

GOBERNACIÓN DEL QUINDIO

INFORME EJECUTIVO ANUAL - MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECI VIGENCIA 2012

Radicado No:

1538

Subsistema de Control Estratégico

Avances

El Sistema Integrado de Gestión Administrativo - SIGA fue establecido en la Gobernación del Quindío con el proceso de modernización administrativa implementada en el año 2010, mediante el Decreto Número 1253. El SIGA integra el Sistema de Desarrollo Administrativo junto con el Sistema de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad. Dentro del proceso de modernización llevado a cabo por la administración departamental en el año 2012, La administración del SIGA está a cargo de un coordinador, el cual pertenece a la Dirección de Desarrollo Organizacional adscrito a la Secretaria de Planeación. La evaluación y seguimiento al proceso de Gestión y Resultados, lo realiza la Oficina de Control Interno de Gestión.

Durante el primer semestre del 2012 se llevo a cabo el proceso de reestructuración administrativa, con el fin de dar cumplimiento a cada uno de los proyectos y metas establecidas en el Plan de Desarrollo “Un Gobierno Firme, por un Quindío más humano 2012-2015” y de mejorar el modelo de operación por procesos. De igual manera la gestión de la planeación, de las diferentes Secretarías y Oficinas de la Gobernación del Quindío, se fundamenta en la ejecución de los Planes y Programas establecidos en el Plan de Desarrollo Departamental, incluidos dentro del Plan Indicativo, Plan Operativo Anual de Inversiones y el Plan de Acción; los cuales están sujetos a un seguimiento cuatrimestral por parte de la Secretaría de Planeación Departamental, con el fin de evaluar el cumplimiento de las metas establecidas, esta información es reportada por cada una de las Secretarías dando cumplimiento al fundamento del Autocontrol.

Se realizó seguimiento y actualización a la caracterización por procesos de cada una de las Secretarías que hacen parte de la Estructura Administrativa de la Gobernación del Quindío, permitiendo dar cumplimiento al componente de Direccionamiento Estratégico. Se actualizó el Modelo de Operación por Procesos de la Administración Central, mediante Decreto N° 085 de 2013, de acuerdo a la nueva estructura administrativa.

En desarrollo de la Política de Administración de Riesgo establecida por la Gobernación en el Código de Buen Gobierno, se realizó el seguimiento y actualización de los Mapas de Riesgo por Proceso de cada una de las Secretarías, que hacen parte de la nueva Estructura Administrativa de la administración central de la Gobernación del Quindío, este proceso se llevo a cabo durante los meses de Noviembre y Diciembre de 2012, por parte de la Dirección de Desarrollo Organizacional de la Secretaria de Planeación, con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno de Gestión y la participación de funcionarios de cada Secretaria; basado en la metodología de administración del riesgo adoptada por la entidad, los mapas de riesgos por proceso son publicados en Intranet, donde pueden ser consultados y monitoreados por los servidores públicos.

Dificultades

Una de las dificultades con la administración del SIGA se dio durante el proceso de modernización administrativa, al no contarse con una coordinación del comité; lo que representó que sólo durante el segundo semestre de ese año, se hayan retomado las actividades de ajuste y mantenimiento del sistema integrado de gestión de la entidad departamental, de acuerdo al Decreto N° 084 de 2013, por el cual se adoptan los roles del SIGA.

Dentro de la Política de Talento Humano, hay ausencia en la implementación del Plan de Capacitaciones para dar cumplimiento a las actividades del proceso de desarrollo del talento humano, principalmente en los temas de Salud ocupacional y Bienestar social.

La aplicación de los Procedimientos de Inducción y Re-inducción estuvieron enfocados en la difusión del Organigrama actual, el Manual de funciones y personal a cargo de la Gobernación del Quindío, producto del proceso de modernización administrativa, sin embargo estos procedimientos deben ampliarse, con el fin de cumplir con todas las actividades asignadas a la Secretaría Administrativa.

Con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad, la certificación se espera sea solicitada próximamente, los grandes cambios de los dos últimos procesos de modernización administrativa, conllevaron a ajustes y mantenimientos importantes, los cuales deben ser implementados en un plazo no inferior a un año, teniendo en cuenta que involucra a todos los servidores públicos y particulares que cumplen funciones públicas en la Administración Central Departamental.

Subsistema de Control de Gestión

Avances

A través de la Coordinación del Sistema Integrado de Gestión Administrativa - SIGA, se adelantó durante el segundo semestre del año 2012, el ajuste del Modelo de Operación por procesos, se establecieron y reorientaron los procedimientos adscritos a cada Secretaría de acuerdo a la caracterización de procesos, cumpliendo con la exigencia del Plan de Desarrollo y la reciente modernización administrativa.

En la plataforma de Intranet institucional, se vienen publicando por parte de la Coordinación del SIGA, los procedimientos, las caracterizaciones, los mapas de riesgos, el normograma, servicio no conforme y registros para cada Secretaría, después de cumplir con todo el proceso de actualización. Igualmente, se encuentra publicada información relacionada con el Contexto Estratégico, el Manual de Calidad y de Operación, el Código de Buen Gobierno, el Código de Ética, el Manual del Buen Trato al Usuario, Procedimientos obligatorios, matrices de controles, documentos internos, entre otra documentación del Sistema Integrado de Gestión Administrativa - SIGA, documentación que se actualiza en la medida que se gestionan los cambios a través de la Coordinación del sistema, los cuales serán también revaluados y ajustados.

La Gobernación del Quindío, cuenta con un sistema de información donde se publica información de carácter administrativo y financiera, Sistema de Información Geográfico - SIG, Sisben, Sistema General de Participaciones - SGP, Plan Departamental de Aguas - PDA, OCAD, Consulta de las Providencias Judiciales entre otros.

Dentro de la comunicación informativa y medios de comunicación, se cuenta con el portal Web e Intranet, donde se publica información corporativa e institucional, entre la que se encuentran documentos públicos, tales como: Plan de Desarrollo “Gobierno Firme, por un Quindío más Humano 2012- 2015”, Contratación, información de las dependencias, boletines institucionales diarios, etc. Complementariamente, se dispone de otro tipo de contenidos en el portal Web, servicios, trámites en línea y antitrámites en el marco de la estrategia de Gobierno en Línea, tales como el Impuesto Vehicular, y el Impuesto al Registro y al Consumo.

Los procesos de comunicación en el ejercicio de la Administración Departamental, son generados por la Dirección de la Tecnología de la Información y Comunicación - TIC adscrita a la Secretaría Administrativa, quien es el encargado de la actualización y mantenimiento del Portal WEB de la Gobernación apoyado por la Dirección de Comunicaciones adscrita al Despacho de la Señora Gobernadora. El Plan de Comunicaciones que formula la oficina de comunicaciones es transversal a cada secretaría

de la Gobernación del Quindío, y esta sujeto a revisiones y ajustes permanentemente, con el fin de cumplir con los objetivos institucionales y el Plan de Desarrollo.

La entidad elaboró y socializó el Manual de Buen Trato al Usuario de conformidad con la Ley 1474 de 2011.

Con respecto a la actualización de las Tablas de Retención Documental, la Entidad inició el diagnóstico en cada una de las Secretarías con respecto a la producción de documentos, con el propósito de actualizar la codificación y las series a cada proceso dentro del marco de la Ley 594 del 2000, artículo 24.

Dificultades

En lo que corresponde a Atención al ciudadano la administración dentro del proceso de modernización administrativa debe consolidar la dependencia que maneja lo correspondiente a Peticiones, Sugerencias y Reclamos en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Subsistema de Control de Evaluación

Avances

La Oficina de Control Interno de la Gobernación del Quindío, dentro del proceso de modernización administrativa llevado a cabo; paso de ser una dependencia asesora adscrita a la Secretaría Privada a una Jefatura del más alto nivel jerárquico, dependiendo directamente del Despacho de la Señora Gobernadora; de conformidad con lo establecido por la Ley 87 de 1993 y por la Ley 1474 de 2011, denominándose Oficina de Control Interno de Gestión.

La actual administración departamental cuenta con herramientas de autoevaluación para el conocimiento del Sistema Integrado de Gestión, encuestas, procesos, procedimientos, manuales, códigos y matrices de controles, entre otros productos de mejora de lenguaje institucional, herramientas que son publicadas en las redes internas de la entidad y en la Internet, para conocimiento de los clientes internos y externos.

La Oficina de Control Interno de Gestión, en cumplimiento de su rol evaluador, de seguimiento, acompañamiento y asesoría, administración del riesgo, fomento de la cultura del control en su relación con los entes externos de control, ejecutó de acuerdo al Plan Táctico propuesto para la vigencia de 2012, actividades de seguimiento a los Planes de mejoramiento Institucional suscritos con el Ente de Control departamental, seguimiento y evaluación a los mapas de riesgo, elaboración y presentación de informes trimestrales sobre austeridad en el gasto público, y la realización de auditorías internas programadas, evaluar y asesorar a las Secretarías en procesos administrativos y de gestión, de acuerdo a los requerimientos de la alta dirección.

Se presentó, discutió y aprobó en el Comité Coordinador de Control Interno y el Comité de Calidad, la actualización del Decreto mediante el cual se definen los roles del Sistema Integrado de la Gestión Administrativa – SIGA, para la administración central del departamento y se asignan funciones y responsabilidades del modelo de operación por procesos de la administración central. Igualmente se aprobó el proyecto de Actualización del Código de Ética y Código de Buen Gobierno.

Dificultades

Debido a la modernización administrativa llevada a cabo, es necesario que la Secretaría Administrativa lleve a cabo el Plan de Capacitación, continúe con el proceso de inducción y re-inducción tanto a los antiguos como a los nuevos funcionarios de la administración central y la actualización de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, la actualización de los documentos en Intranet, así como estructurar el Plan de Capacitación del programa de Salud Ocupacional.

Estado general del Sistema de Control Interno

El estado del Sistema de Control Interno de la Gobernación del Quindío para el 2012,

presenta un avance del 85.62% y la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad presenta un avance de 64%.

Los subsistemas que componen el Sistema de Control Interno presentaron los siguientes avances: subsistema de control estratégico 80% (semáforo amarillo), subsistema de control de gestión 85% (semáforo amarillo) y subsistema de control de evaluación (semáforo verde).

Los componentes de direccionamiento estratégico (94%), actividades de control (100%), autoevaluación (100%), evaluación independiente (100%) y planes de mejoramiento (100%) presentan concepto MECI calidad de semáforo verde. Los componentes de ambiente de control (75%), administración de riesgos (64%), información (71%) y comunicación pública (85%) presentan concepto MECI calidad de semáforo amarillo.

De los 29 Elementos que hacen parte del Sistema de Control Interno, 18 presentan concepto MECI calidad de semáforo verde con un promedio de avance del 100%, 10 presentan concepto MECI calidad de semáforo amarillo con un promedio de avance del 70% y 1 presenta concepto MECI calidad de semáforo rojo con un porcentaje de avance del 50%. Este Elemento que presenta debilidades es el del Desarrollo del Talento Humano, del componente ambiente de control.

Con relación a los hallazgos producto de las auditorías realizadas en la vigencia de 2012 por los entes de control (Contraloría General de la República y Contraloría General del Departamento) son: Treinta y dos (32) hallazgos con incidencia administrativa, cinco (5) hallazgos con incidencia fiscal y quince (15) hallazgos con incidencia disciplinaria. Disminuyendo los hallazgos con respecto a las vigencias anteriores.

Recomendaciones

- 1) Hacer inducción y reinducción a los funcionarios nuevos y antiguos para darles a conocer la misión, visión, objetivos, planes, programas, proyectos, modelo de operación, estructura, código disciplinario único, normatividad, y dar a conocer los cambios organizacionales, técnicos o normativos que se puedan presentar en la entidad. Lo que facilita la toma de decisiones y favorece el clima laboral, el compromiso y la transparencia.
- 2) La Dirección de Talento Humano debe propiciar periódicamente espacios de socialización al nivel directivo, con el fin de difundir y realizar seguimiento a las políticas de Talento Humano establecidas en el Código de Buen Gobierno.
- 3) Los Secretarios de Despacho y el nivel Directivo en general, deben de crear estrategias para motivar a los funcionarios de cada Secretaria, con el fin de que consulten de manera permanente la Intranet y el manejo del correo institucional.
- 4) Se recomiendan organizar jornadas de socialización de los mapas por procesos de la entidad y del Sistema Integral de Gestión Administrativa, por parte del equipo técnico del SIGA con cada una de las secretarías, y efectuar el respectivo seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión.
- 5) El nivel directivo (Secretarios de Despacho) deben socializar cuatrimestralmente con su equipo de trabajo, la Encuesta de Autoevaluación del DAFP y los informes de gestión producidos que emiten producto de la evaluación la Secretaría de Planeación y la Oficina de Control Interno; con el fin de dar valor agregado a la cultura del autocontrol y al logro de los objetivos institucionales.
- 6) Los Líderes de los procesos con el apoyo del representante del Equipo Técnico del SIGA (de cada secretaría), deben administrar y elaborar periódicamente los informes de seguimiento de riesgos y el contexto estratégico, en los formatos implementados en MECI. Con el fin de que se identifiquen nuevos factores de riesgo internos y externos, deben

identificarse cuales son las amenazas que ocasionan los factores externos y las debilidades que ocasionan los factores internos al cumplimiento de los objetivos institucionales de la Gobernación o de los procesos.

7) La entidad debe aplicar encuesta a la audiencia pública y evaluarlas cada que se realizan audiencias públicas de rendición de cuentas, procedimiento que se encuentra a cargo de la Secretaría de Planeación.

8) Es necesario consolidar la oficina de PQR de la entidad, con el fin de analizar y sistematizar periódicamente la información recibida por el cliente externo, de conformidad con la ley 1474 de 2011.

9) Socializar cuatrimestralmente la encuesta de Autocontrol MECI, con el fin de que los servidores públicos identifiquen y se apropien de las herramientas de control que regulan sus procesos en áreas de desempeño institucional.

10) Se hace necesario activar el uso del portal WEB institucional y de la intranet para desarrollar una cultura digital que permita la agilidad en trámites, servicios y en acceso a la información.

11) Volver obligatorio el uso del correo institucional para la información que se maneja entre los funcionarios y el público externo, ya que la plataforma tiene muchos correos que no son leídos ni aprovechados y se pierde la institucionalidad en la imagen de la gobernación, además de la pérdida de información vital para la continuidad de procesos, que con el cambio de funcionarios es casi imposible de recuperar.

12) Los Lideres de los procesos con el apoyo del representante del Equipo Técnico del SIGA (de cada secretaría), deben realizar la Encuesta de Satisfacción del Cliente (MECI – Calidad) semestralmente, con el fin de conocer la percepción que tienen los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que brinda la Gobernación.

13) El Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno debe realizar seguimiento a las recomendaciones implementadas en el Informe Ejecutivo Anual validado por la Gobernadora y solicitar a los Secretarios de despacho la realización y documentación de planes de mejoramiento (institucional, por procesos e individuales), conforme a los términos de plazo suscritos con las Contralorías Departamental y Nacional y/o con la Oficina de Control Interno de Gestión de la Gobernación.

Diligenciado por:	GLORIA INES MARIN BETANCOURT	Fecha:	27/02/2013 11:57:49 a.m.
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por:	SANDRA PAOLA HURTADO PALACIO	Fecha:	27/02/2013 11:58:52 a.m.