

## ALCALDIA MUNICIPAL DE PEREIRA

INFORME PORMENORIZADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – LEY 1474 DE 2011	
Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	Periodo evaluado-Cuatrimestre: Noviembre 12 de 2012 – Marzo 11 de 2013 Fecha de Evaluación: Marzo 11 de 2013
Subsistema de Control Estratégico	
Avances	

Decreto N°763 de septiembre 28 de 2012 por el cual se adopta el Plan Institucional de Capacitación, Formación, Bienestar Social e Incentivos dirigido a los Servidores Públicos de la Administración Municipal de Pereira, Oficio N°15803 del 24 de noviembre de 2012 explica estado del PIC y programas en proceso y ejecución. Se observan Falencia en los criterios de construcción del PIC, a pesar de que ya está documentado en los alcances de los Sistemas. Continúa la falta de claridad en la realización de los planes de Mejoramiento Individual, continúa las falencias en la elaboración de estos, siendo responsables los líderes de cada proceso en su formulación junto a su personal y según el procedimiento enviarlos a Desarrollo administrativo para que sean insumo importante para la elaboración del PIC. Además se encuentra decreto #1100 de septiembre 28 de 2011 por el cual se adopta el Plan Institucional de Capacitación, dirigido a los Servidores Públicos de la Administración Municipal de Pereira, Se evidencia Plan Institucional de Capacitación 2011 adoptado y en funcionamiento de acuerdo a las necesidades de capacitación identificadas por los funcionarios y actualmente el PIC está socializado con el líder de proceso de Desarrollo Administrativo y Alcalde de Pereira un Plan Institucional de Capacitación 2012 en desarrollo.

Se evidencia registro de las Evaluaciones de Desempeño y evaluación de las mismas; se encuentran los formatos para la Evaluación del Desempeño Laboral emitidos por la Comisión Nacional del Servicio Civil 2012, se efectúa una evaluación o Seguimiento parcial al 30 de junio de 2012 y seguimiento cumplido para agosto 15 de 2012; para la última evaluación del Desempeño se conto con un total de 231 Funcionarios en Carrera Administrativa, se evaluaron 193, donde 4 con incapacidad Permanente, 7 no presentaron la evaluación de Desempeño en las fechas establecidas, se oficiarón estos 3 la pasaron extemporáneas y 4 definitivamente no lo realizaron los cuales fueron reportados mediante oficio N° 8302 del 20 de Junio de 2011 a Control Interno Disciplinario.

Se efectúa la tarea de evaluación trimestral al avance del Plan de Desarrollo en materia de ejecución de las metas, de los recursos asignados en los Planes de acción y Proyectos de Inversión, con la colaboración de los garantes de supervisión, Se realiza seguimiento trimestral a la ejecución presupuestal del Plan de Desarrollo en cada secretaria o asesoría y se consolida en cabeza de la oficina de Planificación Socioeconómica. Se evidencian 2 trimestres evaluados.

Dentro de los parámetros dados, se realiza con eficiencia la priorización de recursos para los distintos planes. Programas o subprogramas que conforman un plan Institucional de Inversión. Reflejado en el buen uso de los recursos y en el informe elaborado por la oficina Asesora de Control Interno de austeridad en el gasto publico del mes de Septiembre 2012.

Para el Procedimiento manejo de las Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos (PQRSR), Se evidencia en el informe de

seguimiento de las PQRSR las encuestas de clima Laboral como resultado se compilaron 363 Sugerencias o Recomendaciones del Cliente interno para el mejoramiento del servicio. Según datos aportados por el proceso de Servicio al Cliente la encuesta de Satisfacción al cliente Interno y Externo del 1º semestre de 2012 tiene como fecha de realización: Septiembre – Octubre de 2012 y la fecha de Tabulación: Octubre – Noviembre 2012, en coordinación con el Proceso de Direccionamiento Estratégico, se desarrollaron encuestas de satisfacción de cliente interno y externo para dar cumplimiento a los Objetivos de Calidad contenidos en la matriz a cargo del Proceso de Herramientas de Desarrollo Administrativo, Como se conoce el tamaño de la población entonces se aplica la siguiente fórmula: FORMULA DE LAURA FISHER – MUESTREO ALEATORIO SIMPLE, se aplicaron trescientas cincuenta encuestas (350) de satisfacción al cliente interno. Se evidencia entrega extemporánea de las encuestas por parte de las Secretarías de Gobierno, Educación y Planeación. Fuente: (INFORME RESULTADOS ENCUESTA INTERNA 2012)

Según oficio N° 11682 de 4 de septiembre de 2012 remitido por la Oficina de Control Interno Disciplinario las actuaciones disciplinarias iniciadas en el 2011 fueron 47 y para el 2012 un total de 18 hasta la fecha del informe. En curso 49 acciones.

Informe Revisión por la Dirección: se elaboro en el (28) Noviembre de 2012 INFORMACIÓN DE ENTRADA POR PROCESO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN, según cronograma de Actividades, Informes y Reuniones del Proceso Gestión Estratégica. herramienta por medio de la cual la Alta Dirección (Secretarios, Asesores y Líderes de proceso) revisan el Sistema de Gestión de Calidad, SCI, SDA y OHSAS, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad, encontrándose 15 hallazgos.

#### Dificultades

- Se observan Falencias en los criterios de construcción del PIC, a pesar de que ya está documentado en los alcances de los Sistemas.
- Se observan falencias en la implementación de programas para el mejoramiento de la calidad de vida de los servidores públicos.
- Por parte de PQRSR hasta el momento no se ha realizado las encuestas de satisfacción al Cliente, estas se realizan semestralmente.

#### Subsistema de Control de Gestión

#### Avances

se han socializado las políticas de operación en cada proceso por el integrante del comité operativo en los comités por procesos y en el boletín de Gestión y Control bimensual con las políticas transversales, política de Riesgo. Se evidencia dentro de las auditorías de Calidad-MECL y auditorías integradas que se realizan que se hicieron en junio, agosto y Noviembre de 2012, Informe final auditoría integrada. Según el nivel la magnitud de los hallazgos de clasifican en No Conformidad y observación.

Indicadores Plan de Desarrollo 2012-2015, Objetivos de Calidad 2012 en el cual se establecen 66 Objetivos de Calidad y 103 Indicadores con periodicidad de medición y análisis mensual, trimestral, anual y enseñando el tipo de indicador que corresponde, resultado de ese estudio los indicadores definidos en la Matriz de Objetivos de Calidad y MECL, se encuentran depurados para la vigencia en cada Proceso.

En la Alcaldía de Pereira se Conoce y se tiene en cuenta para sus procesos de atención a la ciudadanía los lineamientos establecidos en la Ley 962 de 2005, Decreto-Ley 019 de 2012 (Anti trámites), dentro de la reorganización municipal se fijó la directriz de conocer en las inducciones y capacitaciones la ley Anti trámites y aplicarla en la Alcaldía de Pereira, para supresión, optimización y disminución de trámites frente a los usuarios, implementándose y evidenciándose en los manuales y procedimientos de cada proceso bajo el alcance de los sistemas. Se fijó la directriz de conocer

en las inducciones y capacitaciones la ley Antitrámites y aplicarla en la Alcaldía de Pereira, para supresión, optimización y disminución de trámites frente a los usuarios, implementándose y evidenciándose en los manuales y procedimientos de cada proceso bajo el alcance de los sistemas, Manuales de Procedimientos actualizados

En cuanto al uso de las herramientas tecnológicas como la pagina WEB del Municipio de Pereira [www.pereira.gov.co](http://www.pereira.gov.co) actualizada diariamente y la intranet que ha permitido a los ciudadanos y funcionarios conocer los Trámites y servicios de cada dependencia al igual que los requisitos y pasos que se deben realizar para obtener los servicios requeridos, Se ha fortalecido la implementación de la Ley Antitrámites en el Municipio de Pereira, dado que se logró la aprobación del programa Pereira Vive Digital ante el gobierno nacional y el Ministerio de las TIC'S.

“Los archivos harán suyos los fines esenciales del estado, en particular los de servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución y los de facilitar la participación de la comunidad y el control del ciudadano”.(Ley 594 de 2000), en vista de lo anterior las TRD contribuyen de manera directa en la mejora y el perfeccionamiento de los procesos al interior de la entidad, facilitando el control y verificación de la documentación e información que transita al interior de la alcaldía de fuentes tanto internas como externas.

Se evidencia en el informe de seguimiento de las PQRSR realizado semestralmente con fecha del 14 de diciembre de 2012 se formula la encuesta de satisfacción al cliente interno, misma en la cual se incorpora la calificación de las dependencias, procesos y subprocesos del SGC (proceso de evaluación, procesos estratégicos, procesos misionales y de apoyo).La vigencia del 2012 no solo trajo consigo un nuevo gobierno local, sino cambios normativos en cuanto a la actividad pública que deben ser incorporados a la dinámica del Municipio de Pereira en cuanto a las estrategias del buen gobierno, la disminución o erradicación de trámites innecesarios, la relación del estado con el ciudadano y con el cliente, la contratación estatal y la puesta en marcha del plan de desarrollo municipal, el Plan Operativo Anual de Inversiones, los Planes de Acción y la dinámica de los municipios (Ley 1551 de 2012), ante una situación económica difícil para el Municipio de Pereira, circunstancias que ameritaron no solo diagnosticar la situación actual sino priorizar las actuaciones administrativas necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones de la organización y establecer las bases para la ejecución de las acciones que demanda el colectivo, Se observa que no se han realizado acciones correctivas o preventivas que se generaron de acuerdo al análisis de los resultados ya que estas van ligadas a los resultados de las encuestas.

Todavía no se asigna espacio físico de fácil acceso para la atención al usuario, solo se cuenta con un espacio de información general en el 1º Piso de la Alcaldía. Y la oficina de servicio al cliente existe en el 6 piso de la edificación.

En el primer semestre de 2012 se realizó el mantenimiento de las redes y hardware por parte de la subsecretaría de Informática y para el segundo semestre de 2012 mantenimiento de hardware, Buscando mejorar los recursos tecnológicos para desempeñar las funciones con mayor eficiencia, se presento dificultad con la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas de información del Municipio de Pereira, donde se evidencio, Fallas contempladas con anticipación en la red informática con planes de contingencia que fracasaron, falta de soporte para aplicativos y software de uso general.

La rendición de cuentas en audiencia pública comprende el pacto por la transparencia y las auditorias visibles, junto a las PQRSR, se convierten en mecanismo de información e interacción entre los ciudadanos y los funcionarios que laboran en la administración Municipal necesarios para procurar el mejoramiento continuo, igualmente los anteriores mecanismos son sometidos a verificación y evaluación por el municipio de Pereira, La segunda

jornada de rendición de cuentas se llevo a cabo el día 30 de Noviembre en el Concejo Municipal de Pereira. En diferentes puntos se ubicaron los formularios para que la comunidad formulara las respectivas preguntas.

#### **Dificultades**

- Aún no se asigna espacio físico de fácil acceso para la atención al usuario, se cuenta con un espacio de información general en el 1º Piso de la Alcaldía. Y la oficina de servicio al cliente existe en el 6 piso de la edificación dentro de otra oficina.
- Encuesta de satisfacción al cliente interno del segundo semestre sin realizarse.
- Se evidencio que Fallas contempladas con anticipación en el mapa de riesgos en la red informática con planes de contingencia que salieron mal, falta de soporte para aplicativos y software de uso general.

#### **Subsistema de Control de Evaluación**

##### **Avances**

Se realizó la encuesta de Autoevaluación del Control por parte de la Dirección Operativa de Direccionamiento Estratégico “ACTIVIDAD DINAMIZADORA RESULTADOS ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CONOCIMIENTO EN GESTIÓN Y CONTROL DURANTE TODO EL AÑO MES A MES” y aplicada a todos los Procesos cubiertos bajo el alcance del Sistema de Gestión de Calidad. Con el fin de que las personas obtengan una mayor interiorización de los temas se aplica un cuestionario el cual se califica de 1 a 10. Se evidencia que todas las personas ganaron el cuestionario obteniéndose mayores notas en los temas de calidad, Cada mes se realiza a un integrante de cada proceso un examen acerca de los procedimientos obligatorios y salud ocupacional, con el fin de seguir midiendo la interiorización de los temas después de haber recibido la capacitación, Entre los meses de febrero y diciembre se realizaron un total de 209 evaluaciones.

Se realizó Evaluación Anual al Sistema de Control Interno remitida al Departamento Administrativo de la Función Pública a través de las directrices dadas por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, de lo cual se obtuvo un resultado del 94,04% para el Municipio de Pereira.

Además se realizó Informe Pormenorizado al Sistema de Control Interno en el que se resalta las fortalezas y debilidades de cada uno de los Subsistemas establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno, presentado en Noviembre de 2012, producto de la puesta en marcha del Estatuto Anticorrupción, el cual tendrá una periodicidad de presentación Cuatrimestral.

Para el 2013 se elabora el Plan General de Auditorías para la Asesoría de Control Interno el cual será ejecutado en la vigencia. Se verifica la coherencia e integridad de las acciones de mejora y que conlleven al cumplimiento de los objetivos y se guien bajo las recomendaciones realizadas desde la oficina de Control Interno, viéndose reflejado en los planes de mejoramiento

#### **Objetivos**

El plan de mejoramiento individual será concertado entre el funcionario y su jefe inmediato, como resultado de la Evaluación del Desempeño o Acuerdos de Gestión, Se ha evidenciado dificultad en la documentación de los Planes de Mejoramiento Individual producto de las Evaluaciones del Desempeño.

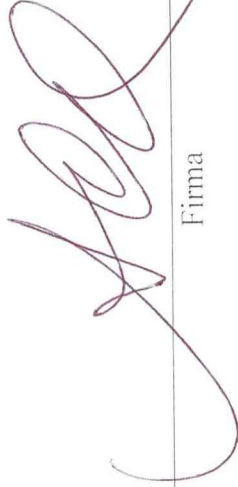
#### **Estado general del Sistema de Control Interno**

-Se observa un Sistema de Gestión de la Calidad Certificado y armonizado con el Sistema de Control Interno, buen nivel de cumplimiento con los

requisitos del MECI 1000:2005 en el Municipio de Pereira, avance permanente y continuo.  
-Los niveles de autoridad y responsabilidad de la entidad facilitan la toma de decisiones y se encuentran definidos.

### Recomendaciones

- Tener en cuenta las observaciones evidenciadas en el Ciclo de Auditoría como oportunidades de mejora, son consideradas como No Conformidades Potenciales.
- Se recomienda hacer lo que responde respecto al espacio físico accesible para los usuarios y clientes de la Alcaldía de Pereira para la oficina del subproceso de Servicio al Cliente.
- Se recomienda capacitar, socializar y re inducir en el uso de los formatos de Reporte de no Conformidad y Solicitud de acción de mejora en los procesos, de igual forma educar en la definición y en qué momento se genera una acción por iniciativa propia, buscando que estas sean en mayor proporción en pro de la mejora continua de los sistemas de Gestión y Control de la Alcaldía Municipal.
- Fortalecer la socialización del acceso a Sisgestion para cada proceso, asumiendo que con el nuevo Gobierno, ingreso nuevo personal.
- Los procesos bajo el alcance de los sistemas de Gestión y Control deben aumentar las revisiones y seguimientos constantes al avance y cumplimiento de las actividades de Control documentadas en el Mapa de Riesgos.
- Darle la importancia al proceso de servicio al cliente como esencial en la interacción del sistema y la entidad con los clientes externos e internos, con un espacio físico accesible, serio y de respeto para los usuarios y clientes de la Alcaldía de Pereira.
- Dentro de la gestión informática se deben visualizar respuestas y soluciones alternas acordes al avance tecnológico global, cuya misión sea la prestación del servicio oportuno y de calidad 7x24 dentro y fuera de la red interna de la Alcaldía.
- Tener en cuenta las Dificultades evidenciadas en el presente informe como oportunidades de mejora para el Sistema de Control Interno.



Firma