

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – LEY 1474-2011 ART. 9

Control Interno	NYDIA RODRIGUEZ MUÑOZ	Periodo evaluado PRIMER SEMESTRE DE 2017
------------------------	------------------------------	---

Las Personerías Municipales y distritales son las entidades encargadas de ejercer el control administrativo en el municipio y cuentan con autonomía presupuestal y administrativa.

Como tales, ejercerán las funciones de Ministerio Público que les confiere la Constitución Política y la Ley, así como las que le delegue la Procuraduría General de la Nación.

El Personero y siguiendo el ordenamiento legal vigente, a través del Decreto 2485 de diciembre de 2014 es elegido por concurso de méritos realizado por el Concejo Municipal es un servidor público de la administración municipal, quien tiene el carácter de defensor del pueblo, veedor ciudadano y vela por la protección y promoción de los derechos de los ciudadanos y la eficiencia y transparencia de la administración". La Carta Política del 91 considera a la Personería como un órgano autónomo e independiente para el ejercicio de las funciones que se le tienen previstas constitucional y legalmente.

El proceso de fortalecimiento de los municipios, depende fundamentalmente de que al mismo tiempo se pongan en marcha procesos de modernización y democratización de la vida local.

La modernización se debe expresar primordialmente en el mejoramiento de la capacidad administrativa de los entes locales, con elevación del nivel de calidad de los administradores públicos. Supone también, un uso más eficiente de los recursos públicos y su destinación prioritaria para el amplio beneficio de la población.

La democratización se logra básicamente, cuando el ciudadano común encuentra canales apropiados de participación en la toma de decisiones fundamentales para la comunidad y cuando la administración se convierte realmente en un instrumento para orientar el desarrollo y promover el bienestar individual y social de todos sus habitantes, en particular los más necesitados, y someter sus actos en un sistema de control.

La vida municipal no puede discurrir en un ambiente democrático y participativo, sino se asegura la plena vigencia de derechos y garantías ciudadanas, lo que supone que deben existir instrumentos apropiados para que el pueblo pueda hacerlos valer frente a la autoridad.

Teniendo como base las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, el Decreto 1599 del 2005, donde se dispone la implementación del **Modelo Estándar de Control Interno – MECI-** modelo que ha permitido realizar un control razonable a la gestión desarrollada por la **PERSONERIA MUNICIPAL DE PEREIRA**, en su plan de gestión 2016-2020 denominado **"GARANTES DE DERECHOS, JUSTICIA Y PAZ"** el cual será la ruta de trabajo de esta personería durante este cuatrienio.

El Informe Ejecutivo es elaborado por un periodo comprendido durante el primer semestre del presente año con base en las directrices que cada año expide el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través del aplicativo expuesto por el DAF, en donde indica el contenido y la metodología para su elaboración

MODULO DE CONTROL DE PLANEACION Y GESTION

1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

1.1.1 ACUERDOS, COMPROMISOS O PROTOCOLOS ETICOS.

Como Ente de control es la encargada de velar por el cumplimiento de la Constitución, la Ley, Los Acuerdos y demás normas, ejerciendo control administrativo en el municipio, con funciones de Ministerio Público, asesorando a la comunidad en los conflictos que día a día se le presentan, brindándoles apoyo en el momento que se requieran y vigilando la conducta de los servidores públicos del orden municipal a través de la adecuada aplicación de la Ley 734 del 2002 Código Disciplinario Único.

La Personería Municipal Pereira es la institución, que en el ámbito local, tiene la capacidad de ejercer, en nombre de la comunidad dichos controles, interviniendo con mayor eficacia como autentico defensor del pueblo o veedor ciudadano, como defensor de los derechos humanos y como Agente del Ministerio Público.

Entre sus objetivos generales podemos citar.

1. La Guarda y Promoción de los Derechos Humanos
2. La vigilancia de la conducta oficial de los empleados y trabajadores municipales
3. Apoyo y Asesoría a la comunidad. Entre otros.

La Personería Municipal de Pereira, cuenta con los siguientes documentos, el cual exige MECI2005 Y NTCGP1000:2009, para la implementación de dichas normas:

1. Mapa de procesos
2. Código de Ética.
3. Manual de Inducción y Reinducción.
4. Manual de Calidad
5. Manual de Convivencia
6. Manual de Incentivos y Bienestar Social
7. Plan de Capacitaciones (se desarrolla con el SENA, ESAP y otras Entidades)
8. El manual de funciones está ajustado de acuerdo a la Ley y Decretos reglamentarios (ley 909. Decreto 2539/2005)

Todos los manuales de igual manera adoptan el control a la conducta de la organización, la vigilancia de la ética de cada uno de los funcionarios y el acompañamiento y/o estilo de dirección empleado, permitiendo afianzar valores como la responsabilidad, la transparencia y el sentido de pertenencia. Lo anterior se ve reflejado en cada uno de los componentes: **COMPONENTE DE**

AMBIENTE DE CONTROL ACUERDO, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ETICOS, DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO Y ESTILO DE DIRECCION. Es de anotar que cada funcionario tiene a su disposición los diferentes manuales, para su consulta y cumplimiento.

NOTA. Deben ser ajustados y actualizados a las necesidades de la Entidad direccionados a convertir una entidad ágil, eficiente, efectiva y eficaz en el cumplimiento de sus funciones.

El día 15 de febrero de 2017, se realizó la evaluación de desempeño laboral y calificación del servicio para los funcionarios de la Entidad inscritos en carrera administrativa.

Es importante que el seguimiento al desempeño laboral por parte de los evaluadores, amerite direccionar la evaluación, enfocados en los resultados, para realizar los correctivos si el caso así lo determina, como también el seguimiento de gestión debe ser fortalecido para generar acciones correctivas a partir de las mismas.

1.1.2. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO.

La Personería Municipal de Pereira, requiere fortalecer el área de gestión de talento humano, asignando funciones y responsabilidades que le permitan desarrollar oportunamente los procesos de vinculación e inducción, capacitación, evaluación del desempeño y estímulos de la entidad.

1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.

1.2.1 PLANES.PROGRAMAS Y PROYECTOS

La alta dirección mediante acto administrativo aprueba los siguientes planes:

1. **PLAN DE CAPACITACIONES Y BIENESTAR SOCIAL** (RES. Nro. 040,041 del 31 de marzo de 2017)
2. **MANUAL DE CAJA MENOR** (RES. Nro.09 del 16 de enero de 2017)
3. **APROBACION DEL PLAN DE COMPRAS Y ADQUISICIONES PARA LA VIGENCIA 2017 PUBLICADO EN LA PÁGINA WEB EL 31 DE ENERO DE 2017.**

1.2.2 MODELO DE OPERACIÓN DE PROCESOS.

La Personería Municipal de Pereira cuenta con cuatro (04) procesos, discriminados de la siguiente forma:

1- PROCESO ESTRATÉGICO:

Enmarca la gestión estratégica como proceso de direccionamiento, que garanticen el sostenimiento, la eficiencia, eficacia y efectividad de la Personería Municipal de Pereira y en general el plan de acción y proyectos para el cumplimiento, fortalecimiento y mejora de la institución y hacer seguimiento a la implementación de la planeación para tomar las acciones pertinentes según los resultados de los mismos.

2- PROCESO MISIONAL:

Nuestro objetivo primordial estará enfocado en generar escenarios de participación ciudadana y atención, que permitan efectivizar el rol de la Personería Municipal de Pereira de ser la instancia al servicio de la comunidad a efectos de orientar a los usuarios en todo lo necesario para dar cumplimiento a los Derechos Humanos y los fines del Estado. Igualmente vigila la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas municipales, y participa como Ministerio Público ante los diferentes juzgados penales a fin de garantizar el cumplimiento de la ley sustancial y procedimental penal.

3- PROCESO DE APOYO:

De apoyo, a la gestión financiera, gestión de talento humano, y gestión documental, estableciendo su objetivo en garantizar la competencia, el bienestar y toma de conciencia en los servidores públicos vinculados a la entidad, como también la gestión de los recursos financieros para sostener la funcionalidad y organización de la Personería Municipal de Pereira.

4- PROCESO DE EVALUACION:

En el proceso de evaluación la entidad tiene la gestión del control y evaluación que busca verificar los resultados del desempeño de los procesos mediante la evaluación independiente, acompañamiento y asesoría, fomentando la cultura de autocontrol y monitoreo de los riesgos para contribuir al mejoramiento continuo que pretende establecer acciones que permitan incrementar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos del sistema de la Entidad.

Cuenta con el manual de procesos y procedimientos, documentados, caracterización y mapa de riesgos, por lo tanto resulta recomendable realizar de nuevo ajustes a los procesos y procedimientos que en la actualidad la entidad desarrolla.

1.2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Según acuerdo municipal 107 del año 1998 ***“POR LA CUAL SE ADOPTA LA NOMENCLATURA Y CLASIFICACION DE LOS EMPLEADOS DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE PEREIRA, RISARALDA Y SE AJUSTA LA PLANTA DE PERSONAL, EL MANUAL DE FUNCIONES Y DE REQUISITOS DE LOS CARGOS DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE PEREIRA”***

El Gobierno Nacional expide el **DECRETO 2539 DE 2005** de julio 22/2005. **“Por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos-ley 770 y 785 de 2005. El cual determina las competencias laborales comunes a los empleados públicos y las generales de los distintos niveles jerárquicos en que se agrupan los empleos de las entidades a las cuales se aplica los decretos- ley 770 y 785 de 2005, la Entidad atendiendo esta directriz ajusta y actualiza su manual de funciones.**

1.2.3.4 INDICADORES DE GESTION. Cada proceso cuenta con su

caracterización, mapa de riesgos e indicadores.

1.2.3.5 POLITICAS DE OPERACIÓN. La Personería Municipal de Pereira debe revisar de forma periódica la caracterización de los procesos, sus objetivos y las políticas de administración del riesgo.

1.2.3.6 POLITICAS DE ADMINISTRACION DEL RIESGO: La Personeria tiene el “PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO”, ajustado según los lineamientos impartidos por el DAFP Versión 2. Dando cumplimiento a la Ley 1474 del 2011 en su artículo 73 y el decreto 2641 del 2012, donde la Personería Municipal de Pereira crea un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, facilitando el acceso a la información mediante el uso de las tecnologías, generando confianza en la ciudadanía con relación a los servicios que presta.

Elabora anualmente el plan de atención al ciudadano y Antitrámites definido en la Ley 1474 de 2011, de manera permanente adopta los mecanismos necesarios para calificar y evaluar la percepción del ciudadano acerca de las necesidades, prioridades, opinión y satisfacción del cliente esta tarea se realiza por medio del buzón de sugerencias. PQRS y encuestas dirigidas al cliente, realizando de manera permanente el análisis a las sugerencias, quejas, reclamos por parte de la ciudadanía y creando así respuestas oportunas y analizando las necesidades y prioridades de la prestación del servicio, acatando las recomendaciones si las hubiere.

También la entidad registra, recepciona y clasifica la información por medio de la ventanilla única, es la primera instancia a donde llega todo tipo de información, este sistema sirve de ayuda a la entidad para administrar y tomar decisiones en los ámbitos de correspondencia, recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos.

Los canales de comunicación entre la alta dirección y sus servidores son claros para todos los funcionarios de la entidad, logrando así le eficiencia, eficacia y efectividad en los procesos, cuando se detecta alguna irregularidad o ineficiencia inmediatamente se ajustan para permitir de esta manera una comunicación más fluida, como también se actualiza cuando sea necesario el plan institucional, los programas de acción, las metas de la entidad, el presupuesto, el recurso humanos, tecnológicos y los resultados de gestión de la institución para luego ser divulgados por la entidad, siempre atenta y verificando que el área de comunicación sea de fácil acceso al ciudadano y este actualizada.

Los planes y programas propuestos por la alta dirección son evaluados de manera mensual, plasmado en los informes de labores de los respectivos funcionarios y al finalizar el periodo y de este se desprende un informe final, el cual es presentado al Concejo Municipal y a la comunidad en general

Existe correspondencia entre los resultados de la gestión de los procesos y los resultados individuales que se desprenden de los informes mensuales presentados que sirven como mecanismos para la evaluación del desempeño de los funcionarios.

Se han definido y aplicado mecanismos de socialización de los valores a todos los servidores de la entidad y a los contratistas.

La alta dirección ha generado lineamientos para fortalecer el mecí y sistema de gestión de calidad, respaldado al control interno por medio del grupo mecí, dando cumplimiento a las políticas del talento humano, diseñando el plan de incentivos, plan de capacitaciones, bienestar social y concertación de objetivos, a través de la Comisión de Personal.

La entidad cuenta con un manual de funciones y competencias laborales, definiendo su estructura organizacional, crea de manera anual el programa de bienestar social, e incentivos y capacitaciones para los funcionarios públicos. Mantiene activo y actualizado las fuentes de información primaria, un plan de comunicaciones y los canales de comunicación interna y un área definida para la atención al ciudadano.

Divulga según lo establece la ley y las normas los procesos vinculados al plan de acción, presupuesto, plan de compras, la contratación y los planes de gestión consolidados. El manual de procesos, procedimientos, valoración del riesgo requiere actualización, con cada uno de los responsables así como también los mecanismos de seguimiento al registro del derecho de petición, su clasificación, seguimiento.

En el área de recurso humano la personería cuenta con un plan de capacitaciones, de bienestar, incentivos y cada que sea necesario se establece mejoras teniendo presente las necesidades de sus funcionarios, como también se solicita a la ARL, el diagnóstico en ambiente laboral, ergonómica, seguridad industrial, señalización interna, iluminación en los centros de trabajo, pausa activas y capacitaciones a los funcionarios de la Entidad.

1. Los procedimientos se revisaron, para dar cumplimiento a los requerimientos del Plan Estratégico.
2. Se continúa con el fortalecimiento del proceso de Servicio al Ciudadano, verificado por medio de la encuesta la satisfacción del cliente.
3. Con el fin de ejercer el control social, se realiza de manera anual la rendición social de cuentas.
4. Se ha dado cumplimiento a lo establecido en los programas y presentación de informes de manera electrónica como son los estados financieros presentados al municipio y validados por él y remitidos a la contaduría general de la república, como también la información requerida por los diferente entes de control como la procuraduría general de la nación, los informes presentados al departamento administrativo la prosperidad social
5. Se debe destacar la importancia que la entidad le dio a la programación de las metas y acciones para el 2016, lo cual se refleja en el informe de labores del año en cumplimiento a la ley 1474.
6. Se realiza seguimiento a los planes mensualmente por parte de la alta dirección.
7. Las tablas de retención documental se mantienen de acuerdo los procesos.
8. Los canales de comunicación que existen en la organización, buscan evitar los rumores a través de la información de primera mano. Esto se hace con reuniones generales y reuniones de jefes con sus equipos.

9. Con la implementación del programa de Atención al Usuario (PAUS) en el año 2016, la Entidad vigila permanentemente a las entidades prestadoras del servicio de salud garantizando con ello una mejor prestación del servicio, una adecuada, eficiente y oportuna atención integral a quienes requieren del servicio protegiendo, garantizando sus derechos fundamentales.

La Entidad en el cumplimiento de las metas, y tener comunicación constante con la comunidad dispone de un equipo de trabajo que está pendiente de los requerimientos para su pronta solución. La Personería Municipal de Pereira, cumple con el 100% de las asesorías y acompañamiento, en atención al usuario.

MODULO DE CONTROL DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

En la personería, el control de evaluación se da en forma personalizada, donde el autocontrol es una de las fortalezas de cada funcionario.

Se elaboró y se presentó oportunamente el informe ejecutivo anual de control interno el cual se radica anualmente ante la DAFP, los informes consolidados trimestrales el cual se presentan ante la contaduría general de la nación por intermedio de la administración central, como también la rendición de cuentas ante la controlaría municipal de forma mensual, trimestral y anual por medio del aplicativo SIA.

La entidad ha definido procesos y procedimientos y como mecanismos de control realiza encuestas para calificar y tabular sus resultados:

RECOMENDACIONES.

1. La Personería Municipal de Pereira debe contar con mecanismos externos que evalúen el perfil psicológico para la selección de los servidores.
2. los funcionarios de la Personeria en el evento que asistan a una capacitación deben de comprometerse a ser multiplicadores de su conocimiento a los demás funcionarios de la Entidad.
3. Elaborar tabla en la ventanilla única expresa para las tutelas que son presentadas por la propia entidad, radicar allí el nombre del funcionario que la tramita, para que una vez sea notificada por juzgado esta sea devuelta al funcionario que la elaboro para el mismo realizar el seguimiento pertinente.
4. La Personería Municipal de Pereira debe adoptar el protocolo “GENERAL DE SERVICIO AL USUARIO” presentado por las practicantes de la Universidad Libre Seccional Pereira en el primer trimestre.

FORTALEZAS.

1. Los funcionarios de la Personería Municipal de Pereira saben y tienen empoderamiento de las buenas prácticas de atención a los ciudadanos.

2. La autoevaluación de gestión permite a la entidad monitorear los procesos y toda vez que se detecte desviaciones se definen las acciones correctivas de inmediato, para garantizar la continuidad de la operación y el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

3. La Personería ha fortalecido la estrategia de la publicidad en los medios de habla, escritos y redes sociales.

4. Capacita a los funcionarios para seguir empoderados de sus procesos.

5. Dentro de los planes informáticos, la Personería ha tomado las medidas para la conservación de la información de la Entidad, en especial contar con copias de seguridad almacenadas en forma segura.

NYDIA RODRIGUEZ MUÑOZ
Control Interno