EVALUACION DE GESTIÓN POR DEPENDENCIAS OFICINA DE CONTROL INTERNO	Personería de Medellín Donde todos contamos

1. FECHA DE CORTE DE LA EVALUACIÓN: 31 de diciembre de 2017

2. DEPENDENCIA: Conciliaciones

2.1 Procesos/subprocesos directamente relacionados a la dependencia: Solución Alternativa de Conflictos

3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:
* Posicionar la Personería de Medellín a través de nuevas herramientas de comunicación y tecnología, mejorando la prestación del servicio y su evaluación, facilitando el acercamiento con la comunidad y cumpliendo sus expectativas.

4.COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO	5. MEDICION DE COMPROMISOS		
	5.1.ACTIVIDAD/META	5.2 RESULTADO	5.3ANÁLISIS/ OBSERVACIÓN
Virtualidad en Conciliaciones	Visitas a centros de conciliaciones virtules	*100%*	
	Socializaciòn con la oficina de sistemas el programa de virtualidad en conciliaciones	*100%*	
	Encuesta de analisis del entorno con los usuarios del centro de conciliaciòn	*100%*	
	Entrega de documento diagnostico de viabilidad del centro de conciliaciòn virtual	*100%*	
	Documento de estudio de diplomado virtual en conciliaciones	*100%*	
	Diplomado virtual en conciliaciones para Personeros muncipales	*0%*	No se ejecuta un diplomado planificado para el año
Plan de audiencias de conciliación en los Municipios	Documento de plan de necesidades para las conciliaciones en los municipios del departamento	*Estas actividades, que fueron establecidas a inicio del año 2017, se eliminan según resolución N° 120 del 04 de abril de 2017. Dicho cambio solo fue reportado a final de año, por tanto, en las evaluaciones de control interno (informes pormenorizados) que se realizaron hasta el mes de Octubre, estas actividades se consideraban y afectaron los porcentajes de ejecución reportados por esta Oficina*	
	Estrategias de comunicaciòn del servicios		
	Programaciòn de audiencias para el año		
	Realización audiencias de conciliaciòn en municipios		
Acompañamiento en la creación de centros de conciliación en las Personerías	Orientacion para la implementacion y creaciòn de centro de conciliaciones	*100%*	
	Orientación y acompañamiento a personeros que deseen crear centros de conciliaciones en los municipios o subregiones	*0%*	Se establece una meta de 22, sin embargo no hay evidencia de su ejecución
	Conciliaciones en la sede central	*100%*	Se planifican 2000 conciliaciones y se realizan 2427 (121%)*

Actividades Misionales	Conciliaciones en los corregimientos	*76%*	De 180 conciliaciones planificadas, se realizan 136.
	Realización de circulos de calidad	*100%*	
	Estructuraciòn de equipo de trabajo	*100%*	

6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DE DEPENDENCIA:

6.1 En cuanto al cumplimiento del PA-PO:

* Para efectos de la presente evaluación a la **gestión de la dependencia**, se establece como porcentaje máximo de cumplimiento en cada actividad un 100%, a fin de que las altas sobreejecuciones no afecten el cumplimiento general (promedio) de **todos** los compromisos pactados en el PA-PO.

Así, el porcentaje promedio de ejecución de todos los compromisos de esta dependencia es de un **81%**. Frente a las actividades de carácter estratégico (PA) este porcentaje es de un **75%**, básicamente por que no se alcanzan las metas de algunos compromisos relacionados a: Diplomado virtual en conciliaciones para Personeros y Acompañamiento a los Personeros que desean crear Centros de Conciliación.

Si bien la actividad misional de "Conciliaciones en la Sede Central" esta sobreejecutada (121%), el cumplimiento de la meta para las "Conciliacioens en Corregimientos" no alcanza el 80%.

En el último seguimiento de PA-PO presentado por la Oficina de Planeación, se hace alusión a una resolución que modifica sustancialmente el Plan de ACción asociado a esta Dependencia. Dicha resolución, la cual figura con fecha de **30 de abril de 2017** NO fue considerada en los seguimientos periodicos que hizo la Oficina de Planeación del PA-PO (hasta el mes de Octubre) y que reporta a la Oficina de Control Interno. Por tal situación, se observará inconsistencia de el presenten informe con respecto a los informes pormenorizados emitidos por la Oficina de Control Interno en el año 2017, en lo referente a la ejecución de los PA-PO.

6.2 En cuanto a los compromisos con la medición y seguimiento a los procesos relacionados:

A la fecha de elaboración de este informe se evidencia que los indicadores del proceso/subproceso asociado a esta dependencia y, los cuales se constituyen en herramienta indispensable para la medición y control del mismo, se encuentran desactualizados. Su última medición registra en el mes de Octubre de 2017.

6.3 En cuanto a los hallazgos de auditoría y los planes de mejora:

Se evidencia respuesta a los hallazgos de auditoría de calidad presentados en el año 2017. Se establecieron las respectivas acciones correctivas/perventivas y a la fecha se encuentran en ejecución.

No se establecen dentro del Plan de Mejoramiento Institucional, otras acciones correctivas o preventivas como respuesta a auditorías diferentes a las de calidad u otras actividades de control o fuentes de información.

8. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Fortalecer el proceso de Planeación Operativa a fin de que las metas que se se establezcan sean reales, alcanzables y a la vez retantes. Para tal fin, se recomienda realizar análisis del contexto institucional, de los datos históricos y de la demanda potencial de los servicios y acompañamientos relacionados a esta Dependencia.

Garantizar que se reporta de manera oportuna, y cumpliendo los requisitos y normativa interna, cualquier cambio que afecte el Plan Operativo o Plan de Acción de la Dependencia, a fin de que las Oficinas de Planeación y Control Interno puedan contar con información fiable en sus actividades de monitoreo, seguimiento y Auditoría y así evitar la distorsión en los indicadores o estadísticas que se generen.

Realizar control permanente de los indicadores y reportar sus resultados a la Oficina de Planeación en las condiciones definidas por las políticas internas de la Entidad dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

Establecer planes de mejora como respuesta a hallazgos o recomendaciones provenientes de otras fuentes (ej: Informes de evaluación a la atención de PQRS's, Informes de Satisfacción del Usuario, Servicio No Conforme, Evaluaciones a la gestión de riesgos, Análisis de Indicadores, etc)

9.FECHA: 24 de enero de 2018

10. FIRMA:

LINA MARÍA MURILLO PÉREZ
Jefe Oficina de Control Interno

	Ponderación		
Cumplimiento PA-F	0,8	*81%*	0,65
Medición y Seguim	0,1	*80%*	0,08
Planes de Mejora	0,1	*95%*	0,10
		Calificación para la EDL	0,83

R/ Feb 20/18

EVALUACION DE GESTIÓN POR DEPENDENCIAS OFICINA DE CONTROL INTERNO	Personería de Medellín Donde todos contamos

1. FECHA DE CORTE DE LA EVALUACIÓN: 31 de diciembre de 2017

2. DEPENDENCIA: Comunicaciones

2.1 Procesos/subprocesos directamente relacionados a la dependencia: Gestión de Comunicaciones

3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:

* Elevar la competitividad del talento humano y propiciar el mejoramiento de la calidad de vida con programas de bienestar social en un ambiente de comunicación interna efectiva, apoyado en el sistema de gestión de calidad

* Posicionar a la Personería de Medellín, a través de una comunicación que active la participación ciudadana aplicando nuevas herramientas tecnológicas que mejoren la prestación del servicio y facilite el acercamiento con la comunidad.

4.COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO	5. MEDICION DE COMPROMISOS		
	5.1.ACTIVIDAD/META	5.2 RESULTADO	5.3ANÁLISIS/ OBSERVACIÓN
Cultura P	**Campañas Internas de apropiación** (Procesos de sensibilización que pretendan contribuir a la Cultura P)	*100%*	Se establece como meta 10 campañas y se realizan 12 (120%)*.
	Campaña Interna de Viernestar Escenarios para la socialización de los avances en el plan estrtegicoatravés de la ludica, el juego y la diversion.	*100%*	
	Apersónate: Pieza de comunicación interna quincenal que permite socializar los contenidos del día a día como equipo	*100%*	
Estrategias de movilización ciudadana	**Personaton.** Estrategia de Movilizacion Ciudadana y articulacion Institucional que busca descentralizar los servicios misionales de la Personería de Medellin y de la Admon Mpal. Para las poblaciones más vulnerables de la Ciudad de Medellín.	*100%*	
	Concursos y campañas DDHH Concurso interunivesitario + Apoyo a iniciativas de la sociedad civil que le apunten a nuestro quehacer misional y contribuyan a empoderar a,la ciudadanía como actores activos.	*100%*	
	VOZ A VOZ. Estrategia de Promoción Social para la apropiacion ciudadana de La Personería de Medellín en sus 16 comunas y 5 corregimientos.	*100%*	
Estrategia Digital	**Micro videos informativos** transmision del especial de TV de serie en Youtube	*100%*	Se establece como meta 5 videos y se realizan 10 (200%)*.
	Redes sociales (twt, fb, inst, yt)	*100%*	
	Pagina web - administracion de nuevos contenidos	*100%*	
	Monitoreo de medios e informacion valorada	*100%*	

Posicionamiento y Publicidad	Comunicados + Boletines + Foto noticias+ (Formatos)	*100%*	
	Plan de medios de comunicación (pauta comercial)	*100%*	
	Inserto: (informe de gestión) distribuidos como inserto en 1 periódico local	*100%*	
	Unificación de imagen y Diseño- Suministro de impresos y material publicitario para la Personería de Medellín. diseño de Plegables, Caratulas, Campañas internas, Tarjetas; Avisos publicitarios;Observatorios; Avisos internos	*100%*	
	EVENTOS: Acompañamiento y apoyo a los eventos que se realicen en la Personería	*100%*	
	Souvenir	*100%*	
Otras actividades	Estructuración equipos de trabajo:	*100%*	
	Suscripciones a periodicos	*100%*	

6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DE DEPENDENCIA:

6.1 En cuanto al cumplimiento del PA-PO:

Así, el porcentaje promedio de ejecución de todos los compromisos de esta dependencia es de un **100%.**

Todos los compromisos/actividades del PA-PO se cumplieron de acuerdo a los registros y seguimientos realizados por la Oficina de Planeación

6.2 En cuanto a los compromisos con la medición y seguimiento a los procesos relacionados:

A la fecha de elaboración de este informe se evidencia que los indicadores del proceso/subproceso asociado a esta dependencia y, los cuales se constituyen en herrmienta indispensable para la medición y control del mismo, se encuentran desactualizados. Los indicadores *"Crecimiento de Usuarios de Facebook", "Crecimiento de Usuarios de Twitter" y "Crecimiento de Usuarios de YouTube"* registran su última medición a junio de 2017, mientras que los indicadores anuales *"Noticias Negativas", "Conocimiento Externo"* y *"EFiciencia Freepress",* no registran medición para la vigencia

6.3 En cuanto a los hallazgos de auditoría y los planes de mejora:

Se evidencia respuesta a los hallazgos de auditoría de calidad presentados en el año 2017. Se establecieron las respectivas acciones correctivas/perventivas , sin embargo, a 31 de de diceimbre de 2017, la mayor parte de estas se encuentran con retrasos en su ejecución.

No se establecen Planes de Mejora (AC o AP) como respuesta a auditorías diferentes a las de calidad u otras actividades de control o fuentes de información.

8. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO: Realizar control permanente de los indicadores y reportar sus resultados a la Oficina de Planeación en las condiciones definidas por las políticas internas de la Entidad dentro del Sistema de Gestión de la Calidad. Dar celeridad a la ejecución de acciones correctivas y preventivas orientadas a solucionar incumplimientos/riesgos detectados en las Auditorías Internas. Igualmente, se recomienda establecer planes de mejora como respuesta a hallazgos o recomendaciones provenientes de otras fuentes (ej: Informes de evaluación a la atención de PQRS's, Evaluaciones a la gestión de riesgos, , etc)
9.FECHA: 26 de enero de 2018
10. FIRMA: **LINA MARÍA MURILLO PÉREZ** **Jefe Oficina de Control Interno**

	Ponderación		
Cumplimiento PA-PO	0,8	*100%*	0,80
Medición y Seguimie	0,1	*30%*	0,03
Planes de Mejora	0,1	*90%*	0,09
		Calificación para la EDL	0,92

feb 5 - 2018.
11:30 am.

EVALUACION DE GESTIÓN POR DEPENDENCIAS OFICINA DE CONTROL INTERNO	Personería de Medellín Donde todos contamos

1. FECHA DE CORTE DE LA EVALUACIÓN: 31 de diciembre de 2017

2. DEPENDENCIA: Atenciòn al Pùblico

2.1 Procesos/subprocesos directamente relacionados a la dependencia: Guarda y Promoción de los DDHH/Atenciòn al Pùblico

3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA:

* Garantizar e impulsar todos los mecanismos con que cuenta la Entidad, para la protección de los derechos tanto por parte de los particulares como del Estado y vigilar que las entidades públicas municipales cumplan con sus misiones contempladas por la normatividad.
* Promover, proteger y defender de manera eficiente y eficaz los derechos humanos.
* Posicionar a la Personería de Medellín, a través de una comunicación que active la participación ciudadana aplicando nuevas herramientas tecnológicas que mejoren la prestación del servicio y facilite el acercamiento con la comunidad.

4.COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO	5. MEDICION DE COMPROMISOS		
	5.1.ACTIVIDAD/META	5.2 RESULTADO	5.3ANÁLISIS/ OBSERVACIÓN
Mejoramiento Continuo en la calidad del servicio, teniendo como piedra angular el respeto por el otro, oportunidad en la atención y comunicación eficiente con el usuario.	Realizar atención preliminar por profesionales (Abogados) en el filtro, para la respectiva asesoría frente al servicio solicitado y señalamiento de rutas de atención	*98%*	
	Implementar la atención personalizada por temáticas, designando los profesionales para ello.	*100%*	
	Realizar la atención telefónica a los usuarios (Call Center), designando Abogados que atiendan las líneas telefónicas que se establezcan para el efecto.	*92%*	
	Realizar estudio de tiempos de servicio que incluyan estrategias que permitan gestionar éste, reduciendo la causas de insatisfacción de nuestros usuarios externos.	*67%*	Se planifican seis estudios y solo se ejecutan cuatro.
	Implementar en el sistema SIP control de turnos por temáticas, mediante un software, que posea llamado de voz audible y visualización en pantalla, supervisión en tiempo real del estado actual del sistema, clasifiación, priorización y agendamiento de citas.	*100%*	
	Realizar jornadas de estudio y capacitación para los servidores públicos sobre distintos temas jurídicos que tocan con los servicios que se prestan en la Unidad de Atención al Público	*83%*	Se planifican seis jornadas y se ejecutan cinco.
	Suscribir convenios de cooperación con consultorios jurídicos de Universidades de la Ciudad de Medellín, debidamente acreditadas, para brindar asesorías respecto de los temas y competencia que le atañen a éstos.	*100%*	

	Realizar campaña de sensibilización sobre derechos y deberes del ciudadano y tiempos de espera en la atención.	*100%*	
	Realizar medición en tiempo real de los tiempos de espera en la atención al usuario y en general la creación de alarmas que informen sobre el desarrollo de la atención	*50%*	Se planifican cuatro estudios y solo se ejecutan dos.
	Realizar seguimiento a las acciones de tutela impetradas ante los Jueces de la República y dignosticar los resultados del seguimiento y presentar los informes a la alta Dirección.	*100%*	
Proteger y defender a la población vulnerable, en situación de riesgo, a través de una atención con enfoque diferencial, haciendo presencia activa en el Municipio de Medellín y sus Corregimientos.	Estructuración de equipos de trabajo mesa de víctimas	*100%*	
	Sensibilización, promoción y eleccción de la mesa de participacion de victimas 2017-2019	*100%*	
	Reuniones de carácter ordinario y extraordinario, mesa municipal de participación de víctimas de la secretaría técnica.	*100%*	
	Participaciòn en el plan integral de busqueda de persona dadas como desaparecidas en el marco del conflicto armado	*100%*	
	Habilitar y socializar el mecanismo de busqueda urgente	*100%*	
	informe del diseño del plan de trabajo mesa departamental sobre desaparicion forzada.	*57%*	Se establecen como meta siete informes y solo se elaboran cuatro
	Informe del diseño del plan de trabajo mesa municipal de participacion de victimas 2017 -2019	*100%*	
	Informe de implementación, protocolo de participación niños, niñas y adolescentes víctimas del conflicto armado (ICBF-Alcaldia de Medellín-Personería de Medellín- UARIV)	*100%*	
	Apoyo a fechas conmemorativas en el marco de los derechos humanos	*100%*	
	Realizar reuniones con actores estratégicos en asuntos de victimas	*83%*	Se planifican seis reuniones y se ejecutan cinco
	Creación de la mesa de infancia municipal de niños, niñas y adolescentes víctimas del conflicto armado colombiano	*100%*	
	Convocar a los actores estrategicos estatales y a los NNA para que participen en el proceso de ejecución de protocolo de participación de NNA.	*100%*	
	Capacitar al equipo de trabajo en temas de víctimas y de población en situación de discapacidad, que les permita adquirir las competencias necesarias para realizar una atención con tratamiento y enfoque diferencial	*100%*	Se establecen como meta 4 programas de capacitación y se ejecutan cinco (125%)*.
	Convocatoria promoción y elección de la nuevá mesa de victimas	*100%*	

	Realización de visitas a la población en situación de discapacidad severa con alto grado de vulnerabilidad a través de la Unidad de Discapacidad para realizar su atención, velar por la protección a sus derechos y realizar la intervención que se requiera.	*100%*	Se realizan dos visitas (a solicitud de parte)
Desconcentrar los servicios que tiene a cargo la Personería de Medellín, prestando atención al público en las comunas y corregimientos de la Ciudad, poniendo en marcha actividades de incidencia en campo y dando a conocer nuestra oferta institucional	Estructuración de equipos de trabajo para la Unidad de Atención al Público.	*100%*	
	Prestar los servicios que se tienen contemplados desde la Unidad de Atención al Público en los Corregimientos del Municipio de Medellín.	*100%*	
	Realizar ofertas institucionales sobre el manejo de la plataforma virtual para difundir la estrategia y su utilización.	*80%*	Se establecen diez informes y se ejecutan ocho
Diversificación de canales	Elaboración de tutelas de salud en línea	*100%*	Se establecen como meta 350 tutleas y se ejecutan 778 (222%)*.
	Implementación de nuevos servicios en la Plataforma virtual	*100%*	
	Lanzamiento y oferta institucional de los nuevos servicios en la Plataforma virtual en medios de comunicación	*0%*	No se evidencia en el seguimiento del PA-PO ejecución de esta actividad
	Gestionar acompañamiento profesional del Ministerio de las TICS y Findeter para proyecto Personería en Línea, que permita la construcción de aplicaciones web para la asesoría, acompañamiento y elaboración de acciones constitucionales y legales a nuestros usuarios.	*100%*	
	Realizar las tres etapas de acompañamiento del concurso "Emprende con datos", (Nivelación, descubrimiento de negocios y potenciación o desarrollo del producto) finalizando el proceso en la forma y requisitos establecidos.	*100%*	
	Desarrollar un producto o modelo de negocio acorde con las características del proyecto "Personería en línea", una vez culminadas las etapas de acompañamiento del Ministerio de las TICS y Findeter y presentar el proyecto a la Alta Dirección.	*100%*	

	Posibilitar encuentros para la socialización del proyecto "Personería en Línea" entre las distintas Personerías del País y demás entidades del Estado, con el fin de impulsarlo y poner en marcha o en funcionamiento la herramienta.	*67%*	Se establecen tres informes y se ejecutan dos.
	Asesorar jurídicamente a través del Call Center a los usuarios que lo requieran	*100%*	Se programan 1200 asesorías y se realizan 1209.
	Fortalecer la prestación del servicio de asesoría a los usuarios a través del correo electrónico INFO, resolver sus inquietudes de forma oportuna e informar sobre las rutas de atención.	*95%*	Se programas 1800 asesorías y se realizan 1714
Actividades Misionales	Acompañamiento al Plan Institucional	*92%*	Se programan 12 acompañamientos y se realizan 11.
	Registro de victima conflicto armado Diligenciar (FUDV)	*100%*	Se establece como meta 950 registros y se elaboran 1227 (129%)*.
	Realizar requerimientos a las entidades que vulneren de manera constante derechos fundamentales	*70%*	Se planifican 23 requerimientos y se ealizan 16.
	Atención a la población en situación de discapacidad	*100%*	Se realizan 3 atenciones (a solicitud de parte)
	Escrito accion de tutela	*96%*	Se programan 12500 tutelas y se realizan 11993
	Impugnacion fallo de tutela	*100%*	Se establece como meta 70 impugnaciones y se ejecutan 84 (120%)*.
	Incidente de desacato	*94%*	Se planifican 3800 incidentes y se ejecutan 3582
	Solicitud de cumplimiento de fallo de tutela	*65%*	Se planifican 653 solicitudes y se realizan 427.
	Seguimiento efectividad de la tutela	*23%*	De 12500 seguimientos planificados, sólo se ejecutan 2817
	Conciliacion extrajudicial en derecho	*100%*	Se establece como meta 2100 solicitudes y se ejecutan 2246 (109%)*.
	Solicitud Revision proceso penal	*90%*	Se ejecutan 199 de las 220 planificadas
	Solicitud revision proceso civil	*36%*	Sólo se ejecutan 9 de 25 planificadas
	Revision procesos de restablecimiento de derechos NNA	*76%*	De 365 revisiones planificadas, se ejecutan 277
	Reclamacion y seguimiento a derechos del consumidor	*71%*	De 140 reclamaciones planificadas, se ejecutan 99
	Derechos de peticion (Atención personal)	*62%*	Se planifican 2500 peticiones y se realizan 1547

Acciones de tutela virtual	*100%*	Se establece como meta 240 tutelas y se ejecutan 1238 (516%)*.
Asesorias personalizadas	*100%*	Se establece como meta 17.600 asesorías y se realizan 20045 (114%)*.
Asesorias telefónicas	*80%*	De 1200 asesorías planificadas, se ejecutan 962
Atención a través del sistema INFO	*98%*	Se ejecutan 1761 atenciones de las 1800 planificadas
Recepción queja	*88%*	De 24 quejas planificadas, se reciben 21
Revision debido proceso comisaria de familia	*100%*	Se establece como meta 40 revisiones y se realizan 65 (163%)*.
Recepcion procesos contravencionales Policia	*100%*	Se establece como meta 130 recepciones y se atienden 138 (106%)*.
Solicitud proteccion de tierras	*55%*	Se atienden 11 solicitudes.de 20 planificadas
Vigilancia a los actos de la administracion	*53%*	Se atienden 232 solicitudes de 440 planificadas
Solicitud de asistencia a eventos Interinstitucionales	*100%*	Se establece como meta 60 solicitudes y se atienden 131 (218%)*.
Solicitud Averiguacion Disciplinaria	*100%*	Se establece como meta 420 solicitudes y se atienden 588 (140%)*.
Cancelacion proteccion de tierras.	*40%*	Se atienden 8 solicitudes de 20 planificadas
Declaracion bajo juramento (de temas de vulneracion de derecho)	*23%*	Se atienden 7 declaraciones de 30 planificadas
Derecho de peticion interno	*84%*	Se planifican 1250 peticiones y se atienden 1049
Recurso reposicion y/o apelacion victimas	*36%*	Se planifican 1480 recursos y se atienden 528
Estudio y/o elaboracion de coadyuvancia acciones publicas	*78%*	Se realizan 7 estudios de 9 planificados
Estudio y/o elaboracion de accion popular	*85%*	Se realizan1 7 estudios de 20 planificados
Elaboracion concepto juridico	*100%*	Se establece como meta 65 conceptos y se realizan 74 (114%)*.
Revocatoria directa	*100%*	Se realizan 65 revocatorias (a solicitud de parte)
Solicitud estudio tutela especial	*80%*	Se atienden 48 solicitudes de 60 que se planificaron

Asesorias convenio Savia salud - EPS	*100%*	Se establece como meta 4247 asesorías y se realizan 5662 (133%)*.
Asesorias convenio Cafesalud	*100%*	Se establece como meta 870 asesorías y se realizan 1173 (135%)*.
Asesoria convenio coomeva	*100%*	Se establece como meta 1096 asesorías y se realizan 4843 (422%)*.
Asesorias convenio DSSA.	*94%*	Se realizan 808 asesorías de las 860 planificadas.
Asesorias facilitador UARIV	*100%*	Se establece como meta 4757 asesorías y se realizan 6540 (137%)*.
Realización de Círculos de Calidad	*100%*	Se realizan 6 círculos dutante el año

6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DE DEPENDENCIA:

6.1 En cuanto al cumplimiento del PA-PO:

* Para efectos de la presente evaluación a la **gestión de la dependencia**, se establece como porcentaje máximo de cumplimiento en cada actividad un 100%, a fin de que las altas sobreejecuciones no afecten el cumplimiento general (promedio) de **todos** los compromisos pactados en el PA-PO.

Así, el porcentaje promedio de ejecución de todos los compromisos de esta dependencia es de un **86%**. Frente a las actividades de carácter estratégico (PA) este porcentaje es de un 91%, básicamente por que no se alcanzan las metas de algunos compromisos relacionados a: estudios de tiempos de servicio y de espera, jornadas de capacitación a los servidores públicos, reuniones en asuntos de víctimas y oferta de los servicios virtuales.

Si bien dentro de las actividades misionales, se encuentran algunas altamente sobreejecutadas (ejemplo: acciones de tutela virtuales en 516%, asitencia a eventos interinstitucionales en 218% o Asesorías de Coomeva en 422%), muchas otras no alcanzan ni el 80% de ejecución según las metas establecidas (solicitudes de cumplimiento de fallos de tutela, seguimientos a la efectividad de la tutela, solicitudes de revisión de proceso civil, derechos de petición, solicitud protección de tierras, declaraciones bajo juramento, recursos de reposición y/o apelación de víctimas, entre otros).

6.2 En cuanto a los compromisos con la medición y seguimiento a los procesos relacionados:

A la fecha de elaboración de este informe se evidencia que los indicadores del subproceso asociado a esta dependencia se encuentran actualizados.

6.3 En cuanto a los hallazgos de auditoría y los planes de mejora:

Se evidencia respuesta a los 19 hallazgos de auditoría de calidad presentados en el año 2017, sin embargo cinco de estos, no contienen una acción correctiva/preventiva clara, orientada a subsanar el riesgo o incumplimiento (se registran las tareas realizadas en el marco del análisis de causa o se señala otra área o cargo responsable de resolverlo, más no se establece una adecuado plan de mejora)

No se establecen Planes de Mejora (AC o AP) como respuesta a auditorías diferentes a las de calidad u otras actividades de control o fuentes de información.

8. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Fortalecer el proceso de Planeación Operativa a fin de que las metas que se se establezcan sean reales, alcanzables y a la vez retantes. Para tal fin, se recomienda realizar análisis del contexto institucional, de los datos históricos y de la demanda potencial de los servicios y acompañamientos relacionados a esta Dependencia.

Fortalecer las actividades de mejoramiento continuo dentro de la Dependencia; realizar adecuado análisis de causas sobre los incumplimientos/riesgos relacionados al subproceso que lidera y establecer acciones conjuntas y completas involucrando todos los actores (áreas y cargos) que se requieran comprometer para las soluciones efectivas.

Igualmente se recomienda establecer planes de mejora como respuesta a hallazgos o recomendaciones provenientes de otras fuentes (ej: Informes de evaluación a la atención de PQRS's, Informes de Satisfacción del Usuario, Servicio No Conforme, Evaluaciones a la gestión de riesgos, Análisis de Indicadores, etc)

9.FECHA: 23 de enero de 2018

10. FIRMA:

LINA MARIA MURILLO PEREZ
Jefe Oficina de Control Interno

	Ponderación		
Cumplimiento PA-	0,8	*86%*	0,69
Medición y Seguin	0,1	*100%*	0,10
Planes de Mejora	0,1	*85%*	0,09
		Calificación para la EDL	0,88

05-02-2018.