

SEGUNDO INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011

Marisol Gutiérrez Trujillo: Jefe de Control Interno

Período evaluado: Segundo

Fecha de elaboración: 7 de marzo de 2012

1. Subsistema de Control Estratégico

Avances.

La Planeación del Departamento se desarrolla consultando el Plan Nacional de Desarrollo, Plan Departamental de desarrollo, actualmente en proceso de consolidación, el cual se concertó con las comunidades de los diferentes municipios, Planes Sectoriales y los Planes de acciones por dependencia, los cuales apuntarán al fortalecimiento de la actualización de la misión, visión y política de calidad de la presente vigencia.

En la vigencia 2011 se revisaron nuevamente los procesos y procedimientos, mapas de riesgos, indicadores y planes de mejoramiento del sistema, además se fortalecieron las capacitaciones del sistema para conocer las bondades que brinda el sistema en el ejercicio de la prestación del servicio al usuario.

Se destacó el apoyo permanente de la alta Dirección al mantenimiento y mejoramiento de los Sistemas de Gestión de la Calidad y Control Interno, generando lineamientos y recomendaciones para el mejoramiento continuo.

Se realizó en la presente vigencia, revisión y ajuste a la caracterización de los procesos y a la política de administración del riesgo de acuerdo con la guía emitida por el DAFP.

Hay una búsqueda continua por el desarrollo del Talento Humano de manera integral, a través de la organización de eventos orientados a mejorar el clima organizacional y las competencias, donde se realizarán eventos orientados a las necesidades y funciones de los servidores públicos.

La Gobernación tiene una estructura funcional plana, con los niveles jerárquicos claramente establecidos, la cual la hace más flexible su organización, permitiendo un flujo de decisiones y comunicaciones más directas entre los ciudadanos y los servidores públicos. Actualmente existe una nueva administración donde se destaca los Grupos de Trabajo.

Dificultades.

La falta de un equipo multidisciplinario para abarcar todas las actividades que se realizan en la administración, lo cual nos ha dificultado la intervención revisión del aplicativo interno SIFA en el cual se refleja el desarrollo de los Planes de Acciones Anuales, referente a lo financiero, recursos de tesorería, almacén y la parte contable, encontrándose dificultades en el adecuado seguimiento y evaluación de los mismos. Igualmente se encontró dificultad para medir el grado de avance del sistema debido a las falencias que presenta el mismo programa.

La Planeación de las metas de la entidad se ha visto afectada por el exceso de trabajo generado por el proceso de concertación con los municipios el Plan de Desarrollo. Esta situación ha afectado igualmente la oportunidad en la atención al cliente externo.

Aunque los mapas de riesgos fueron revisados y ajustados por los líderes de los procesos, es necesario realizar el seguimiento a las acciones de control definidas para minimizar el riesgo en las operaciones que se realicen en la ejecución de los proyectos.

Acciones de mejora

Según lo ha dispuesto la oficina Control Interno en el mes de enero, ajustar la metodología de planeación de acuerdo a la nueva normatividad según los ajustes de las regalías para la vigencia 2012 con el fin de mejorar los seguimientos a los Planes de mejoramiento de los hallazgos encontrados y de los indicadores del Plan de Desarrollo para establecer únicamente aquellos que agreguen análisis a la gestión. Se tiene previsto Incluir como requerimiento dentro de la modernización de la oficina la sistematización de los informes de gestión e información para la vigencia 2012.

Seguimiento a los Planes de Mejoramiento de las diferentes auditorías realizadas a los procesos encontrados débiles y que deben ser reajustados para una mejor prestación de los servicios a los clientes.

2. Subsistema de Control de Gestión

Avances.

Al inicio de la presente vigencia se realizara revisión y ajuste a los siguientes temas:

El consolidado de evaluación a la implementación del Modelo Estándar de Control Interno Meci, es del **99.17%** con un desarrollo óptimo, aumentando en **2.86%** frente a la vigencia anterior. Dicha aumento se debió al compromiso de los servidores públicos en el cumplimiento de los planes de mejoramiento individual, los cuales seguiremos mejorando en esta vigencia.

Los procedimientos, guías y formatos de los procesos, las políticas de operación conforme a las funciones y responsabilidades de los servidores públicos que lidera la Secretaria General, manual de Calidad y demás documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se realizara la planeación de los ciclos de auditoría para al presente vigencia, seguimiento a los indicadores y se ajustaran los mismos por cada proceso que hace parte del Sistema de Gestión de Calidad, aunque el 90% de los indicadores presentan un comportamiento favorable, el 9% presenta una tendencia aceptable y el 1% presenta tendencia al incumplimiento de las metas establecidas, de los 151 indicadores existentes.

En el tema de información, la entidad cuenta con canales virtuales como la extranet, sistema que permite la comunicación e intercambio de Información de manera oportuna, entre la Gobernación del Huila y sus Funcionarios, Entidades Descentralizadas y Municipios permitiendo el desarrollo de su gestión de forma segura, integral y centralizada.

Bienestar social e incentivos a cargo de la Gobernación, Manuales de Funciones y Competencias laborales a cargo de Desarrollo Talento Humano, Norma Técnica de Calidad para el Sector Público 1000:2009, a cargo de la Secretaria General.

Se diseñaron las herramientas de medición de satisfacción del cliente interno y externo las cuales fueron socializadas en las secretarías involucradas, las cuales se realizaron con la comunidad, Alcaldes, clientes internos y oferentes y contratistas.

La Gobernación cuenta con recursos tecnológicos utilizados para la generación de información, orientados a soportar la gestión de las operaciones, mediante aplicativos SIFA

Aplicación de las Tablas de Retención Documental en todas las áreas de la Entidad. Además, cuenta con política de comunicaciones y canales de comunicación, los cuales permiten la comunicación a todos los servidores.

Se realiza seguimiento a la contratación de la entidad, donde se establece como factor primordial la transparencia, legalidad y eficiencia contractual.

Se realizó el análisis comparativo del consumo de **combustibles** vigencias 2007, 2008, 2009 y 2010; donde el incremento comparativo es el siguiente:

Vigencia 2007 a 2008 aumento el consumo 101.56%

Vigencia 2008 a 2009 aumento el consumo 44.50%

Vigencia 2009 a 2010 aumento el consumo 61.17%

Se realizó el análisis comparativo del gasto en **viáticos** vigencias 2007, 2008, 2009 y 2010; donde el incremento o disminución comparativo es el siguiente:

Vigencia 2007 a 2008 disminuyó el gasto 21.15%

Vigencia 2008 a 2009 aumento el gasto 41.62%

Vigencia 2009 a 2010 aumento el gasto 60.74%

Se realizó el análisis comparativo del consumo de los **servicios públicos** (Energía, agua, teléfonos fijos central, teléfonos fijos Bogotá y celulares) vigencias 2007, 2008, 2009 y 2010; donde el incremento o disminución comparativa es el siguiente:

Vigencia 2007 a 2008 disminuyó el consumo 15.19%

Vigencia 2008 a 2009 aumento el consumo 17.73%

Vigencia 2009 a 2010 aumento el consumo 37.27%

Dificultades.

El encargado de Atención al Cliente hace seguimiento sobre los reclamos presentados en contra de los servicios que presta la Gobernación reportando un total de 133 de los cuales se le dio respuesta 125, cuyo cumplimiento fue del 83% referente a la respuesta de los mismos.

Algunos procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, se encontraron desactualizados en algunos registros y documentación.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento al sistema de pasaportes encontrándose en custodia 78 pasaportes de los meses; Febrero, Marzo, Abril, Mayo, junio, julio, Septiembre, Octubre y Noviembre y 40 pasaportes de emergencia. El Departamento recaudo por concepto de pasaportes entregado a los ciudadanos del 1º al 25 de noviembre un total \$23.852.400 de 278 pasaportes, según recaudos de la oficina del Contribuyente.

Aunque en la Entidad se tienen establecidos procedimientos y guías para el manejo documental, se evidencia la necesidad de fortalecer su conocimiento.

En cuanto a los detalles de organización del archivo, se observó la necesidad de unificar criterios en cuanto a la forma de identificar los expedientes pues no en todos los casos se aplican los lineamientos de norma en la forma como lo ha dispuesto el Archivo de la Gobernación para la adecuada conservación de los documentos, y funcionalidad en su consulta y recuperación.

Acciones de mejora.

El encargado de Atención al Ciudadano, una vez recibe los reclamos, inicia un proceso de investigación para determinar las causas del reclamo. Si se detecta que el usuario tiene la razón se realizan las acciones necesarias, en coordinación con el área objeto del reclamo para subsanarlas lo más pronto posible

La Oficina Asesora de Planeación estableció controles y dinamizó los formatos que se deben llevar para la conformación del Plan de Desarrollo, cuya metodología fue enviada por el Departamento Administrativo de Planeación Bogotá.

De otra parte la Oficina de Control Interno, realizó seguimiento a los planes de mejoramiento referente a las no conformidades formuladas en los dos ciclos de auditoría.

3. Subsistema de Control de Evaluación

Avances.

De acuerdo con el Cronograma de Actividades de la Oficina de Control Interno, a la fecha se han realizaron 2 auditorías sobre los procesos del Sistema de Gestión Integrado y cumplimiento total del cronograma de actividades, lo que representa un avance del 80 %. Las auditorías de gestión se realizaron sobre los procesos que compone el mapa de procesos de la Gobernación,

La Contraloría General de la Nación, realizó auditoría sobre los recursos de regalías y sistema general de participaciones, encontrando hallazgos en las diferentes dependencias que manejan los recursos, los cuales se llevaron a planes de mejoramiento, para mejorar dichos hallazgos de acuerdo a los compromisos pactados por cada una de las dependencias involucradas.

Seguimiento a los plazos de respuesta a los PQR en la oficina de Atención al Cliente, que fueron repartidos a las diferentes dependencias, las cuales mejoraron en las respuestas oportunas a los clientes.

La Oficina de Control Interno realizó acompañamiento dentro de las auditorías a la implementación de la política de riesgos de los procesos, generando recomendaciones para el ajuste y mejora.

El ICONTEC hizo entrega formal de los Certificados de Gestión de Calidad en las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 en sus procesos misionales y de apoyo en el mes de septiembre.

Producto de dos auditorías interna de calidad, la Gobernación registra 85 hallazgos de los cuales 54 corresponden a la auditoría interna primer ciclo y 31 al segundo ciclo. Estos 85 hallazgos se encuentran en ejecución con las correspondientes acciones correctivas, las cuales en su mayoría ya están cerradas.

El primero ciclo, sirvió para establecer el nivel de adecuación frente a los modelos de gestión ISO 9001, NTC GP 1000 y MECI 1000. En este ciclo se tiene especial cuidado en observar si las mejores prácticas implementadas, vienen incidiendo favorablemente en el desempeño de los procesos. El segundo ciclo tiene por objeto evaluar la gestión frente al desempeño de los procesos, basado en las mediciones, los análisis, la mejora y el tratamiento que se viene ejerciendo sobre el producto no conforme

Dificultades.

Dificultad en la implementación de los planes de mejoramiento individuales y las Acciones de mejora. La Oficina de Control Interno y Talento Humano impulsaran la aplicación de este instrumento de control y de mejoramiento.

La Oficina de Control Interno realiza seguimiento permanente a las acciones de mejora establecidas en la última visita del ente certificador

Falta de un instrumento sistematizado que pueda evaluar y realizar seguimiento al desarrollo de los elementos, de tal forma que los planes de mejoramiento realizados por los hallazgos encontrados en las auditorías, se puedan monitorear en las fechas pactadas.


Acciones de mejora.

Continuar con la directriz de la secretaria General de evaluar y ajustar los indicadores y mapas de riesgos, con el fin de tomar a tiempo los correctivos necesarios para minimizar los efectos en la gestión de futuros procesos.

Asignar mayores recursos al rubro de salud ocupacional para beneficiar a un mayor número de funcionarios.

Continuar con el apoyo al desarrollo del Talento Humano como se ha hecho en la vigencia que termina impulsando importantes procesos de capacitación e incentivos.

Atentamente.



MARISOL GUTIERREZ TRUJILLO
Jefe