

ALCALDIA MUNICIPAL DE PEREIRA

INFORME PORMENORIZADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – LEY 1474 DE 2011		
Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	STELLA CIFUENTES ARANZAZU	Periodo evaluado-Cuatrimestre: Julio 12 de 2012 – Noviembre 11 de 2012
		Fecha de Evaluación: Noviembre 12 de 2012

Subsistema de Control Estratégico

Avances

Dentro del Plan Institucional de Capacitación (PIC), realizándose Inducciones, re inducciones y capacitación basados en las evaluaciones del Desempeño consolidadas, en cumplimiento de las etapas de ingreso, permanencia y retiro de personal, las políticas para el desarrollo de las competencias, habilidades aptitudes e idoneidad del Servidor Público. Se continúa evidenciando falencias en la implementación de programas para el mejoramiento de la calidad de vida de los servidores públicos, Diagnostico Bienestar social, Desarrollo Integral del Empleado, Mejora Nivel de Vida.

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 oficiaron 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 asesoria y se consolida en cabeza de la oficina de Planificación Socioeconómica. Se evidencias 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 realizado semestralmente con fecha del 11 de Julio 2012 hasta el momento no se ha realizado las encuestas de satisfacción al Cliente. estas se realizan semestralmente (mes de Junio y Diciembre).

Desde la Asesoría de Control Interno se realizo acompañamiento, asesoría y monitoreo a las actualizaciones de los Mapas de Riesgos para el mes de octubre de 2012 generándose un informe por proceso, constituyéndose esto en una identificación de oportunidades de mejora dentro y para los Sistemas de gestión que actualmente posee el Municipio de Pereira.

Dificultades

- 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.
- Dificultad en la documentación de los Planes de Mejoramiento Individual producto de las Evaluaciones del Desempeño, las cuales las debe efectuar cada líder de proceso con sus subalternos.

Subsistema de Control de Gestión

Avances

Se han realizado revisiones a los procedimientos por parte de los responsables de los procesos con el fin de introducir mejoras Se divulgan en los comités por proceso realizados por los integrantes del comité operativo asignados y el líder del proceso, mediante actos administrativos generados en direccionamiento estratégico, Manual de Procedimientos actualizados en diferentes versiones dependiendo los cambios optados por 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 fijo 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.

En cuanto al uso de las herramientas tecnológicas como la pagina WEB del Municipio de Pereira 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.

La realimentación del cliente interno ha contribuido para la mejora de los procesos, las encuestas de Clima Laboral 2011 y las encuestas de Satisfacción del cliente interno y externo se alimentan las acciones de mejora de los sistemas que intervienen en cada proceso. Se evidencia en el informe de seguimiento de las PQRSR realizado semestralmente con fecha del 11 de Julio 2012 hasta el momento no se ha realizado las encuestas de satisfacción al Cliente, estas se realizan semestralmente (mes de Junio y Diciembre). 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, y en este año no se han realizado como se anoto anteriormente. Al momento de encuentran en proceso de consecución de información para manejar las PQRSR a través de Software que maneje las quejas y reclamos que se reciben por página web; además de la inclusión manual de lo relacionado con las quejas y reclamos que son recibidos por buzones o verbales. 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.

La rendición de cuentas en audiencia pública comprende el pacto por la transparencia y las auditorías 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.

Dificultades

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.

Subsistema de Control de Evaluación

Avances

Se realizó la encuesta de Autoevaluación del Control MECl en el mes de Octubre de 2012 por parte de la Dirección Operativa de Direccionamiento Estratégico y aplicada a todos los Procesos cubiertos bajo el alcance del Sistema de Gestión de Calidad. Durante la vigencia 2012 se encuentra definido el Plan General de Auditorías (PGA) aprobado para la Asesoría de Control Interno el cual se viene cumpliendo con lo programado, Se realiza seguimiento periódico al cumplimiento de las acciones de mejora producto de las auditorías internas al SCl. Desde la oficina Asesora de Control Interno se realizan Evaluaciones de Seguimiento continuo al mantenimiento de los Sistemas de Gestión y Control, generando Planes de Mejoramiento por Procesos, garantizando la eficacia del sistema.

Se Reconoce ciclo de Auditorías Internas al Sistema de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional ejecutado a través del Cronograma de Actividades entre el 13 – 17 Agosto de 2012

Dificultades

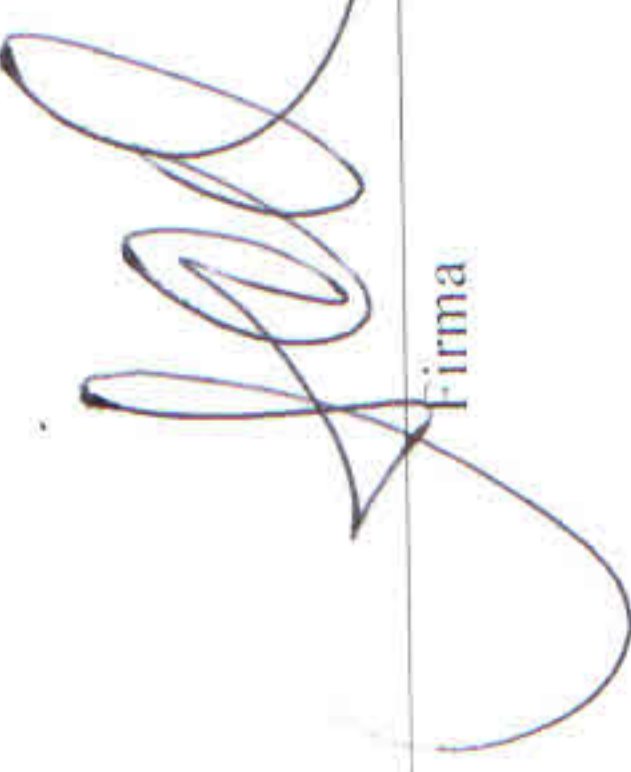
El plan de mejoramiento individual será concertado entre el funcionario y su jefe inmediato, como resultado de la Evaluación del Desempeño o Acuerdos de Gestión, Se ha evidenciado dificultad en la documentación de los Planes de Mejoramiento Individual producto de las Evaluaciones del Desempeño.

Estado general del Sistema de Control Interno

- Existe un sistema de Gestión de la Calidad implementado, Certificado y armonizado con el Sistema de Control Interno, conforme a los requisitos de la norma Técnica Colombia NTCGP1000-2009, ISO9001:2008 y MECL.
- Hay compromiso y gestión por parte del Líder y los integrantes del proceso para el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.
- 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 que para la vigencia 2013 el Programa de Bienestar Social Laboral e Incentivos se actualice y genere programas de desvinculación asistida, retiro de pensión de los servidores públicos.
- 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 proporcione en pro de la mejora continua de los sistemas de Gestión y Control de la Alcaldía Municipal.
- Tener en cuenta las Dificultades evidenciadas en el presente informe como oportunidades de mejora para el Sistema de Control Interno.



Firma