

MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO
INFORME – PORMENORIZADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO LEY 1474
DE 2011

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	LIDIA SOCORRO PINZÓN OSSA	Período evaluado: Julio-Octubre 2013
		Fecha de elaboración: 12/11/2013

Subsistema de Control Estratégico

AVANCES

Los pormenores del Modelo Estándar de Control Interno para el tercer periodo de la actual vigencia no tendrán como referencia el informe presentado al consejo asesor dado que el periodo de presentación es anual, se considerarán los elementos del sistema a través de sus manifestaciones en las actividades que se desarrollan cotidianamente.

- **Desarrollo del talento humano**, los adelantos mostrados en este elemento se detallan a través de las actividades de salud ocupacional en lo que tienen que ver con la accidentalidad a través de la fundamentación de indicadores, capacitación y entrenamiento para el control de estrés y solución de conflictos, brigadas de emergencia e investigación de accidentes de trabajo.
- De la misma manera se realiza un diplomando en gestión de la calidad a funcionarios de la administración como base para el mejoramiento y permanencia del SGC, el cual tiene cobertura sobre los siguientes temas, Sistema de control interno MECI, NTCGP-1000, administración del riesgo, acciones correctivas y preventivas, auditoría interna e indicadores de gestión.
- **Actualización de procesos.** Con ocasión del cambio en la codificación adoptado y cambios en la estructura de la entidad, se realizó la actualización de los documentos del sistema para algunos de los procesos como Gestión de calidad, Control Interno disciplinario, Salud pública y seguridad social, Contratación, Gestión documental, Gestión contable, educación y dirección de personal.
- **El Estilo de Dirección.** constituye la forma adoptada por el nivel directivo para guiar y orientar las acciones de la entidad, generando autoridad y confianza y demostrando capacidad gerencial, conocimiento de las necesidades de la ciudadanía y las partes interesadas de la entidad, compromiso con el control y con el cumplimiento de la misión, visión, planes y programas, buen trato a los servidores públicos y una utilización transparente y eficiente de los recursos; es el elemento más débil del subsistema.
- **Análisis de riesgos.** este tema ha presentado algunas debilidades, principalmente en cuanto a la formulación de políticas de manejo, sin embargo, se realizaron las actualizaciones del mapa de riesgos transversales y reformulación del mapa de riesgos por proceso los cuales se encuentran publicados en la página Web.

Teniendo en cuenta los periodos de evaluación establecidos para el plan anticorrupción y de atención al ciudadano se realizó la evaluación del documento según lo establecido en el decreto 2641 de 2012.

Es de anotar que este documento contiene el mapa de riesgos de corrupción el cual complementa los mapas transversal y por procesos ya elaborados y adoptados.

MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO

INFORME – PORMENORIZADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011

DIFICULTADES

- Los cambios estructurales realizados generan nuevos procesos, lo que conlleva la implementación de todos los elementos del sistema MECI-CALIDAD en cada uno de ellos y de toda la documentación del mismo e implica la elaboración de caracterizaciones, procedimientos, formatos, instructivos indicadores y demás herramientas del sistema de control interno, incrementando los niveles de riesgo existentes.

Consecuentemente, la nueva estructura adoptada, requiere de la implementación de todos los elementos como manuales de funciones y requisitos y la definición de competencias para cada cargo.

- En cuanto al estilo de dirección se pudo evidenciar falta de compromiso y apropiación de los elementos del sistema por parte de los directivos responsables de cada proceso.
- Persiste la dificultad en la suscripción y evaluación de los acuerdos de gestión, estos son la herramienta dispuesta para la evaluación de todos los cargos de gerencia pública, los acuerdos de gestión contienen los compromisos de gerente público para cada vigencia por lo que se deben suscribir al comienzo de la misma y evaluar semestralmente de acuerdo a lo previsto en las normas.
- Se aclara que a la fecha de reporte de la información, no se ha evaluado ningún acuerdo de gestión y al corte del tercer trimestre solo se han suscrito el 45% de los acuerdos.
- No se evalúa el plan de capacitación.
- Frente al modelo de operación, los procesos no han culminado el ajuste de las caracterizaciones y sus procedimientos antiguos y de los nuevos procesos.
- No hay cultura en la evaluación y valoración de los riesgos institucionales ya que no se realiza la evaluación organizada de los mapas de riesgos institucional, por procesos y mapa de riesgos de corrupción.

Subsistema de Control de Gestión

AVANCES

El subsistema de control de gestión se manifiesta a través de todas las herramientas del SGC, desde las caracterizaciones de procesos, procedimientos, indicadores instructivos y formatos.

El componente Información vincula a la entidad con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas. A partir de las Actividades de Control y teniendo en cuenta los Planes y Programas y el Modelo de Operación por Procesos, se deben diseñar políticas y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos y registros, que permitan la efectividad en las operaciones y que la información de la entidad y de cada proceso, sea adecuada a las necesidades específicas de la ciudadanía y de las partes interesadas.

- **Información primaria.** Es necesario resaltar que la administración de las quejas y reclamos constituye un medio de Información directo de la entidad con la ciudadanía y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios, teniendo en cuenta que es un medio para medir la eficacia de la gestión organizacional, dado que las

MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO

INFORME – PORMENORIZADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011

quejas y reclamos son fuente de información sobre los incumplimientos institucionales, de ahí la importancia del manejo de las estadísticas de atención a PQRS o PQRD por parte de la entidad.

Algunas de las acciones implementadas, contribuyen al mejoramiento de este elemento como la elaboración del plan anticorrupción y de atención al ciudadano el cual contiene las estrategias de atención al ciudadano, la estrategia para la gestión de las PQRS así como el mapa de riesgos de corrupción y ruta para la rendición de cuentas.

Este documento se evaluó como corresponde en la fecha establecida (30 de Agosto de 2013) y se encuentra publicado en la página Web del Municipio de Villavicencio.

Como alternativa al problema que se presenta, la entidad asignó la responsabilidad sobre el tema a la dirección archivo, la cual hasta el momento implementó los procedimientos para el manejo de PQRS y formatos para el diligenciamiento y consolidación de la información de cada uno de los procesos, la cual se debe consolidar, presentar y elaborar los informes correspondientes por parte de la dirección de archivo.

Información secundaria. La Información Secundaria es la información que se transforma a través de la ejecución de operaciones de la entidad. Toma como base la Información Primaria y la relacionada con los hechos financieros, económicos y sociales que se generan en el desarrollo de su función administrativa y Proporciona elementos de juicio a la ciudadanía o partes interesadas, para que verifiquen y determinen el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por la entidad.

Debe garantizarse su registro oportuno, exacto y confiable para su divulgación, en procura de la realización efectiva y eficiente de las operaciones, soportar la toma de decisiones y permitir su divulgación a la ciudadanía y a las partes interesadas; al respecto se han implementado acciones que llevarán sin duda a mejorar los avances presentados en las evaluaciones realizadas como sigue:

- **Sistemas de información.** De acuerdo a la definición, el producto entregado por estos, consiste en la Información, ordenada y compilada en los diferentes niveles, incluyendo la identificación de los destinatarios, definir las características esperadas en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación.
- **Gobierno en Línea:** Como aspectos relevantes para dar avance en los diferentes componentes se señalan los siguientes:
- Está el dataset que se publicó en el portal www.datos.gov.co que fue la Población Elegible del año 2013.
- Se publicó en la página de la Alcaldía la Guía de Buenas Prácticas para la reducción del consumo de papel.
- Se realizó una iniciativa de caracterización de usuarios y un ejercicio de participación ciudadana en el corregimiento de Buenavista.
- **Encuesta de necesidades y expectativas del ciudadano:-** la encuesta de necesidades del ciudadano es una de las herramientas claves para la retroalimentación de la entidad y contribuye a la consolidación de información para la mejora de los servicios que el municipio brinda a la comunidad.

Se aplicó la encuesta a 264 habitantes de las diferentes comunas y corregimientos de la ciudad de Villavicencio dándoles dos opciones para que realizaran las sugerencias pertinentes, se les pidió mencionar dos secretarías o sectores en los cuales consideraran existen más falencias según el criterio

MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO

INFORME – PORMENORIZADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011

del ciudadano.

DIFICULTADES

Pese a que se socializó y distribuyó a los diferentes procesos el calendario de presentación de informes, se hace necesario actualizarlo y completarlo en razón a la creación de nuevas dependencias de la administración, nuevas competencias e informes que no están contenidos en el primer documento.

- No se ha gestionado la adquisición de un software especializado para el manejo de las PQRS y no se están aplicando los procedimientos y formatos establecidos por parte de los procesos.
- Se mantienen las dificultades en el manejo de los indicadores de gestión por parte de los procesos y presentan inconsistencias en la formulación o en el manejo de las fichas.
- Los indicadores de gestión no son bien definidos y formulados en este sentido no presentan resultados claros y contundentes y tampoco hace análisis a estos resultados.
- Es de anotar, que por el cambio de codificación de los documentos del SGC se deben presentar los indicadores en los nuevos formatos establecidos.

Subsistema de Control de Evaluación

AVANCES

Los avances de este subsistema se manifiestan a través de los planes de mejoramiento, el desarrollo de las auditorías internas y los resultados de la autoevaluación realizada a los diferentes procesos a través de los informes de análisis brindando una muy buena imagen de las fortalezas y debilidades de estos elementos.

Informes de Autoevaluación.-Como elemento de mejora se elaboró el formato de análisis a los informes de autoevaluación como una herramienta que permite presentar los resultados de la autoevaluación de los procesos reflejando una mejora en algunos de los procesos como comunicaciones, gestión social, y educación.

Auditorías internas.- el desarrollo del programa anual de auditoría interna ha tenido un avance satisfactorio a pesar de las dificultades presentadas por la falta de continuidad de los funcionarios de la OCI con un avance de 68% con corte al tercer trimestre desarrollando las siguientes: Movilidad, Medioambiente, sistemas de información, contratación, impuestos, control físico, comunicaciones, presupuesto, participación ciudadana, control interno disciplinario, Infraestructura, gestión económica y financiera.

Dentro de los resultados más relevantes se encuentra los de la auditoría realizada al sistema de información en desarrollo de la cual se revisaron algunos de los aplicativos.

Planes de mejoramiento. Este elemento de gran importancia se desarrolla principalmente a partir de los procesos de auditoría desarrollados por los diferentes entes de control, generando los diferentes planes que se manejan conforme a las metodologías establecidas por los entes de control.

El plan de mejoramiento interno consolida las acciones correctivas y/o preventivas que se formulan como resultado de los programas de auditoría que se desarrollan de manera interna el uso de esta herramienta se ha apropiado de manera importante, se conocen las metodologías de presentación y evaluación por parte

MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO

INFORME – PORMENORIZADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011

de los procesos de la estructura actual.

De acuerdo a los calendarios establecidos se realizó y presentó la evaluación de los planes de mejoramiento a la contraloría municipal como parte de los informes de rendición de la cuenta consolidada a través del aplicativo “SIA” de acuerdo a los periodos y formatos establecidos con reportes de “cero errores”

De la misma forma se elaboró el plan de mejoramiento institucional 2013, el cual recoge las acciones de mejora de mayor importancia formuladas en las auditorías de calidad y revisiones internas realizadas.

DIFICULTADES

- Una vez consolidados los resultados de la autoevaluación realizada por los procesos se observa que siguen presentando deficiencias principalmente en cuanto al contenido establecido en la metodología, ya que no se incluyen algunos de los temas como los avances de metas de plan de desarrollo, manejo, y evaluación de riesgos e indicadores.
- No se ha tenido en cuenta por parte de los procesos la autoevaluación como una herramienta valiosa que les permite valorar en forma permanente la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso, así como el nivel de ejecución de los planes y programas que se han propuesto para la vigencia, cuales son los resultados de la gestión, este ejercicio les permite detectar desviaciones al proceso y por ende generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento.
- Persisten aún dificultades en cuanto al contenido y tratamiento de los temas en los informes de autoevaluación ya que se presentan sin el detalle y el análisis de los controles requeridos por parte de los procesos.
- En la auditoría a sistemas de información se logró identificar las siguientes deficiencias: Existe un deficiente control a la legalidad del software, se deben establecer controles para el ingreso a página web de uso indebido y se deben crear formatos de usuarios y perfiles para el aplicativo PCT.
- Las acciones propuestas para subsanar los hallazgos de los planes de mejoramiento deben estar orientadas a corregir la causa real que origino el hallazgo, sin embargo se ha evidenciado acciones que no llevan a cumplir con este objetivo y en muchos casos son acciones que ya no se les puede dar cumplimiento puesto que los hechos han ocurrido en vigencias anteriores y por consiguiente ya no se pueden subsanar.
- A pesar de la reiteración por parte de la OCI no se han formulado los planes de mejoramiento individual, entendiéndose que se requiere de establecer las competencias individuales de cada uno de los cargos de la administración.

Estado general del Sistema de Control Interno

El estado actual del sistema a pesar de los esfuerzos realizados, presenta aún algunas deficiencias tipificadas principalmente en cuanto a la metodología de administración de los riesgos, evaluación de los acuerdos de gestión, manejo de los indicadores de cada uno de los procesos, algunos de los elementos de desarrollo del talento humano medición del clima laboral, salud ocupacional, planeación en el proceso de contratación y planes de mejoramiento individuales entre otros.

Con el objeto de subsanar las deficiencias presentadas en la evaluación, se formularon las acciones de mejora orientadas a mejorar el funcionamiento y mejoramiento del sistema.

MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO
INFORME – PORMENORIZADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO LEY 1474
DE 2011

Recomendaciones

- Las recomendaciones formuladas en este aparte, algunas reiterativas, sin duda contribuirán al fortalecimiento del sistema de control Interno dentro del marco legal que le corresponde MECI-1000-2005 y tienden a subsanar las debilidades evidenciadas en las evaluaciones realizadas.
- Adelantar las actividades para la incorporación de los nuevos procesos al SGC, a partir del mapa de procesos adoptado a través de los documentos del sistema como son las caracterizaciones, procedimientos, formatos, indicadores y demás herramientas y evaluación a fin de garantizar la permanencia del modelo de operación por procesos a partir de la nueva estructura adoptada.
- El programa de inducción y reinducción debe acogerse a lo establecido en el artículo 64 de la Ley 190 de 1995, el artículo 7 del Decreto Ley 1567 de 1998 y el Decreto 1227 de 2005, es decir, se debe elaborar con el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en las normas mencionadas
- Realizar los acuerdos de gestión a la mayor brevedad para todos los cargos de gerencia pública y realizar las evaluaciones de los mismos para la vigencia 2013.
- Actualizar el normograma de la entidad para todos los procesos.
- Implementar las estadísticas de manejo y evaluación de las PQRD, según lo establecido en la ley 1474 de 2012 y “Estrategias para la formulación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento establecido para la gestión de PQRS.
- Adquirir e implementar el software especializado para el manejo de las PQRS.
- Mantener encada uno de los procesos productores, la documentación correspondiente a soportes y evidencias de cada una de las acciones adelantadas para el cumplimiento de metas de planes de mejoramiento y plan operativo en cumplimiento de los requisitos establecidos por la ley general de archivo (ley 594 de 2000) y sustentar los posibles requerimientos de los entes de control o auditorías internas que se desarrollen.
- Realizar la evaluación al plan de capacitación establecido en periodos trimestrales e incluirlo en los informes de autoevaluación del proceso de desarrollo institucional.
- Realizar la sistematización de las historias laborales.
- Fortalecer la fase de planeación en el proceso de contratación, a fin de mitigar los hallazgos encontrados por los entes de control y dar cumplimiento a lo dispuesto por la ley 1474 de 2011.
- Actualizar el calendario para la presentación de informes de acuerdo a la nueva estructura de la entidad.
- Elaborar las políticas de comunicación interna y externa de acuerdo a los parámetros establecidos en el Manual de Implementación del MecI-1000-2005.
- Ajustar el Plan de comunicaciones a los parámetros establecidos en el Manual de implementación del MECI-1000-2005 sí como los mecanismos de control y evaluación.
- Realizar las evaluaciones a los mapas de riesgos de corrupción, mapa de riesgos institucional y mapa de riesgos por proceso, de acuerdo a las metodologías y formatos establecidos.
- Los procesos deben aportar los documentos referencia de análisis y evaluación, o formularlos y adoptarlos, (plan de acción, plan operativo, mapa de riesgos, planes de mejoramiento, PQRSF, acciones preventivas y correctivas e indicadores) evidenciando objetividad en la evaluación que permita

MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO
INFORME – PORMENORIZADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO LEY 1474
DE 2011

verificar el cumplimiento total de cada una de las metas u objetivos y reportar a esta oficina como parte integral del informe de autoevaluación.

- Implementar los planes de mejoramiento individuales y los mecanismos de evaluación y seguimiento correspondientes.
- Ajustar los controles a la elaboración y presentación de los informes de autoevaluación por parte de todos los procesos de acuerdo a la nueva estructura implementada.