

# INFORME DE EVALUACION INDEPENDIENTE DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO



**NOVIEMBRE 1 A DICIEMBRE 31 DE 2019**

**Oficina de Control Interno de Gestión**  
**Enero 2020**

## JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con el Artículo 156 del Decreto 2106 de 2019 – Reportes del responsable de control interno, establece:

*... “El jefe de la unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada seis (6) meses en la página web de la entidad, un informe de evaluación independiente del estado de control interno” ...*

Y adicionalmente teniendo presente el Decreto Municipal 673 de mayo 7 de 2018 en el que se adopta el Modelo integrado de Planeación y Gestión en el Municipio de Itagüí, se entrega en el presente documento los resultados del seguimiento cuatrimestral por parte de la Oficina de Control Interno a la gestión del Municipio de Itagüí, con el propósito de aportar a la permanente mejora de la gestión institucional a partir de las observaciones y recomendaciones que se susciten en este informe.

El Decreto 1499 de 2017, a través del cual se obliga a las entidades territoriales a implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en el que se estableció como marco de referencia para la dirección, planeación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de la gestión de las entidades y organismos públicos, con el objetivo de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio. Dicho modelo opera a través de la implementación de 7 dimensiones: Talento Humano, Direccionamiento Estratégico, Gestión con Valores para Resultados, Evaluación de Resultados, Información y Comunicaciones, Gestión del Conocimiento y la Innovación y Control Interno.

La Oficina de Control Interno de Gestión presenta a continuación el Informe de evaluación independiente del estado del Sistema de Control Interno de la Administración Municipal para el periodo noviembre 1 a diciembre 31 de 2019.

Este informe se desarrolla a partir de los avances previstos en las siete (7) Dimensiones de MIPG y con el propósito de permitir la mejora interna del Sistema de Gestión y Desempeño del Municipio.

## 1. DIMENSIÓN TALENTO HUMANO

El propósito de esta dimensión es ofrecerle a la entidad pública las herramientas para gestionar adecuadamente su talento humano a través del ciclo de vida del servidor público, de acuerdo con las prioridades estratégicas de la entidad – definidas en el direccionamiento estratégico, las normas que le rigen en materia de personal y la garantía del derecho fundamental al diálogo social y a la concertación como principal mecanismo para resolver las controversias laborales.

### AVANCES

- El alcalde de Itagüí en uso de sus facultades legales realiza modificación a la jornada laboral con motivo de las festividades de fin de año, por medio del Decreto 1362 del 6 de noviembre 2019. Particularmente se modificó la jornada laboral del 24 y 31 de diciembre de 2019.  
<https://www.itagui.gov.co/uploads/entidad/normatividad/4113e-decreto-1362-del-6-11-2019.pdf>
- Dando cumplimiento al Plan Institucional de Bienestar, Estímulos e Incentivos PIBEI, la Administración Municipal convocó a los empleados al evento navideño realizado en el Jardín Botánico de la ciudad de Medellín, el cual se llevó a cabo el 12 de diciembre de 2019, en el Orquideorama de dicho lugar.
- A través de la Circular 991 del 9 de diciembre de 2019, se definió el plan de incentivos para los mejores equipos de trabajo, cuya premiación se llevó a cabo durante la celebración de la fiesta del empleado el 12 de diciembre en el Jardín Botánico de Medellín.
- Dando cumplimiento al Plan Institucional de Capacitación CIC, y además por solicitud de los empleados del municipio, se llevó a cabo una capacitación en “Código Disciplinario Único” el 9 de diciembre de 2019, para lo cual se convocó a los funcionarios por medio de la Circular 975 el 3 de diciembre del mismo año.
- Así mismo, mediante Circular No. 986 del 5 de diciembre de 2019, se solicitó a todos los Secretarios de Despacho, Subdirectores y líderes en general que construyeran el cronograma de vacaciones correspondiente a cada uno de los funcionarios a su cargo, para la vigencia 2020.

## RETOS

- ❖ Fortalecer el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para una correcta aplicación y funcionamiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el municipio de Itagüí.
- ❖ Se requiere definir una estrategia de comunicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en coordinación con la oficina de Comunicaciones, Departamento Administrativo de Planeación y la Coordinación de Calidad donde se desarrollen las fases de transición, posicionamiento y apropiación de este modelo.
- ❖ Se requiere capacitación a todos los empleados sobre el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y su integración con el SIGI y con otros sistemas propios del municipio de Itagüí.
- ❖ El SG-SST del municipio requiere adaptarse para que cumpla los 60 estándares mínimos que exige la Resolución 0312 de 2019, de acuerdo con el tamaño de la entidad.
- ❖ Mejorar el ambiente laboral de los empleados de algunas dependencias donde las carencias en materia de Seguridad son desbordadas y las medidas para la salud de los trabajadores son requeridas con suma urgencia.

## 2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

El propósito de la dimensión es permitirle a la entidad pública definir la ruta estratégica que guiará su gestión institucional, con miras a satisfacer las necesidades de sus grupos de valor, así mismo como fortalecer la confianza y legitimidad.

## AVANCES

- En cumplimiento del Decreto 648 de 2017 en el rol de enfoque hacia la prevención y la Ley 1474 de 2011 se realizó el Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y a la Matriz de Riesgos de Corrupción a diciembre 31 de 2019
- En cuanto al Sistema de Gestión de la Calidad del municipio, todas las dependencias de la entidad realizaron el cierre de las diferentes fuentes de mejoramiento definidas en el SIGI, valga decir, Planes de Mejoramiento, Mapas de Riesgo, Indicadores de Gestión, seguimiento a PQRDS, entre otros.
- Se llevaron a cabo las jornadas de empalme entre la administración saliente y la administración entrante, en las que se dieron a conocer los aspectos puntuales y precisos en materia de gestión y las recomendaciones a la administración entrante.

PRIMERA JORNADA DE EMPALME	
Horarios	Jueves 07 de Noviembre
07:00 - 07:30	Instalación
07:30 - 09:30	Jurídica
09:30 - 10:00	Receso
10:00 - 12:00	Control interno de gestión
12:00 - 13:00	Almuerzo
13:00 - 14:30	Control interno disciplinario
14:30 - 15:00	Receso
15:00 - 16:30	Dirección de las tic
16:30 - 18:00	Asesores

Estas jornadas de empalme se desarrollaron entre el 7 y 20 de noviembre de 2019.

**RETOS:**

- ❖ Continuar articulando el Modelo Integral de Planeación y Gestión -MIPG- con el Sistema Integrado de Gestión del Municipio SIGI, para desarrollar la correlación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los requisitos de las dimensiones de este modelo según el decreto 1499 de 2017.
- ❖ Analizar la incorporación de estrategias adicionales al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, que permitan generar avances en las actuaciones de la entidad respecto a la lucha anticorrupción y la transparencia orientada a la calidad en la prestación de los servicios a los ciudadanos.
- ❖ Seguir con la implementación y actualización del Plan de Archivos de la Entidad PINAR de manera articulada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y el Sistema Integrado de Gestión del Municipio SIGI.
- ❖ Continuar con la integración de los Planes Institucionales y Estratégicos al Plan de Acción y su actualización, conforme lo señala el Decreto Nacional 612 de 2018 “Por el cual se fijan

directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado” y publicar la información en la página web del municipio.

- ❖ Actualizar y documentar los cambios externos e internos generados por las diferentes normas e incorporarlos en los documentos que conforman el SIGI de la entidad, de manera que permitan asegurar el cumplimiento de los estándares y certificación en la Norma Técnica ISO 9001:2015.
- ❖ Agilizar la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites y procedimientos administrativos de conformidad con la política de racionalización de tramites incorporada en el Modelo de Planeación y Gestión MIPG que permita facilitar el acceso a los ciudadanos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las partes interesadas.
- ❖ Avanzar con la implementación del Plan Estratégico de tecnologías de la Información PETI y los protocolos requeridos para el Plan Estratégico de Seguridad y Privacidad de la Información.

### 3. DIMENSIÓN GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADO

La tercera Dimensión de MIPG, tiene como propósito orientar la realización de las actividades para lograr los resultados propuestos y materializar su planeación institucional en el marco de los valores del servicio público.

Para el desarrollo de esta dimensión se han tenido en cuenta los siguientes aspectos ajustados a las políticas de gestión y desempeño institucional:

#### AVANCES

**Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos:** La operación por procesos permite la mejora de las actividades de la administración pública orientándola al servicio público y a resultados. Es así como el municipio viene operando dentro de la filosofía de mejorar continuamente los procesos de la administración municipal, fortaleciendo la gestión integral del Talento Humano, la protección del Medio ambiente y la prestación de los servicios a la comunidad. Se han revisado continuamente los procedimientos de nuestro sistema de gestión y producto de ello se realizaron cambios en varios de ellos, y además se crearon nuevos procedimientos y formatos, los cuales serán publicados a partir de enero de 2020, todo esto conforme a los parámetros de la Ley y de la Norma ISO 9001:2015.

Es importante recordar que el municipio está Certificado en la norma de gestión de la calidad ISO 9001:2015, lo que nos obliga a establecer un contexto estratégico como punto de partida. Es por esto que como base para la gestión por procesos tenemos claramente definidos la misión, la visión, los valores fundamentales – Código de Integridad, objetivos estratégicos y objetivos de los Procesos, mapa de procesos, caracterización de los procesos y procedimientos.

También como parte del contenido estratégico y para profundizar en actividades orientadas hacia el logro de los resultados, el municipio de Itagüí está certificado en Responsabilidad Social Empresarial, lo que implica un compromiso con la comunidad en temas sensibles como el medio ambiente, desarrollo sostenible, gobierno corporativo, Estado y sociedad, entre otros.



Todo lo anterior en su conjunto forma parte del fortalecimiento organizacional y la simplificación de los procesos, pero complementario a ello, el permanente seguimiento a los riesgos, tanto de corrupción como a los riesgos administrativos, la adecuación de la planta de personal, de acuerdo con el personal entrante de carrera administrativa, por la convocatoria 429, permite decir que hay una estructura organizacional sólida.

**Gestión Presupuestal y eficiencia del Gasto público:** La Oficina de Control Interno de Gestión en ejercicio de las funciones legales contempladas en la Ley 87 de 1993 en su artículo 2° literal b y lo señalado en el decreto Nacional 648 de 2017 en su artículo 2.2.21.4.9 Informes, literal h, al señalar como uno de los objetivos del Sistema de Control Interno el de garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional, y dando cumplimiento al marco legal en materia de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público, y en atención a su rol de

seguimiento y evaluación, realizó el informe comparativo de los gastos ejecutados por la Administración Municipal de Itagüí en correspondiente al cuarto trimestre de 2019.

En este sentido hay que anotar que no todas las dependencias presentaron acatamiento del principio de austeridad del gasto; contraviniendo de esta manera las medidas adoptadas y establecidas en la normatividad, siendo las horas extras y los servicios públicos, los rubros más representativos en cuanto a incrementos en el gasto.

**Gobierno digital:** Lo que se pretende aquí es que tanto el Estado como ciudadanos y diferentes actores de la sociedad, hagan uso de las TIC como herramientas que permiten optimizar la gestión de las entidades, interactuar de manera ágil y coordinada, trabajar conjuntamente en el diseño y desarrollo de políticas, normas, proyectos y servicios, y dar solución a problemáticas y necesidades de interés público.

En este sentido, el municipio de Itagüí, ha realizado actividades propias para la publicación del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI).

Se creó un nuevo modelo de atención de mesa de servicios, estratificado por niveles de atención, con lo que se espera tener una mayor eficiencia en la prestación del servicio relacionado con las TIC.

Se creó un software para que la ciudadanía pueda solicitar a la Secretaría de Movilidad, la exención del pico y placa totalmente en línea y no de manera presencial como se venía haciendo.

Se tiene también una plataforma para evaluar las capacidades del software y del hardware y en general la disponibilidad de recursos informáticos y/o de los sistemas de información de la entidad.

Desde el 30 de diciembre de 2016 se publicó el Decreto 771 sobre seguridad de la información, sin embargo, actualmente está en proceso de modificación, para definir los acuerdos de servicio en cuanto a copias de seguridad y backups, ya que hay falencias no cubiertas en dicho Decreto. Hay una parte de la información que se tiene como copia de respaldo, de la cual no se tiene claridad respecto a su utilidad en caso de requerirse su recuperación. Tampoco se tiene claramente definido qué porcentaje de información está quedando por fuera de los backups, y que pudiera ser útil a la entidad, porque depende de que los usuarios de la información la guarden en carpetas específicas del servidor.

El diagnóstico actual de la infraestructura informática del municipio nos muestra que estamos en un punto de obsolescencia por tiempo de vida útil de los servidores y los equipos en general, generando un riesgo por no garantía, dado el tiempo de servicio que han prestado los componentes de hardware.

En el último cuatrimestre no se han realizado algunas gestiones para Racionalización de Trámites.

**Política de Defensa Jurídica:** Permanentemente se busca establecer los parámetros preventivos con el fin de evitar que las actuaciones administrativas y la toma de decisiones en las distintas áreas y dependencias del Municipio generen hechos u omisiones que causen un daño a los ciudadanos. Adicionalmente se pretende garantizar que, los procesos judiciales en los pudiera estar inmerso la Administración Municipal, sean resueltos dentro de la legalidad, en los términos judiciales y en beneficio de los intereses de la Entidad. El propósito es de naturaleza preventiva, para evitar la ocurrencia o disminuir los efectos dañinos del debate extrajudicial o judicial. La política de prevención del daño antijurídico y de defensa de los intereses del Municipio tiene como alcance todas las dependencias que hacen parte del mismo.

Aunque el municipio de Itagüí no ha adoptado la política, esto no ha sido obstáculo para que desde la Secretaria Jurídica desarrolle todos sus trámites competentes de acuerdo a los lineamientos formulados desde la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. A través del Decreto 401 del 16 de febrero de 2012 integró el Comité de Conciliación y Defensa Judicial de este ente territorial para el previo estudio, análisis y formulación de las políticas sobre la prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de este ente. En cumplimiento de sus funciones, dicho Comité ha venido reuniéndose entre dos y tres veces cada mes para analizar y decidir sobre aquellos casos que son de su competencia, siempre con sujeción estricta a las normas jurídicas sustantivas, procedimentales y de control vigente, evitando lesionar el patrimonio público.

**Política de Mejora normativa:** En relación con esta política, los contenidos de la misma serán trabajados por el Comité Técnico para la Mejora Normativa, creado mediante Acuerdo 05 del Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional; dicha instancia definirá directrices y lineamientos que requieran las entidades para dar cumplimiento eficiente y efectivo a esta política. Tan pronto se encuentren definidos y aprobados estos contenidos, se procederá a su implementación.

**Política de Servicio al Ciudadano:** La Administración Municipal cuenta con el Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano y dentro de este, en el numeral 5.8, se incluye la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía. El Manual ha sido difundido y socializado en las diferentes dependencias de la entidad.

### **Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública**

**Rendición de Cuentas:** El municipio de Itagüí ha venido desarrollando diferentes estrategias de rendición de cuentas y ha implementado diferentes canales de participación ciudadana durante toda la vigencia, como son los espacios de audiencia pública, diálogo ciudadano y recorridos zonales de manera presencial, y de formar virtual se han definido estrategias de comunicación como la implementación de las diferentes herramientas de interacción a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones y apoyo de la Dirección de Tecnologías e Información cuando así se requiera. Como canales institucionales el municipio cuenta con la página web [www.itagui.gov.co](http://www.itagui.gov.co) y el portal [www.itaguitransparente.gov.co](http://www.itaguitransparente.gov.co) y como canal de difusión contamos con el Programa de

Televisión “Itagüí sigue Avanzando” que se presenta por el Teleantioquia todos los sábados a las 12:00 m. además de las Redes sociales institucionales.

El alcalde de Itagüí, expuso ante la comunidad los logros de su gobierno en la Rendición de Cuentas General 2019, que se llevó a cabo el miércoles 27 de noviembre, a partir de las 9:00 a.m. en el Centro de Convenciones Aburrá Sur.

Mediante audiencia pública se dieron a conocer los logros de las grandes apuestas de este gobierno, mediante la ejecución de importantes obras y proyectos que han mejorado la vida de los itagüiseños como:

- La ampliación de cupos en los Centros de Desarrollo Infantil, pasando de 270 a 990.
- Atención a más de 7.800 personas con discapacidad.
- La construcción de los intercambios viales Induamérica y La Ayurá (en ejecución).
- La puesta en funcionamiento de 220 cámaras en la ciudad, garantizando la seguridad y tranquilidad de los ciudadanos.
- La entrega de más de 2.100 becas para la educación superior.
- La modernización de la red semafórica.
- El saneamiento y recuperación financiera del Hospital del Sur.
- La construcción de dos proyectos de vivienda para 560 familias itagüiseñas.

En cuanto a la gestión que realiza la Administración Municipal con los ciudadanos, cuenta con el software de las PQRDS, la ventanilla única de atención al ciudadano, atención en línea. <https://www.itagui.gov.co/alcaldia/index/pqrdf>.

**Política De Integridad:** El municipio cuenta con un código de integridad para el cual ha implementado herramientas y mecanismos de apropiación del código en los funcionarios públicos tales como; sensibilización, difusión, inducción, reinducción, reconocimiento y exaltación a empleados públicos. La entidad cuenta con un comité de convivencia laboral, el cual se encarga de gestionar los conflictos de interés. Como canales de denuncias y seguimiento a situaciones disciplinarias y de conflictos de intereses se cuenta con su Sistema de PQRS y solicitud de certificación constante a la oficina de control disciplinario interno.

## RETOS

- ❖ Poner en funcionamiento el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, por medio del cual se orientan las directrices para la elaboración de la Política de Seguridad Digital.
- ❖ Implementar las acciones pertinentes para actualizar y robustecer la infraestructura informática del municipio.

- ❖ Desarrollar y adoptar la Política de Defensa Jurídica de la entidad.
- ❖ Se requiere establecer una política de fortalecimiento organizacional y simplificación de trámites y procesos.
- ❖ Revisado el Sistema de Gestión Documental – SISGED - se pudo evidenciar que hay debilidades en varios puntos de control, como son la falta de firma en los documentos, sin sustento legal, debilidad en la operatividad del sistema porque cualquier funcionario puede enviar o escribir documentos a cualquier nivel de la Administración sin que haya un filtro por parte del secretario de despacho o líder de la dependencia.
- ❖ No se tienen definidos los niveles de seguridad en los archivos que se generan en el SISGED, o en lo que tiene que ver con información clasificada y reservada, por ejemplo, comunicados de órganos de control, de fiscalía o de la procuraduría.

#### 4. DIMENSION EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Esta dimensión tiene como propósito promover en la entidad el seguimiento a la gestión y su desempeño, a fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en su marco estratégico.

#### AVANCES

- Seguimiento a los planes de acción de cada dependencia de la Administración Municipal, donde se pueden apreciar los proyectos, avance, metas y la distribución del presupuesto con corte a diciembre 30 de 2019.
- Con la coordinación del Departamento Administrativo de Planeación, todas y cada una de las dependencias de la entidad, efectuaron la entrega del informe de avance de los indicadores con corte a diciembre 30 de 2019, (Plan Indicativo y Plan de Acción) en el formato del Plan de Acción FO-DE-04 establecido para tal fin. Mediante la Circular 990 del 9 de diciembre se realizó la solicitud a todas las dependencias para cumplir con esta importante tarea.
- Así mismo con la coordinación del Departamento Administrativo de Planeación, se llevaron a cabo las acciones pertinentes para la medición del desempeño institucional de 2019, mediante el Formato único de Reporte y Avance de gestión - Furag.

- A diciembre 31 de 2019, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano cuenta con una ejecución del 69% respecto a las actividades programadas. La Oficina de Control Interno continúa realizando los seguimientos al Plan Anticorrupción de forma consistente lo cual es publicado en la página web institucional.

[https://www.itagui.gov.co/alcaldia/plan\\_anticorrupcion](https://www.itagui.gov.co/alcaldia/plan_anticorrupcion)

En este tema de gestión y resultados, el municipio de Itagüí se encuentra entre las mejores entidades a nivel nacional, gracias a los resultados de gestión y desempeño institucional, arrojados por el Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión, FURAG. Este reporte mide el desempeño que tuvieron en la vigencia anterior más de 5.200 entidades a nivel nacional, en el desarrollo de las 17 políticas públicas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. La Alcaldía de Itagüí, obtuvo un puntaje final de 76,3 sobre 100, destacándose en dimensiones como Racionalización de Trámites, Defensa Jurídica, Servicio al Ciudadano, Gestión Estratégica del Talento Humano, Planeación Institucional, Gobierno Digital, entre otras.

## RETOS

- Revisar periódicamente el cumplimiento de las metas de los planes de acción de las diferentes dependencias, así como de los demás planes de la Administración Municipal, para garantizar que se cumple con lo planificado.
- Modificar la Política de Riesgos Institucional con el fin de adecuarla a los lineamientos en gestión de riesgos propuestos por el Gobierno Nacional.
- Revisar los resultados de los indicadores de cumplimiento de los planes y programas en el marco de la gestión administrativa.
- Continuar con el Fortalecimiento del desempeño institucional para mantener al municipio en los primeros lugares del plano nacional, pero además para que la comunidad itagüiseña se vea favorecida con un gobierno que piensa en la gente.

## 5. DIMENSIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Esta dimensión tiene como propósito garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos.

## AVANCES

- Por medio de la página web del Municipio la comunidad puede tener acceso a la información pública, como son: informes PQRDS, informes de empalme, seguimiento, entre otros, demostrando así la transparencia y el buen uso de los recursos públicos por parte de la Administración Municipal.



**Itagüí**  
Sigue Avanzando

La Alcaldía    Atención al Ciudadano    Trámites y Servicios    Transparencia

Buscar

[Atras](#) / [Inicio](#) / Transparencia y acceso a información pública

### Transparencia y acceso a información pública

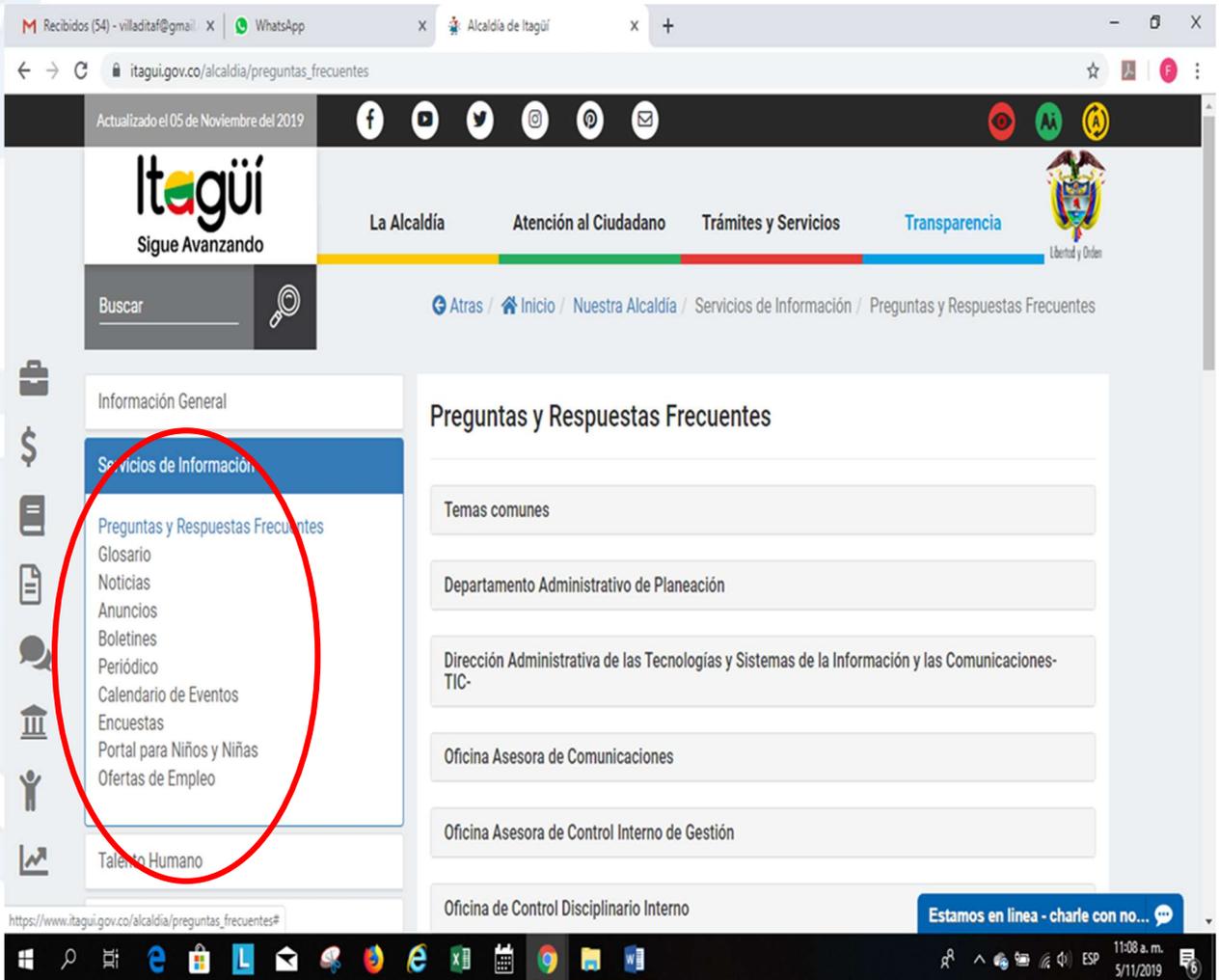
Calidad

Contratación

Control

- Auditorias
- Defensa Judicial
- Entes de Control que Vigilan la Entidad
- Información para Población Vulnerable
- Informes al Concejo
- Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Acceso a la Información
- Informes de Rendición de Cuenta a los Ciudadanos
- Planes de Mejoramiento
- Programas para la Población Vulnerable
- Proyectos para la Población Vulnerable
- Reportes de Control Interno

- Como servicios de información, tanto para los funcionarios de la Administración Municipal como para la comunidad en general, se tienen:



- Permanentemente se está publicando en la página Web Institucional, boletines y noticias de interés para la comunidad y para los funcionarios.

- También mediante el software SISGED, desarrollado internamente por la Oficina de las TIC del municipio, se publican Circulares informativas, lo que permite una comunicación ágil entre las diferentes tanto vertical como horizontal.
- El programa de televisión como otro mecanismo de información y comunicación que se transmite por el canal Teleantioquia todos los sábados a las 12:30 pm.
- Se destaca el proceso de certificación que se adelanta actualmente con el SENA en atención a clientes y elaboración de documentos, lo cual fortalece la interacción con los ciudadanos al tener personal mejor preparado.
- El conjunto de actividades técnicas y administrativas que se llevan a cabo en la Secretaría General del municipio de Itagüí, permiten garantizar la prestación adecuada del servicio al ciudadano en cuanto a la recepción de las PQRDS.
- Verificación en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público de las 175 hojas de vida empleados que entraron del concurso de carrera administrativa, libre nombramiento, provisionalidad y se encontró que únicamente 9 empleados tienen la hoja de vida completamente actualizada, los demás la tienen parcialmente actualizada.
- Respecto a las PQRSD, la proporción de quejas validas que ingresan a la entidad está entre el 10 y el 13%. Así mismo ocurre con los reclamos y las denuncias, donde más del 80% realmente corresponde a querrelas entre los ciudadanos y otros asuntos relacionados con multas de tránsito.

## RETOS

- ❖ Continuar con el seguimiento a los planes de mejoramiento producto de las auditorías realizadas a los archivos de las dependencias en el marco del Sistema de Gestión Documental que permita el cierre de los hallazgos.
- ❖ Es necesario que se proyecte la información oportunamente frente a las entidades de control, en especial los reportes a órganos de control mediante software especializados y al SECOP, para evitar inconvenientes en materia de Rendición de cuentas y en contratación.
- ❖ Se requiere implementar el modelo de administración documental para alcanzar la protección y seguridad de la información a un mayor nivel, tanto en los respaldos de la información como en la transmisión y flujo de datos.

- ❖ Mantener la oportunidad en la atención a la ciudadanía a través del Chat de la página Web institucional.
- ❖ Fortalecer y mantener el uso de las redes sociales como herramienta para llegar a la ciudadanía y que a su vez sea un medio eficaz para canalizar y registrar inquietudes y manifestaciones de los Itagüiseños hacia la Administración Municipal.
- ❖ Actualizar de manera oportuna en la página Web institucional la información que es susceptible de cambios o nueva información que produce la Administración, en cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información pública.
- ❖ Se recomienda trabajar con las dependencias en la creación de los subtemas relevantes para cada Secretaría; esto con el fin de realizar una mejor clasificación y análisis de las PQRDS que ingresan a la Administración Municipal.
- ❖ Se invita a que el informe final de Rendición de Cuentas a los Ciudadanos sea un instrumento propicio y claro que dé cuenta de la gestión del Municipio. Debe ser un documento visualmente agradable, cómodo para la lectura, se recomienda no exceda las 50 páginas y que sea de fácil comprensión para los ciudadanos. Deberá ser minuciosamente revisado para evitar errores en el mismo.
- ❖ Se sugiere que la Administración Municipal contemple en su plan de desarrollo y en los proyectos de presupuesto, rubros destinados a mejorar el Sistema de Gestión de Información en cuanto a la actualización permanente y difusión técnicas de conservación de los archivos de Gestión e incluir dentro de las TRD el soporte digital de la información.

## 6. DIMENSION GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN

Esta dimensión dinamiza el ciclo de política pública, facilita el aprendizaje y la adaptación a las nuevas tecnologías y creación de conocimiento, interconecta los saberes y prácticas de los servidores, directivos y grupos de valor, promoviendo el fortalecimiento de las buenas prácticas.

### AVANCES

- El fortalecimiento y gestión del conocimiento al interior del Municipio de Itagüí, ha sido posible gracias a las labores realizadas por cada uno de los líderes SIGI, lo cual ha permitido revisión y actualización constante de los procesos que intervienen dentro del Sistema Integrado de Gestión, y por ende la creación de valor.

- Los comités primarios y técnicos realizados por cada dependencia son otro medio de innovación y conocimiento a través de las capacitaciones, socializaciones y retroalimentación en cuanto a temas pertinentes a la dependencia o a nivel de toda la Administración.
- Por medio del Comité de Empalme se promovió la entrega del informe de gestión de la administración saliente y se formularon recomendaciones para que la nueva administración las tome en consideración y aporte al fortalecimiento institucional.
- La Administración Municipal cuenta con el software Mejoramiso donde se pueden ingresar y gestionar las actas y compromisos que salen de cada reunión y adicionalmente tiene el potencial para administrar los planes de mejoramiento, auditorias, riesgos, el sistema de seguridad y salud en el trabajo, entre otros.
- Como parte del mejoramiento institucional y la innovación estructural, se ha venido realizando la sensibilización y puesta en conocimiento de los cambios que se presentarán en el SIGI a raíz de la integración del Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, lo cual permitirá permear a todos los niveles de la administración en lo concerniente a seguridad y salud en el trabajo.

## RETOS

- ❖ La entidad tiene como reto la incorporación y seguimiento al cronograma de trabajo y planes de mejoramiento, de manera que permita ir cerrando las brechas para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- ❖ Es importante que se desarrollen acciones para fortalecer la capacidad institucional de identificación, registro y sistematización de las prácticas innovadoras y exitosas que permitan evidenciar la buena gestión.
- ❖ Definir procedimientos claros en materia de gestión de conocimiento para preservar la memoria Institucional y permitir la mejora de la organización.
- ❖ Fomentar la cultura de la medición y análisis de la gestión institucional.
- ❖ Realizar un proceso de empalme ajustado a los requerimientos de los organismos de control del estado, para garantizar un cierre adecuado y una entrega de la administración oportuna.
- ❖ Seguimiento y fomento de cultura respecto a la Integración de los Sistema de Gestión de calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo, para que se realice de forma exitosa y con la menor perturbación posible.

## 7. DIMENSION CONTROL INTERNO

Se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, el cual fue actualizado en función de la articulación de los sistemas de Gestión y de Control Interno que establece el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Esta actualización se adopta mediante el documento Macro General de MIPG.

### AVANCES

- Seguimiento periódico a las PQRDS que ingresan a la Administración Municipal por parte de la ciudadanía. Se presentó el informe final con cierre al 31 de diciembre de 2019.
- En desarrollo del programa de auditoría interna, la Oficina de Control Interno de Gestión entregó el informe final de auditoría al Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Presentación oportuna de cada uno de los informes de Ley que corresponden a la Oficina de Control Interno.
- Envío de comunicaciones internas y oficios, a cada una de las dependencias de la Administración en pro de asegurar el cumplimiento de las obligaciones que correspondan.
- La Oficina de Control Interno de Gestión al término de la vigencia, completó un 100% de su Plan de Acción y de los componentes que le competen dentro del Plan de Desarrollo.
- Participación directa en el proceso de empalme por cambio de alcalde municipal, cumpliendo a cabalidad con el rol de acompañamiento y garante de este proceso, por lo anterior se participo en las meas de trabajo para la entrega de la información desde el 7 de noviembre y hasta el 3 de diciembre, Dando estricto cumplimiento a lo señalado en la Circular 009 de 2019 emitida por la Procuraduría General de la Nación.

### RETOS

- ❖ Ejecutar todas las actividades del Plan Anual de Auditorías para garantizar la correcta medición del grado de eficiencia, eficacia y economía con que se han administrado los recursos humanos, materiales, financieros y presupuestarios, así como el grado de cumplimiento de sus metas y objetivos de la administración Municipal.
- ❖ Definir estrategias para la revisión y acompañamiento en el manejo de los riesgos de los procesos y del Plan Anticorrupción de la entidad.

- ❖ Continuar con el seguimiento oportuno de los planes de mejoramiento de las diferentes áreas.
- ❖ Consecución de personal profesional idóneo y competente, ya que es una falencia que se sigue presentando en la Oficina de Control Interno del Municipio.
- ❖ Completar la adecuación del espacio propio, digno y adecuado para que la Oficina de Control Interno pueda cumplir a cabalidad con sus actividades.
- ❖ Desarrollar estrategias para fortalecer dentro del municipio la Cultura del autocontrol, la autorregulación y la autogestión.
- ❖ Fortalecer las líneas de defensa del Municipio y definir sus estrategias para potenciar el Sistema de Control del Municipio.

## ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Fundamentados en el desarrollo del Plan de Trabajo de la Oficina de Control Interno de Gestión al igual que en el trabajo conjunto para la ejecución óptima de los procesos y procedimientos por parte de todas las dependencias durante el periodo diciembre de 2019 y además basados en los resultados de las acciones realizadas por cada una de las dependencias de la Administración Municipal, con miras al mejoramiento continuo de la Entidad, así como al logro de los objetivos propuestos, se concluye que el estado del Sistema de Control Interno del Municipio de Itagüí, se mantiene en un Nivel de Madurez **SATISFACTORIO**.

El logro de los objetivos institucionales es una tarea que compete a todas las instancias de la Entidad y requiere el compromiso y responsabilidad de cada uno de sus miembros, por ende, este resultado es producto del accionar constante en busca del su propósito fundamental cual es brindar beneficios a la comunidad y a su vez ayudar al cumplimiento de las metas propuestas en el Plan de Desarrollo “Itagüí avanza con equidad para todos 2016 – 2019”

El Sistema de Gestión de la Calidad es una fortaleza en la Administración Municipal, debido a que permite unos procesos y procedimientos más claros y coherentes con la actualidad normativa del país.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, requiere su desarrollo, aplicación y adecuación para que se consolide en el municipio como una herramienta de trabajo administrativo.

Es importante que se analice desde la alta dirección el tema de los comités y su integración en el Comité Institucional de Gestión, para optimizar los tiempos de las reuniones de los directivos del municipio y volver más estratégicos la toma de decisiones.

## RECOMENDACIONES

En la entidad persiste la necesidad de realizar el cronograma de trabajo y los planes de mejoramiento, de manera que permitan ir cerrando las brechas para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Es necesario que se defina una estrategia de comunicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en coordinación con la oficina de Comunicaciones, Departamento Administrativo de Planeación y la Coordinación de Calidad donde se desarrollen las fases de transición, posicionamiento y apropiación de este modelo.

Es necesario que se avance en la difusión de la Política de Integridad en la cual ya se adoptaron los valores de integridad para el Municipio.

Articular MIPG con todas las políticas de gestión y desempeño para que realmente opere este modelo de manera articulada.

Se debe adoptar a la mayor brevedad los comités requeridos para que se dé inicio a la aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el fin de consolidar los elementos requeridos para que la entidad funcione de manera eficiente y transparente según los preceptos del Manual Operativo MIPG.

Articular los planes del municipio conforme lo señala el Decreto Nacional 612 de 2018 y publicarlos en la página web institucional.

Incorporar en los documentos que conforman el SIGI de la Entidad, los ajustes organizacionales y funcionales derivados de la modificación de estructura aprobada mediante Decreto 673 de 2018 y actualizar sus estándares para asegurar el cumplimiento y certificación de los requisitos previstos en la Norma Técnica ISO 9001:2015.

Permitir el funcionamiento de manera oportuna y total las tablas de retención documental (TRD) y las tablas de valoración documental (TVD) del municipio.

Revisar el Sistema de Gestión Documental – SIGGED – y corregir las debilidades, además de establecer algunos puntos de control.

Ajustar, racionalizar y automatizar los trámites que lo ameriten en el municipio de manera que se brinde a los ciudadanos mayor agilidad y oportunidad al momento de solicitarlos.

Realizar seguimiento permanente a las PQRDS desde la herramienta tecnológica que opera como canal de comunicación y recepción entre la entidad y la comunidad, con el fin de que la Administración emita respuestas con calidad y oportunidad, así como también presentar recomendaciones a las dependencias y personal responsable de atenderlas.

Realizar una clasificación adecuada de las PQRDS, prestando especial atención a las que se ingresan como “quejas”, ya que se ha encontrado que un porcentaje superior al 50% se registra en este tipo de solicitud, pero realmente no son situaciones que tengan que ver con el servicio a los ciudadanos por parte de la Administración Municipal.

Se reitera nuevamente que las diferentes dependencias de la Administración Municipal, deben entregar oportunamente la información solicitada por parte de a la Oficina de Control Interno para lograr celeridad en los procesos de control, seguimiento y auditoría.

Propender por la implementación de un software de nómina que permita eliminar la manualidad del proceso.

Mejorar los planes de mejoramiento de manera que se pueda desarrollar el seguimiento de manera eficaz y eficiente frente las acciones planteadas en estos.

Fomentar la cultura de autocontrol, autorregulación y autogestión para apropiar a todos los servidores públicos de este tipo de herramientas administrativas que facilitan la gestión pública de la administración Municipal.

Atentamente,



**JAVIER HERNANDEZ HERNANDEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión