

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011 ALCALDIA MUNICIPAL DE QUIBDÓ

Jefe de Control Interno,
o quien haga sus
veces:

SANDRA PATRICIA DUQUE PALACIOS

Período evaluado: 1° de mayo al 31 de agosto de
2017

Fecha de elaboración: 05/09/2017

La Ley 1474 de 2011, artículo 9 y conforme lo establecido en el Decreto 943 de 2014, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, la Administración Municipal de Quibdó, presenta el segundo Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno, correspondiente a la vigencia de mayo a agosto de 2017, del sistema de Control de cada uno de los módulos, componentes y elementos del Modelo Estándar de Control Interno MECI.

1. MODULO DE CONTROL, PLANEACIÓN Y GESTIÓN

AVANCES

1.1.1 ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ETICOS

Se actualizaron los Códigos de Ética y Buen Gobierno, a través de la Resolución 0102 de 2017, la cual se concibió como la carta de valores y principios éticos que debe representar la conducta de los servidores públicos en el desarrollo de sus actividades diarias; compromiso con el deber ético y moral y el Buen Gobierno, que también se verá reflejado en nuestro diario vivir como miembros de una familia y de la sociedad Quibdosesña, adoptados en la Alcaldía de Quibdó. Esta actualización se encuentra publicados en la página web de la entidad, en Transparencia y Acceso a la Información Pública, link: <https://www.quibdo-choco.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Accesoalanformacion.aspx/principiosyvalores>

Además de estar publicada se envió a los correos de todos los funcionarios de la Administración Municipal para que sirva de consulta y apoyo permanente en el desarrollo de sus funciones.

1.1.2 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

La Entidad tiene publicado en la página web el Manual de funciones y competencias, no obstante, este está siendo objeto de adaptación de acuerdo a la normatividad vigente, para darlo a conocer a todos los funcionarios de la Entidad Territorial y cumplir así con el proceso de socialización requerido.

Mediante acto administrativo, número 0331 del 2 de mayo del presente año, se adopta el Plan de Estímulos e Incentivos en la Administración Municipal de Quibdó

Se adoptó además mediante acto administrativo número 0078 de 2017 el Plan de Capacitaciones para el presente año en la Alcaldía Municipal de Quibdó, adjunto al acto administrativo, se realizó la programación de las capacitaciones a realizar durante el presente.

Dando cumplimiento a las capacitaciones programadas, los días 12, 13, 14, 15, 16 y 20 de junio del presente año, se realizó capacitación en Atención al Ciudadano, Etiqueta y Protocolo.

El día 9 de agosto, se realizó capacitación en la casa de juventudes con los funcionarios de la Entidad en el tema de Transparencia y Acceso a la Información, Ley 1712 de 2014 y el Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano



En el periodo comprendido entre mayo a agosto del presente año, a través de la oficina de recursos humanos se realizó el proceso de inducción a los 3 nuevos funcionarios vinculados como Inspectores de policía, dando cumplimiento a la Ley 1801 del 29 de julio de 2016, ***“Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y***

Convivencia” que entró en vigencia a partir del 29 de enero de 2017, mediante la aplicación de esta nueva ley, ingresaron a la Entidad 3 nuevos funcionarios a los cuales se les realizó el proceso de Inducción establecido, en este proceso se aprovechó la oportunidad para dar a conocer a los nuevos funcionarios la políticas de la Administración Municipal, así como las funciones, misión, visión y objetivos, también se les hizo entrega de las funciones establecidas en el manual de Funciones.

Mediante acto administrativo, número 0331 del 2 de mayo del presente año, se adoptó el Plan de Estímulos e Incentivos en la Administración Municipal de Quibdó elaborado por la Jefatura de Personal.

En cumplimiento de lo establecido en la ley 1227 de 2005, artículos 70 y 75 se elaboró el programa de integración o Bienestar Social para los Empleados de la Alcaldía de Quibdó.

Mediante Resolución 0704 del 13 de octubre de 2016, la entidad adoptó el Comité de Convivencia Laboral de conformidad con lo establecido de la Ley 1010 de 2006, como una medida preventiva de acoso laboral para contribuir a la protección de los servidores públicos contra los riesgos psicosociales que afecten la salud en el lugar de trabajo.

DIFICULTADES

La Administración Municipal, cuenta con los planes y programas establecidos por la Ley, pero a los mismos no se le da cumplimiento, es así como tampoco se han hecho reuniones de integración para los empleados, ni se han realizado reuniones con el comité de convivencia laboral para darle solución a las quejas presentadas por 2 funcionarios de la entidad.

1.2 COMPONENTE DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

1.2.1 PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS

La misión, visión se encuentran publicados en la página web de la entidad, en el link <https://www.quibdo-choco.gov.co/Institucional/Paginas/Mision-y-Vision.aspx>.

Los Objetivos Institucionales y Funciones de la Entidad, se encuentra publicado en el link: <https://www.quibdo-choco.gov.co/Institucional/Paginas/Objetivos-y-Funciones.aspx>.

Para la presente anualidad todas las Secretarías y dependencias de la Entidad presentaron el Plan de Acción correspondiente para darle cumplimiento a las metas establecidas en el Plan de Desarrollo de la Entidad 2016-2019. Publicado en el link: <https://www.quibdo-choco.gov.co/Proyectos/Paginas/Nuestros-Planes.aspx>. Y a las actividades establecidas por cada Secretaría en los planes de Acción correspondientes al presente año.

El Plan de Compras Institucional para el periodo 2017, publicado en la página de la entidad, en el link <https://www.quibdo-choco.gov.co/Proyectos/NuestrosPlanes/PlandeCompras2017.pdf>.

El Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente a la presente vigencia, así como el seguimiento realizado, se encuentra publicado en la página web de la entidad, en el link <https://www.quibdo-choco.gov.co/Proyectos/NuestrosPlanes/PlanAnticorrupcionydeAtencionalCiudadano2017.pdf> en el cual la administración municipal de Quibdó, se compromete a fortalecer el trabajo institucional y dar un marco de referencia para el buen gobierno, además de cumplir con los requerimientos establecidos en la Ley 1474 de 2011, artículos 73 y 74.

La Entidad se encuentra dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2693 del 2 de septiembre de 2016 emanada del Ministerio de Hacienda y Crédito Público de Acuerdo a la Reestructuración de Pasivos. En este proceso, se está cumpliendo con la etapa Programación de Pagos del grupo número 1, en el cual se están priorizando las mesadas pensionales y prestaciones sociales.

SEGUIMIENTO A LAS PQRS

La oficina de Control Interno, con el objetivo de verificar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” reglamentado por el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 en la Alcaldía Municipal de Quibdó; como es el trámite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos formuladas por los ciudadanos del Municipio de Quibdó, relacionadas con la misión Institucional, en la cual se obtuvo el siguiente resultado:

TOTAL, PQRS RECIBIDA Y RESPONDIDAS EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE QUIBDÓ

MES	ENTRADAS	SALIDAS
ENERO	702	147
FEBRERO	997	236

MARZO	1045	236
ABRIL	780	249
MAYO	547	125
JUNIO	929	374
TOTAL	5000	1367

Conforme a la verificación realizada por la Oficina de Control Interno a las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos que ingresan a la entidad, conforme a las respuestas, apreciamos que durante el semestre se recibieron un total de 5000, de este total recibido con respuesta registrada en el Sistema de Atención al Ciudadano 1367, como se registra en la siguiente gráfica:



Como se observa en la gráfica, solo el 21 % de las PQRS fueron respondidas a los solicitantes, en razón a ello se realizó un barrido en especial con el Despacho por ser la dependencia que presenta el índice más alto de respuestas no entregadas, donde nos informaron que a esa oficina es donde se remiten la mayoría de las solicitudes que ingresan a la Entidad y esta se encarga de repartirlas a las diferentes oficina de la administración, hacerle seguimiento y coordinar las respuestas con cada una de ellas y en la mayoría de las ocasiones se presenta el incumplimiento porque no obstante a que las PQRS se entregan de manera oportuna en las dependencias, estas no cumplen con el tiempo establecido para darle respuesta.

El índice de respuestas no entregadas dentro del término es muy alto en la Entidad, por ello desde despacho hay una persona encargada de hacer

seguimiento a la entrega de las respuestas que llegan a las dependencias, en coordinación con la oficina de control interno.

Se constató además que muchas de las PQRS que ingresan a la entidad, no requieren respuesta por tratarse de temas informativos o de invitaciones.

OBSERVACIONES GENERALES

Se evidencia que no obstante a que la Entidad cuenta con un aplicativo o sistema de radicación para el proceso de entradas y salidas de los documentos de las PQRS, y un Manual de Atención al Usuario, no se cuenta en el sistema con un índice o estadística, que permita establecer las PQRS que no han sido respondidas y cuantas de estas son invitaciones o felicitaciones, que no requieren respuestas para no registrarlas como documentos pendientes de respuesta, además de ello, se presenta dificultad con la responsabilidad que debe tener cada secretario en el autocontrol, a efectos de que antes de que se llegue por parte del funcionario encargado de hacerle seguimiento, sea el mismo Secretario o un delegado de este, quien lleve las estadísticas de las PQRS recibidas en su despacho de a cuantas se le ha dado respuesta y cuales tiene pendiente por responder.

La importancia en el cumplimiento de este proceso evita que la Entidad se vea avocada a tutelas por violación al Derecho de Petición, por vencimiento de las PQRS y falta de AUTOCONTROL y Seguimiento por parte del funcionario designado para tal efecto; para que este proceso tenga éxito se necesita la participación de todos desde los distintos roles que desempeñan, de tal manera que se visualice en la comunidad que en la Alcaldía de Quibdó Estamos Avanzando.

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

La Alcaldía se encuentra realizando el proceso de actualización del Manual de Procesos y procedimiento, en atención a ello se ha venido trabajando los procesos a través de la matriz de Caracterización proporcionada por el DAFP. A la fecha el estado de los mismos es el siguiente:

- **Gestión de Salud:** Se actualizo el proceso de gestión de aseguramiento, gestión de salud pública, promoción social y calidad en salud. Falta por actualizar direccionamiento estratégico.
Fecha de actualización: Diciembre del 2016
- **Gobernabilidad y Comunicaciones:** Proceso actualizado.
Fecha de actualización: diciembre de 2016

- Gestión tecnológica de la información y la comunicación (TIC's): Proceso actualizado.
Fecha de actualización: diciembre 2016
- Gestión del Riesgo, Medio Ambiente, Financiera y Administrativa de Bienes y Servicios
Fecha de actualización: enero 2017
- Gestión de infraestructura, Movilidad
Fecha de actualización: febrero 2017
- Control Disciplinario, Control Interno de Gestión
Fecha de actualización: Marzo del 2017
- Gestión Jurídica
Fecha de Actualización: marzo 2017
- Atención al ciudadano: Proceso actualizado
Fecha de actualización: abril de 2017
- Gestión en Seguridad Protección y convivencia ciudadana; y Contratación
Fecha de actualización: mayo de 2017
- Gestión de Mujer Genero y Diversidad, Talento Humano, Planeación estratégica. Recreación Deporte y Aprovechamiento del tiempo libre, Inclusión Social y Víctimas y Control de Verificación y Evaluación.
Fecha de actualización: Julio de 2017

El avance que llevamos en la actualización del Manual de Procesos y procedimiento es de un 88% equivalente a 22 procesos y faltaría un 12% que equivalente a 3 procesos.

1.3 COMPONENTE DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

1.3.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

Se realizó seguimiento a la matriz de Riesgos de la Administración Municipal, evaluando cada uno de ellos con los líderes de los procesos, en ellos se verificó que muchos riesgos de los que figuran en la matriz han sido mitigados y ya no representan peligro para los procesos, y a su vez se identificaron nuevos riesgos en algunos procesos que se verán reflejados en la matriz de riesgo del próximo año.

Se realizó seguimiento a los siguientes los procesos:

PROCESO/DEPENDENCIA	# RIESGOS IDENTIFICADOS	NIVEL			
		BAJO	MOD.	ALTO	EXTREMO
PLANEACIÓN ESTRATEGICA	5	0	1	2	2
GESTIÓN TÉCNOLOGICA DE LA COMUNICACIÓN Y LA INFORMACIÓN TICS	8	1	2	4	1
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	7	1	3	1	2
GESTIÓN JURÍDICA	6	0	2	2	2
SERVICIO AL CIUDADANO	6	0	0	4	0
GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	4	0	0	3	1
GESTIÓN FINANCIERA	18	7	8	3	0
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	4	0	0	2	2
INCLUSIÓN Y COHESIÓN SOCIAL	2	0	1	1	0
GESTIÓN EN SALUD	3	1	1	1	0
SEGUIMIENTO Y CONTROL	3	0	0	2	1
CONTROL DISCIPLINARIO	3	0	0	3	0
GESTIÓN DE VIAS E INFRAESTRUCTURA	2	0	0	0	2
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS ALMACEN	3	0	0	1	2
MUJER, GÉNERO Y DIVERSIDAD	1	0	1	0	0
GESTIÓN RIESGO DE DESASTRES	1	0	0	0	1
GESTIÓN DE MEDIO AMBIENTE	1	0	0	0	1
GOBERNABILIDAD Y COMUNICACIONES	3	0	0	2	1
GESTIÓN DE TRANSITO Y MOVILIDAD	1	0	0	0	1

En la Gestión de Talento Humano, se superó el riesgo de vinculación del personal no competente, los otros persisten.

En la Gestión de Medio Ambiente, identificado no ha sido superado y se identificaron 2 riesgos más.

En la Gestión de Servicio al Ciudadano los riesgos persisten.

En la Gestión de Control Interno Disciplinario, se constató que los riesgos fueron superados y se identificó uno nuevo.

En la Gestión Financiera se superaron 13 riesgos y los restantes persisten en un nivel entre bajo y moderado.

Dificultades:

Se mira que algunos líderes confunden los riesgos de los procesos con amenaza, o “falta de” se les aclaró que el riesgo es el evento que puede generar efectos adversos y de distinta magnitud para lograr los objetivos del proceso, mientras que la amenaza se relaciona con situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la entidad; y la “falta de” se relaciona con la carencia, insuficiencia o estrechez que produce no tener algo para el cumplimiento de los procesos.

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 Componente de Autoevaluación Institucional

2.1.1. Componente de Auditoría Interna:

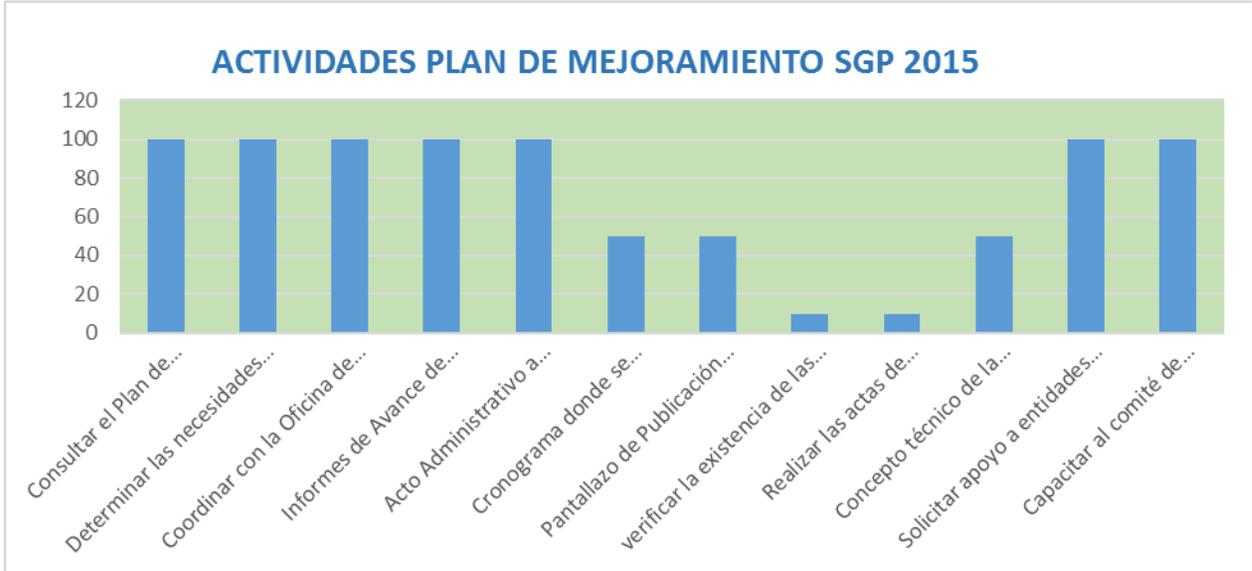
2.1.1.1 Auditorías Internas y Seguimientos

En el periodo comprendido de la presentación de este informe se dio inicio al proceso auditor de la gestión de contratación, solicitando la contratación realizada por la Entidad en durante la vigencia 2016, la cual tiene como objetivo: Verificar el cumplimiento de los procedimientos y requisitos exigidos por las normas vigentes aplicadas a los procesos de contratación en la Administración Municipal, de acuerdo a cada una de las etapas establecidas, haciendo énfasis en el cumplimiento de los cronogramas en cada uno de las etapas precontractuales, contractuales y post contractuales; así como la publicación en la página de la entidad de cada uno de los actos que integran los procesos.

2.1.1.2 Planes de Mejoramiento

En el periodo comprendido entre el 1° de mayo al 30 de agosto del presente año, se realizó seguimiento a las actividades establecidas en los Planes de Mejoramiento, suscrito con los Entes de Control, productos de las auditorías realizadas a la Administración Municipal.

Plan de Mejoramiento suscrito con la CGR, producto de la auditoría realizada a los Recursos del Sistema General de Participación componentes Salud, Educación-PAE, Agua Potable y Saneamiento Básico, vigencia 2015, comunicado a la Entidad el 5 de enero de 2017.



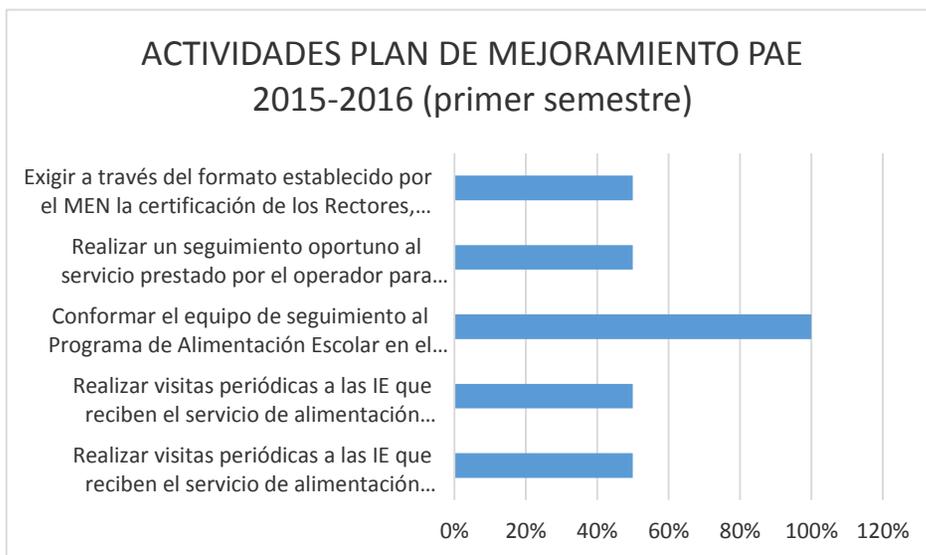
Se observa que 7 de las 12 actividades establecidas en el Plan de Mejoramiento, producto de la Auditoría a los recursos del sistema General de Participaciones, correspondiente a la vigencia 2015, suscrito con la Contraloría General de la República se encuentran cumplidas en un porcentaje del 100%, correspondiente al 58.3%.

Tres (3) de las 12 actividades, presentan un cumplimiento del 50% a la fecha de corte.

Las dos (2) restantes se encuentran con un porcentaje de cumplimiento del 10% que tienen fecha final hasta el 31 de diciembre, por lo cual se espera que a la fecha programada estas acciones estén al 100%.

COMPONENTE PAE

La Oficina de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Quibdó, realizó la recolección de las pruebas documentales, en cumplimiento al seguimiento y evaluación que se debe realizar a los Planes de Mejoramiento suscrito con los Entes de Control, en consideración a los hallazgos establecidos en la Auditorías realizadas por el Ente de Control a los recursos del SGP componente del Programa de Alimentación Escolar.



En el seguimiento realizado con fecha de corte 31 de julio a las Actividades establecidas en el Plan de Mejoramiento a los Recursos del Sistema General de Participaciones, componente de Alimentación Escolar, se evidencia lo siguiente:

Los informes de visitas no se están realizando en el formato de Inspección y Vigilancia establecido por el Ministerio de Educación Nacional.
No se aporta Acta de conformación de los comités de Atención Escolar (CAES)

Se aporta certificaciones expedidas por los Rectores en el formato del MEN, donde evidencien los días de funcionamiento del Programa de alimentación Escolar en sus Instituciones Educativas, correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo, así como las cantidades de raciones servidas y entregadas a los niños de manera mensual, de manera que sirva de soporte y la Administración Municipal proceda a cancelar un valor real de la atención prestada.

EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN AVANCES

COMPONENTE DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Primera Rendición de Cuentas del año 2017

La Entidad realizó el proceso de Rendición de Cuentas, el 23 de agosto del presente año, donde se dio a conocer a la comunidad los avances obtenidos por la Entidad Territorial, así como los proyectos y obras en ejecución, desde cada una de las dimensiones establecidas en el Plan de Desarrollo.

Dentro de los actos preparatorios de la Rendición Pública de Cuentas, se elaboró el informe de gestión por cada una de las dependencias de la Entidad y se publicó, teniendo en cuenta la Preparación e identificación de la información, la Elaboración del documento como texto escrito o pieza comunicativa con los lineamientos de lenguaje claro y la Difusión o publicación del documento, realizada a través de la oficina de Sistemas, conforme lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas, el cual se encuentra publicado en el link: <https://www.quibdo-choco.gov.co/Ciudadanos/InfContabilidad/Informe%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20Julio%202017.pdf>

Se realizaron reuniones con el equipo encargado de realizar las gestiones preparativas del proceso de Rendición Pública, para realizar la evaluación del mismo.

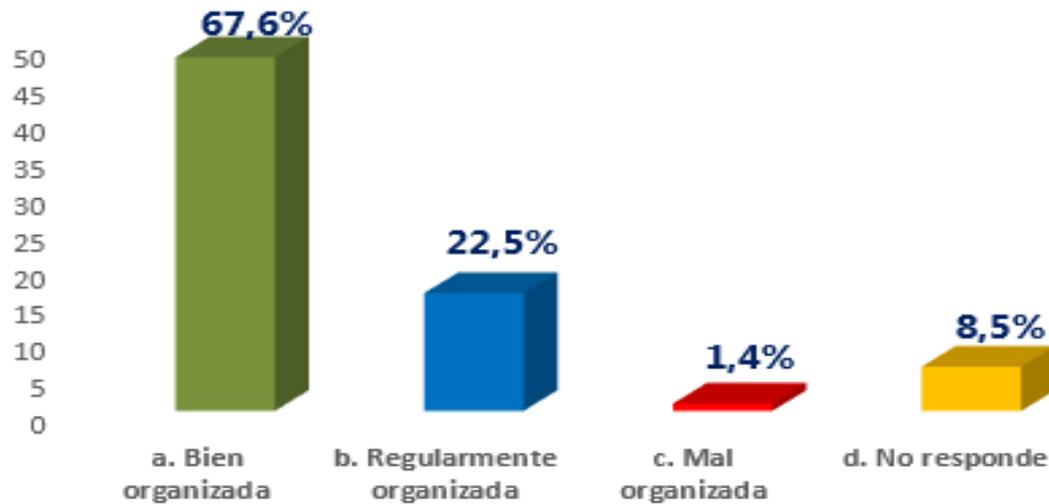
De acuerdo al registro de participación del público, asistieron 266 personas, la Encuesta se aplicó a un porcentaje de la población asistente al evento, donde se obtuvo el siguiente resultado:

ENCUESTA APLICADA Y RESULTADOS OBTENIDOS

1) Cree usted que esta audiencia pública de rendición de cuentas se desarrolló de manera:

Respuesta	Total	%
a. Bien organizada	48	67,61%
b. Regularmente organizada	16	22,54%
c. Mal organizada	1	1,41%
d. No responde	6	8,45%

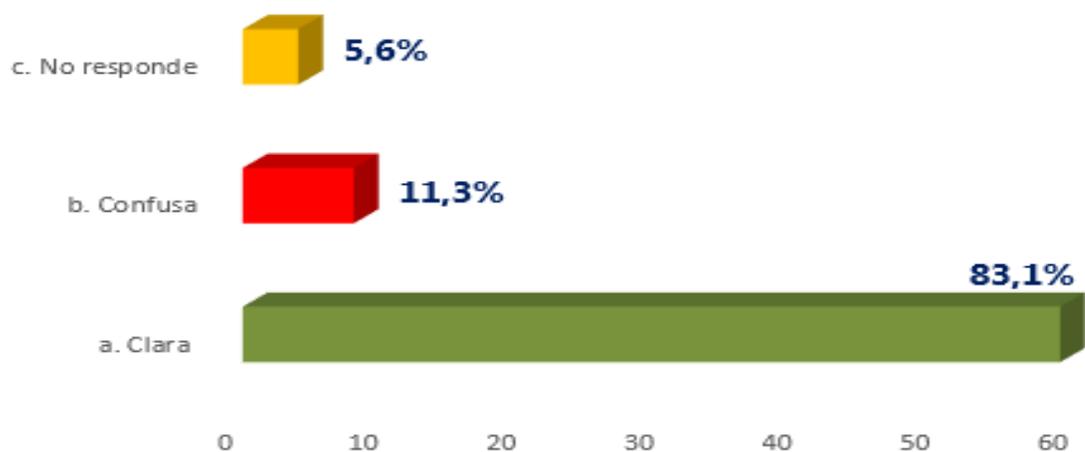
1) Cree usted que esta audiencia pública de rendición de cuentas se desarrolló de manera:



2) La explicación inicial sobre el procedimiento de las intervenciones en la audiencia pública de rendición de cuentas fue:

Respuesta	Total	%
a. Clara	59	83,10%
b. Confusa	8	11,27%
c. No responde	4	5,63%

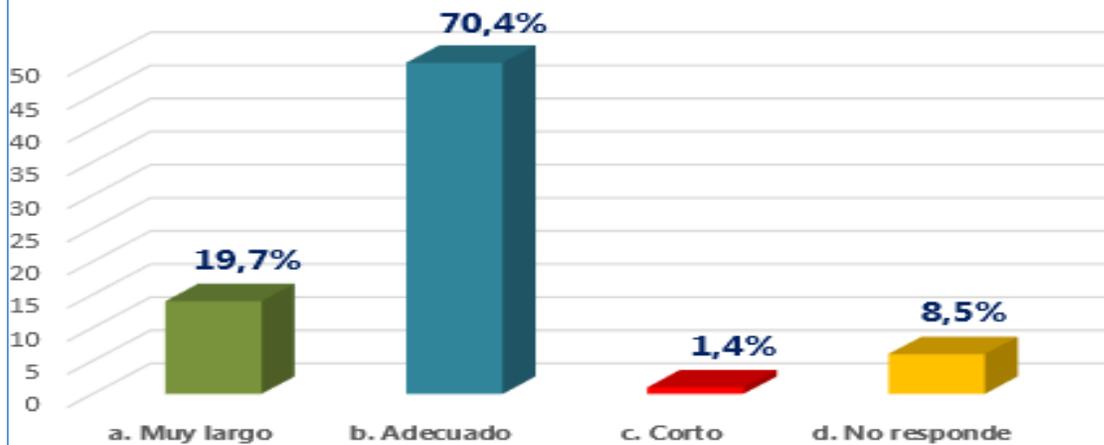
2) La explicación inicial sobre el procedimiento de las intervenciones en la audiencia pública de rendición de cuentas fue:



3) El tiempo de exposición con el informe de la gestión institucional fue:

Respuesta	Total	%
a. Muy largo	14	19,72%
b. Adecuado	50	70,42%
c. Corto	1	1,41%
d. No responde	6	8,45%

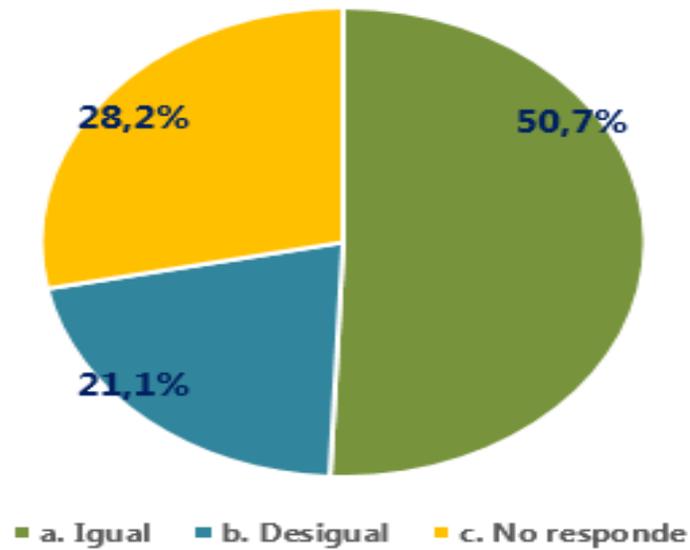
3) El tiempo de exposición con el informe de la gestión institucional fue:



4) La oportunidad de las/los asistentes inscritos para opinar durante la audiencia pública de rendición de cuentas fué:

Respuesta	Total	%
a. Igual	36	50,70%
b. Desigual	15	21,13%
c. No responde	20	28,17%

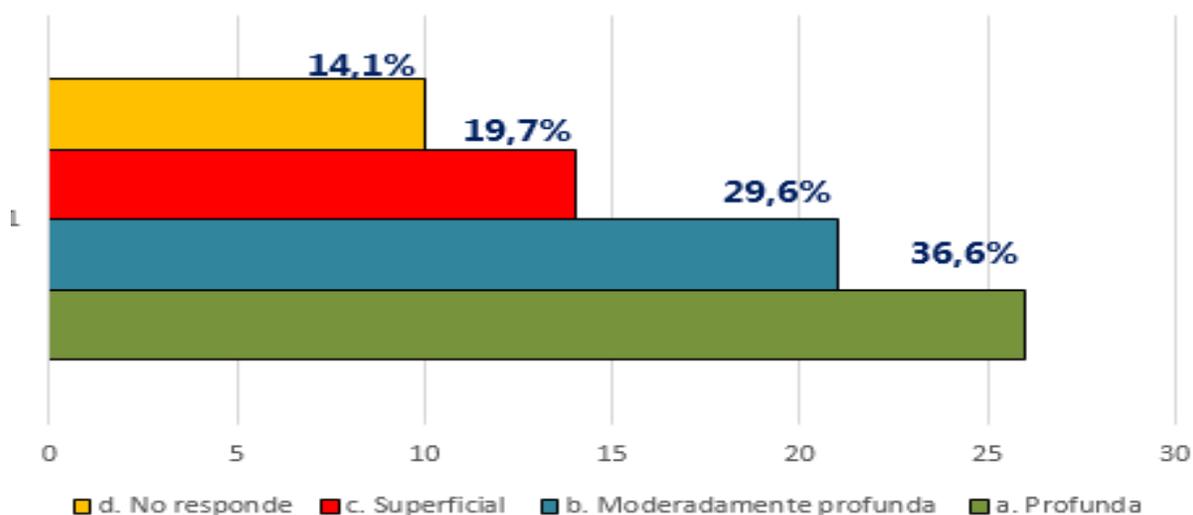
4) La oportunidad de las/los asistentes inscritos para opinar durante la audiencia pública de rendición de cuentas fue:



5) El tema de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue discutido de manera:

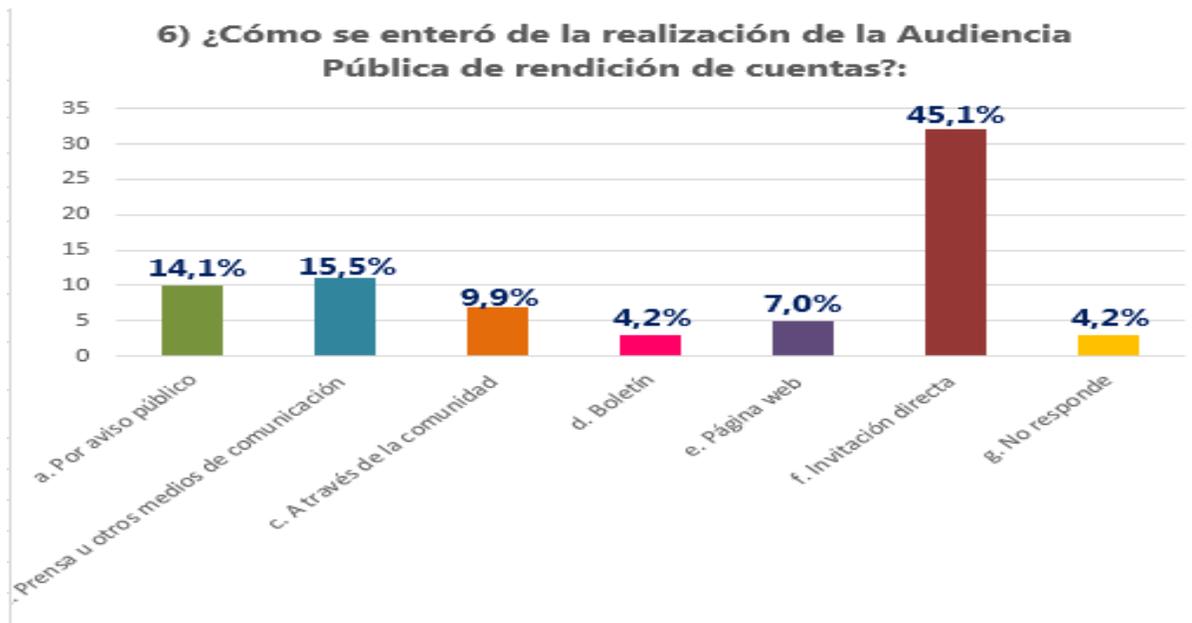
Respuesta	Total	%
a. Profunda	26	36,62%
b. Moderadamente profunda	21	29,58%
c. Superficial	14	19,72%
d. No responde	10	14,08%

5) El tema de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue discutido de manera:



6) ¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia Pública de rendición de cuentas?:

Respuesta	Total	%
a. Por aviso público	10	14,08%
b. Prensa u otros medios de comunicación	11	15,49%
c. A través de la comunidad	7	9,86%
d. Boletín	3	4,23%
e. Página web	5	7,04%
f. Invitación directa	32	45,07%
g. No responde	3	4,23%



7) La utilidad de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas como espacio para la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública es:

Respuesta	Total	%
a. Muy grande	21	29,58%
b. Grande	27	38,03%
c. Poca	11	15,49%
d. Muy poca	3	4,23%
e. No responde	9	12,68%

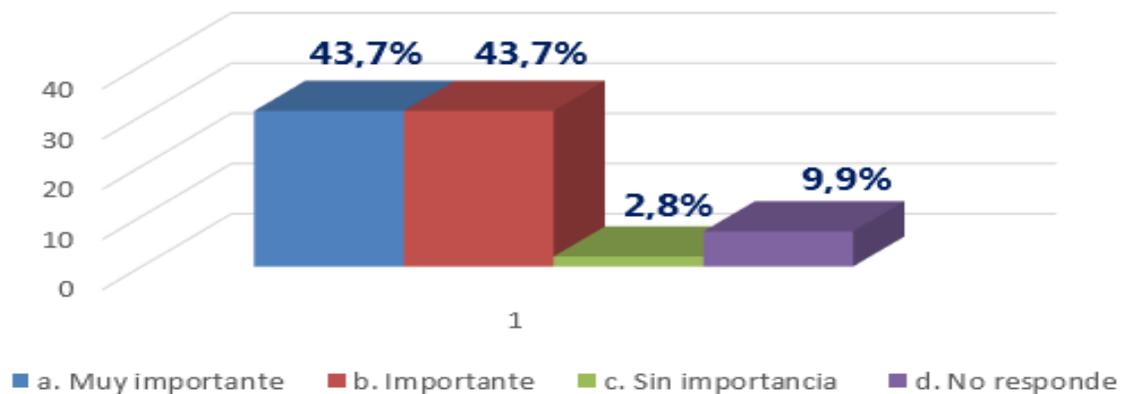
7) La utilidad de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas como espacio para la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública es:



8) Después de haber tomado parte en la Audiencia Pública, considera que su participación en el control de la gestión pública es:

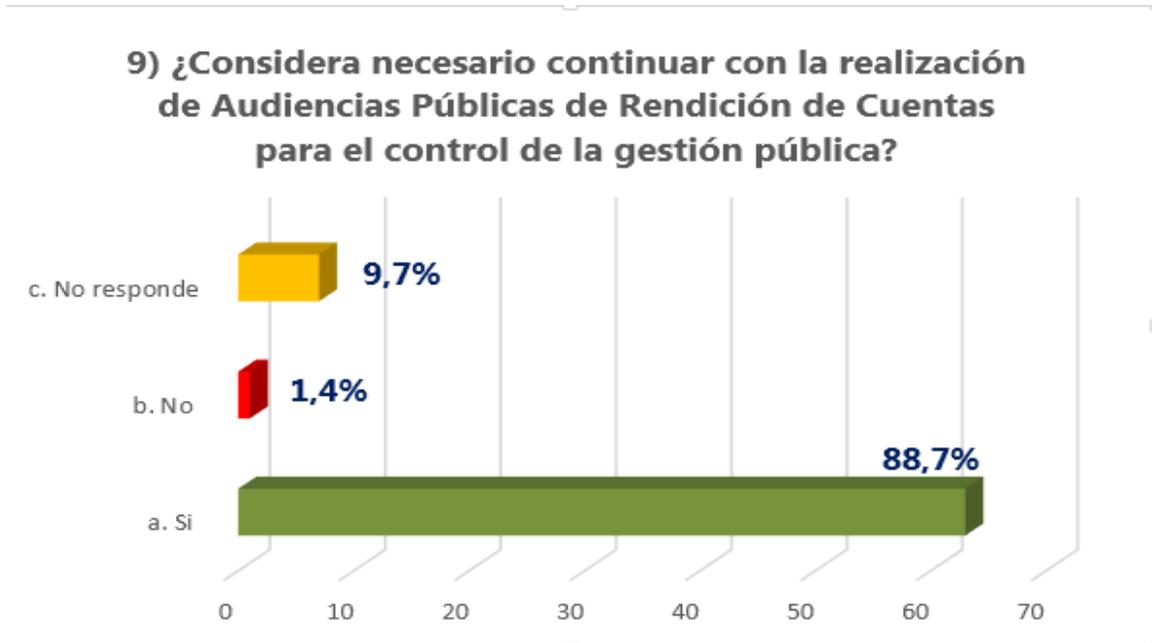
Respuesta	Total	%
a. Muy importante	31	43,66%
b. Importante	31	43,66%
c. Sin importancia	2	2,82%
d. No responde	7	9,86%

8) Después de haber tomado parte en la Audiencia Pública, considera que su participación en el control de la gestión pública es:



9) ¿Considera necesario continuar con la realización de Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas para el control de la gestión pública?

Respuesta	Total	%
a. Si	63	88,73%
b. No	1	1,41%
c. No responde	7	9,86%



De manera permanente la Oficina de comunicaciones pública a través de las redes, vía Facebook, whatsapp, medios radiales, twitter y a través de la página de la entidad los principales acontecimientos y noticias de la Administración Municipal, así como los proyectos aprobados para el Municipio de Quibdó.

Recientemente se publicó en la página de la entidad, la iniciación de los pagos, conforme estaba establecido en el Acuerdo de Reestructuración que pactó el Municipio con los Acreedores, correspondientes a los pagos de primera clase (mesadas pensionales y cesantías).

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA ALCALDIA DE QUIBDÓ

El Sistema de Control Interno en la Alcaldía de Quibdó, se encuentra ajustado y actualizado de conformidad con lo establecido en la Ley 1599 de 2005, Ley 87 de 1993, Decreto 943 del 21 de mayo de 2014; no obstante a la implementación se requiere mayor compromiso por parte de la alta Dirección y los funcionarios que laboran al servicio de la Administración Municipal, pues aunque desde la oficina de Control Interno se desarrollan las actividades que permiten la sostenibilidad y el compromiso, es importante tener en cuenta que “control Interno, somos todos, no únicamente la Oficina de Control Interno.

RECOMENDACIONES

Culminar con el proceso de actualización del manual de Funciones y de Procesos y procedimientos, como principal insumo y guía de las funciones que cumplen los funcionarios y la forma de desarrollar los procesos y procedimientos en la Entidad.

Posterior a la visita realizada por el Archivo General de la Nación, se requiere que se implemente de manera efectiva la ley 594 de 2000 y demás normas que la modifican, y se cumpla con el Plan de Mejoramiento de Archivo dejado por la AGN, no obstante, a la intervención de los 200 metros del archivo contratada por la Administración.

En el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se determinó que se deben tomar acciones inmediatas para disminuir el alto índice de PQRS que no se le dan respuestas o que se producen de manera extemporánea, para evitar acciones legales en contra de la Administración Municipal.

Se requiere de manera urgente instalar buzones en los sitios donde se atiende público, es decir en la oficina principal de recepción de las PQRS, en la Secretaría de Hacienda, oficina de Rentas, Oficina de Familias en Acción y en las demás que sean necesarias, de tal manera que las sugerencias se tomen como punto de partida para el Mejoramiento continuo en la Entidad.

Responder dentro del menor tiempo posible, cada una de los requerimientos y solicitudes de información que llegan a cada una de las dependencias de la Entidad.

Sensibilizar desde la oficina de Atención al Usuario, a través de videos y capacitaciones, la importancia de responder las Peticiones y Solicitudes realizadas por la comunidad.

Darle aplicación al Manual de Atención al Usuario y Socializarlo con todas las Dependencias de la Administración Municipal.

En el proceso del AUTOCONTROL, revisar cuales han sido las falencias desde cada área y realizar Planes de Mejoramiento por Secretarias.

Designar en cada Dependencia un funcionario responsable que se encargue de llevar las estadísticas de las PQRS que ingresan a la entidad, y a las que se le dan respuesta, así como las que no requieren de las mismas por tratarse de invitaciones o respuestas a solicitudes realizadas con anterioridad por la Administración Municipal; la designación de un funcionario por cada Dependencia evitará que este proceso esté en cabeza directa de los Secretarios, sin quitarle la responsabilidad que le asiste por ser el representante de la Dependencia, pero si evitaría en gran medida que sigamos mostrando unas estadísticas tan grandes de PQRS sin responder.

Cumplir con el cronograma establecido en el Plan Institucional de Capacitaciones y de Estímulos e Incentivos, así como el de Bienestar Social, de manera seria y responsable, destinando los recursos económicos programados en cada capacitación que se realice. Esta responsabilidad debe estar apoyada 100% por parte de la Alta Dirección a efectos de garantizar que el cronograma de capacitaciones se cumpla de acuerdo a como se proyecta y llene las expectativas de los funcionarios para que puedan desarrollar sus funciones de una manera eficiente.

SANDRA PATRICIA DUQUE PALACIOS

Jefe Oficina Control Interno
Alcaldía Municipal de Quibdó

Original Firmado