

	INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011	CÓDIGO FO-CM-009
		VERSIÓN 01; Junio 2014
		PÁGINA 1 de 20

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces	OLGA PATRICIA CASTILLO RANGEL	Período evaluado: del 01 de Noviembre de 2014 al 28 de febrero de 2015
		Fecha de elaboración: 02 de Marzo de 2015

ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ALCALDIA DE FUSAGASUGA

De acuerdo con el artículo 5 de la Ley 87 de 1993, El Modelo Estándar de Control Interno debe ser aplicado por todos los organismos y organizaciones de las Ramas del Poder Público en sus diferentes órdenes y niveles,

El Decreto 1599 de 2005 que actualiza el Modelo Estándar de control Interno acorde a las normas y tendencias internacionales, brinda a las organizaciones una estructura de control cuyo fin último es garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos institucionales, que sirva a las organizaciones para facilitar la implementación y fortalecimiento continuo de sus Sistemas de Control Interno.

El Modelo Estándar de control Interno MECI1000:2005 se formuló desde el año 2005, con el propósito de que las organizaciones del Estado obligadas a contar con Sistemas de Control Interno según lo dispuesto en la Ley 87 de 1993, pudieran mejorar su desempeño institucional mediante el fortalecimiento continuo de los controles al interior de la organización y de los procesos de evaluación que deben llevar a cabo las Oficinas de Control Interno, Unidades de Auditoría

Con el Decreto 943 de 2014, que actualiza el modelo los tres subsistemas de control a los que se refería la versión anterior se convierten en dos Módulos de Control, que sirven como unidad básica para realizar el control a la planeación y la gestión institucional, y a la evaluación y seguimiento.

A partir de esta modificación, la información y Comunicación se convierten en un eje transversal al Modelo, teniendo en cuenta que hacen parte de todas las actividades de control de las entidades de esta manera se tiene:

Control de la Planeación y Gestión: Este módulo busca agrupar los parámetros de control que orientan la entidad hacia el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, principios, metas y políticas al igual que los aspectos que permiten el desarrollo de la gestión dentro de los que se encuentran: Talento Humano, planes, programas, procesos, indicadores, procedimientos, recursos, y administración de los riesgos.

Control de Evaluación y Seguimiento: Agrupa los parámetros que garantizan la valoración permanente de los resultados de la entidad, a través de sus diferentes mecanismos de verificación, evaluación y seguimiento.

Eje transversal: Información



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

CÓDIGO FO-CM-009

VERSIÓN 01; Junio
2014

PÁGINA 2 de 20

En este orden de ideas, los 29 elementos de control que hacían parte de la versión anterior del Modelo se redefinen en 13 elementos que se dean desde seis Componentes, y en dos grandes módulos de control.

Los aspectos a destacar son:

- La inclusión de los productos mínimos con los que deberían contar las entidades para la implementación y fortalecimiento del Modelo de acuerdo a la particularidad y complejidad de cada una de las entidades. Las entidades podrán contar con productos adicionales según la madurez y dinámica de sus sistemas.
- El desarrollo de la Auditoría Interna con base en las normas internacionales, fortaleciendo la labor de las Oficinas de Control Interno como evaluadoras del Sistema; de igual manera, se complementa el componente Administración del Riesgo teniendo en cuenta los cambios surtidos en la actualización de la metodología propuesta por el DAFP.
- Se delimitan de manera más clara los roles y responsabilidades frente a las actividades de implementación y fortalecimiento del Modelo.

COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO: Conforme al artículo 13 de la ley 87 de 1993. Los organismos y entidades a que se refiere el artículo 5o. de la presente Ley, deberán establecer al más alto nivel jerárquico un Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, de acuerdo con la naturaleza el cual se encuentra reglamentado por el Decreto 1826 de 1994 en su artículo 5.

- Recomendar pautas para la determinación, implantación, adaptación, complementación y mejoramiento permanente del Sistema de Control Interno, de conformidad con las normas vigentes y las características propias
- Estudiar y revisar la evaluación del Sistema de Control Interno.
- Aprobar el plan de acción propuesto por el Equipo MECI para la implementación y fortalecimiento del Modelo.
- Aprobar el Programa Anual de Auditoría presentado por la Oficina de Control Interno.
- Recomendar acciones de mejora para la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema.
- Propender por una adecuada implementación de procedimientos de control interno para todos los riesgos significativos, independientemente de su naturaleza (operativa, de cumplimiento, financieros, fiscales)

REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCION: Es importante mencionar que es conveniente que exista en las entidades un representante de la alta dirección para el MECI, para que lidere su implementación, mantenimiento y mejora. De acuerdo a lo dispuesto desde



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

CÓDIGO FO-CM-009

VERSIÓN 01; Junio
2014

PÁGINA 3 de 20

al año 2005 por el Decreto 1599 en su anexo técnico, el representante legal podrá delegar dicha función en el directivo de primer nivel de la respectiva entidad.

- Orientar, dirigir y coordinar el proyecto de implementación y/o fortalecimiento continuo del Modelo de acuerdo a lo dispuesto por el Comité de Coordinación de Control Interno o quien haga sus veces y el Representante Legal.
- Asegurar que se desarrollen a cabalidad cada una de las etapas previstas para el fortalecimiento continuo del Modelo en la entidad.
- Informar a la alta dirección sobre la planificación y avances de la etapa
- Dirigir y Coordinar con los directivos o responsables de cada área o proceso las actividades que requiere realizar el Equipo MECI, en armonía y colaboración con los servidores de dichas áreas.
- Someter a consideración del Comité de Coordinación de Control Interno o quien haga sus veces, la aprobación y seguimiento de las actividades planeadas para el fortalecimiento continuo del MECI, sugiriendo correctivos donde se requiera.
- Su función principal es la de administrar y dirigir el proceso de diseño, implementación, fortalecimiento continuo y actualización permanente del Modelo Estándar de Control Interno de la respectiva entidad, y actuará bajo las directrices establecidas por el Comité de Coordinación de Control Interno o quien haga sus veces y el representante legal.

EQUIPO MECI: Como una instancia intermedia dentro del Sistema de Control Interno de las entidades, se debe conformar de acuerdo a las características de la entidad un equipo MECI, los miembros que conforman dicho equipo, deben dentro de lo posible ser representantes de las diferentes áreas y disciplinas académicas con las que cuenta la entidad, con el objetivo de que los mismos puedan replicar en sus grupos de trabajo los aspectos del Sistema de Control Interno.

- Apoyar el proceso de implementación y fortalecimiento continuo del Modelo bajo las orientaciones del representante de la dirección.
- Capacitar a los servidores de la entidad en el Modelo e informar los avances en la implementación y fortalecimiento continuo del mismo.
- Asesorar a las áreas de la entidad en la implementación y fortalecimiento continuo del Modelo.
- Trabajar en coordinación con los servidores designados por las otras áreas en aquellas actividades requeridas para la implementación y fortalecimiento continuo del Modelo.
- Revisar, analizar y consolidar la información para presentar propuestas para la implementación y fortalecimiento continuo del Modelo al representante de la dirección, para su aplicación.
- Realizar seguimiento a las acciones de implementación y fortalecimiento continuo e informar los resultados al representante de la dirección, para la toma de decisiones.

ROL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO, Auditoría Interna o quien haga sus



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

CÓDIGO FO-CM-009

VERSIÓN 01; Junio
2014

PÁGINA 4 de 20

veces debe ser considerada como un proceso retroalimentador a través de la actividad independiente y objetiva de evaluación y asesoría que contribuya de manera efectiva al mejoramiento continuo de los procesos de Administración del riesgo, Control y Gestión de la entidad.

Rol de Servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son responsables por la operatividad eficiente de los procesos, Igualmente, deben tomar acciones que permitan realizar el ejercicio del autocontrol en sus puestos de trabajo, con el fin de detectar las desviaciones que puedan entorpecer el desarrollo de sus funciones, como parte fundamental y eje principal de la correcta implementación y fortalecimiento continuo y permanente del Sistema de Control Interno.

FASES DE ACTUALIZACION DEL MODELO ACORDE AL DECRETO 943 DE 2014

1. Fase de Conocimiento: en esta fase, las entidades deberán realizar una lectura a fondo del presente documento, con el fin de comprender la dimensión de los cambios que se realizan, y efectuar las sensibilizaciones necesarias al interior de las entidades, para que los servidores públicos conozcan de manera general la actualización del Modelo
 2. Fase de Diagnóstico: en esta fase, las entidades deberán identificar los principales cambios surtidos en el proceso de actualización y realizar una autoevaluación con respecto al estado del Sistema en la actualidad, esto con el fin de establecer lo que se ha adelantado en la implementación, y lo que debe ser creado, modificado o eliminado según sea el caso.
 3. Fase de planeación de la actualización: en esta fase las entidades deberán realizar un listado de actividades, producto del diagnóstico realizado.
 4. Fase de ejecución y Seguimiento: mediante esta fase se llevarán a cabo las acciones definidas en el plan de actualización, y se realizarán los seguimientos necesarios para tomar los correctivos que permitan llevar a cabo la actualización. Estos seguimientos se realizarán con la periodicidad que las entidades determinen según el resultado del diagnóstico y la priorización de las acciones, de tal manera que se tengan los controles necesarios para culminar este proceso.
 5. Fase de Cierre: en esta fase se darán a conocer los resultados finales de la actualización, se mostrarán los productos realizados, y se realizará un nuevo balance con el fin de efectuar una comparación con el diagnóstico inicial, que permitirá evidenciar los cambios que se surtieron para la actualización del MECI. Así mismo, deberán realizarse jornadas de actualización para garantizar que los servidores públicos conozcan los cambios y comiencen su aplicación.
- ELEMENTOS:**

1. Desarrollo del Talento Humano
2. Planes, Programas y Proyectos
3. Modelo de Operación por Procesos
4. Estructura Organizacional
5. Indicadores de Gestión



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

CÓDIGO FO-CM-009

VERSIÓN 01; Junio
2014

PÁGINA 5 de 20

6. Políticas de Operación
7. Políticas de Administración del Riesgo
8. Identificación del Riesgo
9. Análisis y Valoración del Riesgo
10. Autoevaluación del Control y Gestión
11. Auditoría Interna
12. Plan de Mejoramiento

Un eje transversal enfocado a la información y comunicación.

Distribuidos de la siguiente forma:

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos.

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.2.1 Planes, Programas y Proyectos.

1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

1.2.3 Estructura Organizacional

1.2.4 Indicadores de Gestión

1.2.5 Políticas de Operación

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo

1.3.2 Identificación del Riesgo

1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

2.2.1 Auditoría Interna

2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

2.3.1 Plan de Mejoramiento

1. Módulo de Control de Planeación y Gestión: Dentro de este Módulo de Control, se encuentran los componentes y elementos que permiten asegurar de una manera razonable, que la planeación y ejecución de la misma en la entidad tendrán los controles necesarios para su realización.

Uno de sus objetivos principales de este módulo es introducir en la cultura organizacional el control a la gestión en los procesos de direccionamiento estratégico, misionales, de apoyo y de evaluación.

Este Módulo se estructura en tres Componentes: Talento Humano, Direccionamiento Estratégico y Administración del Riesgo, orientados a generar los estándares que permiten el desarrollo y afianzamiento de una cultura del control al interior de la entidad.

Así mismo, este Módulo le permite a la entidad ejecutar la planeación bajo condiciones de control que logran evidenciar las posibles desviaciones en el cumplimiento de los objetivos, permitiendo contar con los elementos necesarios para asegurar razonablemente el



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

CÓDIGO FO-CM-009

VERSIÓN 01; Junio
2014

PÁGINA 6 de 20

cumplimiento de la misión que le ha sido asignada.

Igualmente, a través de su implementación y fortalecimiento continuo se permite el diseño de los lineamientos estratégicos que contribuyen a crear un ambiente favorable al control, la forma de operación con base en una gestión orientada a procesos, y el manejo del riesgo de no cumplimiento de sus objetivos y fines constitucionales y legales.

Los componentes y elementos de este Módulo brindan los que la planeación y ejecución de la misma se realicen de manera eficiente, eficaz, efectiva y transparente, logrando una adecuada prestación de los servicios o producción de bienes que le son inherentes.

12.1 Componente Talento Humano Este componente tiene como propósito establecer los elementos que le permiten a la entidad crear una conciencia de control y un adecuado control a los lineamientos y actividades tendientes al desarrollo del talento humano, influyendo de manera profunda en su planificación, gestión de operaciones y en los procesos de mejoramiento institucional, con base en el marco legal que le es aplicable a la entidad.

RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Departamento Administrativo para la Función Pública, a través de la circular 100-01 20015 del 19 de enero de 2015, estableció los parámetros para la evaluación y diligenciamiento de las encuestas acorde a lo establecido en el Decreto 2145 de 1999.

I. Evaluación al Sistema de Control Interno:

- a) Encuesta para determinar el nivel de madurez en la implementación y sostenimiento del Modelo Estándar de Control Interno MECI. Para su diligenciamiento las Oficinas de Control Interno deberán tener en cuenta las evaluaciones independientes realizadas al sistema; informes de gestión por dependencias; datos provenientes de indicadores y auditorías, entre otros.

entidades del orden territorial que por acuerdo u ordenanza tengan la obligación de implementarlo, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo del citado artículo 2⁴ y aquellas que voluntariamente lo hayan implementado.

ENTORNO DE CONTROL:

La entidad:

- a. ha organizado el equipo MECI.
- b. Ha identificado sus funciones acorde con la normatividad que le es aplicable.
- c. Ha identificado los objetivos institucionales a través de los cuales contribuye al



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

CÓDIGO FO-CM-009

VERSIÓN 01; Junio
2014

PÁGINA 7 de 20

cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

d. Ha adoptado una misión y visión.

e. Reconoce su cultura organizacional.

f. Cuenta con un documento con los principios y valores.

g. Construyo participativamente el documento con los principios y valores.

h. Cuenta con un manual de funciones, competencias y requisitos.

i. Cuenta con un Comité de Coordinación de Control Interno activo

j. Cuenta con programa de bienestar.

k. Ha creado programa de incentivos.

l. Determina y proporciona los recursos necesarios para avanzar en el desarrollo de sus funciones y deberes y cumplimiento de sus objetivos institucionales.

m. ha establecido pliegos de condiciones u otras disposiciones aplicables para proveedores, productos y/o servicios adquiridos y requisitos legales en el desarrollo de sus funciones.

n. Cuenta con un programa de capacitación institucional basado en el diagnostico de necesidades de los funcionarios

El programa de inducción busca en el empleado:

1. Familiarizarlo con la organización, el servicio público y con las funciones generales del Estado

2. Instruirlo acerca de las funciones de su proceso o dependencia y su contribución a los fines esenciales del Estado

3. Instruirlo acerca de la misión y visión de la entidad, al igual que sus responsabilidades individuales, sus deberes y derechos

4. Crear identidad y sentido de pertenencia respecto de la entidad

6. El fortalecimiento de la formación ética, mediante la información sobre de las normas y las decisiones tendientes a prevenir la corrupción, así como sobre las inhabilidades e incompatibilidades relativas a los servidores públicos

El programa de inducción y re inducción es:

Revisado y actualizado a. Siempre que hay alguna novedad organizacional o norma

Divulgado con las modificaciones

El programa de re-inducción busca...

Enterar a los empleados acerca de reformas en la organización del Estado y de sus funciones

Ajustar el proceso de integración del empleado al sistema de valores deseado por la organ formación ética y su contribución a los fines esenciales del Estado

Informar a los empleados sobre la reorientación de la misión institucional, lo mismo que so las funciones de los procesos o las dependencias y de su puesto de trabajo?

Fortalecer el sentido de pertenencia e identidad de los empleados con respecto a la entidad?
Poner en conocimiento de los empleados las normas y las decisiones para la prevención d como informarlos de las modificaciones en materia de inhabilidades e incompatibilidad públicos?



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

CÓDIGO FO-CM-009

VERSIÓN 01; Junio
2014

PÁGINA 8 de 20

La alta dirección está constantemente comprometida con

el fortalecimiento de la cultura, los principios y los valores de la entidad,

el cumplimiento del documento ético

el fortalecimiento de la misión y la visión de la entidad

gestión del recurso humano para el cumplimiento de las funciones de la entidad

la gestión de la infraestructura para el cumplimiento de las funciones de la entidad

el aseguramiento de canales adecuados para la comunicación al interior de la entidad?

disposición de políticas de operación que faciliten el fortalecimiento del Sistema de Control interno?

el establecimiento de la política de Administración del Riesgo

su participación y responsabilidad en los procesos de Autoevaluación y Auditoría Interna que se realizan
apoyo a las actividades del Comité de Coordinación de Control Interno

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La entidad

- a. ha identificado sus fuentes de información Externa.
- b. tiene definida una política y un plan de comunicaciones.
- c. cuenta con un sistema de información para la captura, procesamiento, almacenamiento y difusión de la información.
- d. cuenta con canales de comunicación externos (por ejemplo sitio Web, redes sociales, radio, televisión, entre otros)
- e. cuenta con canales de comunicación internos (por ejemplo Intranet, carteleras, correo electrónico, entre otros)
- f. cuenta con un área de atención al ciudadano.
- g. conoce y tiene en cuenta para sus procesos de atención a la ciudadanía, los lineamientos establecidos en la normatividad vigente

La entidad cuenta con mecanismo(s) de recolección de información para...

- Administrar sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias de las partes interesadas (ciudadanía, proveedores, entes de control, entre otros) así como Evaluar la percepción externa de su gestión de manera permanente
- De manera ocasional
- Identifica las necesidades y prioridades en la prestación del servicio.

PUBLICACIONES ACORDE A LO ESTABLECIDO EN EL ESTATUTO



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

CÓDIGO FO-CM-009

VERSIÓN 01; Junio
2014

PÁGINA 9 de 20

ANTICORRUPCION:

- Las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones su tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011
- Los contratos de prestación de servicios (incluyendo objeto, monto de los honorarios, direcciones de correo electrónico y plazos de cumplimiento), de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (artículo 9 Ley 1712 de 2014)

- Toda la información correspondiente a los trámites que se pueden agotar en la entidad, incluyendo la normativa relacionada, el proceso, los costos asociados y los distintos formatos o formularios requeridos (En concordancia con la Ley 962 de 2005, el Decreto Ley 019 de 2012, los lineamientos de Gobierno en Línea, entre otros)
- Los informes de gestión y evaluación
- Informe Pormenorizado de Control Interno cada 4 meses (artículo 9 Ley 1474 de 2011)
- El link de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de fácil acceso para todos los ciudadanos (artículo 76 Ley 1474 de 2011)
- Incluyó la estrategia de rendición de cuentas en el Plan de Acción Anual
- Formuló acciones de información (calidad y lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión pública), diálogo (explicar, escuchar y retroalimentar la gestión) e incentivos (a los servidores públicos y a los ciudadanos)
- realizó evaluaciones de cada una de las acciones de la estrategia de rendición de cuentas (información, diálogo e incentivos)
- convocó a tres o más organizaciones sociales representativas de la comunidad, para presentar la evaluación a la gestión institucional en la audiencia pública de rendición de cuentas
- divulgó los resultados de la rendición social de cuentas por lo menos por medio de su página web o publicaciones, comunicaciones a las organizaciones sociales, usuarios y grupos de interés que participaron en el proceso?
- evaluación de desempeño (u otros mecanismos de evaluación) a los servidores
- Se analiza la información obtenida a partir de la evaluación de desempeño (u otros mecanismos de evaluación) y/o los acuerdos de gestión para estructurar los planes de formación y capacitación

ACTIVIDADES DE CONTROL

Generalidades de Procesos y Procedimientos

Cuenta con:

- caracterizaciones
- determinado sus interacciones
- definido procedimientos para su ejecución



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

CÓDIGO FO-CM-009

VERSIÓN 01; Junio
2014

PÁGINA 10 de 20

- construido indicadores para medir su eficacia, eficiencia y efectividad
 - Validación de los procesos
 - Indicadores de Gestión acorde al Plan de Desarrollo
 - Mapas de procesos
 - El mapa de riesgos.
 - Política de administración del riesgo
 - Acciones correctivas y preventivas sobre los procesos
- Auditorías Internas
 - Dentro de la vigencia que está siendo evaluada la entidad definió un Programa Anual de Auditorías y conto con informe radicado ante el Representante Legal
 - La Entidad cuenta con un Plan de Mejoramiento Institucional

DEFICIENCIAS DEL SISTEMA:

- Recepción (registro y número de radicado) de la información
 - Clasificación y distribución de la información
 - La recepción y registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
 - La distribución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
 - La oportuna respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
 - El sistema de registro.
 - El acceso de los usuarios e interesados.
 - seguimiento o mejoras a sus canales de comunicación internos y externos
 - verificación de la funcionalidad y efectividad de sus canales de comunicación
 - consistentes en la información y que esté actualizada
 - verificación que el área de atención al ciudadano sea de fácil acceso a la ciudad dispone la Ley 962 de 2005?
 - verifica que el área de atención al ciudadano mantenga actualizados todos los : demandan
- Robustez para mantener la integridad de la información
 - Confiabilidad de la información disponible
 - Facilidad en la consulta de información
 - Eficiencia en la actualización de la información
 - Capacidad para el volumen de información que maneja la entidad
 - Análisis de la información recolectada con respecto a...
 - sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias de las partes interesadas
 - la percepción externa de la gestión de la entidad



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

CÓDIGO FO-CM-009

VERSIÓN 01; Junio
2014

PÁGINA 11 de 20

- las necesidades y prioridades en la prestación del servicio
- satisfacción y opinión del cliente y partes interesadas
- recomendaciones y/o sugerencias por parte de los servidores
- Los mecanismos de recolección de información sobre:
 - sugerencias, quejas, peticiones o reclamos o denuncias de las partes interesadas
 - percepción externa de su gestión
 - necesidades y prioridades en la prestación del servicio
 - satisfacción y la opinión del cliente y partes interesadas
- Medición del Clima Laboral
 - recomendaciones y/o sugerencias por parte de los servidores
- Revisión y ajuste de los procesos en respuesta a
 - sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía
 - los resultados de la gestión de la entidad
 - las necesidades y prioridades en la prestación del servicio
 - la satisfacción y opinión de los usuarios y partes interesadas

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

- ✓ Identificar los riesgos no solo por actividades regulatorias y/o por proceso acorde al mapa de Procesos como por ejemplo:

Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección).

- Concentración de autoridad o exceso de poder.
- Extralimitación de funciones.
- Ausencia de canales de comunicación.
- Amiguismo y clientelismo.

Planeación y Presupuesto

- Inclusión de gastos no autorizados.
- Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.
- Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.
- Archivos contables con vacíos de información.
- Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.

De contratación (Como proceso o los procedimientos ligados a éste).

- Estudios previos o de factibilidad superficiales.
- Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

CÓDIGO FO-CM-009

VERSIÓN 01; Junio
2014

PÁGINA 12 de 20

futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).

- Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
- Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.
- Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas
- en el pliego de condiciones.
- Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos
- determinados.
- Urgencia manifiesta inexistente.
- Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
- Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
- Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero si con músculo financiero.

De información y documentación.

- Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
- Deficiencias en el manejo documental y de archivo.

De investigación y sanción.

- Fallos amañados.
 - Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.
 - Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
 - Exceder las facultades legales en los fallos.
 - Soborno (Cohecho).
- ✓ Establecer los controles teniendo en cuenta: Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.
- ✓ Establecer la Política De Administración de Riesgos de Corrupción alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

CÓDIGO FO-CM-009

VERSIÓN 01; Junio
2014

PÁGINA 13 de 20

tener en cuenta la alta dirección para su administración son: Evitar el riesgo: “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas: Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles.

- ✓ Monitorear los riesgos de corrupción por los menos tres (3) veces al año por parte de los dueños de Proceso, teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado,
- ✓ Establecer estrategias anti tramites a través del Comité GEL, liderado por la oficina de las TICS para el avance del porcentaje
- ✓ Involucrar a los dueños de proceso y facilitadores en el proceso esto es la identificación de trámites y procedimientos administrativos. Los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/ operativos y los de evaluación/seguimiento. Los trámites o procedimientos administrativos a identificar se ubican dentro de los procesos misionales.

Un trámite, o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:

- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano -persona natural o jurídica-).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- ✓ Una vez Identificados los Trámites, elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario
- ✓ Su Registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT el inventario de trámites y actividades a adelantar:
- ✓ Se sugiere generar acciones rápidas y de acompañamiento a los facilitadores que permitan lograr un avance significativo en el 2015.
- ✓ la rendición de cuentas construirse bajo los lineamientos del CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. En sus componentes de:

- Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

CÓDIGO FO-CM-009

VERSIÓN 01; Junio
2014

PÁGINA 14 de 20

evaluación.

- Diálogo: Se refiere a la justificación de las acciones presentación de diagnósticos e interpretaciones; y las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.
 - Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.
- ✓ Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
 - ✓ Implementar y optimizar:
 - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
 - Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
 - ✓ Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
 - ✓ Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
 - ✓ Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
 - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
 - ✓ Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 - ✓ Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - ✓ Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - ✓ Horarios y puntos de atención.
 - ✓ Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
 - Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

- ✓ Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- ✓ Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.

- ✓ Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

CÓDIGO FO-CM-009

VERSIÓN 01; Junio
2014

PÁGINA 15 de 20

- ✓ Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- ✓ Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- ✓ Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- ✓ Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.
- ✓ Establecimiento de la atención de PQR. Si la sigue realizando cada dependencia o se centraliza. validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
- ✓ Adaptación de la Infraestructura en el área de servicio al cliente.
- ✓ Señalización, identificación y establecimiento del área de servicio al cliente
- ✓ Jornadas de divulgación, sensibilización y socialización a los funcionarios encargados de la atención al ciudadano.
 - ✓ Establecimiento de Normograma de PQR
 - ✓ Adecuada señalización e identificación de la información interna (para funcionarios) y externa para ciudadanos sin contaminación visual.
 - ✓ Alinear los planes de acción de los procesos y subprocesos de Direccionamiento estratégico a los cronogramas y actividades de la ARL, comité COPASO, seguridad industrial y brigadas de emergencia. En especial a lo establecido en el artículo Artículo 11. Servicios de Promoción y Prevención de la Ley 1562 de 2012 por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y establece la obligatoriedad a las entidades Administradoras de Riesgos Laborales destinar el 5% del total de la cotización para Programas, campañas y acciones de educación y prevención dirigidas a garantizar que sus empresas afiliadas conozcan, cumplan las normas y reglamentos técnicos en salud ocupacional, expedidos por el Ministerio del Trabajo entre otras.
 - ✓ Estandarización de imagen en carteleras, debidamente señalizadas e identificadas entre la información para el servidor público e información al ciudadano
 - ✓ Establecer Acciones correctivas y preventivas que eliminen la contaminación visual en puertas, ventanas y en las áreas de transito de los ciudadanos.
 - ✓ Organización de espacios, shut de basuras y otros elementos
 - ✓ Campañas de Orden y aseo de áreas, oficinas, pasillos
 - ✓ Adecuada señalización en las áreas de transito de los ciudadanos
 - ✓ La Norma Técnica Colombia NTC6047 de accesibilidad y señalización a los espacios físicos destinados al servicio ciudadano, establece las especificaciones para la construcción y adecuación de espacios físicos de las entidades de la administración pública.
 - ✓ Las normas ISO 3864-1 e ISO 3864-2 han definido para cada tipo de señal, según su significado, una forma geométrica, un color de seguridad y un color de contraste, con el fin de asegurar su comprensión en Lugares de Trabajo y Áreas Públicas.



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

CÓDIGO FO-CM-009

VERSIÓN 01; Junio
2014

PÁGINA 16 de 20

- ✓ Las Normas Técnicas Colombianas NTC 1461: Higiene y Seguridad. Colores y Señales de Seguridad y NTC 1931: Protección contra Incendios. Así como la ISO 16069: Sistemas de Señalización de Rutas de Evacuación.
- ✓ Generar iniciativas que permitan fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción.
- ✓ Incorporar dentro de la planeación, estrategias encaminadas a fomentar la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.
- ✓ Impulsar el uso de tecnologías de la información las cuales contribuyen a una gestión transparente, facilitando el acceso del ciudadano al quehacer de la administración pública a través de:

GOBIERNO EN LÍNEA.

- ✓ El Plan Nacional de Desarrollo, busca estimular la puesta en marcha de servicios en línea, por lo que es necesario que las entidades públicas, - especialmente las que carecen de estos mecanismos, adelanten las acciones orientadas a desarrollar la estrategia de Gobierno en Línea y aumenten su oferta de servicios en línea.
- ✓ La Estrategia de Gobierno en línea (www.gobiernoenlinea.gov.co) tiene el propósito de contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo; contribuye a que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública. Permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC-.

VISIBILIZACIÓN DE LOS PAGOS.

- ✓ El Gobierno Nacional cuenta con el Portal de Transparencia Económica, (www.pte.gov.co) para garantizar el buen uso de los recursos del Presupuesto General de la Nación, haciendo visible el manejo de los mismos. En él se encuentra la información de la ejecución presupuestaria y de pagos de las entidades del orden nacional que hacen parte del Presupuesto General de la Nación.
- ✓ Con el fin de dar a conocer a la ciudadanía el manejo de los recursos públicos, es importante que las entidades territoriales visibilicen los gastos de la administración.

PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL.

- ✓ Publicar la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y postcontractuales de los contratos celebrados o a celebrar. Dependiendo del régimen de contratación de la entidad, Con el uso de tecnologías se brinda publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual del Estado. Se permite la consulta de



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

CÓDIGO FO-CM-009

VERSIÓN 01; Junio
2014

PÁGINA 17 de 20

información sobre los procesos contractuales adelantados por las entidades del Estado. De esta forma se promueve la modernización y la optimización de la contratación pública.

GESTIÓN DOCUMENTAL.

- ✓ Los archivos desorganizados obstaculizan una buena gestión de la administración y favorecen la comisión de prácticas corruptas. Cuando los documentos se desconocen, destruyen, esconden, alteran y carecen de procesos técnicos de archivos, se abre un espacio para hechos de corrupción.
- ✓ Un adecuado manejo de la gestión documental y unos archivos organizados se convierten en una herramienta para planeación y para la lucha contra la corrupción.
- ✓ Es importante recordar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Estatuto Anticorrupción, referentes a expuesto en el presente informe,

Continuando con la aplicación de la política Nacional cero papel, el documento detallado en 24 folios ha sido enviado a los correos electrónicos de los Secretarios, Jefes y Directores.

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Implementación y/o Mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad

La Entidad ha adelantado:

- ✓ Una revisión con respecto a su estructura, funciones y recursos.
- ✓ La revisión del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y su alineación con el direccionamiento estratégico.
- ✓ Campañas de sensibilización del Sistema de Gestión de la Calidad a todos los funcionarios de la entidad con una periodicidad definida.
- ✓ han adelantado acciones de socialización de la planeación al interior de la Entidad

Talento Humano

La Entidad formuló el Plan Institucional de Capacitación para la presente vigencia

Auditorías internas

Se contempla dentro del ejercicio de auditoría interna:

- ✓ Programa
- ✓ Procedimiento sistemático para su desarrollo
- ✓ Registro de las evidencias halladas y resultados
- ✓ Ninguna de las anteriores
- ✓ Dentro de la vigencia que está siendo evaluada Definió la entidad un Programa de Auditorías



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

CÓDIGO FO-CM-009

VERSIÓN 01; Junio
2014

PÁGINA 18 de 20

Determino el estado de la ejecución del Programa Anual de Auditorías.

Los resultados de las auditorías internas

- Fueron comunicadas al Representante Legal de la entidad
- Fueron comunicados a cada uno de los niveles directivos responsables
- Fueron tenidos en cuenta para la toma de acciones de mejoramiento

DEBILIDADES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Gestión documental

- ✓ canales que le permitan obtener la opinión del cliente con respecto a los productos y/o servicios que ésta le ofrece?
- ✓ Servicios implementados o modificados en la entidad
- ✓ Los espacios de participación
- ✓ Información disponible en el sitio web
- ✓ Disponibilidad de Datos Abiertos
- ✓ Información no disponible en sitio web
- ✓ La Entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)?
- ✓ Los resultados que arrojan los análisis de la medición de satisfacción del cliente o la opinión del cliente impulsan a la entidad a:
 - ✓ Los requisitos exigidos por el (los) cliente(s) del (los) producto(s) y/o servicio(s)
 - ✓ Los requisitos del (los) producto(s) y/o servicio(s)
 - ✓ Los requisitos de la entidad para (los) producto(s) y/o servicio(s)
 - ✓ Los criterios para la aceptación de (los) producto(s) y/o servicio(s)
 - ✓ Las acciones definidas para detectar el (los) producto(s) y/o servicio(s) no conformes

DE LAS FASES DE ACTUALIZACION

Fase I - Conocimiento. herramientas fueron utilizadas para profundizar en los conceptos y desarrollos técnicos de la actualización:

- ✓ Capacitación interna (con funcionarios que conocen el tema)
- ✓ Capacitación del Departamento Administrativo de la Función Pública
- ✓ Manual Técnico MECI emitido por el DAFP documentos consultados para conocer los aspectos técnicos de la actualización
- ✓ La Alta Dirección determinó las responsabilidades necesarias para llevar a cabo el proceso de actualización

Herramientas utilizadas para verificar el estado de los elementos del MECI a actualizar.

- ✓ Encuesta a los funcionarios responsables o que participan en los procesos
- ✓ Mesas de trabajo donde se analizaron todos los procesos



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL
CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

CÓDIGO FO-CM-009

VERSIÓN 01; Junio
2014

PÁGINA 19 de 20

✓ Se utilizó el Anexo 4 del Manual Técnico MECI

**De acuerdo al análisis realizado cuales de los siguientes elementos del MECI
requirieron ser intervenidos:**

- ✓ Información y Comunicación
- ✓ Indicadores de Gestión

**OLGA PATRICIA CASTILLO RANGEL
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**