



Departamento del Quindío



INFORME DEL ESTADO DE AVANCE DE AJUSTE, ACTUALIZACION E IMPEMENTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA – SIGA

VIGENCIA 2017

GOBERNACION DEL QUINDIO

ARMENIA

DICIEMBRE 2017



0. INTRODUCCION

El presente informe contiene los diferentes elementos del Sistema Integral de Gestión Administrativa SIGA, que requieren ser revisados a nivel gerencial para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad, de acuerdo con lo estipulado en la norma y NTCGP 1000:2009.

Esta información, pertinente para la Revisión por la Dirección, busca ante todo realizar una proyección al proceso de ajuste, actualización e implementación para evaluar el desempeño del sistema y tomar decisiones en los aspectos con oportunidad de mejora, en cumplimiento con el procedimiento, Revisión por la Dirección.

Los ítems que hacen parte de este informe destacan que el sistema está bien estructurado, los procesos bien identificados y de resaltar el compromiso y esfuerzo que está haciendo la entidad para el fortalecimiento y mantenimiento del Sistema Integral de Gestión; igualmente se ha evidenciado la disposición y participación por todos los funcionarios en la aplicación de los documentos de los procesos.

1. GENERALIDADES

1.1. Definición de Sistema Integrado de Gestión Administrativa - SIGA

Entiéndase como Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA, el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos orientados a garantizar un desempeño institucional articulado y armónico. Conformado por los siguientes sistemas:

- Sistema de Gestión de la Calidad
- Sistema de Control interno
- Sistema de Desarrollo Administrativo

Es responsabilidad del Gobernador y de los secretarios de Despacho, así como de todos los demás servidores públicos, la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Integrado de Gestión Administrativa SIGA, que incorpora el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma técnica NTCGP 1000:2009; el Sistema de Desarrollo Administrativo de conformidad la Ley 489 de 1989, las políticas definidas en el Decreto 2482 de 2012 y los instrumentos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, y el Sistema de Control Interno bajo el Modelo Estándar de control Interno MECI, con base a las directrices del



Departamento del Quindío



Decreto 943 de 2014; a través de Decreto 1032 de 2016 "Por medio del cual se ajusta el Decreto 000500 del 24 de junio de 2015 por medio del cual se definen los roles del Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA para la Administración central del departamento del Quindío y se Asignan funciones y responsabilidades"

Figura 1. Composición del Sistema Integrado de Gestión Administrativa



Departamento del Quindío



EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



MECI
LEY 87 DE
1993
DECRETO 943
de 2014
 Herramienta
 de gestión para

SISTEMA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIV



LEY 489 DE 1998
DECRETO 2482
DE 2012

Herramienta para
 la gestión y
 manejo de los
 recursos humanos,
 técnicos,
 materiales, físicos,
 y financieros de
 las entidades de
 la
 Administración
 Pública,
ORIENTADO A
FORTALECER LA
CAPACIDAD
ADMINISTRATIVA Y
EL DESEMPEÑO
INSTITUCIONAL

GESTIÓN DE
CALIDAD

LEY 872 DE 2003
NTCGP 1000 DE
2009

Herramienta de
 gestión que
 permite dirigir y
 evaluar el
 desempeño
 institucional, en
 términos de
CALIDAD Y
SATISFACCIÓN
SOCIAL en la
 prestación de los
 servicios, la cual
 estará enmarcada
 en los planes
 estratégicos y de
 desarrollo.

1.2. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGA

Es el objetivo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA, satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de los clientes, partes interesadas, usuarios,



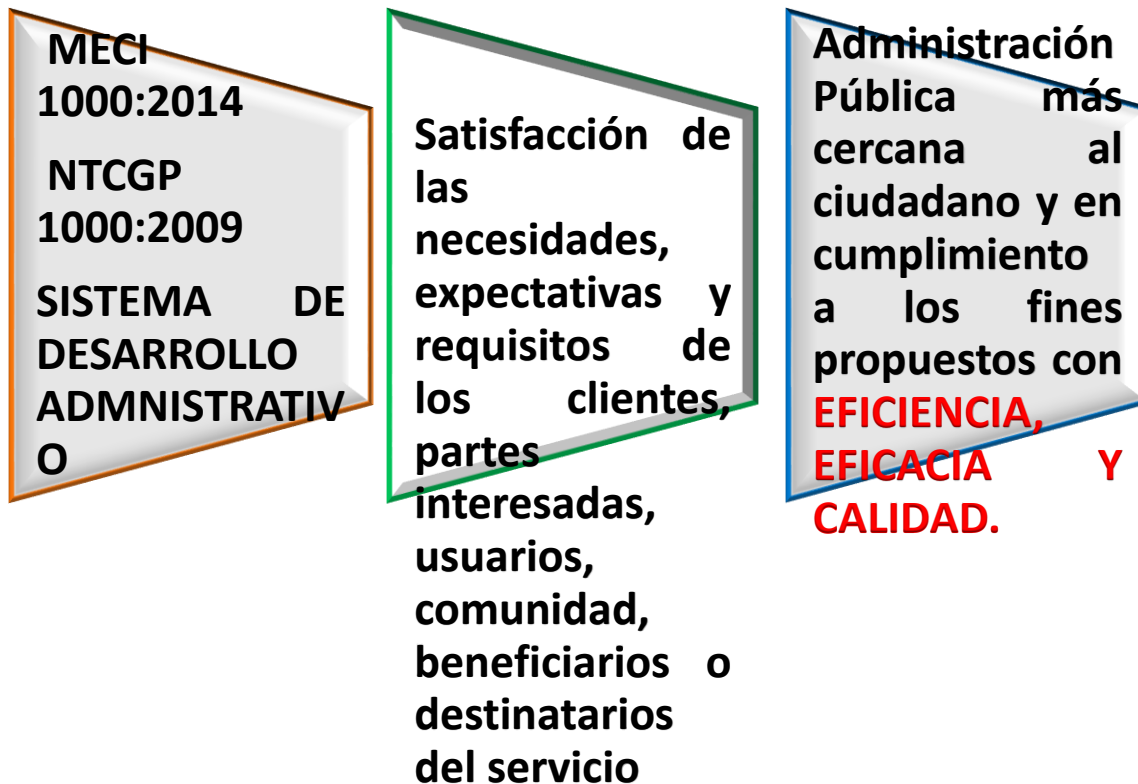
comunidad, beneficiarios o destinatarios del servicio, a través de una administración pública más cercana al ciudadano y en cumplimiento a los fines propuestos con Eficiencia, Eficacia y Calidad.

Los objetivos del Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA se encuentran en directa correspondencia con los sistemas que lo integran:

- a) Realizar la verificación y evaluación del desempeño institucional en términos del cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, a través de la herramienta de gestión del Modelo Estándar de Control interno MECI
- b) Realizar la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos, y financieros de las entidades de la Administración pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional a través del Sistema de Desarrollo Administrativo
- c) Dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo, a través del Sistema de Gestión de Calidad

Figura 2. Correspondencia de las normas

CORRESPONDENCIA DE



1.3. Estructura y documentación por Sistema

1.3.1. Modelo Estándar de Control Interno – MECI: Herramienta de gestión que busca unificar criterios en materia de control interno para el sector público, estableciendo una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación.

Figura 3. Estructura del MECI 1000:2014



Departamento del Quindío



1. Módulo de Control de Planeación y Gestión

1.1 Componente Talento Humano

- 1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos
- 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

1.2 Componente Direcccionamiento Estratégico

- 1.2.1 Planes, Programas y Proyectos.
- 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos
- 1.2.3 Estructura Organizacional
- 1.2.4 Indicadores de Gestión
- 1.2.5 Políticas de Operación

1.3 Componente Administración del Riesgo

- 1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo
- 1.3.2 Identificación del Riesgo
- 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo

2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

2.1 Componente Autoevaluación Institucional

- 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

2.2 Componente Auditoría Interna

- 2.2.1 Auditoría Interna

2.3 Componente Planes de Mejoramiento

- 2.3.1 Plan de Mejoramiento

3. Eje Transversal:

Información y Comunicación

Documentación:

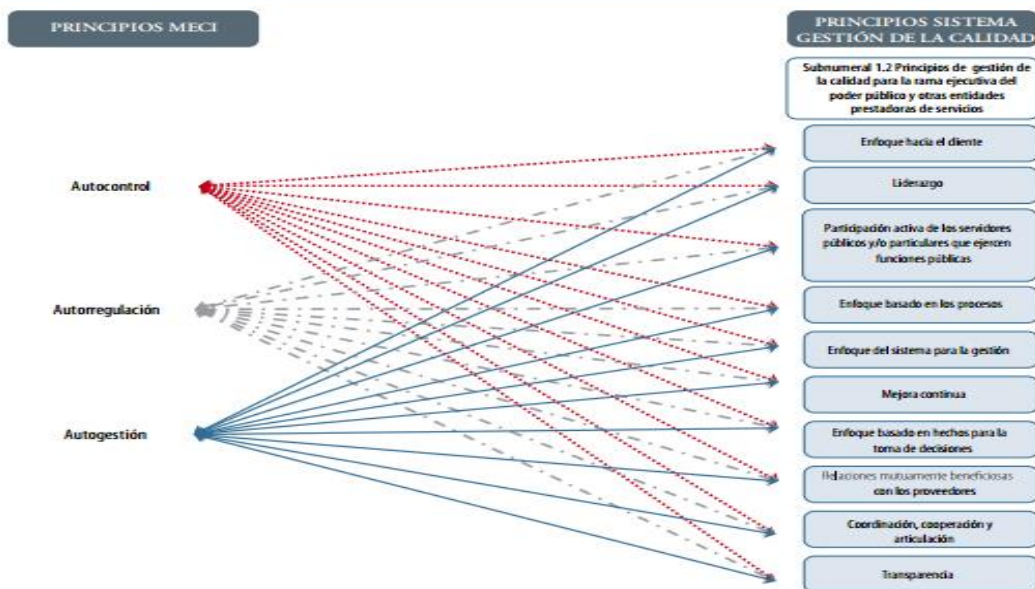
- Código de ética
- Código de Buen Gobierno
- Misión, visión, objetivos
- Manual de funciones y competencias
- Plan institucional de capacitación
- Programas de inducción y re inducción
- Programa de bienestar
- Plan de incentivos
- Evaluación del desempeño
- Planes, programas y proyectos
- Indicadores de seguimiento y evaluación
- Mapa de riesgos y sus controles
- Manual de operación
- Matriz Plan de comunicaciones

1.3.2. Sistema de Gestión de Calidad NTCGP 1000:2014: Es una herramienta útil para el logro de los objetivos institucionales en términos de satisfacción del cliente, usuarios o beneficiarios

Figura 4. Capítulos Sistema de Gestión de Calidad bajo NTCGO 1000



Figura 5. Armonización de principios MECI - Sistema de Gestión de Calidad



Documentos:

- Manual de calidad

- Mapa de procesos
- Política de calidad
- Objetivos de calidad
- Caracterización de procesos
- Procedimientos
- Formatos
- Listados maestros

1.3.3. Sistema de Desarrollo Administrativo: Lineamientos que orientan a las entidades en el mejoramiento de su gestión, a través de la simplificación de procesos y procedimientos internos, el aprovechamiento del talento humano y el uso eficiente de los recursos administrativos, financieros y tecnológicos.

Es el conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, Orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.

Figura 6. Políticas del Sistema de Desarrollo Administrativo

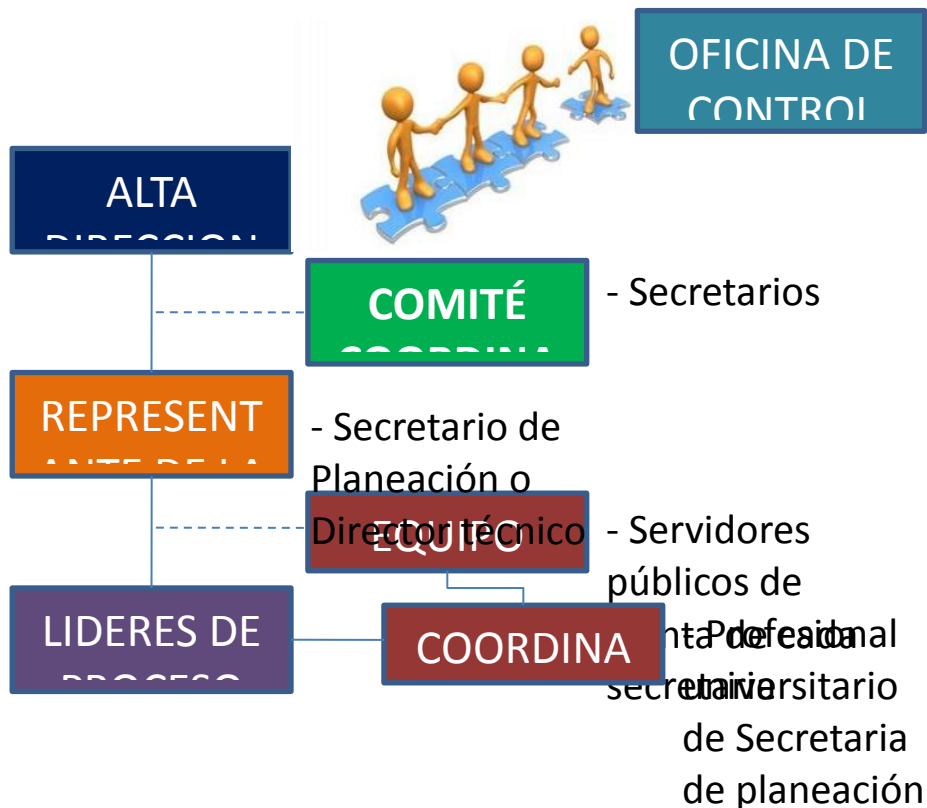


Documentos:

- Indicadores y metas de Gobierno
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Transparencia y accesos a la información pública
- Participación ciudadana
- Rendición de cuentas y Servicio al ciudadano
- Plan estratégico de RRHH
- Plan Anual de Vacantes
- Plan Institucional de Capacitación
- Plan de Bienestar e Incentivos
- PAC
- Programación y ejecución presupuestal
- Formulación y seguimiento a proyectos de inversión
- Plan Anual de Adquisiciones.

- 1.4. Estructura directiva y operativa del Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGA del departamento del Quindío (Decreto 1032 d2 2016)

Figura 7. Estructura directiva y operativa del SIGA



1.5. Modelo de Operación por procesos de la administración departamental

Es el estándar organizacional que soporta la operación de la entidad pública; pretende determinar la mejor y más eficiente forma de ejecutar las operaciones de la entidad, integra las competencias constitucionales y legales con el conjunto de planes y programas necesarios para el cumplimiento de su misión

Este modelo de adopta de acuerdo al Decreto 085 de 2013 “ Por medio del cual se reglamenta el Modelo de Operación por procesos de la Administración Central del Departamento del Quindío, adoptado por el artículo 22 del Decreto 000768 de 16 de julio de 2012”, y que clasifica los procesos en: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación y mejora.

Figura 8. Clasificación de los procesos de la administración departamental



Departamento del Quindío



Clasificación de los Procesos

ESTRATÉGICOS

Tienen como tarea primordial el establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación y disposición de recursos necesarios, facilitan el seguimiento y la mejora.

MISIONALES

Cadena de valor que permite obtener el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser.

APOYO

Proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

EVALUACIÓN

Necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de la entidad.

Figura 9. Mapa de Procesos de la administración departamental



2. AJUSTE Y ACTUALIZACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION ADMINISTRATIVA SIGA

2.1. AJUSTE Y ACTUALIZACION DE CARACTERIZACION DE PROCESOS

Considerando que, mediante Decreto 000768 de julio 16 de 2012, se adoptó la estructura organizacional de la administración central del departamento del Quindío, y se definió el marco general de la función administrativa y el modelo de "gestión organizacional, definiendo en el artículo 22 que 'La operación de la administración departamental se soporta en el Modelo operativo por procesos, integrando las competencias constitucionales y legales que rigen al departamento con el conjunto de planes y programas necesarios para el cumplimiento de sus funciones, misión y visión estructurados en su Plan de Desarrollo para la satisfacción de las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de los servicios. Está constituido por las áreas, los procesos, los subprocesos y sus elementos, los cuales servirán de base para determinar los objetivos y funciones que orientarán el qué hacer de las diversas dependencias de la Administración.", y con el fin de tener un sistema bien estructurado, los procesos bien identificados y procedimientos actualizados y acordes con el que hacer, se inicio el proceso de actualización de las caracterizaciones de los procesos de la administración, a través de talleres participativos y asistencias técnicas con los secretarios, directores, jefes,



Departamento del Quindío



funcionarios públicos de planta y personal de apoyo, utilizando guías como presentaciones en PowerPoint, formatos y ejemplos.



Taller participativo para el ajuste de la Caracterización de proceso Aguas e Infraestructura



Departamento del Quindío



Taller

participativo para el ajuste de la Caracterización de proceso Familia

La Caracterización de Procesos consiste en identificar condiciones y/o elementos que hacen parte del proceso, tales como: ¿Quién lo hace?, ¿Para quién o quienes se hace?, ¿Por qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿Cuándo se hace?, ¿Qué se requiere para hacerlo? Los procesos deben documentarse en función de la naturaleza de sus actividades, los requisitos del cliente o usuario y de los requisitos legales o reglamentarios que apliquen.

Figura 10. Ruta para la Caracterización de Procesos



La Caracterización es la identificación de todos los factores que intervienen en un proceso y que se deben controlar, por lo tanto es la base misma para gerencial.

Los elementos que constituyen la Caracterización de Procesos de la administración departamental son:

- ✓ Nombre: Presenta de manera breve una identificación de lo que este hace dentro la entidad pública.
- ✓ Responsable: Identifica el cargo del funcionario bajo cuya responsabilidad está el proceso. No se refiere, necesariamente, a los ejecutores de las actividades. Este debe: Velar porque el proceso se ejecute de acuerdo con las actividades planificadas, realizar la divulgación de las novedades que se presenten en el proceso, seguimiento de indicadores y control de los riesgos propios de cada proceso, identificar las acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- ✓ Objetivo: Describe de manera más detallada el logro específico que se espera alcanzar en la ejecución del proceso; es decir, los resultados que cumplan con requisitos previamente definidos. Se utiliza un verbo en infinitivo.

- ✓ Alcance: Identifica la Actividad inicial y la Actividad final del proceso.
- ✓ Proveedores: a) Interno: Se refiere a los otros procesos del SGC que le entregan sus salidas (resultados) a este proceso; b) Externo: Se refiere a las entidades externas (públicas o privadas) o personas que entregan algún insumo o materia prima requerida para el proceso
- ✓ Entradas: Se refiere a los insumos, materias primas y/o información que se requiere para llevar a cabo el proceso; Pueden incluir productos tangibles, información (documentos) o servicios y estos pueden provenir de otros procesos del SGC o de clientes externos (requisitos del cliente, legales y del producto y/o servicio).
- ✓ Actividades enmaradas en el Ciclo PHVA: Un conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad, de acuerdo al Modelo de operación por procesos.
- ✓ Salidas: Se refiere a los resultados (productos) que se obtienen al ejecutar las actividades del proceso. Pueden ser tangibles (productos) o intangibles (servíseos).
- ✓ Clientes: a) Interno: Se refiere a los otros Procesos del SGC, que reciben las salidas (resultados) de un proceso; b) Externo: Se refiere a los usuarios de la prestación del servicio o usuarios receptores del producto de la entidad. Pueden ser ciudadanos, entidades comunitarias, otras entidades del Estado o entidades privadas.
- ✓ Recursos: talento humano, infraestructura, recursos tecnológicos, ambiente de trabajo involucrados en el desarrollo del proceso.
- ✓ Documentos: a) Internos: Son aquellos documentos que la entidad genera para el normal desempeño de las actividades en cada uno de los procesos. Por ejemplo: procedimientos, instructivos, etc.; b) Externos: Son aquellos documentos que la entidad no genera, pero que utiliza para el normal desempeño de las actividades en cada uno de los procesos, como su nombre lo indica son generados en otras entidades.
- ✓ Requisitos: Se refiere a los requisitos legales y reglamentarios, y a los de la norma (MECI 1000 y NTCGO 1000)
- ✓ Indicadores: Link a las Fichas Técnicas de Indicadores de Gestión del proceso
- ✓ Gestión del Riesgo: Link al Mapa de Riesgos Institucional del proceso



Departamento del Quindío

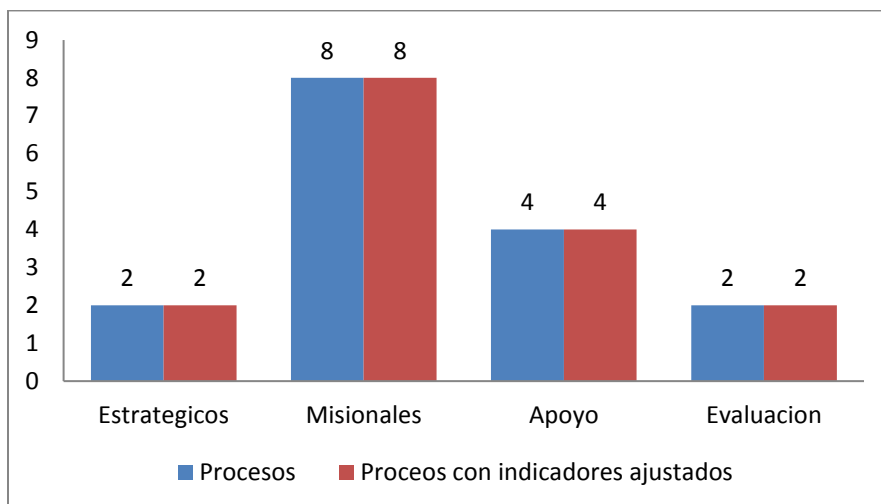


		CARACTERIZACIÓN PROCESO		Código: C-FAM-01																		
		FAMILIA		Versión: 03 Fecha: 07/12/2017 Página 5 de 7																		
<ul style="list-style-type: none"> Secretaría de Hacienda Oficina de Control de Interno de Gestión Comunidad 		planificación		Funciones públicas																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">ENTRADAS</th> <th colspan="2">SUBPROCESOS Y/O ACTIVIDADES</th> <th colspan="2">SALIDAS</th> </tr> <tr> <th>PROVEEDORES</th> <th>INSUMOS</th> <th>ACTUAR</th> <th>PRODUCTOS Y/O SERVICIOS</th> <th>CLIENTE EXTERNO Y/O INTERNO</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Secretaría de Planeación Comité Coordinador del SIGA Alta Dirección Líderes de subprocesos Funcionarios y contratistas </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Revisión por la alta dirección Evaluación de indicadores de gestión Procesos y procedimientos Acuerdos de gestión Compromisos laborales </td> <td>Mejoramiento continuo</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Seguimientos de cumplimiento Evaluaciones de desempeño Informe de evaluación Acciones correctivas Acciones preventivas </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Entes de seguimiento y vigilancia y control Procesos estratégicos Comité Coordinador del SIGA Partes Interesadas. </td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					ENTRADAS		SUBPROCESOS Y/O ACTIVIDADES		SALIDAS		PROVEEDORES	INSUMOS	ACTUAR	PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	CLIENTE EXTERNO Y/O INTERNO		<ul style="list-style-type: none"> Secretaría de Planeación Comité Coordinador del SIGA Alta Dirección Líderes de subprocesos Funcionarios y contratistas 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión por la alta dirección Evaluación de indicadores de gestión Procesos y procedimientos Acuerdos de gestión Compromisos laborales 	Mejoramiento continuo	<ul style="list-style-type: none"> Seguimientos de cumplimiento Evaluaciones de desempeño Informe de evaluación Acciones correctivas Acciones preventivas 	<ul style="list-style-type: none"> Entes de seguimiento y vigilancia y control Procesos estratégicos Comité Coordinador del SIGA Partes Interesadas. 	
ENTRADAS		SUBPROCESOS Y/O ACTIVIDADES		SALIDAS																		
PROVEEDORES	INSUMOS	ACTUAR	PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	CLIENTE EXTERNO Y/O INTERNO																		
<ul style="list-style-type: none"> Secretaría de Planeación Comité Coordinador del SIGA Alta Dirección Líderes de subprocesos Funcionarios y contratistas 	<ul style="list-style-type: none"> Revisión por la alta dirección Evaluación de indicadores de gestión Procesos y procedimientos Acuerdos de gestión Compromisos laborales 	Mejoramiento continuo	<ul style="list-style-type: none"> Seguimientos de cumplimiento Evaluaciones de desempeño Informe de evaluación Acciones correctivas Acciones preventivas 	<ul style="list-style-type: none"> Entes de seguimiento y vigilancia y control Procesos estratégicos Comité Coordinador del SIGA Partes Interesadas. 																		
RESPONSABILIDAD DEL PROCESO		PROCESOS CON LOS QUE INTERACTUA		PROCESOS DE APOYO																		
Secretaría de Familia		Todos los procesos		Gestión Administrativa Gestión Jurídica y de Contratación Hacienda Pública Gestión General Gestión Planeación																		
DOCUMENTOS RELACIONADOS		REQUISITOS DE LA NORMA		REQUISITOS LEGALES																		
<ul style="list-style-type: none"> Matriz de Plan de Acción de DDHH por municipio Documento Plan Departamental de Acción DDHH y DHH Declaración Universal de los DDHH Programa Nacional de los DDHH y DHH 		Ninguno 5.2. Define el cliente 5.5.3 Comunicación Interna. 7. Presación del Servicio 7.1. Planificación de la Prestación del Servicio 7.2. Procesos relacionados con el cliente		Ver Normativa																		

		CARACTERIZACIÓN PROCESO		Código: C-FAM-01
		FAMILIA		Versión: 03 Fecha: 07/12/2017 Página 6 de 7
<ul style="list-style-type: none"> Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en Diciembre de 2006. Documento Corpes 80. Documento Corpes 2722 de 1994. Documento Corpes 2793 de 1995. Documentos Corpes 3310 de 2004. Documento Corpes Social 091 de 2005. Documento Corpes Social 100 de 2006. Documento Corpes Social 102 de 2006. Documento Corpes 115, 123. Convención Internacional de los Derechos de los Niños. Política Nacional de Infancia. Política Pública de Vejez y Envejecimiento. Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento y la Vejez. Plan Integral de Largo Plazo para la Población, ... , Negra, Afrocolombiana, Palenquera y Raíz. Política Nacional de Juventud. Política Nacional de Reducción del Consumo de Psicoactivos. Convención Iberoamericana de Derechos de los Jóvenes. Programa Presidencial Mujer Microempresarial. Acuerdo Nacional por la Equidad entre Mujeres y Hombres. Tablas de Retención documental TRD 				
<ul style="list-style-type: none"> 7.4. Ajustación de bienes y servicios. 7.5. Producción y prestación del servicio. 8.2.1 Satisfacción del cliente. 8.3. Mejora. 				
MEC 1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos 1.2.1 Planes, Programas y Proyectos 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos 1.2.3 Estructura Organizacional 1.2.4 Indicadores de Gestión 1.3.2 Identificación del Riesgo 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión 2.1.1 Plan de Mejoramiento 3. Eje Transversal: Información y Comunicación				
INDICADORES DE GESTION				
Ver Ficha técnica de Indicadores de Gestión				
GESTION DEL RIESGO				
Ver Mapa de Riesgos				

		CARACTERIZACIÓN PROCESO		Código: C-FAM-01						
		FAMILIA		Versión: 03 Fecha: 07/12/2017 Página 7 de 7						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>ELABORACIÓN</th> <th>REVISIÓN</th> <th>APROBACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Elaborado por: Marta del Carmen Aguilar Botero Cargo: Profesional Universitario</td> <td>Revisado por: Diana Cristina Suarez Rincón Cargo: Directora de Talento Humano y Familia</td> <td>Aprobado por: Liliana Jaramillo Castaños Cargo: Secretaria de Familia</td> </tr> </tbody> </table>					ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	Elaborado por: Marta del Carmen Aguilar Botero Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Diana Cristina Suarez Rincón Cargo: Directora de Talento Humano y Familia	Aprobado por: Liliana Jaramillo Castaños Cargo: Secretaria de Familia
ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN								
Elaborado por: Marta del Carmen Aguilar Botero Cargo: Profesional Universitario	Revisado por: Diana Cristina Suarez Rincón Cargo: Directora de Talento Humano y Familia	Aprobado por: Liliana Jaramillo Castaños Cargo: Secretaria de Familia								

Gráfico 1. Estado de actualización de Caracterización de Procesos de la administración departamental



Actualmente se cuenta con el 100% de Caracterizaciones de proceso actualizadas para todos los procesos de la administración departamental. Se pueden consultar dichos documentos ajustados en el Anexo 1.

2.2. AJUSTE Y ACTUALIZACION DE INDICADORES DE GESTION POR PROCESOS

Un indicador es una herramienta de gestión, seguimiento e información que permite identificar problemas, tendencias y posibilidades de mejora; es la cuantificación del grado en que las actividades de un proceso o los resultados del mismo consiguen un objetivo específico; a través de ellos se ha de efectuar el Seguimiento y medición al proceso.

El proceso de actualización de los indicadores de gestión de los procesos de la administración, a través de talleres participativos y asistencias técnicas con los secretarios, directores, jefes, funcionarios públicos de planta y personal de apoyo, utilizando guías, presentaciones en PowerPoint, formatos y ejemplos.

Se propuso la herramienta *Ficha técnica del indicador* (en base al DAFP) para establecer esquemas de medición más efectivos y útiles; en él se definen los detalles de la información pertinente de cada Indicador formulado, Por ej.: Fórmula de Cálculo del Indicador, Instrucciones para el cálculo de cada Variable, I responsable definido en el proceso, entre otros.

Los elementos de la ficha técnica son:

Tabla 1. Componentes Ficha Técnica del Indicador



Departamento del Quindío



Nombre del Indicador	Es la expresión verbal, precisa y concreta que identifica el indicador
Objetivo	Propósito que se persigue con su medición, es decir, describe la naturaleza y finalidad del indicador
Tipo de Indicador	Eficiencia, eficacia o efectividad
Línea Base	Datos e información que describe la situación previa a una intervención para el desarrollo, surge de datos históricos donde se revisa el comportamiento del indicador. De no haber línea base se sugiere establecer la misma meta
Meta Objetivo	Relacione la meta numérica (en porcentaje o números), el plazo de cumplimiento de la meta general y la vigencia de cumplimiento de esta meta general

Unidad de medida	Referente para cuantificar la cantidad o tamaño de una variable, puede ser numérica, en porcentaje, fracción, etc.
Frecuencia	Hace referencia a la periodicidad con la cual se medirá el indicador, ya sea mensual, bimestral, trimestral, semestral, entre otras
Meta Vigencia	Esta puede ser diferente de la Meta Objetivo mencionada debido a que la meta vigencia hace referencia a la frecuencia de medición, pero la meta objetivo puede estar ligada a un programa de gobierno con una frecuencia mayor
Responsable de la medición	Es la persona que se encarga de conseguir la información y diligenciar la ficha
Responsable análisis	Es la persona encargada de con los datos de la ficha, realizar la interpretación de la información, en la mayoría de casos es la misma persona responsable de la medición



Departamento del Quindío



Actores interesados en el resultado	Personas o Instituciones que deseen conocer los resultados del indicador, para fines de control o información netamente
Fuente de información	Aquí se debe mencionar las fuentes de todos los datos que permiten el cálculo de la fórmula para llegar al indicador, informes, reportes de estadísticas, entre otras
Formula de calculo	Expresión matemática (generalmente) mediante la cual se muestra la interacción de las variables utilizadas, puede ser una división, multiplicación, suma o una integración de varias operaciones

Dicha herramienta cuenta además con un espacio para realizar la medición del indicador en los plazos definidos por vigencia y permite visualizar la evolución del indicador de forma grafica

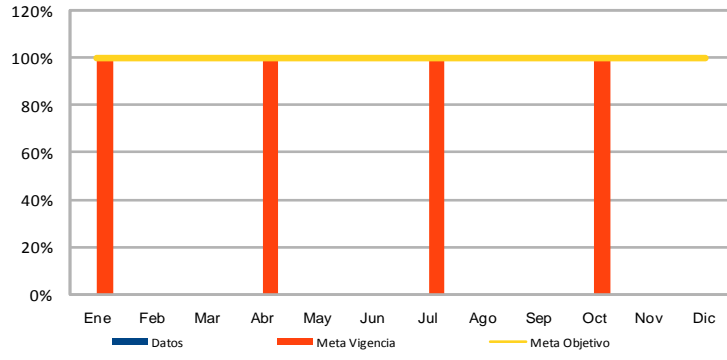
Tabla 2. Ejemplo Ficha Técnica de Indicadores de Gestión



Departamento del Quindío



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA										CODIGO: F-PLA-46	
	FICHA TÉCNICA DE INDICADORES DE GESTIÓN										Version: 1	
											Fecha: 07/12/2017	
Página 1 de 1												
DEFINICIÓN DEL INDICADOR												
PROCESO												
GESTION DE LA PLANIFICACION												
NOMBRE DEL INDICADOR												
PORCENTAJE DE SEGUIMIENTOS A LOS INSTRUMENTOS DE PLANIFICACIÓN DEL DEPARTAMENTO												
OBJETIVO DEL INDICADOR			TIPO DE INDICADOR		LINEA BASE		META OBJETIVO					
Medir el estado de cumplimiento al seguimiento a los instrumentos de planificación del Departamento (Plan Indicativo, Plan Operativo Anual de Inversiones y Plan de Acción)			Eficacia		ND		META		PLAZO DE CUMPLIMIENTO		VIGENCIA DE CUMPLIMIENTO	
							100%		1 Año		2017	
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR												
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA		META VIGENCIA		RESPONSABLE MEDICIÓN		RESPONSABLE ANÁLISIS		ACTORES INTERESADOS EN EL RESULTADO			
%	Trimestral		100%		Secretario de Planeación Departamental Director Técnico Jefe de Proyectos y Cooperación		Secretario de Planeación Departamental Director Técnico Jefe de Proyectos y Cooperación		a) Gobernador, Secretarios, Asesores, Directores, Jefes de Oficina. Profesionales y demás funcionarios y contratistas. b) Instancias de Seguimiento y Control c) Sociedad Civil y Organizada.			
FUENTE DE INFORMACIÓN						FÓRMULA DE CÁLCULO						
Informes de seguimiento Secretarías de Despacho del departamento del Quindío						No. de seguimientos realizados / No. de seguimientos programados *100						
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOT	SEPT	OCT	NOV	DIC
Dato Numerador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dato Denominador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												
Periodo	Datos	Meta Vigencia	Meta Objetivo									
Ene	0%	100%	100%									
Feb			100%									
Mar			100%									
Abr	0%	100%	100%									
May			100%									
Jun			100%									
Jul	0%	100%	100%									
Ago			100%									
Sep			100%									
Oct	0%	100%	100%									
Nov			100%									
Dic			100%									



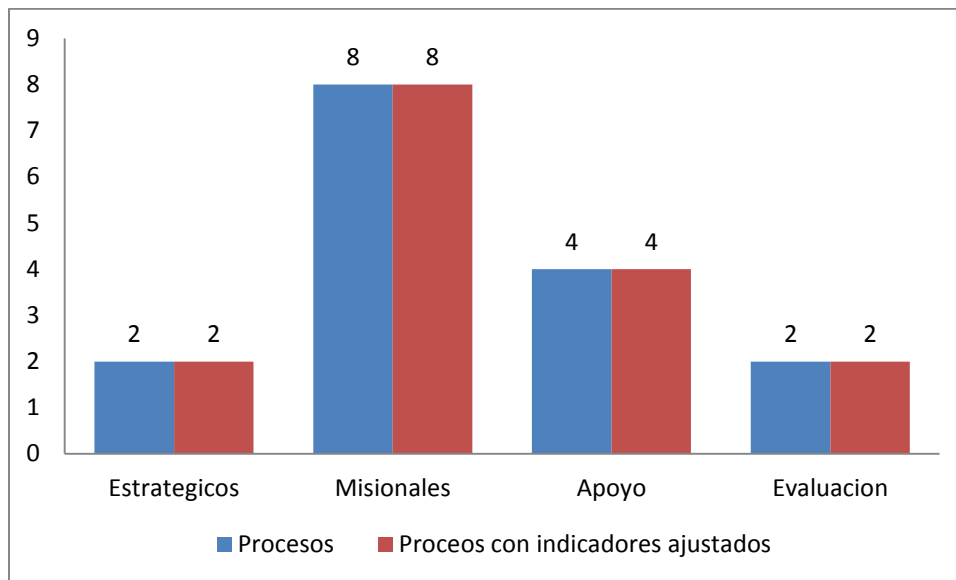
Análisis/Interpretación de Resultados del Indicador

Observaciones

Requiere Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora: NO: SI:

Notas: 12 seguimientos programados

Grafico 2. Estado de actualización de Indicadores de Gestión de la administración departamental



Actualmente se cuenta con el 100% de Fichas técnicas de indicadores de gestión actualizadas para todos los procesos de la administración departamental. Se pueden consultar dichos documentos ajustados en el Anexo 2.

Se realizó el ajuste de 100 Indicadores de Gestión para los 16 procesos de la administración departamental, en la herramienta propuesta, distribuidos así:

Grafico 3. Indicadores de Gestión por Proceso actualizados

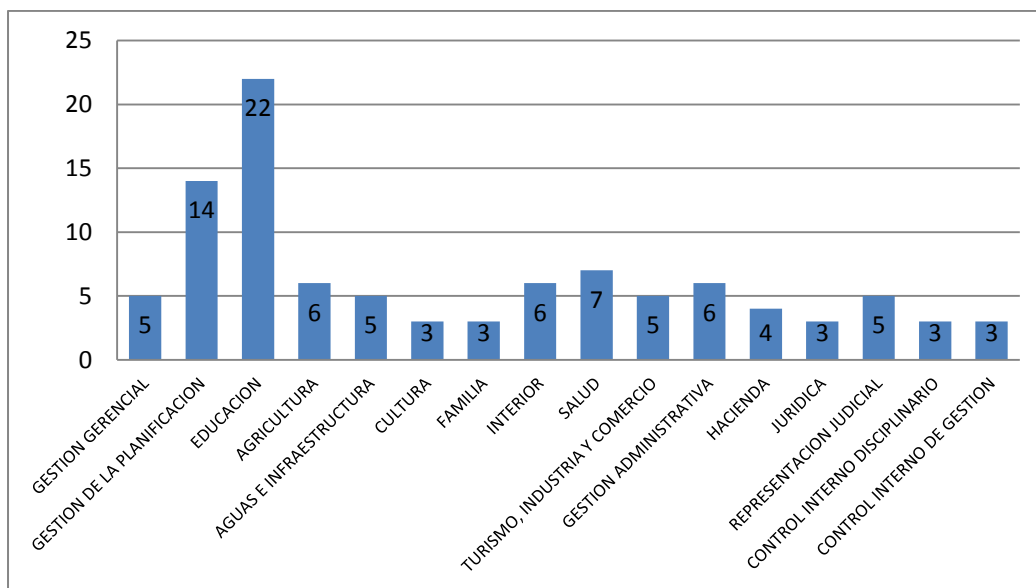


Grafico 4. Composición Indicadores de Gestión por tipo de proceso

■ ESTRATEGICOS ■ MISIONALES ■ APOYO ■ EVALUACION

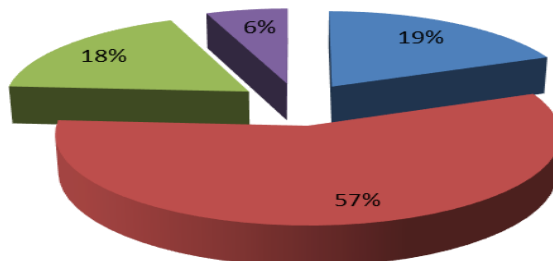
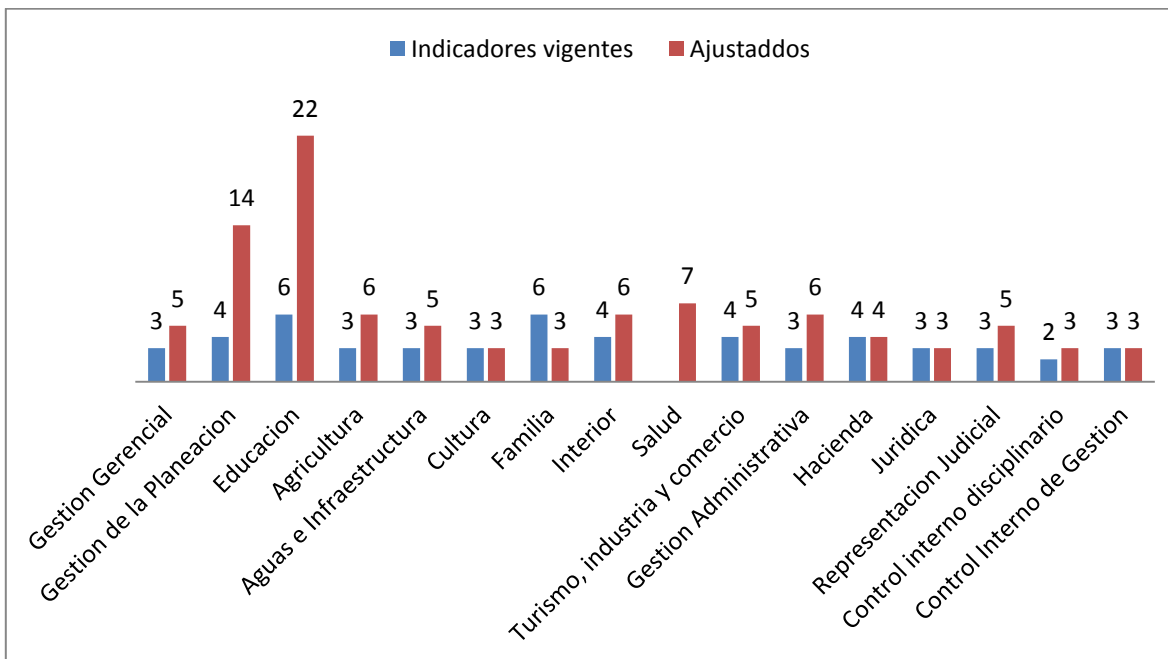


Grafico 5. Indicadores de Gestión vigentes (Resolución 2796 de 2014) vs Indicadores de Gestión ajustados 2017



En el proceso de ajuste de los Indicadores de Gestión, se encontraron falencias en los mismos que están aprobados por Resolución, entre ellas las más importantes son: no pertinencia del indicador para medir la gestión o hacer un seguimiento

especifico al proceso que pudiera arrojar datos para la toma de decisiones, formulas mal planteadas, dificultad en la obtención de los datos para su medición.

El proceso de ajuste de dichos Indicadores de gestión, contó con la asesoría personalizada para su revisión por parte de la Secretaría de Planeación.

2.3. AJUSTE Y ACTUALIZACION DEL MAPA DE RIESGO INSTITUCIONAL

La administración o Gestión del riesgo es un proceso efectuado por la alta dirección de la entidad y por todo el personal para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos.

El enfoque de riesgos no se determina solamente con el uso de la metodología, sino logrando que la evaluación de los riesgos se convierta en una parte natural del proceso de planeación

Un Riesgo es la posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre el cumplimiento de los objetivos. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.

El Riesgo Inherente: Es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto.

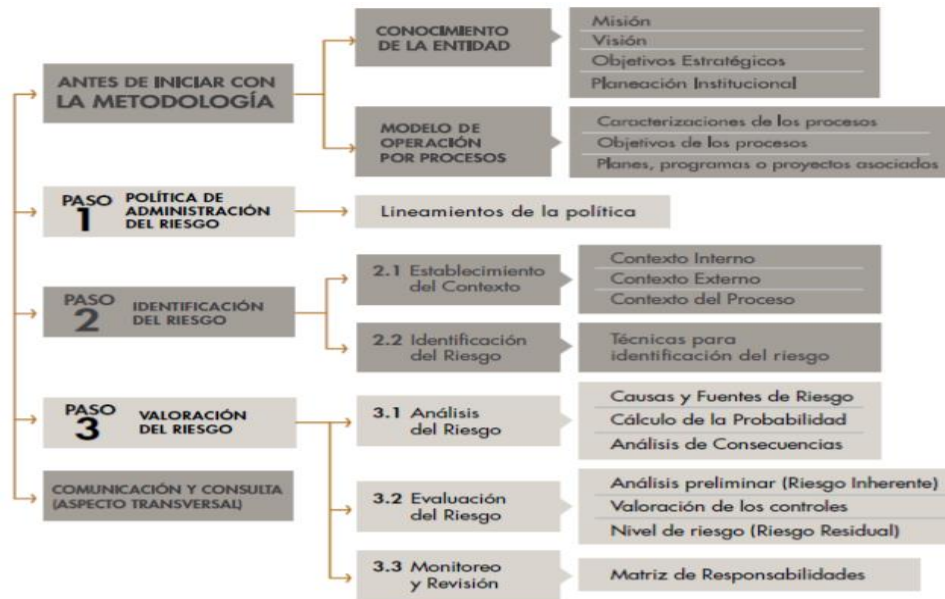
El Riesgo Residual: Nivel de riesgo que permanece luego de tomar medidas de tratamiento del riesgo

El Riesgo está vinculado con todo el quehacer; se podría afirmar que no hay actividad que deje de incluir el riesgo como una posibilidad.

Figura 12. Metodología de Administración del Riesgo



Departamento del Quindío



El proceso de actualización de los Mapas de riesgos institucionales de los procesos de la administración departamental, se realizó a través de talleres participativos, asistencias técnicas y asesorías personalizadas, con los secretarios, directores, jefes, funcionarios públicos de planta y personal de apoyo, utilizando guías, presentaciones en PowerPoint, formatos y ejemplos.



Capacitación general sobre Mapas de Riesgos Institucionales y la metodología para su ajuste



Se actualizó el formato correspondiente para la caracterización del riesgo por proceso, de acuerdo a la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), donde se tipifica, para cada riesgo los siguientes elementos:

- Causas
- Consecuencias
- Riesgo Inherente: compuesto por
 - Probabilidad de ocurrencia del riesgo (1 a 5)
 - Impacto o nivel de consecuencias (1 a 5)
 - Zona de Riesgo (extrema, alta, media, baja)
- Riesgo residual
 - Probabilidad de ocurrencia del riesgo (1 a 5)
 - Impacto o nivel de consecuencias (1 a 5)
 - Zona de Riesgo (extrema, alta, media, baja)
- Opciones de manejo o tratamiento (Evitar / Reducir)
- Acciones
- Indicador
- Registro / Evidencia
- Periodo de ejecución (Fecha de inicio y terminación)
- Responsable de la Acción.

Tabla 3. Formato y Tablas de calificación del Mapa de Riesgos Institucional

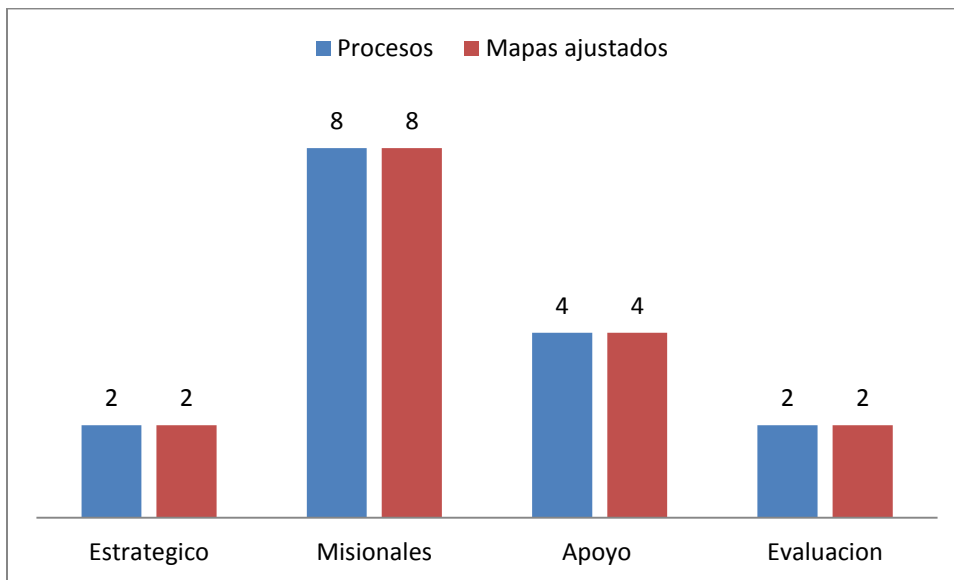
ANÁLISIS DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO															
Proceso/ Objetivo	Nombre del Riesgo	Causas	Consecuencias	Riesgo Inherente		ACCIONES RELACIONADAS CON EL CONTROL							Periodo de Ejecución		Responsable de la acción		
				Probabilidad	Impacto	Control	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	OPCION DE MANEJO Y/o TRATAMIENTO	Acciones	Indicador	(Registro- Evidencia)	Fecha de Inicio		Fecha de Terminación	

Probabilidad:	Casi Seguro (5)	Impacto:	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
	Probable (4)		<table border="1"> <tr> <td style="background-color: red; color: white;">ZONA DE RIESGO EXTREMA (8,9 Y 10)</td> <td style="background-color: orange;">ZONA DE RIESGO ALTA (6 Y 7)</td> <td style="background-color: yellow;">ZONA DE RIESGO MEDIO (5)</td> <td style="background-color: green;">ZONA DE RIESGO BAJO (2,3,4)</td> </tr> </table>	ZONA DE RIESGO EXTREMA (8,9 Y 10)	ZONA DE RIESGO ALTA (6 Y 7)	ZONA DE RIESGO MEDIO (5)	ZONA DE RIESGO BAJO (2,3,4)
	ZONA DE RIESGO EXTREMA (8,9 Y 10)			ZONA DE RIESGO ALTA (6 Y 7)	ZONA DE RIESGO MEDIO (5)	ZONA DE RIESGO BAJO (2,3,4)	
	Possible (3)						
	Improbable (2)						
Rara vez (1)							

En el proceso de ajuste de los Mapas de Riesgos institucionales, se encontraron falencias, siendo una de las más importantes la no correspondencia de la cadena de valor, es decir el indicador no correspondía a la medición de las acciones, las cuales no identificaban los controles y no eran coherentes con las causas del Riesgo. Existen falencias además en la formulación de los indicadores.

El proceso de ajuste de dichos Riesgos, contó con la asesoría personalizada para su revisión por parte de la Secretaría de Planeación.

Grafico 6. Estado de actualización de Mapas de riesgo institucionales de la administración departamental



Actualmente se cuenta con el 100% de Mapas de Riesgo Institucional actualizadas para todos los procesos de la administración departamental. Se pueden consultar dichos documentos ajustados en el Anexo 3.

2.3.1. Mapa de riesgos institucional de la administración departamental

Luego de la consolidación de los mapas de riesgos por procesos, se puede visualizar el siguiente Mapa de Riesgos Institucional

Tabla 4. Mapa de Riesgos Institucional de la Administración departamental

Casi Seguro (5)					
Probable(4)			2	3	1
Posible (3)		2	9	1	2
Improbable (2)	4	15	9	6	7
Rara vez (1)	8	10	16	4	
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrofico (5)

NIVEL	ZONA DE RIESGO EXTREMA (8,9 Y 10)	ZONA DE RIESGO ALTA (6 Y 7)	ZONA DE RIESGO MEDIO (5)	ZONA DE RIESGO BAJO (2,3,4)
CANTIDAD	6	25	15	53
PORCENTAJE	6,06	25,25	15,15	53,54

Grafico 7. Mapa de Riesgos Institucionales departamental

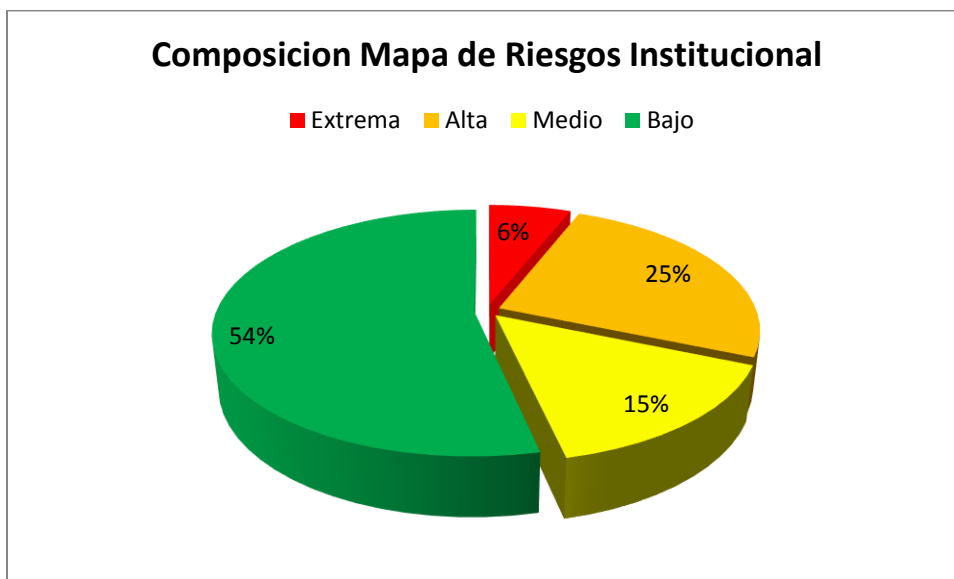


Grafico 8. Relación de riesgos institucionales por Secretaría sectorial

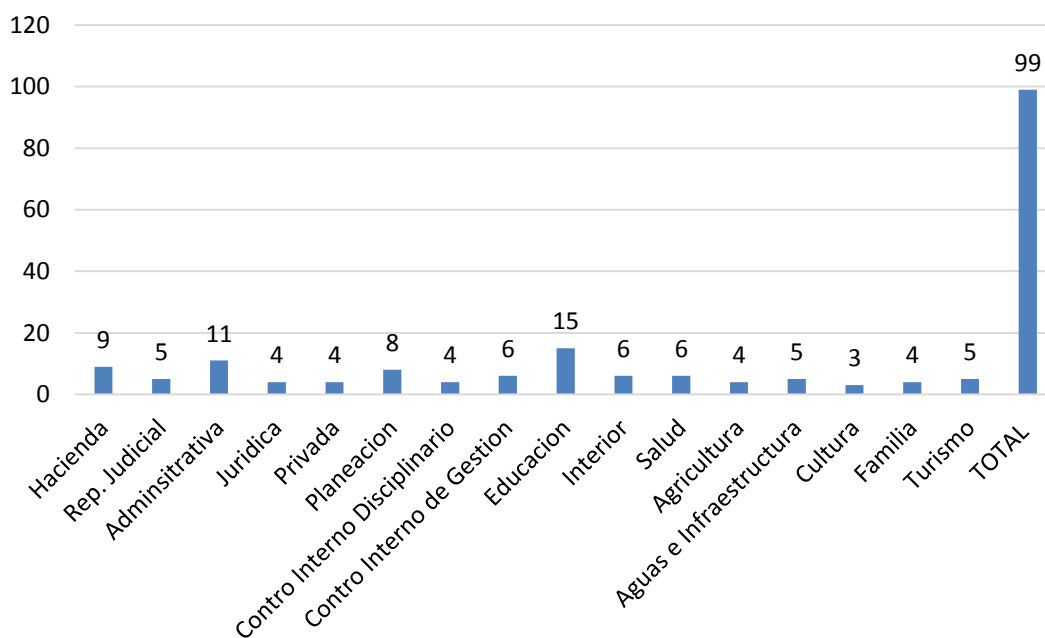


Tabla 5: Desagregación de riesgos por Secretaría sectorial según clasificación

Secretaría	Bajo	Medio	Alto	Extremo	Total
Hacienda	4	1	2	2	9
Rep. Judicial		1	3	1	5
Administrativa	1	1	8	1	11
Jurídica	4				4
Privada	4				4
Planeación	6	2			8
Control Interno Disciplinario	4				4
Control Interno de Gestión	2	2	1	1	6
Educación	9	2	3	1	15
Interior	5	1			6
Salud	2	2	2		6
Agricultura	3	1			4
Aguas e Infraestructura	4	1			5
Cultura	1	1	1		3
Familia	4				4
Turismo			5		5
TOTAL	53	15	25	6	99

Esta tabla permite a las Secretarías sectoriales, una visión particular de como cada subproceso contribuye a la conformación del Mapa de Riesgos Institucional.

2.4. AJUSTE Y ACTUALIZACION DE PROCEDIMIENTOS POR PROCESOS

Un procedimiento describe de forma clara e inconfundible los pasos para iniciar, desarrollar y concluir una serie de actividades secuencialmente establecidas en un proceso que da como resultado final un producto o un servicio; es un conjunto de actividades simples, rutinarias y detalladas que describen paso a paso el QUÉ, CÓMO, CUÁNDO, DÓNDE, métodos e instrucciones sobre la forma en que se hace el trabajo diario. Los procedimientos son el detalle de los procesos.

Existen varias ventajas de tener un procedimiento ajustado y actualizado:

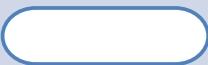





- Ayuda a realizar las actividades con facilidad en secuencia lógica y cronológica
- Facilita la inducción y capacitación del personal de nuevo ingreso
- Garantiza servicios oportunos, eficientes y de calidad permanente.
- Muestra la interrelación e interacción de los diferentes puestos o especialidades involucradas en el mismo

- Facilita el trabajo de optimización y mejora de procesos

Aunque la norma NTC-GP 1000:2009 no establece el formato estándar para los procedimientos, a continuación ilustramos, como referencia, el contenido mínimo de un procedimiento:

- ✓ Encabezado y pie de página: Contiene el nombre y/o logotipo de la entidad, el nombre del procedimiento, proceso al que corresponde el procedimiento, la fecha de edición ó elaboración del procedimiento. Fechas de publicación y revisión del documento (y cuando sea aplicable las notas de cambio que indican las razones de modificación de la versión anterior), el código del procedimiento y el registro numérico de las hojas que contiene el procedimiento, el cargo y nombre del autor del documento y de la persona autorizada para aprobar
- ✓ Cuerpo:
 1. **NOMBRE DEL PROCESO:** De acuerdo al mapa de procesos, al que pertenece el procedimiento
 2. **SUBPROCESO:** De acuerdo a los definidos en el Modelo de Operación por procesos
 3. **ALCANCE:** Es el campo de aplicación del procedimiento. Se indica la delimitación de las actividades cubiertas y descritas en el documento
 4. **GENERALIDADES:** Se escriben las descripciones, disposiciones o reglas generales del procedimiento, a modo explicativo o información que amplíe o puntualice información respecto al mismo
 5. **DEFINICIONES:** Son aquellas palabras o conceptos específicos que serán referenciados en la descripción del procedimiento
 6. **NORMATIVIDAD:** Normatividad vigente aplicable que regula o da las directrices para la ejecución del procedimiento
 7. **DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:** Se enumera la secuencia de las actividades a realizar, respondiendo al qué, al cómo, al dónde, al quién, al con qué y al cuándo generalmente. La utilización de Diagramas de Flujo facilita considerablemente esta labor.

Tabla 6. Convenciones para la elaboración del Diagrama de flujo

SIMBOLO	REPRESENTA
	Terminal: Indica el inicio o la terminacion del flujo de proceso
	Actividad: Representa una actividad llevada a cabo en el proceso
	Decision: Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcacion del tipo "SI" - "NO"
	Documento: Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso
	Conector de proceso: Conector o enlace cn otro proceso diferente, en la que continua el diagrama de flujo
	Conector fuera de pagina: Se utiliza cuando hay cambio de pagina y sigue el flujograma.

8. **RESPONSABLE:** Es aquel o aquellos funcionarios que deben garantizar la ejecución de las actividades descritas en el procedimiento. (aplicación, mantenimiento e implementación)
9. **TIEMPO:** Duración de la actividad específica dentro de la secuencia del procedimiento
10. **REGISTROS:** Se hace una relación de los registros que resultan de la ejecución del procedimiento; Los registros son todos los documentos que se generen como prueba de la aplicación de los procedimientos, y su clasificación según la Tabla de Retención Documental.
11. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA:** Son documentos de soporte o de referencia asociados. Se enuncian los documentos internos y externos (ejemplo: panes, guías)





Departamento del Quindío



12. ANEXOS: Estos se utilizan normalmente para ilustrar los formatos de registro y ampliar la información descrita (instrucciones, Planos, ilustraciones, tablas, listados, etc.)

Tabla 7. Ejemplo de procedimiento ajustado en el Formato nuevo propuesto por el SIGA

PROCEDIMIENTO		Código: P-8AD-10
	LIQUIDACIÓN DE CESANTÍAS ANUALIZADAS	Versión: 004
		Fecha:
		Página 1 de 10
<p>1. NOMBRE DEL PROCESO Gestión Administrativa</p> <p>2. SUBPROCESO Gestión del Talento Humano</p> <p>3. ALCANCE Este procedimiento se aplica para la liquidación y pago del Auxilio de Cesantías de los empleados públicos que tienen fecha de vinculación posterior a la promulgación de la Ley 344 de 1996 para los empleados de la Administración Central del Departamento y de la promulgación de la Ley 100 de 1990 para los empleados del Instituto Seccional de Salud del Quindío (estos últimos fueron incorporados a la planta central del Departamento).</p> <p>4. OBJETIVO Efectuar la liquidación parcial o definitiva del auxilio de cesantías a los servidores públicos, que se encuentran régimen anual de conformidad con lo establecido en la Ley 100 de 1993 y Ley 344 de 1996.</p> <p>5. GENERALIDADES Cesantías. El trabajador tiene derecho a que se le pague un salario mensual por cada año de trabajo o proporcionalmente a la fracción de año trabajado. Para liquidar el auxilio de cesantías se toma como base el último salario mensual devengado por el trabajador, siempre que no haya tenido variación en los tres (3) últimos meses. En el caso contrario y en el de los salarios variables, se tomará como base el promedio de lo devengado en el último año de servicios o en todo el tiempo servido si fuere menor de un año. En este caso también se tiene en cuenta el auxilio de transporte y el subsidio de alimentación como base para el cálculo de las cesantías. La liquidación de las cesantías se hará el último día de cada año, el cual será grado a los diferentes fondos de cesantías a más tardar el 15 de febrero del año siguiente; en el caso de la terminación del vínculo laboral se le pagaran al momento de hacer la respectiva liquidación de forma proporcional. Todos los empleados deben encontrarse afiliados a un Fondo Administrador de cesantías, bien sea uno privado o al Fondo Nacional del Ahorro. El incumplimiento de esta obligación, cuando el empleado se encuentra afiliado a un Fondo Privado genera una sanción para el empleador consistente en un día de salario por cada día de retraso a favor del empleado. Cuando el empleado se encuentra afiliado al Fondo Nacional del Ahorro se genera una sanción para el</p> <p style="text-align: center;"><small>Documento controlado por el Sistema de Gestión Administrativa - SIGA Prohibida su reproducción total o parcial Esta versión es vigente a la consulta en la intranet de la Gobernación del Quindío</small></p>		
		Código: P-8AD-10
LIQUIDACIÓN DE CESANTÍAS ANUALIZADAS		Versión: 004
		Fecha:
		Página 2 de 10
<p>empleador a favor de dicho Fondo, e igualmente cuando la obligación se omite en la liquidación definitiva, se generará una sanción para el empleador a favor del empleado.</p> <p>Las cesantías que se liquidan de forma anualizada, se caracteriza por la liquidación de las cesantías de manera anual, cancelando igualmente un interés sobre el valor causado.</p> <p>Anticipo sobre las cesantías. A pesar de que la naturaleza de las cesantías implica que su causación se da al término de la relación laboral (independientemente de su régimen de liquidación), pues las mismas están orientadas a lograr el sostenimiento del empleado en caso de quedar cesante o fuera de la vida laboral, el legislador contempló la posibilidad de realizar anticipos sobre las mismas con destinación específica, según el caso.</p> <p>Puede autorizarse el anticipo sobre las cesantías para: (Ley 1071 de 2006)</p> <ul style="list-style-type: none"> • La compra y adquisición de vivienda • Construcción de vivienda • Reparación de vivienda • Ampliación de vivienda • Liberación de gravámenes del inmueble, contraídos por el empleado o su cónyuge o compañero(a) permanente. • Para adelantar estudios ya sea del empleado, su cónyuge o compañero(a) permanente, o sus hijos. <p>Factores para la Liquidación del Auxilio de Cesantías</p> <ul style="list-style-type: none"> • La asignación básica mensual. • Los auxilios de alimentación y transporte. • La prima de navidad. • La bonificación por servicios prestados. • La prima de servicios. • La prima de vacaciones <p>Para efectos de la cesantías anualizadas se pueden dar cuatro casos diferentes en los cuales la Dirección de Talento Humano interviene:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liquidación de Anticipo de cesantías. • Liquidación definitiva de cesantías, cuando las mismas no hayan sido consignadas al fondo de pensiones. <p style="text-align: center;"><small>Documento controlado por el Sistema de Gestión Administrativa - SIGA Prohibida su reproducción total o parcial Esta versión es vigente a la consulta en la intranet de la Gobernación del Quindío</small></p>		



Departamento del Quindío



	PROCEDIMIENTO	Código: P-BAD-10
	LIQUIDACIÓN DE CESANTÍAS ANUALIZADAS	Versión: 004
		Fecha:
		Página 3 de 10

- Consignación anual de cesantías a los fondos de pensiones.
- Retiro definitivo de Cesantías consignadas en los fondos de pensiones.

6. DEFINICIONES:

6.1. AUXILIO DE CESANTÍAS

Las cesantías son una prestación social consistente en el valor de un mes de sueldo por cada año de servicios continuos o discontinuos y proporcionalmente por fracciones de año laborados.

Su objetivo o finalidad es "cubrir o prever las necesidades que se originan para el trabajador con posterioridad al retiro de una empresa, por lo que resulta un ahorro obligado orientado a cubrir el riesgo de desempleo. Se trata de un objetivo acorde con los principios de una Constitución humanista fundada en el respeto por la dignidad humana, en este caso, del trabajador".

6.2. CESANTIA PARCIAL

Se define cesantía parcial o avance de cesantía como el retiro de una parte del saldo acumulado de cesantías durante la relación laboral, para invertirla en algunas de las causales enunciadas en título de anticipo de cesantías de las generalidades del presente documento.

7. NORMATIVIDAD

- Ley 6ª de 1945, por la cual se dictan algunas disposiciones sobre convenciones de trabajo, asociedades profesionales, conflictos colectivos y jurisdicción especial del trabajo (artículo 17).
- Ley 65 de 1946, por la cual se modifican las disposiciones sobre cesantía y jubilación y se dictan otras. (Artículos 1 y 2).
- Decreto 1160 de marzo 29 de 1947, "Sobre auxilio de cesantía".
- Decreto 1045 de 1978, por el cual se fijan las reglas generales para la aplicación de las normas sobre prestaciones sociales de los empleados públicos y trabajadores oficiales del sector nacional. (Artículos. 40, 42, 45 y concordantes).
- Ley 244 de 1995, por medio de la cual se fijan términos para el pago oportuno de cesantías para los servidores públicos, se establecen sanciones y se dictan otras disposiciones. (Adicionada y modificada por la Ley 1071 de 2006).
- Ley 344 de 1996, por la cual se dictan normas tendientes a la racionalización del gasto público, se conceden unas facultades extraordinarias y se exciden otras disposiciones. (Artículos 13 y 14).
- Decreto 1582 de 1998 "por el cual se reglamentan parcialmente los artículos 13 de la Ley 344 de 1996 y 5o. de la Ley 432 de 1998, en relación con los servidores públicos del nivel territorial y se adoptan otras disposiciones en esta materia".

Documento controlado por el Sistema de Gestión Administrativa - SGA. Prohibida su reproducción total o parcial. Esta versión es vigente si se consulta en el Portal de la Gobernación del Quindío.

	PROCEDIMIENTO	Código: P-BAD-10
	LIQUIDACIÓN DE CESANTÍAS ANUALIZADAS	Versión: 004
		Fecha:
		Página 4 de 10

- Decreto 1282 de 2000, "por el cual se e dictan disposiciones sobre cesantías de los funcionarios públicos.
- Ley 1071 de 2006, por medio de la cual se adiciona y modifica la Ley 244 de 1995, se regula el pago de las cesantías definitivas o parciales a los servidores públicos, se establecen sanciones y se fijan términos para su cancelación.

Documento controlado por el Sistema de Gestión Administrativa - SGA. Prohibida su reproducción total o parcial. Esta versión es vigente si se consulta en el Portal de la Gobernación del Quindío.

	PROCEDIMIENTO	Código: P-BAD-10
	LIQUIDACIÓN DE CESANTÍAS ANUALIZADAS	Versión: 004
		Fecha:
		Página 5 de 10

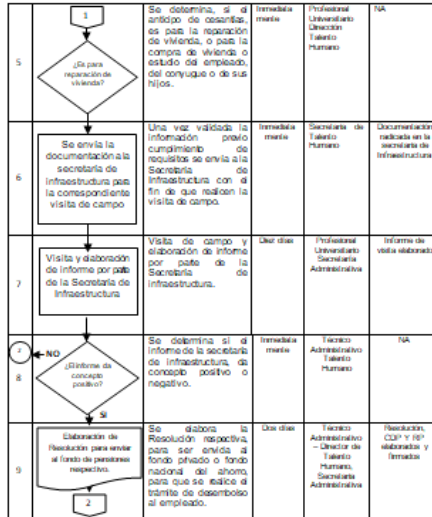


8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

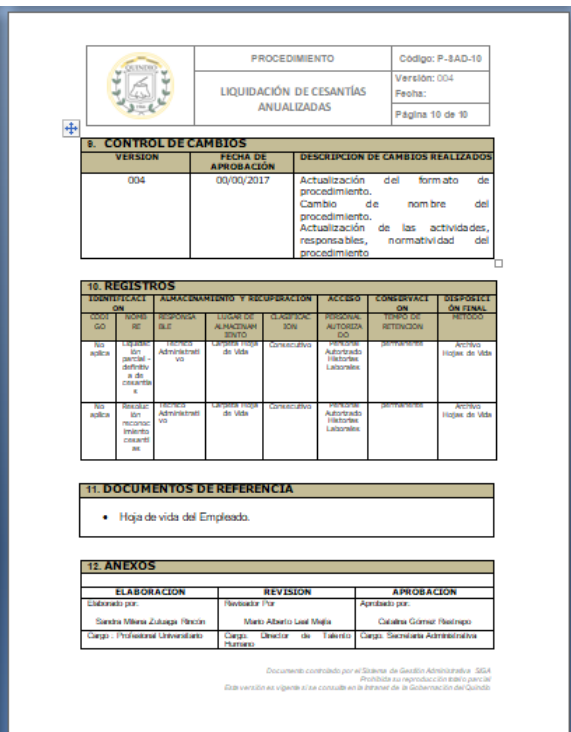
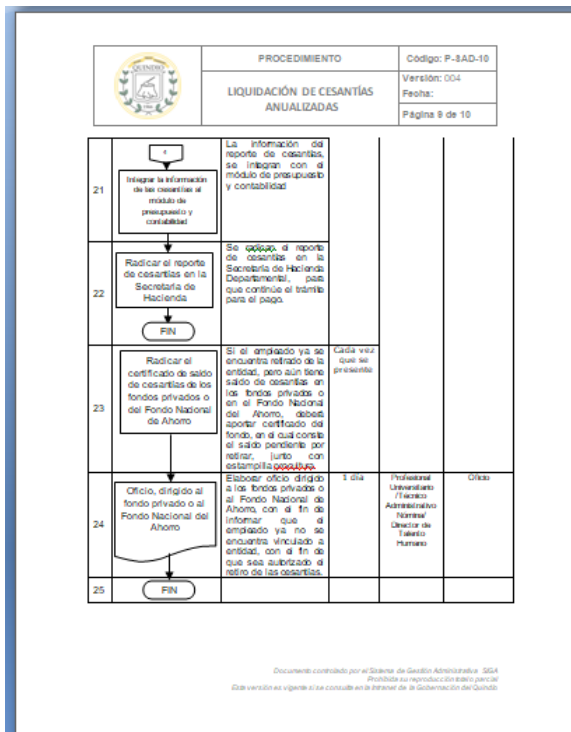
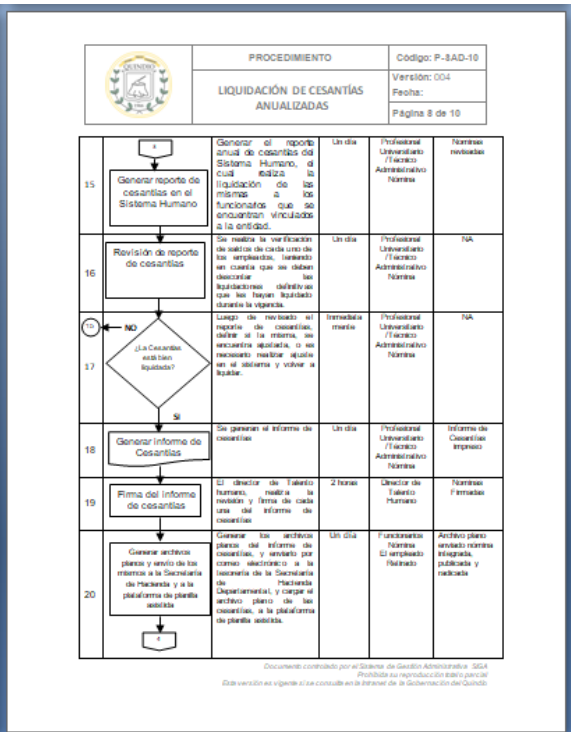
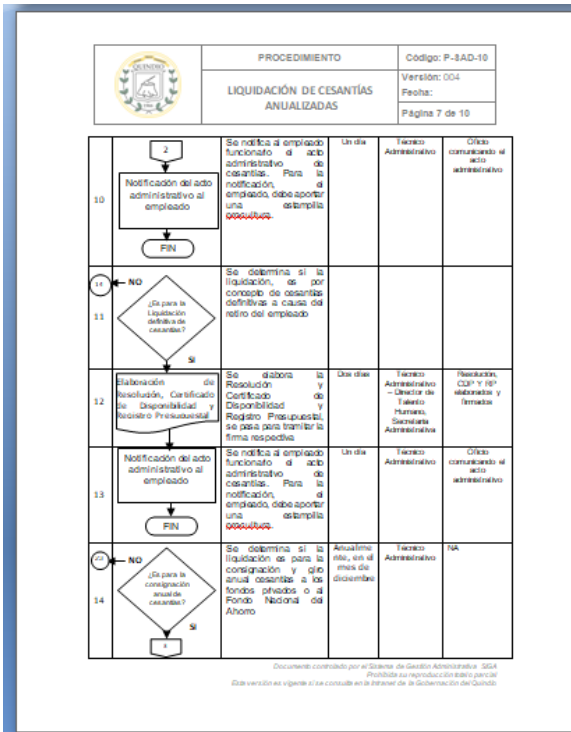
No.	SECUENCIA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	RESPONSABLE	PRODUCTO / REGISTRO
	INICIO				
1	Informar al empleado la relación de documentos que debe presentar para la liquidación, ya sea parcial o definitiva.	Cuando el empleado solicite.	Tercero Administrativo	Formulario F-SAD-10.	
2	Recepción de los documentos aportados por el empleado.	Cuando el empleado los entregue.	Tercero Administrativo	Documentos respaldados.	
3	¿La para la liquidación de cesantías?	Se determina si la liquidación solicitada es para anticipo de cesantías.	Inmediata mente	Tercero Administrativo	NA
4	Revisión de cumplimiento de requisitos.	Los documentos son enviados a revisión para su relación con el fin de validar la veracidad de los mismos.	Una día	Profesional Universitario - Director de Talento Humano	Documentos revisados.

Documento controlado por el Sistema de Gestión Administrativa - SGA. Prohibida su reproducción total o parcial. Esta versión es vigente si se consulta en el Portal de la Gobernación del Quindío.

	PROCEDIMIENTO	Código: P-BAD-10
	LIQUIDACIÓN DE CESANTÍAS ANUALIZADAS	Versión: 004
		Fecha:
		Página 8 de 10



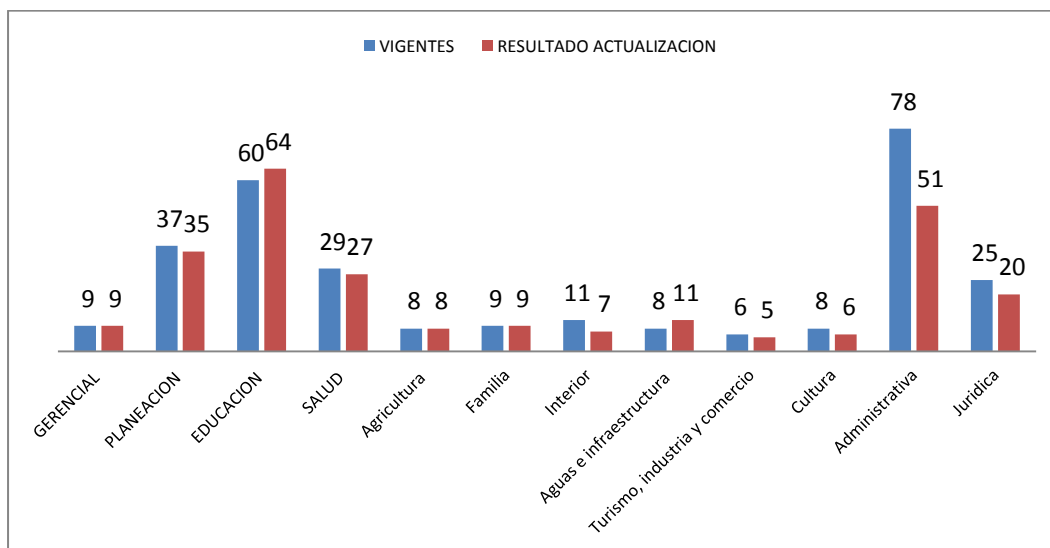
Documento controlado por el Sistema de Gestión Administrativa - SGA. Prohibida su reproducción total o parcial. Esta versión es vigente si se consulta en el Portal de la Gobernación del Quindío.



La entidad debe elaborar los procedimientos que considere apropiados y necesarios para la planificación, operación y control eficaz de sus procesos, además de los procedimientos obligatorios que establece el NTCGP 1000.

La administración departamental, inició en la presente vigencia, el proceso de ajuste y actualización de procedimientos de los procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo, teniendo como resultado lo siguiente:

Grafico 8. Relación de procedimientos por Secretaría sectorial



Estos procesos tienen un estado de avance de actualización del 100% en el ajuste de sus procedimientos.

Las situaciones más comunes encontradas en el proceso de actualización fueron:

- Procedimientos No pertinentes
- No se encuentran disponibles en la intranet
- Correspondientes a actividades que se pueden fusionar en un solo procedimiento

3. REUNIONES ORDINARIAS DEL EQUIPO TECNICO Y COMITÉ COORDINADOR DEL SIGA

Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión Administrativa, SIGA, estará integrado por el Gobernador o su Delegado quien presidirá, los secretarios de Despacho y el Jefe de la Oficina privada del Despacho



El Equipo Técnico del SIGA es un órgano de decisión, coordinación y asesoría de la Alta Dirección de la Entidad, para la definición y diseño de estrategias, políticas y lineamientos orientados a la implantación, desarrollo y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa, SIGA. El Equipo estará conformado por servidores públicos: Profesionales universitarios de Planta adscritos a cada una de las secretarías

De acuerdo al Decreto 1032 de 2016, en su Artículo 9: “REUNIONES ORDINARIAS: El Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA, se reunirá dos (2) veces al año y el Equipo Técnico se reunirá como mínimo cuatro (4) veces al año para evaluar los resultados de cada trimestre calendario, durante el mes siguiente a la finalización del respectivo trimestre, contando para ello con los informes que tienen que rendir los Líderes de los Procesos de las respectivas dependencias de la Entidad.

Dando cumplimiento a dicho Decreto, se realizaron 2 Reuniones ordinarias del Comité Coordinador del SIGA los días

a) 07 de Diciembre de 2017, con el siguiente orden del día:

- Verificación del quórum
- Informes: - Informe general
 - Revisión y ajuste de Caracterización de procesos
 - Revisión y ajuste de Indicadores de gestión
 - Revisión y ajuste de Mapa Riesgos institucional
- Proposiciones y varios

b) 22 de Diciembre de 2017, con el siguiente orden del día:

- Verificación del quórum
- Informes: - Informe general de la vigencia 2017
 - Revisión y ajuste de Procedimientos
 - Proposiciones y varios



Departamento del Quindío





Reunión Ordinaria del Comité Coordinador del SIGA 2017

Dando cumplimiento a dicho Decreto, se realizaron 4 Reuniones ordinarias del Equipo Técnico del SIGA los días

a) 28 de Abril de 2017, con el siguiente orden del día

- Verificación del quórum
- Informes
 - El SIGA, Roles y responsabilidades
 - Presentación Plan de Acción de actualización y divulgación
 - Presentación estado de actualización y/o ajustes del SIGA por Secretarías de Despacho
 - Caracterización de procesos
 - Indicadores de gestión por procesos
 - Mapa de Riesgos Institucional
- Resultados de la medición de satisfacción del cliente
- Proposiciones y varios

b) 28 de Julio de 2017, con el siguiente orden del día

- Verificación del quórum
- Informe Estado de actualización y/o ajustes del SIGA por Secretarías de Despacho (Caracterización de procesos, Indicadores de gestión por procesos, Mapa de Riesgos Institucional)
- Presentación Plan de Acción de actualización y divulgación
- Proposiciones y varios

c) 31 de Octubre de 2017, con el siguiente orden del día

- Verificación del quórum

- Presentación estado de actualización y/o ajustes del SIGA por Secretarías de Despacho
- Propositiones y varios

d) 19 de Diciembre de 2017, con el siguiente orden del día

- Verificación del quórum
- Informe Estado de actualización y/o ajustes del SIGA por Secretarías de Despacho (Procedimientos)
- Encuesta de Satisfacción del cliente
- Propositiones y varios



4. MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE

Objetivo General

Realizar la medición del grado de satisfacción de los servicios prestados por la secretarías de despacho desde el momento en que los usuarios acuden a la entidad a solicitar un servicio, hasta el momento en que se termina el servicio al usuario

Objetivos Específicos

- Conocer la percepción del usuario en cuanto a la celeridad de la atención y trámite de la prestación del servicio
- Verificar la calidad de la información y asesoría realizada al usuario con respecto al servicio solicitado
- Aprender del usuario la oportunidad de cómo se atendió el servicio solicitado
- Constatar la opinión del usuario frente a las alternativas y soluciones brindadas en función del servicio solicitado
- Identificar las oportunidades de mejora en los servicios en cuanto a la prestación de los servicios requeridos por el usuario
- Cuantificar el servicio que ofrece la entidad a los usuarios en términos de eficacia y eficiencia en cumplimiento de los objetivos y misión institucional

4.1. *La Encuesta de calificación y evaluación de servicios, socializada el día 28 de abril de 2017, se realizó con un tamaño de muestra de doscientos cincuenta (250) encuestas, por cada Secretaría de despacho, distribuidas como se muestra en la grafica siguiente*

Grafico 9. N° de Encuestas de calificación y evaluación de servicios aplicadas por Secretaría



Departamento del Quindío



Numero de encuestas aplicadas por Secretaría - Abril 28/2017

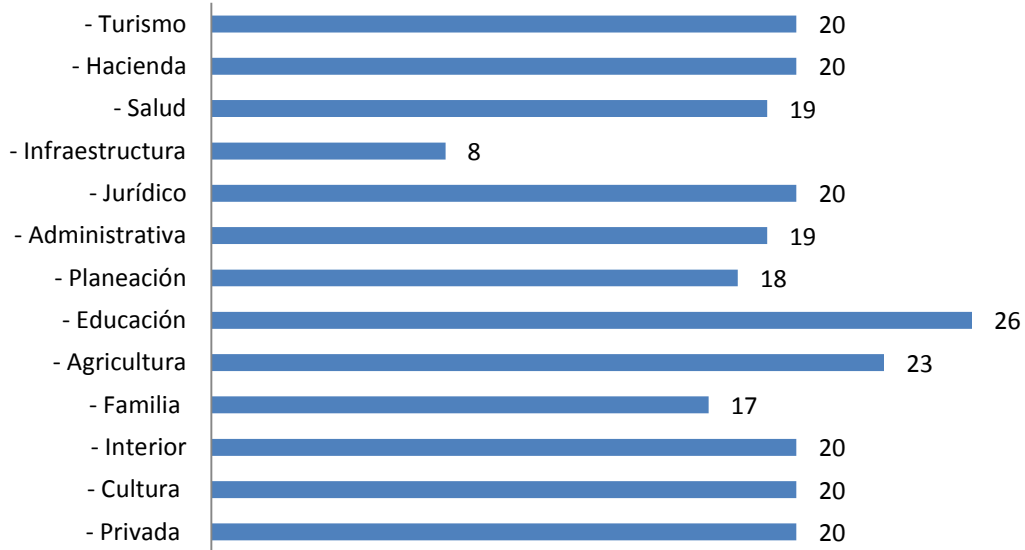
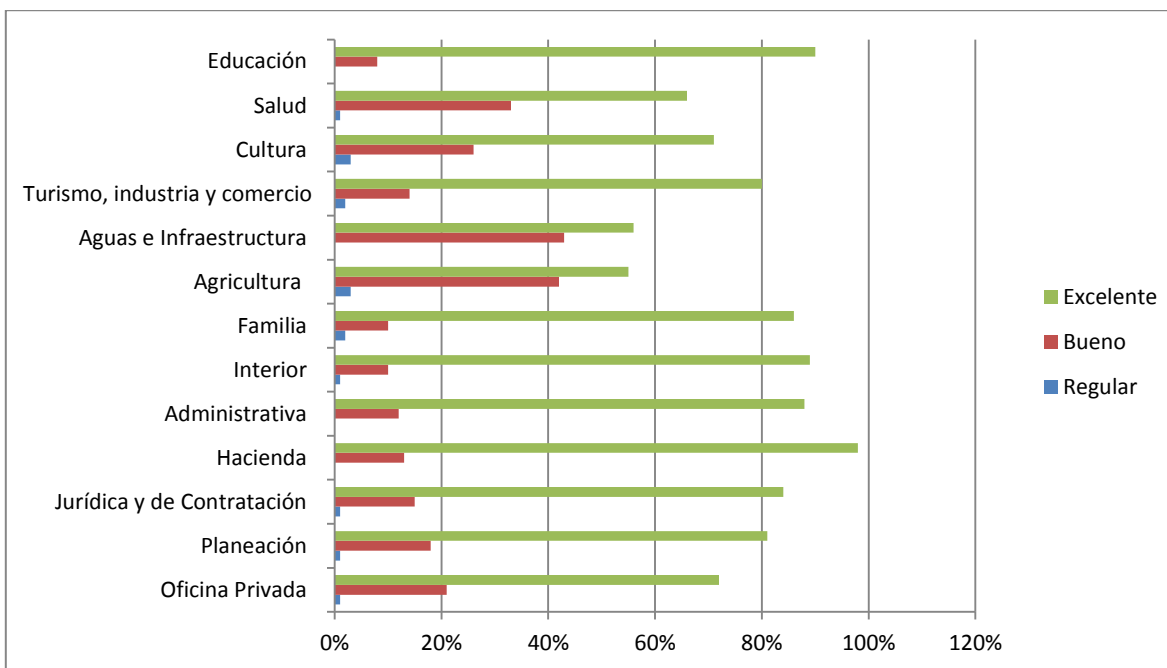


Tabla 6. Resultados de la aplicación de la Encuesta

SECRETARÍAS	CALIFICACIÓN PROMEDIO									
	1		2		3		4		5	
	P	MUY MALO	P	MALO	P	REGULAR	P	BUENO	P	EXCELENTE
Oficina Privada del Despacho	-	-	-	-	-	1%		21%	15	72%
Secretaría de Planeación	-	-	-	-	-	1%	2	18%	16	81%
Secretaría Jurídica y de Contratación	-	-	-	-	-	1%	3	15%	17	84%
Secretaría de Hacienda	-	-	-	-	-	-	3	13%	17	98%
Secretaría Administrativa	-	-	-	-	-	-	3	12%	17	88%
Secretaría de Interior	-	-	-	-	-	1%	3	10%	17	89%
Secretaría de Familia	-	-	-	-	1	2%	2	10%	14	86%
Secretaría de Agricultura Desarrollo Rural y M.A.	-	-	-	-	1	3%	4	42%	4	55%
Secretaría de Agua e Infraestructura		-			-	-	3	43#	5	56%
Secretaría de Turismo	-	-	-	-	0	2%	3	14%	17	80%
Secretaría de Cultura		-		-	1	3%	9	26%	14	71%
Salud						1%	5	33%	11	66%
Educación	-		-		-	-	2	8%	24	90%
TOTAL PROMEDIO					1	1%	3	21%	14	78%

Gráfico 10. Resultados obtenidos por Secretaría sectorial





Como conclusión general, según la muestra aplicada a los usuarios (250) que acudieron a las diferentes dependencias de la administración departamental, en busca de información y/o asesoría en algún servicio, el 78% manifestó que el servicio prestado por los servidores públicos de la entidad fue excelente en términos de eficiencia, eficacia y efectividad.

Observaciones manifestadas por los usuarios encuestados:

- Espacios insuficientes e inadecuados para la atención al usuario (Caso Secretaría de Familia e Interior (derechos humanos))
- Demoras en otorgamiento de citas
- Despacho del Gobernador con horario para atender al público

4.2. *La Encuesta de calificación y evaluación de servicios, socializada el día 28 de abril de 2017 se realizó con un tamaño de muestra de doscientos cincuenta y dos (252) encuestas, por cada Secretaría de despacho, distribuidas como se muestra en la grafica siguiente*

Grafico 11. N° de Encuestas de calificación y evaluación de servicios aplicadas por Secretaría

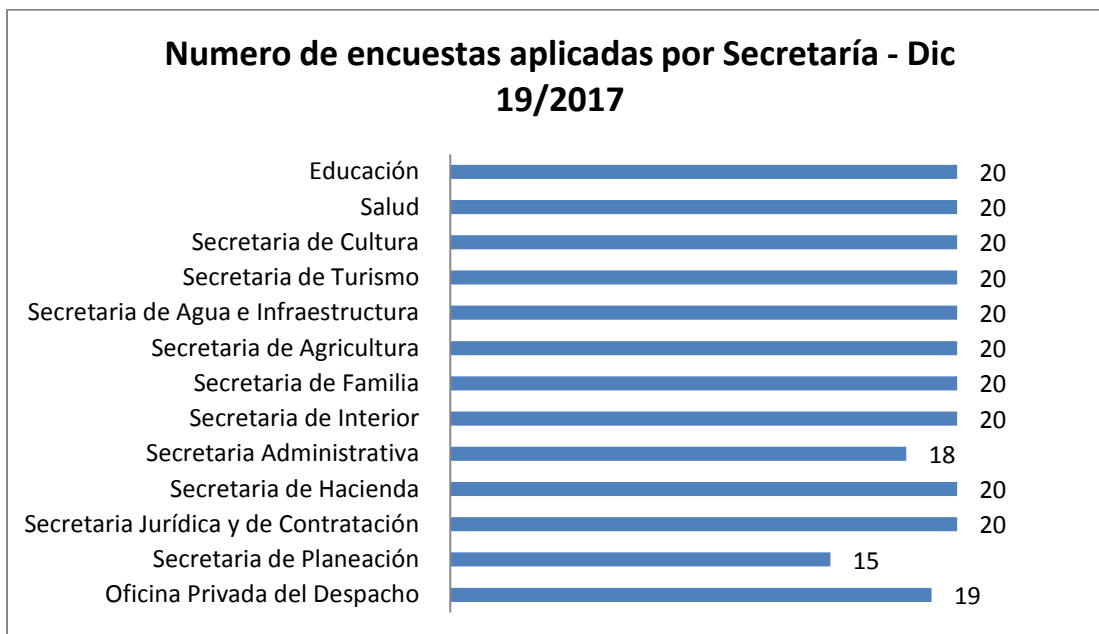
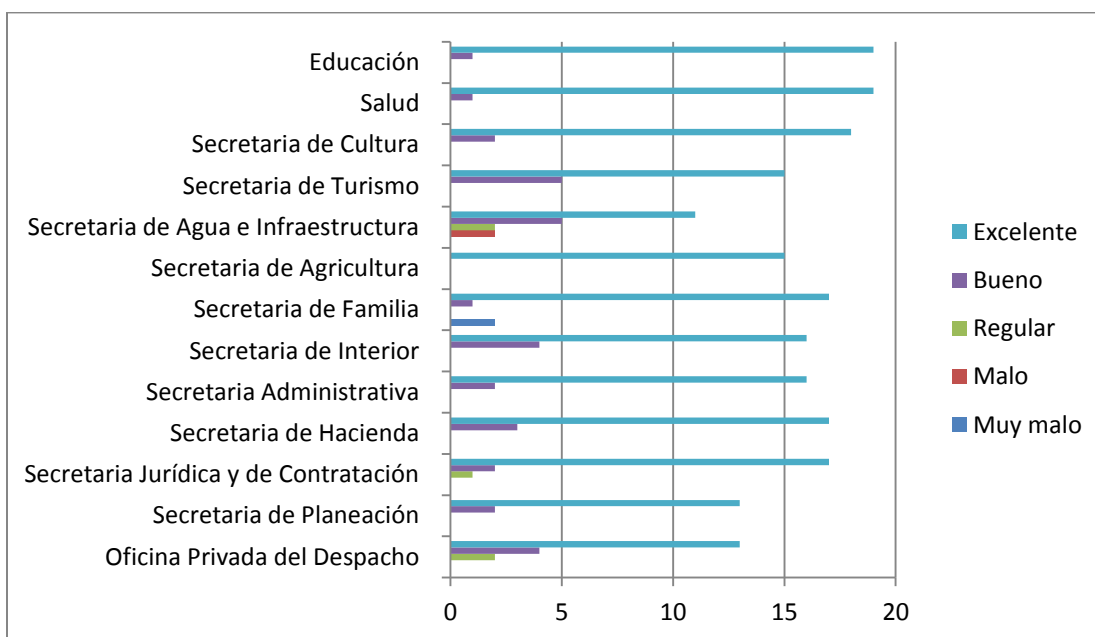


Tabla 7. Resultados de la aplicación de la Encuesta

SECRETARIAS	CALIFICACIÓN PROMEDIO									
	1		2		3		4		5	
	P	MUY MALO	P	MALO	P	REGULAR	P	BUENO	P	EXCELENTE
Oficina Privada del Despacho	-	-	-	-	2	4%	4	22%	13	62%
Secretaría de Planeación	-	-	-	-	-	-	2	11%	13	89%
Secretaría Jurídica y de Contratación	-	-	-	-	1	5%	2	11%	17	84%
Secretaría de Hacienda	-	-	-	-	-	-	3	13%	17	87%
Secretaría Administrativa	-	-	-	-	-	-	2	8%	16	92%
Secretaría de Interior	-	-	-	-	-	10%	4	21%	16	78%
Secretaría de Familia	2	8%	-	-	-	-	1	7%	17	85%
Secretaría de Agricultura Desarrollo Rural y M.A.	-	-	-	-	-	-	-	-	15	100%
Secretaría de Agua e Infraestructura	-	3%	2	8%	2	9%	5	24%	11	59%
Secretaría de Turismo	-	-	-	-	-	-	5	25%	15	75%
Secretaría de Cultura	-	-	-	-	-	-	2	12%	18	88%
Salud	-	-	-	-	-	-	1	4%	19	96%
Educación	-	-	-	-	-	1%	1	5%	19	94%
TOTAL PROMEDIO	0.2	1%	0.2	-	0.3	2%	2	13%	16	84%

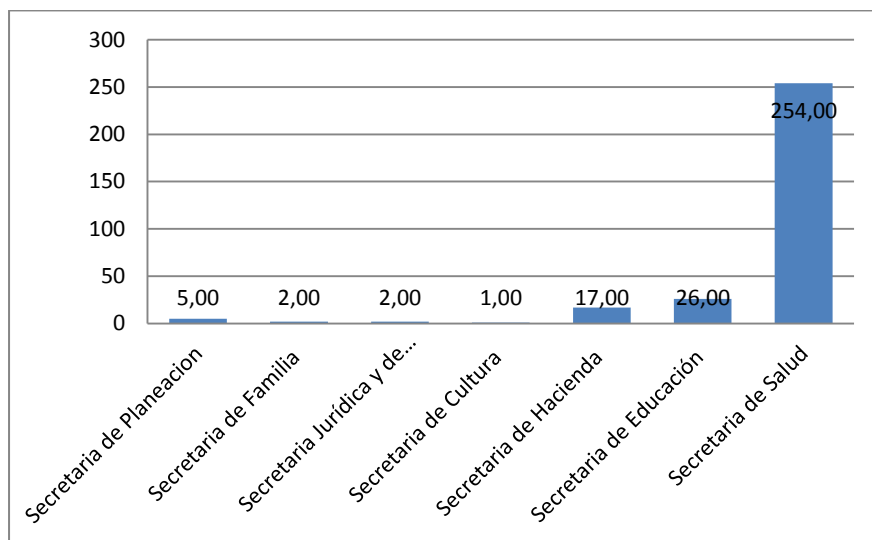
Grafico 10. Resultados obtenidos por Secretaria sectorial



Como conclusión general, según la muestra aplicada a los usuarios (252) que acudieron a las diferentes dependencias de la administración departamental, en busca de información y/o asesoría en algún servicio, el 84% manifestó que el servicio prestado por los servidores públicos de la entidad fue excelente en términos de eficiencia, eficacia y efectividad.

4.3. Actualización de Documentación por la Coordinación del SIGA

Grafico 11. Formatos y procedimientos implementados, actualizados y publicados - vigencia 2017



5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

➤ Ajuste del Decreto 1032 de 2016

De acuerdo con lo dispuesto en Decreto 1499 de 2017, y en la constante falta de quórum a las reuniones ordinarias del Equipo técnico, se propone el ajuste del Decreto y de los integrantes del Equipo.

➤ Necesidades de recursos

Se requieren recursos para realizar actividades encaminadas al conocimiento de la actualización del MECI, así como de la nueva actualización de la norma NTCGP 1000:2015, y aun mas importante lo dispuesto en el MIPG (modelo integrado de planeación y gestión), según el Decreto 1499 de 2017

➤ Oportunidades de mejora o casos de éxito

Adecuar el seguimiento a los componentes del sistema a los desarrollos tecnológicos que permitan, la consolidación de los reportes y consolidación de los informes y resultados de forma digital, siendo una opción viable el proveedor SEVEN

➤ Formación y capacitación

La acciones de formación y capacitación permiten generar o fortalecer competencia separa el mejor desempeño de los servidores públicos en lo referente al SIGA.



Departamento del Quindío



Gobernación del Quindío
Calle 20 No. 13-22
www.quindio.gov.co
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la Humanidad
Declarado por la UNESCO

PBX: 7 417700
direcciontecnica@quindio.gov.co