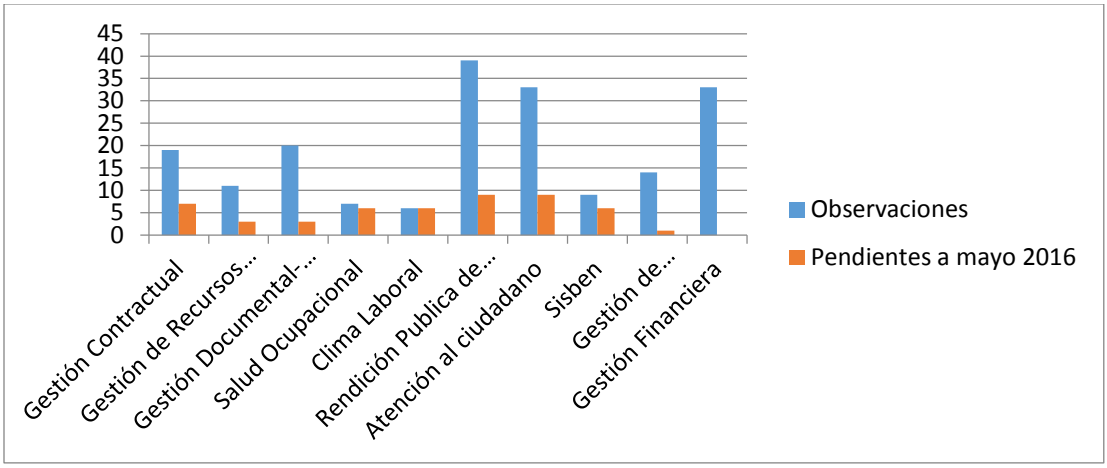


CONTROL INTERNO

CUADROS DE EXPLICACION DEL TOTAL DE LOS 388 HALLAZGOS CLASIFICADOS POR AUDITORIAS INTERNAS Y DE CALIDAD

No.	AUDITORIAS INTEGRALES OFICINA DE CONTROL INTERNO	No. De observaciones	Pendientes a mayo 2016
1	Gestión Contractual	19	7
2	Gestión de Recursos Físicos Almacén	11	3
3	Gestión Documental- Actos Administrativos	20	3
4	Salud Ocupacional	7	6
5	Clima Laboral	6	6
6	Rendición Publica de Cuentas	39	9
7	Atención al ciudadano	33	9
8	Sisben	9	6
9	Gestión de Desarrollo Social	14	1
10	Gestión Financiera	33	0
	TOTAL	**191**	**50**
	SUBSANADOS	**141**	

Auditorias Integrales

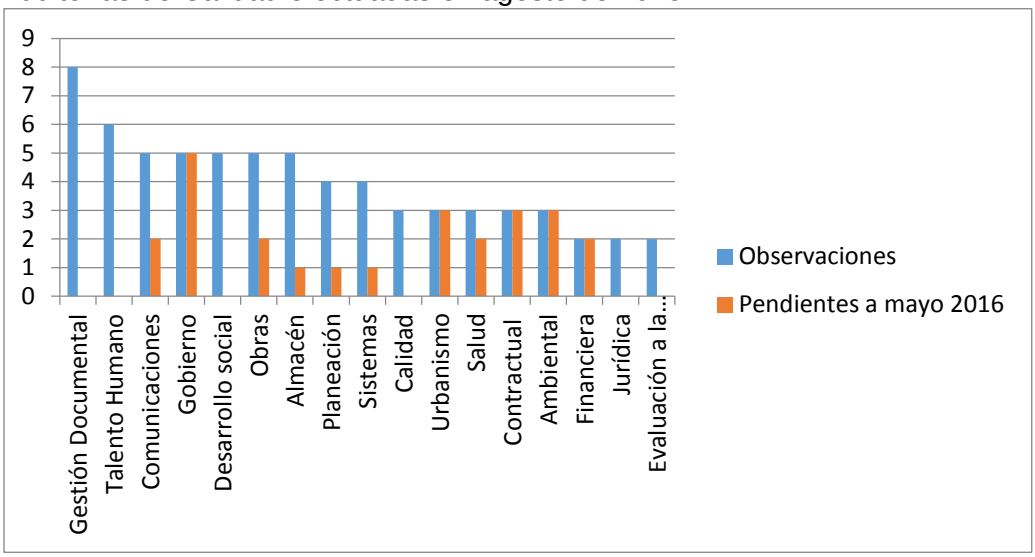


No.	AUDITORIAS CALIDAD	No. De	Pendientes a

CONTROL INTERNO

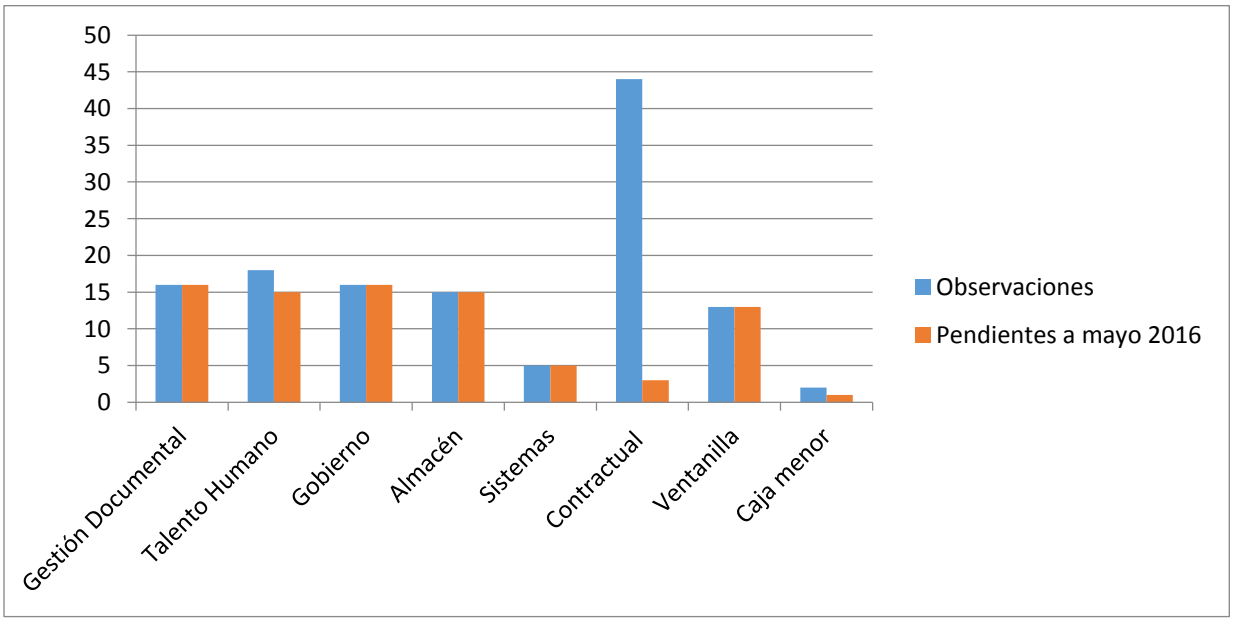
	REALIZADAS EN EL MES DE AGOSTO 2015	observaciones	mayo 2016
1	Gestión Documental	8	0
2	Talento Humano	6	0
3	Comunicaciones	5	2
4	Gobierno	5	5
5	Desarrollo social	5	0
6	Obras	5	2
7	Almacén	5	1
8	Planeación	4	1
9	Sistemas	4	1
10	Calidad	3	0
11	Urbanismo	3	3
12	Salud	3	2
13	Contractual	3	3
14	Ambiental	3	3
15	Financiera	2	2
16	Jurídica	2	0
17	Evaluación a la gestión	2	0
	TOTAL	**68**	**27**
	SUBSANADOS	**43**	

Auditorías de Calidad efectuadas en agosto de 2015:



No.	AUDITORIAS CALIDAD REALIZADAS EN EL MES DE DICIEMBRE DE 2015	No. De observaciones	Pendientes a mayo 2016
1	Gestión Documental	16	16
2	Talento Humano	18	15
3	Gobierno	16	16
4	Almacén	15	15
5	Sistemas	5	5
6	Contractual	44	3
7	Ventanilla	13	13
8	Caja menor	2	1
	TOTAL	**129**	**84**
	SUBSANADOS	**45**	

Auditorías de Calidad Efectuadas en Diciembre de 2015:



Observaciones Pendientes:

- Pendientes por subsanar 2015: 156

- Subsanados 2015: 232

Observaciones Más Reiterativas:

1. Contratación
2. Organización del archivo.
3. Seguimiento al mapa de riesgos
4. Alimentación y análisis de los indicadores de calidad
5. En el almacén es frecuente la falta de controles a la gestión.

Observaciones más frecuentes por secretaria:

Secretaria General:

1. No se tiene inventario de bienes muebles e inmuebles actualizado y contabilizado en su totalidad.
2. No cuenta con un programa de mantenimiento de la planta física, de los vehículos y demás elementos propiedad de la administración.
3. Se evidencian fallas en la planeación en el área contractual y publicación oportuna en el SECOP.
4. No se tiene certeza del valor al momento de asegurar los bienes del municipio.
5. En contratación se evidencio falta de firmas en los documentos
6. Se evidencio que algunas veces utilizaban formatos diferentes a los establecidos en el Sistema Integrado de Gestión.
7. No se evidenció un control total a los PQRS y a su respuesta oportuna, ni acciones sancionatorias al respecto.

Archivo General: (Politécnico)

1. Cajas que no contienen lo que dicen.
2. Cajas marcadas a lápiz.
3. Enmendaduras tachones y daño en las caratulas que identifican las carpetas

Comunicaciones

1. Falta de medición de la efectividad de la gestión
2. Falta de cumplimiento del Plan de medios en las oportunidades establecidas

CONTROL INTERNO

Talento Humano

1. Baja ejecución del plan de capacitación y el de bienestar social
2. Incumplimiento en los temas de seguridad industrial
3. Clima organizacional inadecuado en la entidad

Secretaría de Planeación

1. Registra notables fallas en la parte de archivo
2. No se evidencia la publicación o existencia de trámites en línea
3. Tramites sin cumplimiento de requisitos legales

Secretaría de Hacienda:

1. Registra demoras en el procedimiento de conciliación
2. Se evidencian errores al transcribir información o migrarla de un sistema a otro

Secretaría de Gobierno:

1. Se evidencio desactualización en la información utilizada para el plan de riesgo.
2. No cuenta con un profesional que maneje emergencias y contingencias
3. No fueron diligenciadas encuestas de satisfacción
4. El tema de población víctima de la violencia no está documentado (caracterización).

Secretaría de Ambiente y Desarrollo Económico:

1. Algunas metas del Plan de Desarrollo se ejecutaron por debajo del 80%

Secretaria de Obras Públicas

1. Baja ejecución de Plan de Desarrollo

Secretaria de Salud

2. Baja ejecución presupuestal

CONTROL INTERNO

AUDITORIAS REALIZADAS EN LOS PRIMEROS 6 MESES DEL AÑO 2016

Auditorías Internas

En ejecución de su Programa Anual de Auditorias 2016, las funcionarias de la Oficina de Control Interno han realizado las siguientes auditorias[4]:

AUDITORÍAS REALIZADAS 2016								
Proceso	**Auditor**	**Fecha realización auditoria**	**No. Obs.**	**Fecha remisión informe de auditoria**	**Fecha entrega Plan de Mejoramiento**	**Fechas de entrega de avances Primeros cinco días de Octubre, Diciembre, Abril y Julio**	**No. De observaciones pendientes**	**Estado**
PQRS								
Gestión de comunicaciones P,Q,R,S	Esther Adriana Díaz Ossa Martha Eloísa Bello Riaño	04/01/2016	24	27/01/2016	5/04/2016		17	ACTIVO
Gestión de comunicaciones P,Q,R,S	Esther Adriana Díaz Ossa Martha Eloísa Bello Riaño	2/05/2016	11	03/05/2016	Pend.		11	ACTIVO
Gestión de comunicaciones P,Q,R,S	Esther Adriana Díaz Ossa	12/07/2016	Reúne las anteriores	12/07/2016				ACTIVO

[4] Esta información no incluye la Auditoría realizada al Plan de Desarrollo 2012 – 2015, al proceso de empalme y al Modelo estándar de Control Interno derivado de los resultados del Departamento Administrativo de la Función Pública.

SECRETARIA DE HACIENDA								
Gestión Financiera	Esther Adriana Díaz Ossa	04/03/2016 continua	21	05/05/2016			18	ACTIVO
ARQUEO CAJA MENOR								
Arqueo de caja menor	Esther Adriana Díaz Ossa Martha Eloísa Bello Riaño Constanza Ospina	02/03/2016	4	10/03/2016			2	ACTIVO
Arqueo de caja menor	Esther Adriana Díaz Ossa Martha Eloísa Bello Riaño Constanza Ospina	28/04/2016	5	05/05/2016	31/05/2016		5	ACTIVO
DESARROLLO SOCIAL								
Ludotecas Canelón y Centro	Esther Adriana Díaz Ossa Martha Eloísa Bello Riaño	04/04/2016	14	10/03/2016	6/04/2016		14	
Comisaria de Familia	Esther Adriana Díaz Ossa Martha Eloísa Bello	15/04/2016	30	26/04/2016	17/05/2016		30	ACTIVO

	Riaño							
Club Edad de Oro-programa adulto mayor	Esther Adriana Díaz Ossa Martha Eloísa Bello Riaño	02/05/2016	22	23/05/2016			22	ACTIVO
Seguimiento acciones ludotecas Canelón y Centro	Esther Adriana Díaz Ossa Martha Eloísa Bello Riaño	28/06/2016	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Centro de Desarrollo Integral	Esther Adriana Díaz Ossa Martha Eloísa Bello Riaño	06/07/2016	En elaboración					
PLANEACION								
Procedimiento para la expedición de licencias urbanísticas y reconocimiento de edificaciones y procedimiento vallas	Esther Adriana Díaz Ossa Martha Eloísa Bello Riaño Ing. Marcos Díaz actuando como experto técnico	09/03/2016 hasta 16/03/2016	27		24-05-2016		17	ACTIVO
GOBIERNO								
Gestión Jurídica	Esther Adriana Díaz Ossa Martha	11/03/206 y 28/03/2016	12	30/03/2016			12	ACTIVO

	Eloísa Bello Riaño							
PARTICIPACION CIUDADANA								
Gestión de Gobierno y Convivencia ciudadana	Esther Adriana Díaz Ossa Martha Eloísa Bello Riaño	31/03/2016	45	26/04/2016	20/05/2016		28	ACTIVO
COMISARIA DE FAMILIA								
Gestión de desarrollo social – comisaria de Familia	Esther Adriana Díaz Ossa Martha Eloísa Bello Riaño	8/04/2016 11/04/2016 15/04/2016	29		17/05/2016		29	ACTIVO
ALMACEN								
Gestión de recursos físicos y tecnológicos	Esther Adriana Díaz Ossa Martha Eloísa Bello Riaño Edna Constanza Ospina	15/04/2016	16	22/04/2016	05/05/2016		14	
CONTRATACION								
Gestión Contractual	Esther Adriana Díaz Ossa Martha Eloísa Bello Riaño	05/05/2016	17	06/05/2016	31/05/2016		11	ACTIVO

- Total hallazgos primeros 6 meses: 277
- Total hallazgos pendientes: 230
- Total hallazgos subsanados: 47

Para el año 2015, el reporte de los incumplimientos se remitió por parte de la Oficina de Control interno al Alcalde Municipal y al Secretario General mediante memorando AMC – CI- 166 de fecha 3 de Junio de 2016.

La apertura de la investigación disciplinaria no exime al funcionario del cumplimiento de las acciones establecidas o a su superior jerárquico.

Estado en el que se encuentra la auditoria con enfoque integral que realiza la contraloría a la vigencia 2015.

Ítem	Descripción	Vigencia	Hallazgos Totales	Hallazgos Pendientes
1	Auditoría Integral	2014	19	4

Tema	Hallazgo	Tiempo de Ejecución Programado
1. Estados Contables	4. El saldo de la subcuenta Impuesto de delineación urbana, presenta por cobrar la suma de $532.718.930. Cotejado este valor frente a los documentos soportes, se observó que existe una subestimación por valor de $45.733.200, debido a que el acuerdo de pago suscrito mediante Resolución #231 de 2009 está registrado por $362.823.696 y su valor real es $408.556.896, este acuerdo se encuentra en etapa de embargo. Se observa tres acuerdos de pago suscritos mediante Resol. 95 de 2013, Resol. 140 de 2012 y Resol 152 de 2013, por valor de $20.181.960 los cuales contienen cuotas vencidas sin pago; tampoco se observa gestión de cobro por parte de la administración municipal.	Junio de 2016

<table>
<tr>
<td>. Estados Contables</td>
<td>Gestión de cobro:

Inspeccionado en forma selectiva los acuerdos de pago por diferentes conceptos, la comisión de auditoría observó que los acuerdos de pago que se relacionan a continuación, no han sido objeto de acciones de cobro por parte de la administración municipal, generando un alto riesgo de detrimento al patrimonio del municipio. Estos son:
<table>
<tr><th>ACUERDO DE PAGO</th><th>NOMBRE</th><th>CONCEPTO</th><th>VALOR</th></tr>
<tr><td>Resol. #092 de agosto 20 de 2014</td><td>Gestora y Promotora de Vivienda Pergola SAS</td><td>Impuesto de delineación y ocupación de vías</td><td>$43,868,536</td></tr>
<tr><td>Resol. #095 de julio de 2013</td><td>Olga Rocío Avila Díaz</td><td>Impuesto de delineación</td><td>$6,467,484</td></tr>
<tr><td>Resol. 140 de 2012</td><td>Construcciones Alcarabán S.A</td><td>Impuesto de delineación</td><td>$7,552,800</td></tr>
<tr><td>Resol. 141 de 2012</td><td>Construcciones Alcarabán S.A</td><td>Impuesto de delineación</td><td>$4,292,800</td></tr>
<tr><td>Resol 152 de 2013</td><td>José Montaño</td><td>Impuesto de delineación y ocupación de vías</td><td>$8,180,878</td></tr>
<tr><td>Resol. #199 de noviembre de 2013</td><td>La Trocha Ltda</td><td>Cesiones por cobrar</td><td>$75,777,160</td></tr>
<tr><td>Resol. de mayo de 2012</td><td>Salvador Leonardo López López</td><td>Multas disciplinarias</td><td>$8,796,537</td></tr>
<tr><td>Resol. De abril de 2010</td><td>Gloria Esperanza Gaitán</td><td>Multas disciplinarias</td><td>$1,219,126</td></tr>
<tr><td>Resol. Julio de 2008</td><td>Jorge Armando Cajamarca Casas</td><td>Crédito educativo</td><td>$1,485,700</td></tr>
<tr><td>Agosto de 2008</td><td>Manuel Hernando Pulido Quiroga</td><td>Crédito agropecuario</td><td>$3,465,000</td></tr>
<tr><td>Agosto de 2008</td><td>Jairo Alexander Rodríguez R</td><td>Crédito agropecuario</td><td>$1,755,000</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">TOTAL</td><td>$162,861,021</td></tr>
</table>
</td>
<td>Junio de 2016</td>
</tr>
<tr>
<td>3. Almacén e Inventarios:</td>
<td>ALMACEN INVENTARIOS:
Teniendo en cuenta que en la vigencia 2012 el Municipio adquirió el módulo de inventario del sistema SYSMAN y que a la fecha de la presente auditoría no se había puesto en el 100% en funcionamiento, de manera que los recursos invertidos no han sido aprovechados de forma óptima.</td>
<td>Junio de 2016</td>
</tr>
<tr>
<td>4. Estados Contables</td>
<td>2. Se observa en la subcuenta multas por cobrar, que en su mayoría corresponde a sanciones de control disciplinario impuestas a dos ex funcionarios de la entidad y, otros</td>
<td>Junio de 2016</td>
</tr>
</table>

	deudores por ingresos no tributarios, que contienen los valores dados en calidad de préstamos para educción y para desarrollo agropecuario otorgados en julio y agosto de 2008, que no se ha adelantado gestión de cobro por parte de la a administración Municipal. 4. Cotejado el saldo prestado en el balance de la subcuenta otros deudores $$9.993.437, que corresponde al valor pendiente de cobro de las transferencias asignadas por EMGESA, frente a los documentos soportes que para este caso suma $14.274.647, se observa subestimación por valor de $4.281.2010. Esta subestimación obedece a que la asignación del mes de diciembre de 2014, fue causada en enero de 2015, lo cual va en contravía con del principio de revelación de la información contable. 5. La subcuenta otros deudores incluye $17.559.133,97 que corresponde a descuentos por cobrar a los bancos con los cuales la administración tienen los convenios para el manejo de los recursos. La Administración viene adelantando la gestión correspondiente a la recuperación de estos recursos; sin embargo, en algunos casos los bancos no han realizado el reintegro de los recursos. De acuerdo con la relación de descuentos suministrada por la Administración Municipal, los descuentos realizados y no reembolsados durante la vigencia 2014 ascendieron a la suma de $2.538.206.20, mientras que los valores pendientes de reembolso de las vigencias anteriores ascendieron a la suma de $15.020.977,77 6. Se observa en la subcuenta IFESC, UMATA, EPS, Pensión que sus saldos por valor $34.511.170, que sus saldos se encuentran en proceso de depuración.	

PLANES DE MEJORAMIENTO PENDIENTES SUSCRITOS CON ENTES DE CONTROL

Auditoria	Vigencia	Hallazgos Pendientes a 2014	Hallazgos Pendientes a 2015	Hallazgos Pendientes a junio 2016
Auditoria Especial Ambiental	2010	1	1	1
Auditoría Integral	2011	3	0	0
Auditoría Integral	2012	7	2	2
Auditoria Especial Ambiental y Atención Queja	2013	9	5	3
Auditoría Integral	2013	13	0	0
Auditoría Integral	2014	-	12	4
Total		**33**	**20**	**10**

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

Es necesario por parte de la Alta Dirección a través del área de Talento Humano realizar actividades de sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación

Frente a las herramientas de autoevaluación, la Alcaldía debe alimentar el proceso de autoevaluación a partir de otros sistemas que le permitan ejercer el proceso de manera correcta. El Aplicativo MECI (Informe Ejecutivo Anual de Control Interno), el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión puede ser, entre otros, parte de esos sistemas y debe determinar cómo a partir de los Riesgos, indicadores, Controles establecidos y demás elementos que le permitan tomar información, puede realizar la autoevaluación de la gestión, tomando los correctivos necesarios.

2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

2.2.1 Auditoría Interna

Es necesario que los Auditores de calidad realicen auditorías internas con el objetivo de contribuir con el Autocontrol. Como dificultades en el anterior informe se había establecido que los auditores de calidad deberían realizar por lo menos dos auditorías internas en el año, a la fecha, no han realizado la primera auditoria.

Es necesario formar más auditores, en lo posible certificados como HSEQ (Integrales), esto va a permitir apoyar el proceso de la actualización d la norma ISO 9001 versión 2008 a la versión 2015 y apoyar los procesos de implementación de las normas internacionales en medio ambiente, salud ocupacional y gestión documental.

Esta oficina de control interno presenta periódicamente los avances, deficiencias y posibles irregularidades frente al incumplimiento de las acciones derivadas de los planes de mejoramientos y se deja la recomendación a la Alta Dirección que las acciones deben ser implementadas eficazmente o que la misma debe aceptar este riesgo de no tomar medidas.

2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

2.3.1 Plan de Mejoramiento

Esta oficina de control evidencia una falla en el cumplimiento oportuno de los planes de mejoramiento internos, situación que ha sido manifestada al representante de la Alta Dirección. Es necesario que se generen de inmediato acciones correctivas al respecto, ya que subsanar los mismos con actividades efectivas contribuye a lograr el objetivo institucional de la Alcaldía Municipal.

3. MODULO TRANSVERSAL INFORMACION Y COMUNICACION

COMUNICACIÓN EXTERNA

OBSERVACIONES DEL INFORME PRESENTADO POR LA SECRETARIA GENERAL DE FECHA 11 DE JULIO DE 2016 (MEMORANDO AMC – SG-316)

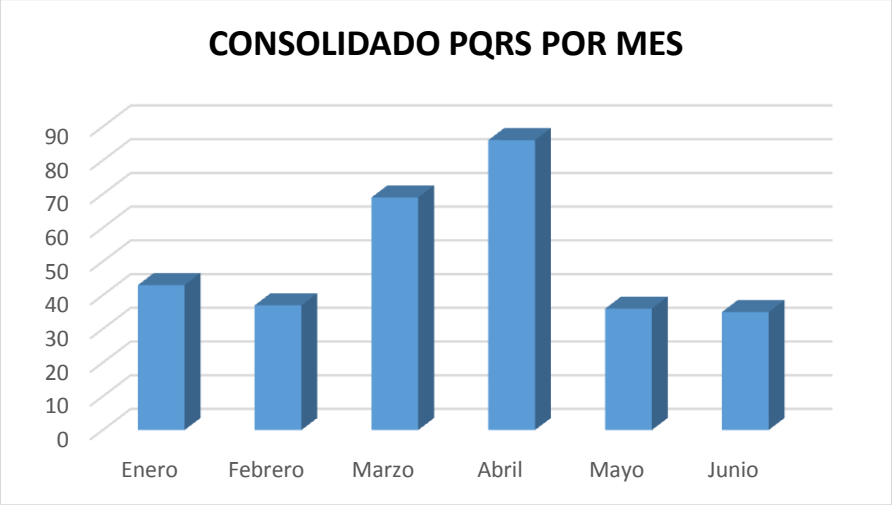
INFORME PQRS ENERO -JUNIO 2016

Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se centra en la información suministrada por el Software de gestión Documental de Sysman, por la información del buzón de sugerencias de la Alcaldía, por el Link de la Pagina Web del Municipio y el correo electrónico institucional.

El siguiente es el consolidado de las PQRS radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en 1 de Enero a 30 de Junio de 2016.

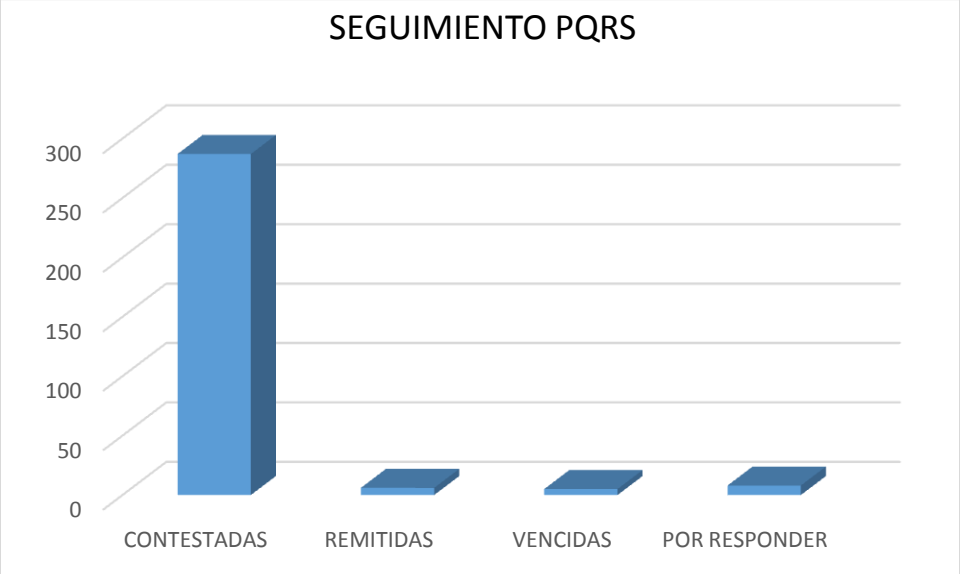
Mes	Total PRQ
Enero	43
Febrero	37
Marzo	69
Abril	86
Mayo	36
Junio	36
Total	**307**

De la cual se puede generar la siguiente Grafica por meses



El mes con mayor número de PQRS fue el mes de Abril, mientras el mes de Junio el menor.

PQRS RESPONDIDOS ENERO - JUNIO 2016

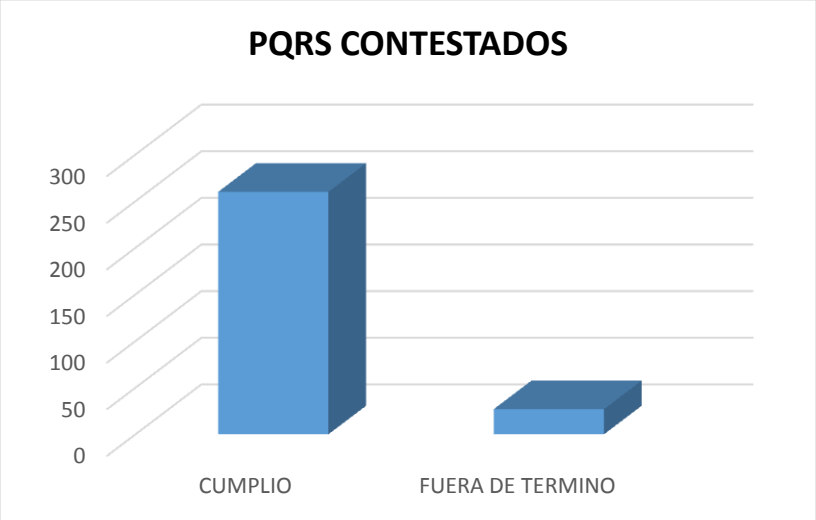


De los 307 PQRS recibidos se han contestado 287, 6 han sido remitidos por competencias a otros entes descentralizados y 14 están pendientes por responder.

Los 14 PQRS que están pendientes de contestar 9 aún se encuentran dentro de los términos y 5 tienen los términos vencidos.

PQRS CONTESTADOS

De los 287 PQRS respondidos, se cumplió con los términos con 260 y fuera de término se contestaron 27.



CONTROL INTERNO

PQRS CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	CUMPLIO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDO	TOTAL
Secretaria Ambiente	12	4	1	3	**20**
Secretaria Desarrollo Social	16	4	3	1	**24**
Secretaria General	24	4		1	**29**
Secretaria Gobierno	42	1	1		**43**
Secretaria Hacienda	42	5	1		**48**
Secretaria Obras Publicas	29	3	2		**34**
Secretaria Planeación	78	4			**82**
Secretaria Salud	5	1	1		**7**
Despacho del Alcalde	12	1			**13**
TOTAL	**260**	**27**	**9**	**5**	**301**

En el cuadro anterior se evidencia el comportamiento presentado con los 301 PQRS radicados ante la Administración Municipal, los 6 restantes fueron remitidos por competencia a entes descentralizados.

CONTROL INTERNO

INFORME DE CHAT INSTITUCIONAL

El chat institucional es operado mediante un software llamado OPERATOR CONSOLÉ en el cual se registran en el periodo comprendido entre el 01 de Enero a 30 de Junio 1111 conversaciones.

Esta oficina de control deja la evidencia que la información reportada en los anteriores informes no corresponde con la actual.

OBSERVACIONES

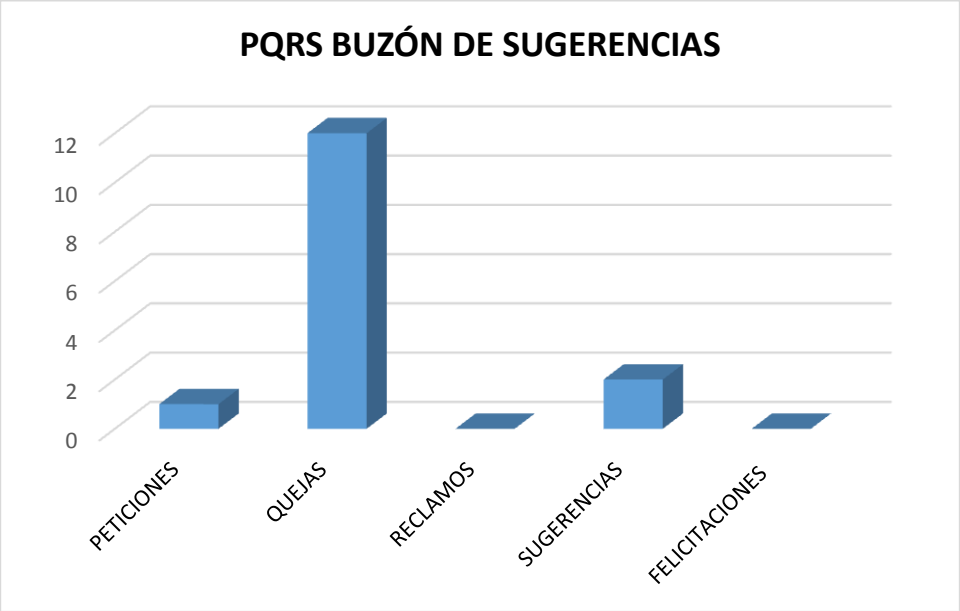
- Se deja la observación de que a veces se presenta intermitencia en el óptimo funcionamiento del Software lo que impide la interacción y prestación del servicio de manera eficaz, eficiente y efectiva.

INFORME BUZÓN DE SUGERENCIAS

En el periodo comprendido entre el 01 de Enero y 30 de Junio de 2016 se hallaron 16 PQRS clasificadas de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN PQRS BUZÓN	
PETICIONES	1
QUEJAS	13
RECLAMOS	0
SUGERENCIAS	2
FELICITACIONES	0
TOTAL	**16**

CONTROL INTERNO



De las PQRS recepcionadas por este medio se han presentado:

- Quejas contra funcionarios que se remitieron a la Dirección Administrativa para su respectivo trámite.
- Quejas contra el Juez de Paz por su incumplimiento en las citas pactadas, las cuales se remitieron a presidenciadisciplinaria@consejosuperior.ramajudicial.gov.co, para su respectivo trámite.
- Quejas acerca del personal de seguridad que se remitieron a la empresa contratista para que se tomaran las medidas necesarias.
- Petición para la adecuación de una sala de espera en la Casa de Justicia, requerimiento que se atendió inmediatamente disponiendo de unas sillas para que cumplan con esta función.
- Sugerencias para la implementación de un bicicletero en la Casa de Justicia, y la fijación de un horario específico de Atención en el Centro Club Edad de Oro para la atención del Adulto Mayor.

OBSERVACIONES:

- Se deben implementar estrategias de promoción para el uso de los buzones de sugerencias de la Administración Municipal.
- Se sugiere disponer buzones de sugerencias en todos los edificios públicos que hagan parte de la Administración Municipal (Ludotecas, Familias en Acción, Club Edad de Oro

y sus satélites), para tener una mayor cobertura y así garantizar la mejora continua en la Atención a los Ciudadanos.

Esta oficina de control solicita a la Secretaria General en su calidad de control interno disciplinario adelante las acciones que considere pertinentes.

Mediante memorando AMC – SG – 146 de Abril 5 de 2016, la Secretaria General y la Oficina de Control Interno invitaron a funcionarios y contratistas a una capacitación de socialización del Manual de Atención al Ciudadano y Reglamento Interno de Trabajo los días 13, 14 y 15 de Abril, la cual fue dictada por la Oficina de Control Interno y asistieron 221 funcionarios y contratistas.

ELEMENTO	PRODUCTO MINIMO	OBSERVACIONES	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
Información y Comunicación interna y externa	Identificación de las fuentes de información externa	Se deben establecer mecanismos para identificar la información externa. (Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias, Buzón de sugerencias, Encuestas de satisfacción, entre otras)	Parcialmente	
	Fuentes internas de información (manuales, informes, actas, actos administrativos) sistematizada y de fácil acceso	Debe existir un documento (electrónico, físico o como determine la entidad) que permita consultar toda la documentación y/o archivos de importancia para el funcionamiento y gestión de la entidad		x
	Rendición anual de cuentas con la intervención de los distintos grupos de interés, veedurías y ciudadanía.	La entidad debe tener establecido un mecanismo donde se comunique información sobre programas, proyectos, obras, contratos y administración de los	Por ejecutar	

		recursos.		
	Tablas de retención documental de acuerdo con lo previsto en la normatividad	La entidad debe establecer su proceso y/o actividades de Gestión documental de acuerdo con la Ley 594 de 2000 o la norma que la modifique o sustituya	x	
	Política de Comunicaciones	La entidad debe establecer un mecanismo de comunicación con los usuarios internos y externos. Dicha política, proceso o procedimiento debe contener entre otros, los siguientes elementos: matriz de comunicaciones, guía de comunicaciones, proceso de comunicación organizacional, proceso de comunicación y convocatoria, etc.	Parcialmente	
Sistemas de Información y comunicación	Manejo organizado o sistematizado de la correspondencia	La entidad debe establecer directrices claras para el manejo documental de tal manera que no haya contratiempos entre la correspondencia recibida y la respuesta que se genera al usuario y/o grupo de interés.		x
	Manejo organizado o sistematizado de los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos	Los recursos físicos y humanos de la organización deben tener asociados procesos, procedimientos y guías donde se establece el manejo de éstos y su adecuada utilización.	x	
	Mecanismos de consulta	La entidad debe		x

	con distintos grupos de interés parar obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio.	identificar los usuarios y/o grupos de interés a quienes van dirigidas sus productos y/o servicios		
	Medios de acceso a la información con que cuenta la entidad	La entidad debe poner a disposición de sus usuarios y/o grupos de interés diferentes medios de acceso a la información como página Web, carteleras comunitarias, periódico oficial, buzón de sugerencias, entre otros que crea conveniente	x	

ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS

- Es necesario ejecutar las acciones establecidas en todos los planes de mejoramiento derivados de las auditorías internas y externas, esto permitirá lograr efectividad en la gestión.
- Es necesarios actualizar la página web.
- Es necesario darle cumplimiento al Plan de Acción de Gobierno en línea, ya que es una herramienta que permite lograr satisfacción a la comunidad.
- Es importante realizar el seguimiento al Plan de Medios adoptado por el área administrativa.
- Es necesario analizar los resultados de los diferentes informes que rinde la Oficina de Control Interno para que los procesos mejoren y así sus recomendaciones sean acciones preventivas y eviten o disminuyan los hallazgos en el momento de las Auditorias de los entes de control.

Esther Adriana Diaz Ossa

Jefe Oficina de Control Interno

Martha Eloísa Bello Riaño

Técnico Administrativo Control Interno