INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Período: noviembre 12 de 2017 a marzo 12 de 2018

OFICINA DE CONTROL INTERNO
ITAGÜÍ, marzo 12 de 2018

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 9º de la Ley 1474 de 2011 - *Reportes del responsable de control interno, "El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de la entidad"* y adicionalmente con base en el Decreto 943 de mayo 21 de 2014 siguiendo la estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI –, 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.

GENERALIDADES

Entre 1101 municipios del país, Itagüí ocupó el octavo puesto en el Índice de Desempeño Integral, medido por el Departamento Nacional de Planeación -DNP-.

Los resultados alcanzados por este municipio se dan gracias a la eficacia en el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo 2016 - 2019 enmarcados en la eficiencia del manejo de los recursos públicos, en la capacidad administrativa para atender las demandas sociales y en el cumplimiento de las normas nacionales en materia presupuestal.

En la anterior medición de 2015, este municipio al sur del Valle de Aburrá ocupó el puesto 47, lo anterior, demuestra el compromiso de la Administración Municipal por planificar la gestión de la entidad y hacer una destinación eficiente de los recursos.

Así mismo, la Procuraduría General de la Nación publicó el informe bianual sobre el Índice de Gobierno Abierto – IGA 2016-2017, el cual se constituye en una herramienta de fortalecimiento de la gestión preventiva y promoción de la transparencia. Como ellos mismos lo definen, "es un indicador que evalúa el nivel de reporte de información que las entidades territoriales deben presentar a través de los sistemas de información del Estado y el nivel de avance de los requerimientos relacionados con la gestión y el cumplimiento de normas, que permiten promover la transparencia y el gobierno abierto".

De acuerdo con este indicador, el Municipio de Itagüí ocupó el séptimo (7º) puesto a nivel nacional con un puntaje de 84,4 sobre 100, entre los 1102 municipios del país. Es importante destacar que el puntaje promedio a nivel nacional es de 64,3, es decir que la calificación fue más que sobresaliente. Adicionalmente en temas tan sensibles como Atención al Ciudadano ocupó el primer puesto (1º) y en Transparencia y rendición de cuentas fue catalogado como el segundo (2º) mejor municipio. Además es destacable la gestión en Control Interno de Gestión al ocupar el lugar trece (13) a nivel nacional.

Para el cierre de la vigencia 2017 se completaron todas las auditorías de Ley planeadas y además se completaron las metas previstas en cuanto auditorías internas contempladas en el Plan Anual de Auditorías. También se reportaron todos los informes de Ley a los diferentes organismos de control dentro de los términos estipulados por la normatividad.

En cuanto a la vigencia 2018, se tiene en proceso de aprobación por parte del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, quien a la fecha no se ha reunido, los siguientes documentos: el Plan Anual de Auditorías, la Política de Administración de Riesgos y el Código de Ética del Auditor.

CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Talento Humano

El componente Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo dentro del proceso de Talento Humano del Municipio de Itagüí, no cumple con la totalidad de las disposiciones, procedimientos y exigencias contenidas en la normatividad legal vigente, toda vez que las acciones encaminadas a la implementación de dicho Sistema, no se ajustan a los requisitos mínimos establecidos en el Decreto 1072 de 2015 aplicable para el proceso de Talento Humano de las Entidades Territoriales, los cuales procuran que las condiciones de salud y seguridad en el trabajo preserven el bienestar del servidor público con mínimos niveles de riesgos materializados.

La Continuidad de la Maestría en Planeación territorial y Dinámicas de Población por el personal directivo del Municipio con la Universidad Externado de Colombia impartida a los servidores

públicos del nivel gerencial, ha permitido que se desarrollen actividades académicas pensando en el Municipio.

La Alcaldía de Itagüí capacita a sus directivos a través de la Universidad Externado de Colombia

En este periodo se desarrollaron actividades para mantener el bienestar de los empleados públicos del Municipio de Itagüí como fue la fiesta del empleado, evento en le que se premio y dio estimulos a los mejores empleados por nivels del Municipio asi com a los grupos de trabajo que presentaron proyectos innovadores para el Municipio.

Igualmente, en este periodo del año se realizaron actividades deportivas para mejorar la calidad de vida de los empleados a través de diferentes disciplinas deportivas, con las que se agrupo a un importante numero de empleados paa la realización de jornadas de esparcimiento.

Finalmente, se permitio por dependencia hacer uso de jornadas de bienestar y capacitación, de manera que desarrollaran fuera de su sede habitual de trabajo, actividades lúdicas para mejorar el trabajo en equipo y la relación entre los servidores.

Algunos de los asuntos de este componente que requieren un poco más de atención por parte de la alta dirección se orientan en aspectos tales como: El software utilizado para la liquidación de nómina, el cual continúa siendo obsoleto y no se evidencia una gestión decidida para revertir esta debilidad que tiene el proceso para calcular la nómina, de tal manera que permita tener unos controles más efectivos para prevenir posibles afectaciones al presupuesto del municipio.

No se cuenta con una medición de los atributos de calidad que permitan constatar que la entidad ha logrado consolidar un adecuado clima organizacional y laboral de tal manera que el talento humano sea efectivamente el activo más importante con que cuenta la entidad. No obstante se han desarrollado algunas acciones que buscan mejorar el clima organizacional, como las siguientes:

- Plan Institucional de Capacitación - PIC

  Se han realizado las encuestas de necesidades institucionales de capacitación, se consolidaron dichas encuestas en el Diagnóstico de las Necesidades Institucionales de Capacitación y se encuentra en ejecución el Plan Institucional de Capacitación adoptado por la Administración Municipal de Itagüí para el año 2017

- Planes de bienestar, estímulos e incentivos PIBEI.

  Se han realizado las encuestas de necesidades institucionales de bienestar, se consolidaron dichas encuestas en el Diagnóstico de las Necesidades Institucionales de Bienestar Laboral y se encuentra en ejecución el Plan Institucional de Bienestar, Estímulos e Incentivos PIBEI adoptado por la Administración Municipal de Itagüí para el año 2017

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Planes y Programas.

El Municipio de Itagüí comprometido en la lucha contra la corrupción, como factor que afecta el cumplimiento de los objetivos institucionales, y deslegitimante de la institucionalidad pública nacional y territorial, ha establecido el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 como herramienta de control preventivo de la gestión, coadyuvando al cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales, en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión adoptado mediante el artículo 133 del Plan Nacional de Desarrollo, en virtud del cual el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017 que desarrolló el Sistema de Gestión y se adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG para las entidades territoriales

Por su parte mediante el Decreto No. 061 del 25 de enero de 2018 se modificó y actualizó el manual de contratación del municipio de Itagüí con el ánimo de incorporar procedimientos de contratación regulados por normas especiales y adaptarlos a las tareas, formatos y procedimientos dentro del proceso de adquisiciones de la entidad.

El Comité de Ética del Municipio de Itagüí así como el Comité de Gestores del Cambio, después de revisar el estudio sobre la viabilidad de modificar el código de ética del Municipio decidieron no modificar el código de ética, el cual ha sido construido con la participación de todas las Unidades Administrativas a través de talleres de identificación de valores, principios y directrices éticas, dando como resultado la carta axiológica de cada Unidad Administrativa y con estas la identificación de los valores éticos de la administración Municipal de Itagüí.

La oficina de control interno de gestión entre el 7 y 10 de noviembre de 2017, diseñó y ejecutó la acción "Ponte la 10 y toma el control", como parte de la estrategia de fomento de la cultura del control. La campaña se realizó en cada una de las dependencias llevándola directamente a los servidores públicos y contratistas del Municipio, de manera que sea apropiada y aplicada en las actividades del día a día en la ejecución de sus responsabilidades, y así contribuir a la mejora continua y el cumplimiento de la misión institucional.

En cumplimiento del Plan de Desarrollo 2016-2019 "Itagüí avanza con equidad para todos", el cual estableció cinco (5) Dimensiones: Itagüí, territorio socialmente responsable, equitativo, incluyente y humano - Itagüí, territorio seguro con justicia, buen gobierno y gobernanza - Itagüí, territorio competitivo, con infraestructura estratégica, amable y sostenible - Itagüí, territorio amablemente sostenible e Itagüí, territorio que avanza en ordenamiento, planificación e integración territorial, se desarrollaron entre muchas otras, actividades que impactan en el cumplimiento del logro de dichas dimensiones:

Alcalde de Itagüí rinde cuentas de su gobierno 	El gobernante municipal dio a conocer un avance del 57% del Plan de Desarrollo "Itagüí Avanza con Equidad para Todos 2016-2019", en temas como medio ambiente, educación, movilidad, inversión social, infraestructura, cultura, seguridad, salud, deportes, entre otras temas que hacen de Itagüí un territorio ejemplar en el manejo eficiente de su programa de gobierno. Se pudo visibilizar las grandes apuestas de este gobierno, mediante la ejecución de importantes obras de transformación como el Centro de Desarrollo infantil –CDI-, la modernización de la red semafórica y el avance de tres megaobras (Induamérica Pilsen, Chorritos y La Ayurá), la construcción de nueve megacolegios, la protección de fuentes hídricas, la instalación de 100 nuevas cámaras de seguridad, la construcción de 2.25 km de ciclorruta, la remodelación de parques y la compra de predios en el corregimiento, entre otros proyectos.

Con el propósito de brindar una información oportuna sobre los beneficios del subsidio otorgado por Colombia Mayor, el municipio de Itagüí inició jornadas pedagógicas mensuales dirigidas a los adultos mayores que hacen parte de este programa del Gobierno Nacional.

Durante las jornadas, se busca escoger con la comunidad algunas personas para que promuevan de manera permanente la información con esta población y seleccionar un delegado que pueda ser partícipe de los comités coordinados por el Programa Nacional en el Municipio.

Es importante mencionar que Itagüí recibió hace poco el reconocimiento por estar entre los 10 mejores municipios de Antioquia por la buena ejecución del Programa, con un porcentaje del 99.45%.

En Itagüí se realiza pedagogía a los beneficiarios del programa Colombia Mayor

Itagüí genera espacios de formación a la población con discapacidad

En el Centro de Atención Integral a la Discapacidad, se llevó a cabo un conjunto de charlas sobre herramientas constitucionales diseñadas para la población con discapacidad que reside en el municipio, impactando alrededor de 100 familias.

Para fortalecer el ejercicio de los derechos, reforzar el empoderamiento de los deberes y aumentar los niveles de incidencia en la vida política, se hicieron unos talleres académico-prácticos, denominados “Tus Derechos, Mis Derechos” dirigido a personas con discapacidades sensoriales, físicas e intelectuales.

El municipio de Itagüí, comprometido con el cuidado integral de la población, busca garantizar la inspección, vigilancia y control, capacitando a las micro, pequeñas y medianas empresas, en el cumplimiento de los estándares mínimos en materia de seguridad y salud en el trabajo, dando cumplimiento a la Resolución 1111 de 2017, del Ministerio del Trabajo.

Cabe aclarar que la implementación del SG-SST es de carácter obligatoria y deberá ser liderada y realizada por el empleador. Esta metodología se basa en los principios del ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), logrando de manera segura la prevención y control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo, reduciendo al mínimo los incidentes, accidentes y enfermedades laborales que se puedan presentar.

Itagüí capacitó en Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Capacitación de Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Con este nuevo botón que se encuentra en el portal www.transitoitagui.gov.co, la Alcaldía de Itagüí a través de la Secretaría de Movilidad busca agilizar los diferentes trámites que realizan los ciudadanos.

La iniciativa responde a la necesidad de incrementar la eficiencia y la eficacia en los procesos, además de simplificar los trámites que a diario deben realizar los usuarios.

Con este botón se pueden realizar los siguientes pagos:

- Infracciones de tránsito sin descuento.
- Cuotas de acuerdos de pago por infracciones, sistematización, señalización y cuotas vencidas.
- Comparendos simples o por fotodetección que se encuentren en proceso de cobro coactivo.

Itagüí cuenta con nuevo servicio para pagos en línea

Pagos en línea - Secretaría de Movilidad

Los predios adquiridos por la Administración Municipal por un valor cercano a 1.100 millones de pesos, están ubicados en las veredas La María y El Porvenir, lugares de alta importancia hídrica, en los cuales nacen afluentes como las Quebrada y Microcuencas Sesteadero, Doña María, caño El Porvenir y La María, corrientes que surten diversos acueductos que garantizan el suministro de agua a los itagüiseños.

Mediante la adquisición de estos predios la Administración Municipal, apunta a fortalecer y mantener la calidad, cantidad y regularidad de los flujos bióticos, con el fin de garantizar la conectividad ecosistémica entre las diferentes áreas del Valle de Aburrá.

Itagüí tiene 7,6 nuevas hectáreas de conservación de ecosistemas

Dicha Política busca garantizar a todos los jóvenes el goce efectivo de sus derechos, a través de programas, estrategias y acciones encaminadas a fortalecer la formación integral, el liderazgo, el emprendimiento y la orientación en el proyecto de vida, con el fin de satisfacer las necesidades de esta población.

Mediante el acuerdo municipal 020 del 29 de diciembre de 2017, fue adoptada la Política Pública de Juventud en el municipio de Itagüí, la cual tendrá un período de duración 10 años (2017-2027).

Su objetivo es orientar a los jóvenes en temas de empoderamiento de sus barrios y veredas, planeación territorial y participación ciudadana; asegurando siempre las condiciones de equidad y justicia para la incidencia de los ciudadanos en la vida civil, política, social, económica, ambiental y cultural de Itagüí.

Itagüí implementa Política Pública de Juventud 2017-2027

En Itagüí avanza la instalación de 138 nuevas cámaras de seguridad

Instalación de cámaras de seguridad

Como parte de la estrategia integral de seguridad en el municipio de Itagüí, se firmaron dos convenios con el Ministerio del Interior y el Área Metropolitana del Valle de Aburrá para reforzar la seguridad en la ciudad con la implementación de nuevas cámaras de video-vigilancia.

Con este proyecto la Administración Municipal garantizará seguridad, tranquilidad y vigilancia las 24 horas a las 6 comunas y el corregimiento, permitiendo que los diferentes organismos de seguridad, convivencia y socorro, tengan control, vigilancia y monitoreo a lo largo y ancho del territorio.

Dentro de las auditorías realizadas por la Contraloría municipal de Itagüí (auditoría No. 24 de 2017), se establecieron las siguientes situaciones sujetas de mejoramiento:

- Manejo organizado o sistematizado de los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos, asociados a los procesos, procedimientos y guías en los cuales se establezca el manejo de estos y su adecuada utilización.

- Establecimiento de un proceso o procedimiento para la elaboración del plan de mejoramiento mediante el cual se trabajen recomendaciones y análisis generados en el desarrollo del componente de auditoría interna y las observaciones derivadas de entes externos.

Indicadores

Se evaluaron los indicadores de la gestión administrativa planteados en los planes de acción de las diferentes dependencias, sobre los cuales se realizaron las correspondientes recomendaciones de mejoramiento de parte de la Oficina de Control Interno de Gestión.

Administración del Riesgo

Con el propósito de establecer mecanismos para la aplicación de acciones que mejoren el desempeño institucional corrigiendo las desviaciones presentadas en la ejecución de los procesos que den alcance a la Misión de la entidad, se realizó revisión al Mapa de Riesgos Administrativos del Municipio de Itagüí, en la cual se pudo determinar que al menos el 14% de los riesgos no se encontraban caracterizados en los procedimientos, igualmente el 10% no presentaban el registro del tratamiento al riesgo correspondiente.

Adicionalmente, se realizó valoración y seguimiento a los riesgos institucionales asociados a los procesos y su ambiente de control, con el propósito de disminuir la vulnerabilidad y a su vez fortalecer el esquema de prevención frente a situaciones que puedan afectar el cumplimiento del logro de los objetivos institucionales, lo cual se encuentra establecido en el cronograma de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción de cada dependencia y publicado en la Web institucional.

En procura de fomentar el empoderamiento de nuestros funcionarios, se adelantó la campaña de socialización de la política de riesgo de corrupción realizada mediante una capacitación sobre corrupción y lavado de activos y la entrega de un souvenir con mensaje alusivo al plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Autoevaluación Institucional

A la fecha del presente informe, el Departamento Administrativo de Planeación ha realizado el Informe de Seguimiento a la Gestión Institucional con corte a diciembre de 2017, el cual muestra un cumplimiento del 58,79% del Plan de Desarrollo 2016-2019 “ITAGÜÍ AVANZA CON EQUIDAD PARA TODOS”

Dentro del avance del plan indicativo se tienen los siguientes proyectos que han alcanzado un cumplimiento numérico del 100% al 31 de diciembre de 2017:

PROYECTO	INDICADORES	META PLAN
Calidad Educativa por un Itagüí Sostenible	Sedes educativas con mantenimiento	37
Educación superior y desarrollo humano	Proyecto educativo para el fomento de la educación terciaria formulado	1
Sistema Municipal de Cultura	Subsecretaría de Cultura creada	1
	Organizaciones identificadas para la formación en emprendimiento cultural	30
	Organizaciones formadas en emprendimiento cultural, en coordinación con los niveles departamental y nacional	12
	Jornadas de capacitaciones realizadas sobre medios alternativos de comunicación comunitaria.	2
Formación artística y cultural	Programas de formación artística y cultural realizados en la zona rural	10
	Personas formadas en Vigías del Patrimonio	60
Fomento y Promoción Cultural	Diseño de un plan anual de estímulos artísticos y culturales	1
	Instrumentos disponibles para el desarrollo de actividades artísticas	500
	Adquisiciones y/o mantenimientos de instrumentos, equipos e insumos para el desarrollo de las expresiones artísticas	250
	Programas para divulgación y conocimiento de bienes de interés patrimonial	4
	Investigación y difusión del patrimonio cultural inmaterial desarrollado.	1
	Personas que asisten a los museos, archivos, y centros de memoria a nivel local	5000
	Actividades artísticas y culturales realizadas en las comunas.	150
	Convenios para el programa de salas concertadas, realizados	4
	Caracterización de organizaciones culturales realizada	1
Plan de Lectura y Bibliotecas Escolares	Plan Estratégico de Lectura, Escritura y Oralidad formulado	1
Desarrollo de estrategias para garantizar el derecho a la alimentación sana con equidad	Población atendida con el complemento nutricional.	24775
Mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de salud	Estructuración de un sistema de información en salud, elaborado	1
	Proyecto de dotación a la ESE Hospital del Sur "Gabriel Jaramillo Piedrahita" de equipos médicos y hospitalarios, elaborado.	1

Modelo de gestión deportiva municipal	Plan estratégico del Deporte 2016-2026 creado por Acuerdo Municipal	1
	Comité Local de Organización de eventos deportivos COLEDI creado	1
Ocio, tiempo libre y estilos de vida saludables	Tomas Recreativas Barriales "RECREACIÓN AL PARQUE" realizadas	120
	Programas de actividad física realizadas en los grupos descentralizados "SEMILLEROS DEL ADULTO MAYOR"	120
	Personas en situación de discapacidad atendidos en el proyecto "Actividad física adaptada"	350
Desarrollo deportivo, competitivo y social comunitario	Clubes apoyados para competencias	140
Ciudadanía juvenil con equidad	Directorio de organizaciones y expresiones juveniles elaborado.	1
	Política Pública Municipal de Juventud, formulada	1
	Oferta interinstitucional realizada en espacios públicos para la población juvenil	7
Ciudad de derechos con equidad	Programa municipal DERECHOS CON EQUIDAD, formulado.	1
Mujeres seguras, libres y empoderadas	Gestiones articuladas con diferentes instancias para la atención de hechos de violencia contra la mujer.	4
	Alianzas público – privadas y/o convenios de cooperación, gestionados en favor de las mujeres.	1

Auditoría Interna

En cumplimiento del rol de evaluador independiente que recae sobre la Oficina de Control Interno de Gestión – OCIG de acuerdo con el Plan de Auditorías Internas de Gestión, durante el período de objeto de revelación se adelantó la auditoría interna de gestión a los Tramites registrados en el SUIT y a los recursos de SGP calidad Educativa en 4 Instituciones Educativas.

Los trámites ofertados en el Sistema Único de información de Trámites - SUIT y en la página Web del Municipio alcanzan una puntuación del 93% de acuerdo con la estadística de la página del SUIT, lo que nos ubica en el puesto 494 a nivel nacional entre todos los entes territoriales.

El acumulado muestra un avance del 100% acumulado en el Plan de Auditorías Internas de Gestión, por lo tanto, se cumplió con lo previsto.

Se presentaron los informes, que por Ley debe presentar la Oficina de Control Interno de Gestión – OCIG -, los cuales se encuentran anexos en los Portales de las Entidades Públicas donde se rinden dichos informes.

Se desarrollo la Evaluación Anual del Sistema de Control Interno Contable, obteniendo una calificación de 4,79 en una escala de 1 a 5, lo que lo ubica en un nivel sobresaliente, sin embargo, persisten algunos aspectos del sistema contable municipal que requieren mejorar sus controles.

Los siguientes son avances logrados a partir de la evaluación y recomendaciones realizadas con corte al 31 de diciembre de 2017 en materia contable:

1. Implementación de acciones de control a partir de la identificación de los riesgos de índole contable, entre ellas se resaltan la autoevaluación y autoverificación para el reconocimiento de las operaciones;

2. Registro en forma individualizada de las propiedades, planta y equipo conforme a lo dispuesto en el Régimen de Contabilidad Pública a través del módulo de activos;

3. Implementación del módulo de activos en el cual se reconocen y controlan los bienes adquiridos por la entidad;

4. Incorporación de análisis comparativos y de tendencia en las notas a los estados contables para facilitar su comprensión;

5. Se observa un mejoramiento continuo de la calidad de la información contable, y se siguen generando mecanismos que permiten la implementación de controles en el procesamiento de la información, tales como los observados en las fortalezas antes descritas;

6. Adecuación del Comité de Sostenibilidad Contable y de los procedimientos que deben adelantarse para depurar la información.

Planes de Mejoramiento

La Oficina de Control Interno de Gestión ha sido constante con los seguimientos a los planes de mejoramiento como requerimiento para esta Oficina, realizando las respectivas acciones en cada proceso citado, instrumento que es utilizado para asegurar la gestión administrativa de las entidades y el logro de los objetivos institucionales con eficiencia y eficacia, en concordancia con las normas y las políticas de Estado.

Seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias – PQRDS

La Oficina de Control Interno de Gestión continua dando cumplimiento oportuno a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, mediante la presentación del informe de seguimiento y evaluación a las Peticiones Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias que la ciudadanía interpone ante la Entidad. Dada la

importancia de una oportuna respuesta a la comunidad, se evidencia el compromiso por parte de la Administración y el esfuerzo propuesto en mejorar los estándares de atención, siendo una tarea realmente exigente en un municipio de primera categoría con una gran densidad poblacional.

En aras de mejorar continuamente la atención a la comunidad en general, el municipio de Itagüí en coordinación con el sistema PQRS adelantó la encuesta de satisfacción. Dicha encuesta está conformada por cuatro preguntas claves a saber: tiempo de respuesta, respuesta acertada, comodidad, atención al usuario y cumplimiento de expectativas. Cada una de ellas se respondía con una calificación de 1 a 5 siendo uno la peor calificación y cinco la máxima calificación. La encuesta arroja un indicador de Percepción General y contiene un espacio para que los usuarios puedan escribir sus observaciones o comentarios. A continuación se exponen los resultados de la encuesta, cuya muestra total fue de 1.028 participantes:

Respecto a la pregunta: ¿El tiempo de respuesta a sus solicitudes o trámites es adecuado? 670 (65.18%) personas respondieron con una calificación de 5

A la pregunta: ¿Considera que la respuesta otorgada por la administración responde a sus necesidades? 670 (65.18%) personas respondieron una calificación de 5 y, 185 (18%) personas respondieron 1, siendo este último un dato importante para mejorar los estándares de la información entregada.

Respecto a la pregunta: ¿Considera que la comodidad, organización y logística de nuestras oficinas es adecuada para la atención de los usuarios? La comunidad respondió masivamente con una calificación de 5 (92.02%)

A la pregunta: ¿El servicio brindado por la administración ha cumplido con sus expectativas? 915 (89.01%) personas respondieron con una calificación de 5, esto concuerda con el indicador de eficacia presentado y es un aliciente para continuar mejorando la atención prestada.

Se debe atender las oportunidades de mejora al proceso de Atención al Ciudadano, así como desarrollar y fortalecer los mecanismos de participación ciudadana haciendo mayor énfasis en el uso de nuevas tecnologías y en el área de las TICS, más aún después de evidenciar los incrementos en las peticiones instauradas por parte de los ciudadanos, todo ello sin descuidar los medios tradicionales.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La administración municipal continua trabajando por posicionar la entidad en el contexto local, regional y nacional manteniendo unos canales válidos de comunicación con la comunidad, que le permitan informar y dar a conocer los avances en el Plan de Desarrollo, noticias, avances, proyectos y acciones relacionadas con la atención de las necesidades municipales. Lo cual ha sido

posible a través del uso de los mecanismos ya implementados y reconocidos por la ciudadanía, mediante un plan de comunicaciones que le permite a la Administración Municipal posicionar su imagen y que sea la comunidad la que legitime su valor.

Específicamente se realizaron diferentes campañas a través de la publicidad exterior visual como vallas, pasavías, gigantografías y lonas de gran tamaño ubicadas en los diferentes sitios estratégicos de Itagüí, mas los medios tecnológicos como redes sociales y página web institucional, con el fin de dar a conocer las acciones y programas sociales, educativos, deportivos, de seguridad y beneficios económicos a los contribuyentes.

La Administración Municipal, a través de la Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones (TIC), lanzó la APP Móvil para celulares, una aplicación para interactuar de manera más cercana y cómoda con la comunidad. Este software facilita los trámites de los usuarios, que sin necesidad de desplazarse hasta el Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI), podrán realizar procedimientos en línea como radicar correspondencia por SISGED WEB, realizar PQRDS, hacer pagos en línea y acceder a los diferentes portales web oficiales de la administración, entre otros.

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

A partir de la información y los resultados obtenidos por la Administración Municipal al integrar de manera armónica el Sistema de Gestión de la Calidad Implementado, el Modelo Estándar de Control Interno y lo establecido en el "Sistema de Desarrollo Administrativo-SISTEDA", así como la adecuada labor de la Oficina de Control Interno de Gestión para el Cuatrimestre comprendido entre noviembre 12 de 2017 y marzo 11 de 2017, se concluye que el estado del Sistema de Control Interno del Municipio de Itagüí, se mantiene en un Nivel de Madurez SATISFACTORIO.

Este resultado demuestra la realización de una adecuada gestión por todas las dependencias de la alcaldía de Itagüí en procura de trabajar continuamente para lograr los objetivos institucionales, generando beneficios para la comunidad y el cumplimiento de las metas propuestas en el Plan de Desarrollo "Itagüí avanza con equidad para todos 2016 – 2019"

RECOMENDACIONES

- Mejorar la gestión en la evaluación y efectividad de los resultados de los bienes y/o servicios recibidos a través de la contratación para aumentar el impacto en el usuario final.

- Definir estrategias que permitan controlar y/o revertir las debilidades identificadas para cada proceso o actividad, de tal manera que mitiguen la probabilidad de impacto de los riesgos asociados.
- Generar una interface entre los sistemas de responsabilidad del área de recursos humanos – Secretaría de Servicios Administrativos y la Oficina de Contabilidad, en especial sobre los programas de nómina y el Fondo Rotatario de Vivienda.
- Establecer tiempos definidos para la elaboración y el seguimiento de los planes en el procedimiento del Sistema Integrado de Gestión de Información correspondiente.
- Propender por la integración en el plan de mejoramiento de las acciones de mejoramiento derivadas de las evaluaciones realizadas por los organismos de control, por la Oficina de Control Interno de Gestión y por las autoevaluaciones.
- Fomentar que, en los informes de seguimiento realizados para corregir las irregularidades presentadas en los informes de las diferentes auditorías internas y externas, se adopten acciones preventivas de fondo para evitar o reducir el riesgo de que estos hechos se puedan presentar de nuevo.
- Propender por fortalecer la generación y aplicación frecuente de un sistema de indicadores de análisis financiero para interpretar en forma permanente la información contable que se genera.
- Implementar controles que permitan mejorar el flujo de información que se genera en otras dependencias de la administración hacia la Oficina de Contabilidad, permitiendo de esta forma el reconocimiento oportuno de los hechos económicos.

JAVIER HERNANDEZ HERNANDEZ
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión
Municipio de Itagüí

P/E: Carlos Alfonso Pineda – Brienner Alexis Gutiérrez
R/A: Javier Hernández Hernández