



Municipio de Guatapé  
Departamento de Antioquia

## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno:	Adela Jaramillo Rincón	Período evaluado: MARZO – JULIO DE 2017
		Fecha de elaboración: JULIO DE 2017.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 que en su artículo 9° Reportes del responsable de control interno, establece “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 dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave”, presenta el Informe Pormenorizado de Control Interno del Municipio de Guatapé, conforme al Decreto 943 de 2014 expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) tomando como fuente principal, la información reportada por las áreas responsables.

Cabe anotar que la Administración Municipal armonizó las directrices de los requisitos definidos en la Norma NTCGP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) como una herramienta de gestión sistemática encaminada a permitir y facilitar la dirección, evaluación y control del desempeño de la Entidad, en términos de calidad y satisfacción en la prestación de los servicios, enfocado hacia los diferentes procesos y procedimientos establecidos por la Entidad.

Conforme a lo anterior, la Entidad propende por el aseguramiento de la calidad en la prestación de los servicios y en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales

### MODULO DE CONTROL DE PLANEACION Y GESTION

#### Avances

#### 1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

##### 1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos

La entidad actualizó su Código de Ética de manera participativa con todo el personal que labora al servicio de la Administración Municipal. Adoptado mediante Decreto 068 del 2 de septiembre de 2016. Los valores adoptados son:

Responsabilidad  
Honestidad  
Lealtad  
Integridad  
Compromiso



para volver a creer

Durante el período reportado se adelantaron acciones de socialización e interiorización mediante la utilización de cartelera y en la reunión de personal del mes de junio de 2017.



LISTA DE ASISTENCIA				
Código: R004-FR-10				
Versión: 02				
Página: 1 de 1				
INSTITUCIÓN: <b>Sociedad Caldas de Eje</b> PERIODO DE EJECUCIÓN: <b>8 de junio de 2017</b> CODIGO DE LA REUNION Y DESCRIPCION: <b>8 p.m. REUNION DE PERSONAL</b>				
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	NOMBRE ESCUELA	TELÉFONO	COMPARO ELECTRONICO
1	Andrés Felipe Gómez	...	...	...
2	...	...	...	...
3	...	...	...	...
4	...	...	...	...
5	...	...	...	...
6	...	...	...	...
7	...	...	...	...
8	...	...	...	...
9	...	...	...	...
10	...	...	...	...
11	...	...	...	...
12	...	...	...	...
13	...	...	...	...

LISTA DE ASISTENCIA				
Código: R004-FR-10				
Versión: 02				
Página: 1 de 1				
INSTITUCIÓN: <b>Sociedad Caldas de Eje</b> PERIODO DE EJECUCIÓN: <b>8 de junio de 2017</b> CODIGO DE LA REUNION Y DESCRIPCION: <b>8 p.m. REUNION DE PERSONAL</b>				
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	NOMBRE ESCUELA	TELÉFONO	COMPARO ELECTRONICO
1	...	...	...	...
2	...	...	...	...
3	...	...	...	...
4	...	...	...	...
5	...	...	...	...
6	...	...	...	...
7	...	...	...	...
8	...	...	...	...
9	...	...	...	...
10	...	...	...	...
11	...	...	...	...
12	...	...	...	...
13	...	...	...	...

LISTA DE ASISTENCIA				
Código: R004-FR-10				
Versión: 02				
Página: 1 de 1				
INSTITUCIÓN: <b>Sociedad Caldas de Eje</b> PERIODO DE EJECUCIÓN: <b>8 de junio de 2017</b> CODIGO DE LA REUNION Y DESCRIPCION: <b>8 p.m. REUNION DE PERSONAL</b>				
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	NOMBRE ESCUELA	TELÉFONO	COMPARO ELECTRONICO
1	...	...	...	...
2	...	...	...	...
3	...	...	...	...
4	...	...	...	...
5	...	...	...	...
6	...	...	...	...
7	...	...	...	...
8	...	...	...	...
9	...	...	...	...
10	...	...	...	...
11	...	...	...	...
12	...	...	...	...
13	...	...	...	...

LISTA DE ASISTENCIA				
Código: R004-FR-10				
Versión: 02				
Página: 1 de 1				
INSTITUCIÓN: <b>Sociedad Caldas de Eje</b> PERIODO DE EJECUCIÓN: <b>8 de junio de 2017</b> CODIGO DE LA REUNION Y DESCRIPCION: <b>8 p.m. REUNION DE PERSONAL</b>				
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	NOMBRE ESCUELA	TELÉFONO	COMPARO ELECTRONICO
1	...	...	...	...
2	...	...	...	...
3	...	...	...	...
4	...	...	...	...
5	...	...	...	...
6	...	...	...	...
7	...	...	...	...
8	...	...	...	...
9	...	...	...	...
10	...	...	...	...
11	...	...	...	...
12	...	...	...	...
13	...	...	...	...

LISTA DE ASISTENCIA				
Código: R004-FR-10				
Versión: 02				
Página: 1 de 1				
INSTITUCIÓN: <b>Sociedad Caldas de Eje</b> PERIODO DE EJECUCIÓN: <b>8 de junio de 2017</b> CODIGO DE LA REUNION Y DESCRIPCION: <b>8 p.m. REUNION DE PERSONAL</b>				
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	NOMBRE ESCUELA	TELÉFONO	COMPARO ELECTRONICO
1	...	...	...	...
2	...	...	...	...
3	...	...	...	...
4	...	...	...	...
5	...	...	...	...
6	...	...	...	...
7	...	...	...	...
8	...	...	...	...
9	...	...	...	...
10	...	...	...	...
11	...	...	...	...
12	...	...	...	...
13	...	...	...	...

## 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

Mediante Decreto 006 del 16 de enero 2017 se actualizó el Manual de Funciones y Competencias Laborales, acorde con el Decreto 2484 de 2014, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), el cual fue notificado a cada uno de los funcionarios.

Durante el presente cuatrimestre, desde la Oficina de Personal se socializó con cada funcionario su respectivo manual de funciones.



2 archivos adjuntos



----- Mensaje reenviado -----  
De: **nomina guatape-antioquia** <nomina@guatape-antioquia.gov.co>  
Fecha: 28 de marzo de 2017, 15:15  
Asunto: ENVÍO FUNCIONES ACTUALIZADAS  
Para: Contabilidad guatape-antioquia <contabilidad@guatape-antioquia.gov.co>

hola, le envío las funciones, para que las tenga, pero mas luego paso a que me firmes, gracias

**Dora María Garcés Zuluaga**  
Técnico Operativo de Personal

Palacio Municipal Calle 31 No. 30-08 Guatapé código postal: 053840  
PBX: (574)8610555 Ext: 110 Fax: (574)8610672  
Correo electrónico: nomina@guatape-antioquia.gov.co



----- Mensaje reenviado -----  
De: **nomina guatape-antioquia** <nomina@guatape-antioquia.gov.co>  
Fecha: 28 de marzo de 2017, 15:24  
Asunto: ENVÍO FUNCIONES ACTUALIZADAS  
Para: Almacen guatape-antioquia <almacen@guatape-antioquia.gov.co>

Cordial saludo:

hola, le envío las funciones, para que las tenga, me confirma recibido, gracias

**Dora María Garcés Zuluaga**  
Técnico Operativo de Personal

Palacio Municipal Calle 31 No. 30-08 Guatapé código postal: 053840  
PBX: (574)8610555 Ext: 110 Fax: (574)8610672  
Correo electrónico: nomina@guatape-antioquia.gov.co



----- Mensaje reenviado -----  
De: **nomina guatape-antioquia** <nomina@guatape-antioquia.gov.co>  
Fecha: 28 de marzo de 2017, 15:10  
Asunto: ENVÍO FUNCIONES ACTUALIZADAS  
Para: turismo <turismo@guatape-antioquia.gov.co>

Envío circular y copia de las funciones de su cargo. por favor me confirma recibido.

**Dora María Garcés Zuluaga**  
Técnico Operativo de Personal

Palacio Municipal Calle 31 No. 30-08 Guatapé código postal: 053840  
PBX: (574)8610555 Ext: 110 Fax: (574)8610672  
Correo electrónico: nomina@guatape-antioquia.gov.co

2 archivos adjuntos



Se continúan realizando mensualmente las reuniones de personal, las cuales facilitan acercamientos entre el personal que labora al servicio de la entidad, capacitación e intercambio de información para el fortalecimiento de la comunicación interna en la Administración Municipal.





Mediante Resolución número 058 del 18 de abril de 2017, se adoptó el plan institucional del talento humano para los empleados de la Administración Municipal de Guatapé, que abarca los componentes: Capacitación, Seguridad y salud en el trabajo, Bienestar Social e Incentivos, con el cual se busca elevar los niveles de satisfacción, desarrollo y bienestar de los empleados en el desempeño de su labor

 <p>Municipio de Guatapé Departamento de Antioquia</p>	<p><b>RESOLUCIÓN NÚMERO 58</b> <b>18 DE ABRIL DE 2017</b></p>	<p>Código: PDL-FR-35</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 1 de 11</p>

**POR LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN INSTITUCIONAL DEL TALENTO HUMANO PARA EL AÑO 2017 DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE GUATAPÉ, ANTIOQUIA"**

J Alcalde Municipal de Guatapé, Antioquia, en uso de sus atribuciones Constitucionales y legales acorde con lo dispuesto en la Ley 734 de 2002, Ley 909 de 2004, Decretos 1567 de 998, 1227 y 2539 de 2005, Decreto 1443 de 2014, modificado parcialmente por el Decreto 71 de 2016 del Ministerio de Trabajo y Protección Social.

**CONSIDERANDO:**

- Que la Ley 909 de 2004, establece que corresponde a toda entidad Territorial que administre funcionarios de carrera administrativa, diseñar y mantener actualizado su propio plan de Capacitación, acorde con las necesidades detectadas en sus áreas Misionales y Generales.
- Que el Decreto 1567 de 1998, en su artículo 20, estipula que tendrán derecho a beneficiarse de los programas de bienestar social todos los empleados y sus familias, así mismo deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora.
- Que conforme a la ley de carrera administrativa los resultados de las evaluaciones deberán tenerse en cuenta, entre otros aspectos, para: a) conceder becas y comisiones de estudio. b) otorgar incentivos económicos o de otro tipo; c) planificar la capacitación y la formación.
- Que la Ley 734 de 2002, establece como derechos de todo empleado público recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones, así como disfrutar de estímulos e incentivos conforme a las disposiciones legales y convencionales vigentes.
- Que todas las empresas deben implementar el Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo con el fin de desarrollar actividades en las áreas de Medicina Preventiva y del Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial en torno a los diferentes factores de riesgo con el fin de mantener unas condiciones de trabajo óptimas, preservar la salud de los trabajadores y por ende obtener una mayor rentabilidad, como lo establece el Decreto 1443 de 2014, modificado parcialmente por el Decreto 171 de 2016 del Ministerio de Trabajo y Protección Social y el decreto 1072 de 2015.

En mérito de lo anterior,

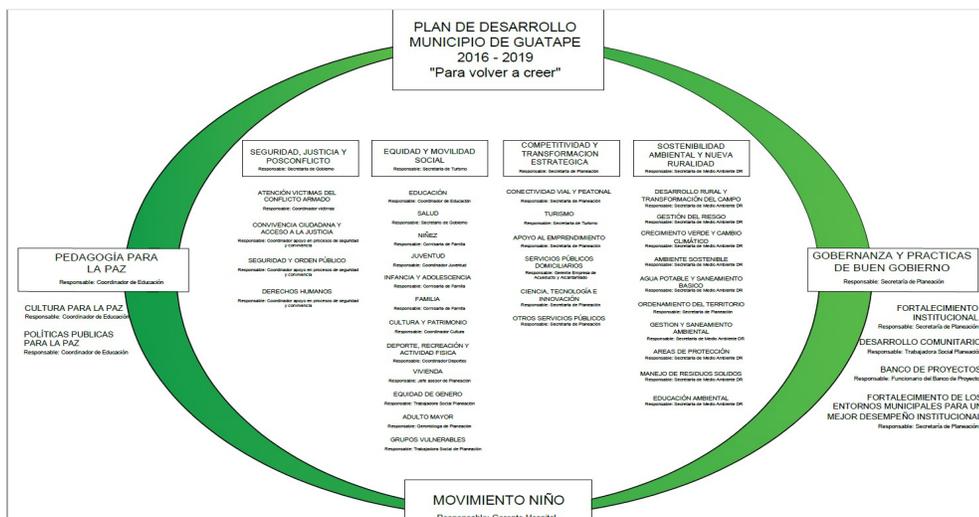
**RESUELVE:**

De igual forma se comenzó con la implementación de la Evaluación de Desempeño para los empleados de carrera administrativa, al igual que los de libre nombramiento y remoción, según los lineamientos establecidos por la Comisión Nacional del Servicio Civil en el Acuerdo 565 de 2016.

## 1.2 COMPONENTE DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### 1.2.1 Planes, Programas y Proyectos

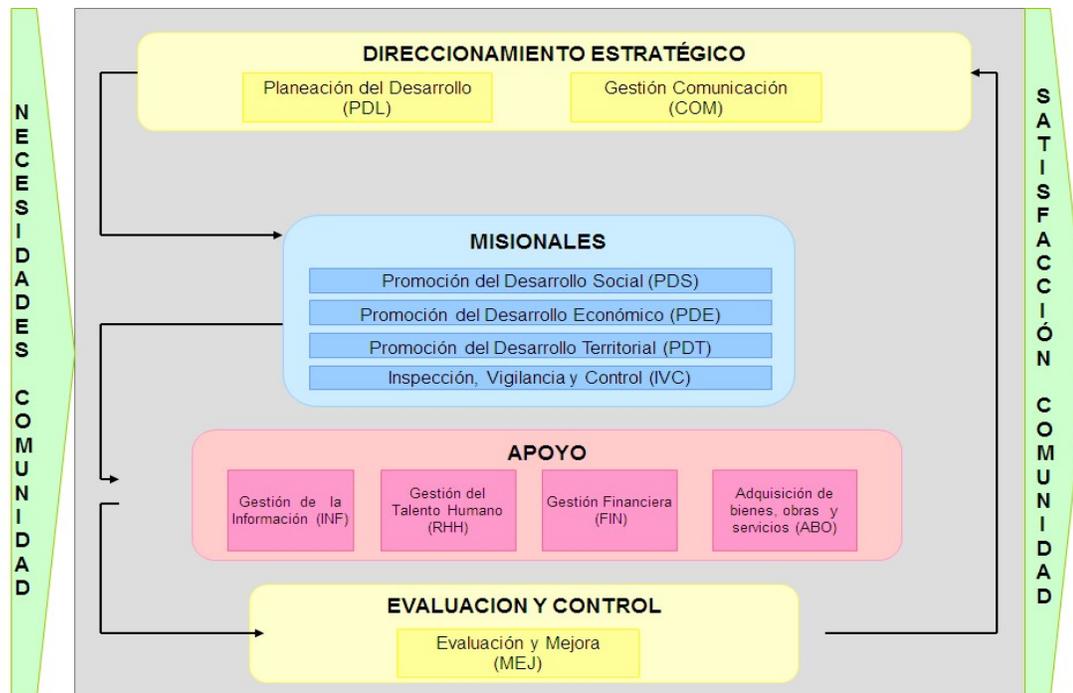
La entidad cuenta con Plan de Desarrollo aprobado para el periodo 2016 – 2019, mediante Acuerdo 04 del 30 de mayo de 2016.



Fuente: Secretaría de Planeación

Se cuenta con Plan de Acción para la vigencia 2017 de cada una de las líneas estratégicas, el cual se encuentra publicado en la página web, según la normatividad vigente, al cual, en la actualidad, se le está haciendo el respectivo seguimiento correspondiente al primer semestre.

## 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos



Durante este período, se avanzó con la actualización de los procedimientos y formatos asociados al Sistema de Gestión Integral (SGI), logrando un avance aproximado del **95%**.

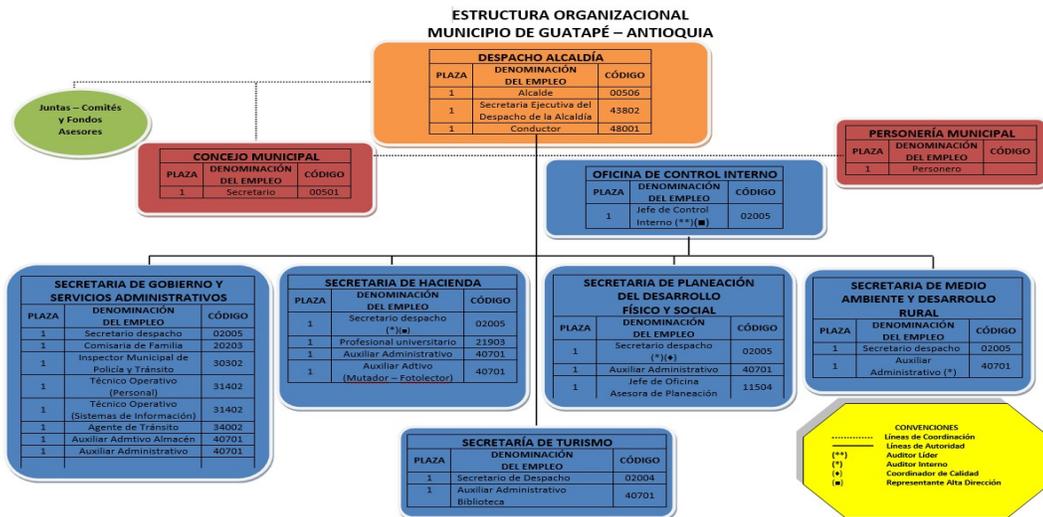
Mediante Decreto 067 del 2 de septiembre de 2016 se actualizó el Sistema de Gestión Integral y en su Artículo 9 conformó el Comité de Calidad y Equipo MECI con los líderes de los procesos, el cual tiene las siguientes funciones:

- Apoyar el proceso de implementación y fortalecimiento continuo del Sistema de Gestión Integral bajo las orientaciones del Equipo Directivo y el Comité Coordinador de Control Interno.
- Capacitar a los servidores de la entidad en el SGI e informar los avances en la implementación y fortalecimiento del mismo.
- Asesorar a las áreas de la entidad en la implementación y fortalecimiento continuo del Sistema.
- Revisar, analizar y consolidar la información para presentar propuestas para la implementación y fortalecimiento continuo del Sistema a la Alta Dirección, para su aplicación.
- Liderar actividades con los servidores públicos tendientes a interiorizar e incentivar en la entidad, la autoevaluación y el principio del autocontrol
- Formular recomendaciones que permitan la detección de necesidades de mejora del Sistema de Gestión Integral y definir acciones para su logro.
- Realizar seguimiento a las acciones de implementación y fortalecimiento continuo e informar los resultados a la Alta Dirección para la toma de decisiones.

Este comité se reúne cada mes para apoyar el proceso de implementación y fortalecimiento del Sistema.

### 1.2.3 Estructura Organizacional

Tal como se recomendó en el período pasado, se actualizó la Estructura Organizacional, acorde con la nueva planta de cargos adoptada a comienzos de la presente vigencia.

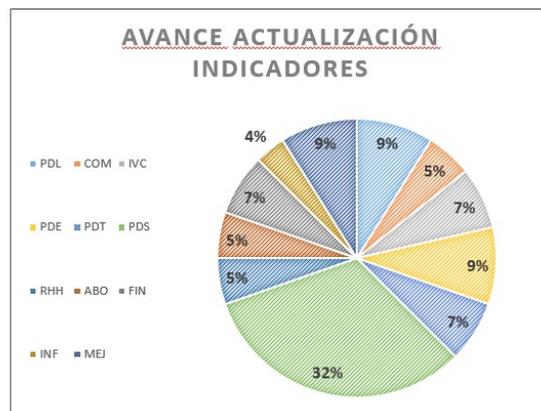


### 1.2.4 Indicadores de Gestión

La entidad cuenta con indicadores para cada uno de los procesos, los cuales están incluidos en sus respectivas fichas técnicas.

En la actualidad cada uno de los líderes de los procesos del Sistema de Gestión Integral, se encuentra en proceso de actualización, presentando a la fecha el siguiente avance:

Proceso	Porcentaje de avance en actualización
PDL	9%
COM	5%
IVC	7%
PDE	9%
PDT	7%
PDS	32%
RHH	5%
ABO	5%
FIN	7%
INF	4%
MEJ	9%



Así mismo cada línea estratégica del Plan de Desarrollo tiene asociados los indicadores de resultado y producto, los cuales durante el mes de julio se encuentran en proceso de seguimiento correspondiente al primer semestre.

## 1.2.5 Políticas de Operación

Durante este período se realizó actualización de las políticas de operación de cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión Integral (SGI).

## 1.2.6 Otros planes institucionales

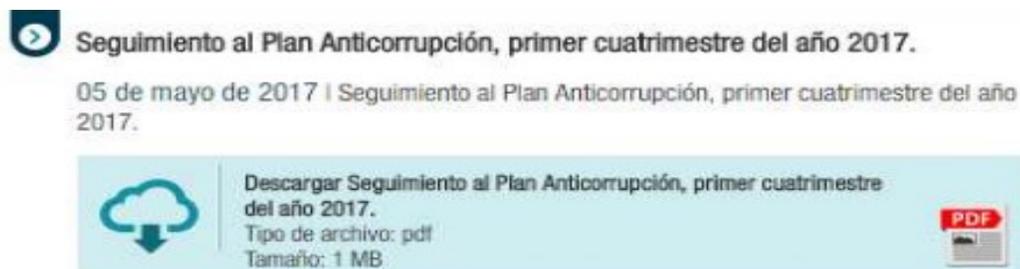
### Plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Durante el año 2017 se formuló el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011 y las estrategias para su construcción impartidas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

De acuerdo con la normatividad legal, desde la Oficina de Control Interno se hizo el respectivo seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre del año en sus seis componentes:

- Gestión del Riesgo de corrupción
- Racionalización de Trámites
- Rendición de Cuentas
- Servicio al ciudadano
- Transparencia y acceso a la información
- Otras iniciativas adicionales.

En dicho seguimiento se pudo observar que los responsables de los diferentes componentes han venido cumpliendo con las actividades propuestas según las fechas establecidas. El informe fue publicado en la página web de la entidad y remitido a la Comisión Regional de Moralización de Antioquia.



## 1.3 COMPONENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO

### 1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo

Mediante Decreto 013 del 6 de febrero de 2017, la Administración Municipal de Guatapé adoptó y aprobó la Política de Administración del Riesgo del Municipio de Guatapé, cuyo objetivo es: "Direccionar y fortalecer la toma de decisiones oportuna, minimizando los efectos adversos al interior del Municipio de Guatapé, con el fin de dar continuidad a la gestión de la entidad de manera que facilite el cumplimiento de los objetivos institucionales", la cual quedó definida así:

*“El Municipio de Guatapé define su política del riesgo atendiendo los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), articulada con las normas aplicables a la Entidad y al sistema de gestión de la calidad, como mecanismo para identificar, medir, valorar, monitorear, administrar y tratar los riesgos que pudieran afectar positiva o negativamente el logro de los objetivos institucionales”.*

De igual forma estableció a partir de los criterios ERCA (Evitar, Reducir, Compartir y Asumir), los siguientes niveles de aceptación y periodicidad de seguimiento a los riesgos identificados:

- Cuando se mide la probabilidad e impacto de un riesgo residual de proceso y este quede catalogado en un nivel BAJO, se asumirá el riesgo y se administrará por medio de las actividades propias del proceso.
- Cuando el nivel de riesgo quede MODERADO se establecerán acciones de control preventivas que permitan reducir la probabilidad de ocurrencia del riesgo, se administran mediante seguimiento SEMESTRAL.
- Cuando el nivel de riesgo residual quede ubicado en la zona de riesgo ALTA, se deberá incluir el riesgo tanto en el mapa de riesgos de proceso como en el mapa de riesgos institucional y se establecerán acciones de control preventivas que permitan EVITAR la materialización del riesgo, se administran mediante seguimiento TRIMESTRAL.
- Cuando el nivel de riesgo residual quede ubicado en la zona de riesgo EXTREMA, se deberá incluir el riesgo tanto en el mapa de riesgos de proceso como en el mapa de riesgos institucional y se establecerán acciones de control preventivas y correctivas que permitan EVITAR la materialización del riesgo, se administran mediante seguimiento BIMESTRAL.

Todos los riesgos identificados como de corrupción harán parte del mapa de riesgos institucional y aunque queden en la zona de riesgo BAJA se establecerán acciones preventivas para evitar su materialización

### **1.3.2 Identificación del Riesgo**

Se tiene la identificación de contexto estratégico para cada proceso, lo que facilita a la entidad tener control frente a la exposición al riesgo y conocer las situaciones generadoras de riesgos para impedir que la entidad actúe en dirección contraria a sus propósitos institucionales.

Igualmente se tiene la identificación de riesgos para cada proceso, con sus causas, sus efectos y los controles a implementar.

### **1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo**

Para cada proceso del Sistema de Gestión Integral se encuentran analizados los riesgos, con su probabilidad de ocurrencia.

Además se cuenta con el mapa de riesgos institucional y mapa de riesgos de corrupción.

En la actualidad se adelanta el seguimiento por parte de los líderes de los procesos a los controles definidos para cada uno de los riesgos identificados

## **Dificultades**

La Estructura Organizacional no es coherente con el modelo por procesos adoptado por el Sistema de Gestión Integral, al igual que con el enfoque de las líneas estratégicas planteada en el Plan de Desarrollo, lo que dificulta la definición de responsables de las diversas actividades.

Aún se presentan dificultades para interiorizar la cultura de la medición y análisis a los indicadores de gestión, al igual que el seguimiento a los controles definidos para la valoración de los riesgos.

Existen falencias en el seguimiento al Plan de Desarrollo, especialmente, por cuanto no se tienen claramente diferenciados los indicadores de resultado y los de producto.

## **MODULO DE CONTROL, EVALUACION Y SEGUIMIENTO**

### **Avances**

## **2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL**

### **2.1.1. Autoevaluación del Control y Gestión**

A través de los procesos de Planeación del Desarrollo (PDL) y Evaluación y Mejora (MEJ), se facilita la autoevaluación institucional que permite a cada responsable del proceso medir la efectividad de sus controles y los resultados de la gestión, verificando la capacidad para cumplir las metas a su cargo y tomar las medidas correctivas necesarias para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

De igual forma, tanto en el Equipo Directivo y Comité Coordinador de Control Interno como en el Comité de calidad y Equipo MECI, periódicamente se evalúa la implementación del Sistema de Gestión Integral y se toman los correctivos para el fortalecimiento del sistema

## **2.2. COMPONENTE AUDITORIA INTERNA**

### **2.2.1 Auditoría Interna**

En el proceso de Evaluación y Mejora (MEJ), se tiene documentado y actualizado el procedimiento de auditorías internas, con sus respectivos formatos.

El Plan de Auditoría para la vigencia 2017 aprobado por el Consejo de Gobierno mediante acta número 002 del 16 de enero de 2017, y modificada mediante acta número 7 del 21 de marzo de 2017, se viene cumpliendo en un 100%

## **2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO**

### **2.3.1 Plan de Mejoramiento**

Se tiene actualizado el formato de Plan de Mejoramiento MEJ-FR-19, el cual aplica para las auditorías

internas y externas que le sean realizadas a la entidad, de acuerdo con el procedimiento MEJ-PR-09 “Auditorías Internas”.

Actualmente la Oficina de Control Interno realiza seguimiento a los planes de mejoramiento que tiene la entidad como resultado de las auditorías internas y externas, realizadas por parte de los Organismos de Control, especialmente la Contraloría General de Antioquia y el Departamento Nacional de Planeación según auditoría realizada en el mes de diciembre de 2016 a la inversión de los recursos del Sistema General de Regalías.

El Jefe de Control Interno en las reuniones de Consejo de Gobierno, socializa de manera permanente el resultado de los informes y seguimientos realizados, con el fin que se tomen los correctivos necesarios por parte del Equipo Directivo para permitir la mejora continua de los procesos.

## Dificultades

Se presentan falencias en la aplicación del componente de autoevaluación institucional.

Se identifica baja cultura en la entidad en cuanto a la realización de auditorías internas y elaboración de planes de mejoramiento como resultado de las auditorías internas y externas realizadas.

## EJE TRANSVERSAL: INFORMACION Y COMUNICACIÓN

### Avances

#### Información y comunicación externa

A través del proceso de Gestión de Comunicación (COM), se implementan actividades tendientes a informar a la comunidad acerca de la gestión de la Administración Municipal, la cual dispone de los siguientes medios para la recepción de las comunicaciones oficiales, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

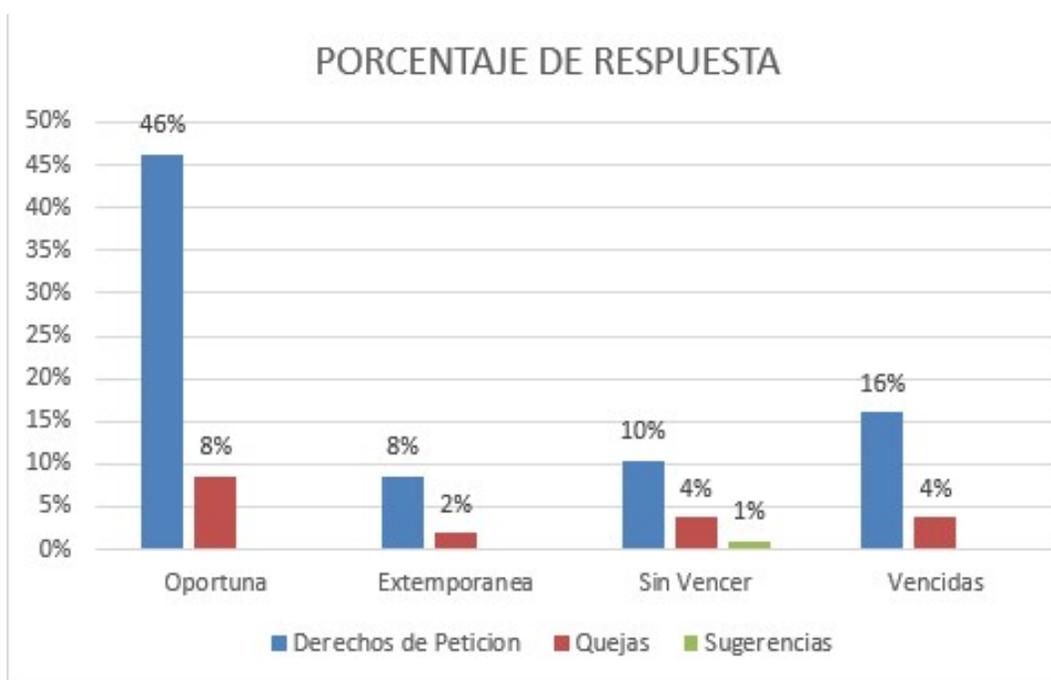
- Oficina de atención al usuario localizada al ingreso de la Administración Municipal
- Buzón de sugerencias ubicado en el primer piso de la entidad.
- Link en la página web, tal como lo dispone la Ley 1474 de 2011
- Cuenta de correo electrónico: [contactenos@guatape-antioquia.gov.co](mailto:contactenos@guatape-antioquia.gov.co)
- Línea telefónica 8610555 Ext 101
- Redes sociales: Facebook “Guatapé Antioquia”, Twiter “Municipio de Guatapé@Guatape\_Ant” e Instagram: “Guatapeant”
- En la Oficina de correspondencia, localizada en el segundo piso de la Administración Municipal

Adicionalmente se cuenta con página web institucional, tal como lo dispone la Ley 1474 de 2011 donde se publica información de la entidad y se tiene habilitado el buzón de “Contáctenos” para que los usuarios puedan enviar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF). En la actualidad, con el apoyo del Banco de Occidente, se está rediseñando el sitio web para optimizar este recurso, facilitar la publicación de la información, cumplir en un porcentaje superior con los criterios del Gobierno en Línea y la normatividad asociada a la transparencia y acceso a la información pública tal como lo establece la Ley 1712 de 2014.

Desde el mes de septiembre del año anterior se cuenta con un funcionario de enlace para el trámite de las PQRSF, quien ha tenido continuidad durante la presente vigencia, lo cual permite mejorar la oportunidad en la atención y trámite a este tipo de manifestaciones.

**CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES  
MARZO – JULIO DE 2017**

TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES									
DESCRIPCION	OPORTUNA		EXTEMPORANEA		SIN VENCER		VENCIDAS		TOTAL
PETICIONES	49	46.23%	9	8.49%	11	10.38%	17	16.04%	86
QUEJAS	9	8.49%	2	1.89%	4	3.77%	4	3.77%	19
SUGERENCIAS					1	0.94%			1
TOTAL									106



**Información y comunicación interna**

Dentro del Sistema de Gestión Integral de la entidad se cuenta con el proceso de Gestión de la Información (INF) el cual contiene procedimientos para el manejo del archivo de gestión y el archivo central.

Contempla la radicación de las comunicaciones oficiales y se tienen establecidos controles para las comunicaciones recibidas que requieren respuesta.

Adicionalmente en la entidad se cuenta con el Software de “**Saimyr**”, que contiene el módulo de “Archivo Documental” para el manejo sistematizado de la correspondencia, el cual permite además la digitalización de las comunicaciones, actividad que se empezó a implementar desde el año pasado.

Se tienen digitalizados los documentos que presentan mayores solicitudes de consulta y que reposan en el archivo central de la entidad, los cuales se encuentran disponibles en la página del Sistema de Gestión Integral (SGI) en el proceso Gestión de la Información (INF). Se encuentra información digitalizada desde el año 1986.

### **Sistemas de Información y Comunicación**

En el software de “**Saimyr**” se manejan los siguientes módulos los cuales se encuentran integrados: Archivo, Bienes, Catastro, Clientes, Contable, Impuesto Predial, Industria y Comercio, Ingresos, Nómina y Presupuesto.

#### **Dificultades:**

En el desarrollo de las funciones en cumplimiento de la misión institucional y los requerimientos normativos, no se identifican mayores dificultades; las que se presentan, se ajustan al momento de ser detectadas, garantizando de esta forma la continuidad del servicio con eficiencia y eficacia.

### **Estado general del Sistema de Control Interno**

En la Administración Municipal de Guatapé, el Sistema de Gestión Integral contribuye al logro de los objetivos institucionales y ha logrado un mejoramiento sustancial presentando un avance muy significativo en su actualización conforme a lo establecido en el Decreto 943 de 2014, Modelo Estándar de Control Interno (MECI); se requiere armonizarlo con las disposiciones del Decreto 648 de 2017

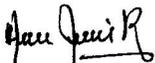
La Oficina de Control Interno considera que es importante que la Administración continúe desarrollando el acompañamiento, seguimiento y las acciones que contribuyen a lograr un sistema de gestión que opere con calidad, y con niveles altos de satisfacción de los clientes por los servicios prestados; al igual que un sistema propositivo y participativo que impulse en forma permanente la mejora continua.

Se destaca el trabajo constante en la mejora y la calidad en la prestación de servicios enfocados a la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

Un aspecto muy importante que requiere compromiso es la formulación de estrategias orientadas a optimizar la medición de los indicadores en cada proceso a fin de identificar oportunidades de mejora.

## Recomendaciones

- Continuar con la Actualización del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) –Decretos 943 de 2014 y 648 de 2017, siguiendo los lineamientos establecidos en el Manual de Implementación.
- Formular e implementar el Plan de Comunicaciones.
- Revisar, actualizar y analizar los indicadores de gestión asociados a cada proceso para determinar su utilidad en cuanto a la efectividad
- Articular los indicadores definidos en el Sistema de Gestión Integral con los planteados en el Plan de Desarrollo
- Hacer seguimiento a los riesgos identificados con la periodicidad establecida en los mapas de riesgos: por proceso, institucional y de corrupción.
- Continuar con la estrategia de racionalización de trámites



**ADELA JARAMILLO RINCÓN**  
Jefe de Control Interno