

COMUNICACIÓN INTERNA

Fecha: 21 de noviembre de 2018

Para: Dr. Guillermo Duran Uribe
Personero Municipal

Dr. Mario Montoya Vanegas
Personero Auxiliar

Dr. Carlos Alberto Bayer
Jefe Oficina de Planeación

CC: Líderes de Proceso – Promotores de Calidad

Asunto: Informe Pormenorizado de Control Interno Julio 2018 – Octubre 2018

Respetados(as) Doctores(as):

La Oficina de Control Interno, dando cumplimiento a su Plan de Acción y Operativo y al artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, se permite presentar el Informe Pormenorizado al Sistema de Control Interno, correspondiente al periodo Julio 2018 – Octubre 2018.

Se solicita a todos los Líderes de Proceso, definir e implementar los Planes de Mejora pertinentes (acogiéndose al procedimiento de Mejoramiento Continuo) a fin de corregir las desviaciones y acatar recomendaciones que en este informe se presentan.

Esperando que los resultados de esta evaluación, aporten al mejoramiento de cada uno de sus procesos y a fortalecer el sistema de control de la Entidad.

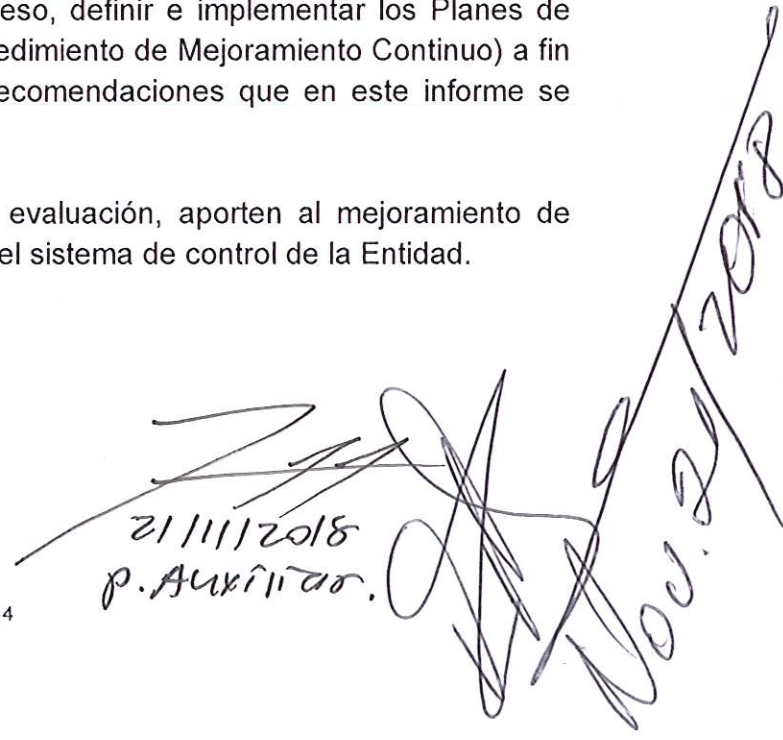
Cordialmente,


LINA MARÍA MURILLO PÉREZ
Jefe Oficina de Control Interno

LMMURILLO

Tarea: 9214





Monica Milena Tobon Lopez

De: Lina Maria Murillo Perez
Enviado el: miércoles, 21 de noviembre de 2018 10:09
Para: Lilliana Sierra Martinez; Andrea Marin Foronda; webmaster; Monica Milena Tobon Lopez
Asunto: Publicación web informe pormenorizado
Datos adjuntos: Informe_Pormenorizado_de_Control_Interno_Jul-Oct_2018 RDO.pdf

Cordial Saludo,

Dando cumplimiento a la Ley de transparencia y la Ley 1474 de 2011, solicito se publique en la Web, el informe que adjunto a este correo

De antemano gracias por la atención y colaboración.

Saludos



Personería de Medellín
Lina Maria Murillo Perez
Jefe Control Interno
Control Interno
Centro Cultural Plaza la Libertad Carrera 53A No 42 - 101
Telephone: +57 (4) 3849999 - Ext 234 / Fax: +57 (4) 3811847
Email: LMMURILLO@personeriamedellin.gov.co



Donde todos cuentan

Firma Digital Electrónica Decreto 2364 del 2012
Por favor no imprima este correo a menos que sea necesario

AVISO LEGAL: El contenido de este mensaje de correo electrónico, incluidos los ficheros adjuntos, es confidencial y está protegido por la Constitución Colombiana,

que garantiza la inviolabilidad de la correspondencia. Si usted recibe este mensaje por error, por favor póngase en contacto con el remitente para informarle de este hecho, y no difunda su contenido ni haga copias. *** Este mensaje ha sido verificado con herramientas de eliminación de virus y contenido malicioso *** Este aviso legal ha sido incorporado automáticamente al mensaje.



**INFORME PORMENORIZADO DEL SISTEMA DE
CONTROL INTERNO DE LA PERSONERÍA DE MEDELLÍN**

PERIODO: Julio – Octubre 2018

Elaborado por:

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Medellín, 21 de noviembre de 2018

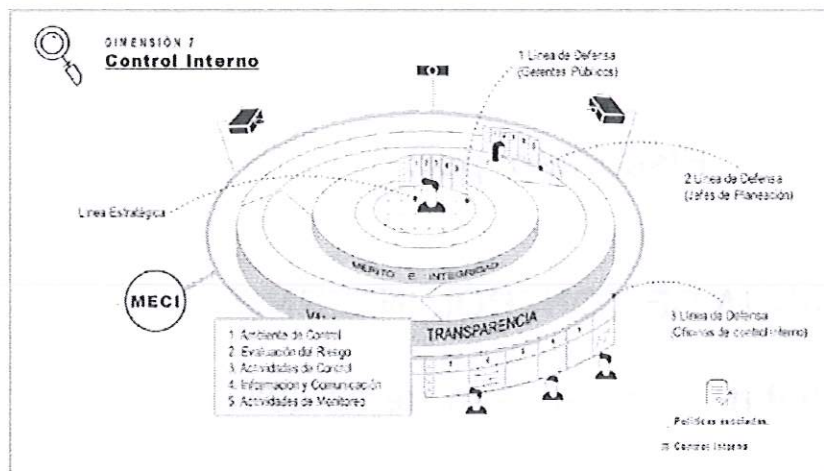
1. INTRODUCCIÓN

Con el fin de dar cumplimiento al artículo 9° de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de la Personería de Medellín, a través de un ejercicio permanente de seguimiento a la gestión institucional, consolida de manera **cuatrimestral** el Informe Pormenorizado de Control Interno, el cual se desarrolla según el Modelo Estándar de Control Interno MECI.

El Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017 el cual modifica el decreto 1083 de 2015 y en su artículo 2° establece: *Artículo 2.2.23.2 Actualización del Modelo Estándar de Control Interno. La actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI, se efectuará a través del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual será de obligatorio cumplimiento y aplicación para las entidades y organismos a los que hace referencia el artículo 5° de la Ley 87 de 1993.*

El Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, dentro de su 7ª dimensión (Control Interno), describe la nueva estructura del MECI, señalando que ésta nueva versión “busca una alineación a las buenas prácticas de control interno referenciadas desde el modelo COSO” y por tanto, se fundamenta en los cinco componentes que propone este estándar internacional: i) **Ambiente de Control**, ii) **Administración del Riesgo**, iii) **Actividades de control**, iv) **Información y Comunicación** y v) **Actividades de Monitoreo**.

Ilustración 1. Dimensión de Control Interno MIPG



Fuente: Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. 2017

La Ilustración N° 1, muestra el modelo actualizado MECI, el cual contiene además, un esquema de asignación de responsabilidades y roles para el control en toda la Entidad, a través de cuatro líneas de defensa:

- *Línea Estratégica:* Alta Dirección y el equipo directivo.
- *Primera Línea:* Líderes y Gerentes Públicos
- *Segunda Línea:* Jefes de planeación o servidores responsables del monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo
- *Tercera Línea:* Oficina de Control Interno

Considerando entonces el esquema MECI:2017, el presente informe busca describir de manera detallada el estado de cada uno de los componentes del sistema de control interno, teniendo en cuenta las actuaciones dentro de cada una de las líneas de defensa y el desempeño de todos procesos de la entidad en el periodo **Julio 2018 – Octubre 2018**

2. METODOLOGÍA

Para la elaboración del Informe Pormenorizado de Control Interno (Julio 2018 – Octubre 2018), se consideraron los siguientes insumos:

- Resultados de auditorías y seguimientos que la Oficina de Control Interno desarrolló dentro del periodo.
- Informes sobre controles y desempeño de los procesos, remitidos por los Líderes de Talento Humano, Gestión de Comunicaciones, Gestión Documental, Planeación Institucional e Informática

3. RESULTADOS

3.1 COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

3.1.1 Compromiso con la integridad (valores) y principios del servicio público

Bajo la Coordinación del proceso de Gestión de Talento Humano y con la participación activa del Comité de Ética y Buen Gobierno de la Personería de Medellín, se dio fin al proyecto de actualización del Código de Ética y Buen Gobierno.

Bajo la Resolución N° 432 del 29 de agosto de 2018, se adopta el nuevo Código de Ética y Buen Gobierno, el cual se desarrolla bajo el siguiente esquema:

Orientación estratégica de la Personería de Medellín

- Identificación y naturaleza
- Misión de la Personería de Medellín
- Visión de la Personería de Medellín

- Valores (honestidad, responsabilidad, compromiso, transparencia, justicia, libertad, tolerancia, respeto, igualdad, diligencia)
- Principios de la Personería
- Ideario ético de la Personería (frente a los servidores, frente a la comunidad, frente a las entidades, frente a los proveedores,

Políticas y compromisos éticos y de buen gobierno´

- Políticas administrativas y de gestión
- Colaboración interinstitucional en la promoción de prácticas de Buen Gobierno
- Compromiso con la Personería de Medellín
- Compromiso con la Sociedad
- Compromiso con los Órganos de Control Externos
- Compromiso con la administración de riesgos
- Compromiso frente a los conflictos de intereses
- Compromiso con la comunicación organizacional
- Compromiso de confidencialidad
- Compromiso con la circulación y divulgación de la información
- Compromiso con la Información y comunicación con la sociedad
- Compromiso con la protección y el desarrollo del Talento Humano
- Compromiso con los contratistas y Proveedores
- Compromiso de Transparencia y corresponsabilidad con los gremios económicos
- Compromiso con el medio ambiente

Administración del Código de Ética y de Buen Gobierno

- Comité de Ética y Buen Gobierno

Alcance del Código de Ética y Buen Gobierno

Vigencia del Código de Ética y Buen Gobierno

Sensibilización y divulgación del Código de Ética y Buen Gobierno

Reforma del Código de Ética y Buen Gobierno

Glosario de Términos

EL código fue publicado en la página web de la entidad y en Personet, y actualmente se desarrolla, junto con la Oficina de Comunicaciones, una campaña interna para su divulgación y promoción.

3.1.2 Gestión Estratégica del Talento Humano (capacitación, evaluación y calidad de vida laboral)

En el periodo Julio 2018 – Octubre 2018 ingresaron a la entidad cinco nuevos funcionarios, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla 1. Nuevos ingresos periodo Julio 2018 – Octubre 2018

Nombre	Cargo	Dependencia
Leidy Jimenez Echavarria	Profesional Universitaria	Vigilancia de la Conducta Oficial
Catalina María Gómez Arroyave	Profesional Universitaria	Unidad para la Guarda y Promoción de los Derechos Humanos
Jordán Daniel Lopera García	Auxiliar Administrativa	Personería Auxiliar – Gestión Financiera
Alexandra Munera Cardona	Auxiliar Administrativa	Unidad para la Protección de Interés Público – Centro de Conciliaciones
Jorge Ivan Hoyos Tabares	Personero Delegado 17	Unidad para la Guarda y Promoción de los Derechos Humanos

Tres de estos funcionarios recibieron el respectivo proceso de Inducción (Leidy Jimenez, Catalina M. Gómez y Jordan Daniel Lopera). Los funcionarios Alexandra Munera y Jorge Ivan Hoyos, no han recibido la inducción a la fecha, sin embargo, están programados para realizar esta actividad el día 16 de noviembre de 2018.

Tanto los cinco nuevos funcionarios citados en la tabla 1, como la Auxiliar administrativa Lucelly Lopez Valencia (a quién se le realizó un traslado de la Personería Auxiliar a la Unidad de Disciplinarios), recibieron el respectivo entrenamiento en el puesto de trabajo

En cuanto al Plan Institucional de Capacitación para el año 2018, adoptado mediante la Resolución 115 del 22 de marzo de 2018, el subproceso de Talento Humano viene liderando su respectiva ejecución. Según estadísticas presentadas por la Personería Auxiliar, se estima que el Plan de Capacitación, a 31 de Octubre de 2018, **se ha ejecutado en un 77,2%**. En la Tabla N°2 se describen las actividades de formación (internas y externas) que se han llevado a cabo, en el marco del Plan, dentro del periodo Julio 2018 – Octubre 2018. En la Tabla N° 3 se relacionan las comisiones de servicio correspondientes a este mismo periodo.

Tabla 2. Actividades de capacitación Julio 2018 – Octubre 2018

Fecha	Tema capacitación	Institución	N° asistentes
09 y 10 de agosto de 2018	Etapas en el Derecho Disciplinario	ESAP	27
29 de agosto y 03 de septiembre de 2018	Manejo del Sicaac: Datos personales de conciliadores y árbitros Hechos y pretensiones de las conciliaciones Acuerdos logrados Conflictividad Datos de demografía, estrato social, educación y	Universidad de Medellín	9

	población		
04, 19 y 24 de septiembre de 2018	Indicadores: Elementos para la formulación de indicadores Metodología para el diseño y construcción de indicadores Indicadores de eficacia, efectividad, productividad y financieros Metas, semáforos, responsables	Universidad de Medellín	19
13, 20 y 27 de septiembre de 2018	Actualización jurisprudencial en temas de salud: Estabilidad laboral reforzada de los trabajadores con fuero de la salud Estabilidad laboral reforzada de las mujeres en periodo de gestación Trámite de cobro de incapacidades ante el sistema	Universidad de Medellín	26
01 y 08 de octubre	Régimen de inhabilidades e incompatibilidades: Naturaleza Jurídica Marco teórico justificatorio del régimen Régimen constitucional y legal de las inhabilidades en materia de contratación estatal Excepciones a las inhabilidades e incompatibilidades	Universidad de Medellín	19
03 y 18 de octubre de 2018	Protección de datos personales: Aspectos jurídicos del programa integral de gestión de datos personales – PIGDP Seguridad de la información Registro Nacional de Base de Datos	Universidad de Medellín	23
11 de octubre de 2018	Ley de Transparencia y Estatuto Anticorrupción	ESAP	26
24 y 30 de octubre	Gestión Integral de Proyectos: Gestión Integral de Proyectos Aspectos económicos y financieros Análisis de alternativas Programación, seguimiento y gestión de proyectos	Universidad de Medellín	23

Tabla 3. Comisiones de Servicio Julio 2018 – Octubre 2018

Fecha	Nombre evento / Tema de la Comisión	Institución	Asistentes
11, 12 y 13 de julio de 2018	VII Congreso Nacional de Derecho Disciplinario	F & C Consultores (Bogotá D.C)	Maria Ximena Pereira, Joaquín Bernardo Hernandez
29, 30 y 31 de agosto de 2018	XII Foro Internacional de Calidad "Transformación cultural organizacional,	ICONTEC (Cartagena)	Carlos Alberto Bayer, Diego Hernando Zuluaga, Maria Catalina Diez, Mario Montoya Vanegas

	una apuesta en el presente para el futuro”		Jaime Alberto Cárdenas, Juan Fernando Duque, Juan Fernando Gómez
13, 14 y 15 de septiembre de 2018	Buenas prácticas para la realización de auditorías internas	CENDAP (Cartagena)	Lina Murillo, Elizabeth Cuellar, Diana Guerra, Andrea Quirama, Liliana Ravagli
21 de septiembre de 2018	Modelo preventivo (Vigilancia)	Instituto de Estudios del Ministerio Público	Martha Isabel Muñoz, Julian Valencia Ramirez, Leidy Jimenez, Andrea Quirama, Alejandra Arango, Olga Lucia Mesa, Diana Cecilia Valderrama, Cesar Maya, Jaime Cárdenas, Elkin Dario Rueda, Anngy Milena Uribe, Jhonatan Estiven Villada, Mario Montoya Vanegas
18, 19 y 20 de Octubre	Plan Decenal de Fútbol, Asunto de Todos	Personería de Bucaramanga	Mario Montoya Vanegas

Las comisiones relacionadas en la tabla anterior corresponden a la información que provee la Personería Auxiliar para este informe, sin embargo, se detectan algunas imprecisiones en estos datos, por ejemplo, el evento “Buenas prácticas para la realización de auditorías internas” los días 13, 14 y 15 de septiembre NO se constituye en una Comisión de Servicios. Este evento se ejecuta como incentivo al Equipo Auditor según lo establecido en el Programa de Bienestar e Incentivos. Situación similar se presenta con la Comisión “XII Foro Internacional de Calidad”, para la cual, algunos de los participantes (auditores), asisten en el marco del incentivo, más no, desarrollando una comisión.

Ante esta situación, el 14 de noviembre de 2018, la Oficina de Control Interno, solicitó aclaración a la Personería Auxiliar, pero para la fecha de emisión de este informe, no se obtuvo respuesta alguna.

Además de las actividades de formación descritas anteriormente, la Personería llevo a cabo, el 11 de septiembre de 2018, una jornada de reinducción donde se contó con la participación de 121 servidores. Los temas desarrollados en dicha jornada fueron los siguientes:

- Actualización de las normas sobre inhabilidades e incompatibilidades y de las que regulan la moral administrativa.
- Reformas en la organización del estado y de sus funciones
- Reorientación de la misión institucional. Cambios en las funciones de las dependencias y/o puestos de trabajo.
- Sentido de pertenencias e identidad de los empleados con la entidad
- Normas y decisiones para la prevención y supresión de la corrupción.
- Nuevas disposiciones en materia de administración de recursos humanos

- Recepción, trámite y respuesta de las quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos. (PQRSR)

Frente al Plan Institucional de Bienestar Social e Incentivos para la vigencia 2018, adoptado por la resolución 091 del 09 de marzo de 2018, la Personería Auxiliar informa su avance de ejecución como se describe en las Tabla N° 4.

Tabla 4. Ejecución Presupuestal Plan de Bienestar e Incentivos a Octubre 2018 (solo incluye programas con presupuesto asignado)

Programa	Presupuesto	Ejecutado	% Ejec.
Calamidad	\$30.000.000	\$11.575.000	38,5%
Caminata ecológica	\$5.000.000	\$5.000.000	100%
Clima Laboral	\$7.500.000	\$3.020.000	60,4%
Exaltaciones	\$20.000.000	\$20.000.000	100%
Gastronomía	\$3.500.000	\$3.500.000	0%
Integración Familiar	\$18.719.820	\$18.719.820	100%
Jornada de Bienestar para Empleados	\$11.280.180	\$0	0%
Integración Navideña	\$45.000.000	\$0	0%
Masajes anti estrés	\$3.500.000	\$0	70%
Promoción del tiempo libre	\$75.000.000	\$60.000.000	80%
Retiro laboral asistido	\$11.000.000	\$10.703.942	0%
Turismo Regional	\$5.500.000	\$0	0%
Vamos a teatro	\$8.500.000	\$0	0%
Jornada Lúdica Formativa auditores	\$16.500.000	\$16.499.997	100%
Vivienda	\$476.000.000	\$476.000.000	100%
Estímulo educación superior	\$50.000.000	\$38.531.276	72,6%
Grupos de trabajo	\$3.500.000	\$0	0%
Mejores empleados	\$19.000.000	\$18.749.808	100%

Algunas de las cifras presentadas en esta tabla son inconsistentes con respecto al contenido de la Resolución 091 del 09 de marzo de 2018 (Plan de Bienestar e Incentivos 2018). El presupuesto reportado para los programas "Clima Laboral", "Integración Familiar", "Integración Navideña", "Jornada de Bienestar para Empleados", no coincide con el presupuesto asignado por la Resolución 091 de 2018. Adicionalmente, tal y como se observa en la tabla N°4, el porcentaje de ejecución de los programas "Gastronomía", "Masaje Anti-estrés", "Retiro Laboral Asistido" y "Mejores Empleados" no concuerda con la cifra del monto ejecutado versus el presupuestado. Así entonces, no es posible determinar si el porcentaje de ejecución de los programas que reporta la Personería Auxiliar, es con base al número de actividades o eventos ejecutados, o con base al presupuesto ejecutado.

El día 14 de noviembre de 2018, se solicitó aclaración de estas situaciones a la Personería Auxiliar, pero para la fecha de emisión de este informe, no se obtuvo respuesta alguna.

Dentro de este periodo de evaluación (Jul-Oct 2018) se realizó la exaltación a los mejores empleados, una caminata ecológica al Municipio de Angelopolis, y para los pre pensionados, se dictaron charlas en finanzas personales, asesoría jurídica y proyecto de vida.

En la tabla N°5 se citan los beneficiarios del programa “Promoción del Tiempo Libre y Actividades Saludables” reportados por la Personería Auxiliar, para el periodo Julio 2018 – Octubre 2018.

Tabla 5. Ejecución programa “Promoción del Tiempo Libre y Actividades Saludables” Julio – Octubre 2018

Nombre del Servidor	Monto otorgado
Yenny Teresita Serna Montoya	\$750.000
Liliana Maria Molina Ramirez	\$750.000
Martha Isabel Muñoz Gaviria	\$750.000
Julian Valencia Ramirez	\$750.000
Maria Mercedes Garcia Valencia	\$750.000
Diego Holguin Henao	\$750.000
David Andres Ospina Saldarriaga	\$750.000
Maria Cristina Marin Bohórquez	\$750.000
Juan Camilo Taborda Carrasquilla	\$750.000
Ivan Darío Torres Cano	\$750.000
Elver Andres Mesa Acevedo	\$750.000
Maria Yolanda Giraldo	\$750.000
Lina Maria Murillo Perez	\$750.000
Monica Tobon Lopez	\$750.000
Gustavo Adolfo Soto Marin	\$750.000
Luisa Fernanda Valle Palacio	\$750.000
Jhonatan Estiven Villada	\$750.000
Darío De Jesus Echavarría G.	\$750.000
Juan Fernando Duque Benjumea	\$750.000
Maria Ximena Pereira Acosta	\$750.000
Mario Montoya Vanegas	\$750.000
Gustavo Adolfo Soto Marin	\$750.000
Luisa Fernanda Valle Palacio	\$750.000
Jhonatan Estiven Villada	\$750.000
Darío de Jesus Echavarría Gonzalez	\$750.000
Juan Fernando Duque Benjumea	\$750.000
Maria Ximena Pereira Acosta	\$750.000

Mario Montoya Vanegas	\$750.000
Cesar Maya Toro	\$750.000
Martha Lucia Correa Correa	\$750.000
Carmen Liliana Ravagli Cerquera	\$750.000
Luisa Fernanda Soto Posada	\$750.000
Paola Díaz Muñoz	\$750.000
Joaquín Bernardo Hernandez Lopez	\$750.000
Juan Eduardo Cuadros Acosta	\$750.000
Juan Fernando Gomez Gomez	\$750.000
José Octavio Isaza Isaza	\$750.000
Mario Perez Zapata	\$750.000
Leidy Jimenez Echavarria	\$750.000
Elkin Darío Rueda Urrego	\$750.000
Carlos Alberto Bayer Cano	\$750.000
Total	<u>25.500.000</u>

Como se observa en la tabla anterior, la Personería Auxiliar reporta doblemente seis funcionarios como beneficiarios de este programa y adicionalmente, la cifra total ejecutada no coincide con la suma de los valores reportados. Una vez más, se solicitó a esta dependencia aclaración sobre estas inconsistencias, más no se obtuvo respuesta oportuna para ser aclarada la situación en el presente informe.

En la Tabla N° 6, se reportan los beneficiarios del apoyo económico "Fondo de Educación Superior" en el periodo Julio – Oct 2018.

Tabla 6. Beneficiarios del Programa "Apoyo económico Fondo de Educación Superior" Julio – Octubre 2018

Nombre del Servidor	Monto otorgado
Juan Fernando Gómez Gómez	\$ 3.410.400
Luz Marleny Ruiz Castaño	\$ 1.773.867
Blasina Santamaria Vargas Santamaria	\$ 1.773.867
David Andrés Ospina Saldarriaga	\$ 3.410.400
Lucelly López Valencia	\$ 1.747.949
Gustavo Adolfo Soto Marín	\$ 5.229.000
Alexandra Virviescas Castro	\$ 2.191.200
Mario Montoya Vanegas	\$ 7.318.052
	<u>\$26.854.735</u>

La Personería Auxiliar y específicamente el subproceso de Talento Humano, dentro del periodo Jul 2018 – Octubre 2018, también lideró un conjunto de actividades orientadas al fortalecimiento y mejora del clima laboral dentro de la Personería de Medellín.

En el mes de Julio se celebró un contrato de prestación de servicios con la empresa Samadhana S.A.S, el cual tiene como objeto, el "monitoreo, intervención y elaboración del sistema de vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo que están afectando el clima laboral y la salud de las personas. En el marco de este contrato y del Plan de Bienestar Social e Incentivos para los empleados de la entidad, se han adelantado las siguientes acciones:

- Se entrevistó a 34 funcionarios de manera individual, con el fin de realizar un diagnóstico e identificar casos blancos (personas con estrés laboral).
- Se presenta por parte de la Dra. Adriana Maria Bernal (Samadhana), el programa de vigilancia epidemiológica para el control del Factor de Riesgo sicosocial.
- Se planifica, como parte del Plan de Intervención para el control del Riesgo Psicosocial, para el mes de noviembre, el Taller "Mas felicidad menos estrés" el cual pretende brindar nuevas estrategias al funcionario y permitirle reprogramar la mente con nuevos pensamientos para tener una vida más saludable y feliz.
- Se planea para ejecutar en el mes de noviembre Psicoterapia Integral, que pretende la intervención individual para abordar el cuerpo, mente emociones y espíritu.
- Se realizan diversas charlas con los pre pensionados: Gestión del Cambio, Administración del tiempo, Vida en familia y Gestión del auto cuidado.

En referencia a las actividades relacionadas con la evaluación de desempeño de los funcionarios, la Personería Auxiliar informa que en el periodo Jul-Oct de 2018, se completó al 100% el primer seguimiento semestral (63 de 63 funcionarios sujetos a evaluación de desempeño, tienen actualmente registro de seguimiento al cumplimiento de los compromisos.

En cuanto al avance en la concertación y seguimiento a los acuerdos de gestión (gerentes públicos), no hay una cifra clara que permita determinar el grado de cumplimiento de este requisito (Decreto 1083 de 2015), pues la Personería Auxiliar informa lo siguiente: "*se han pactado acuerdos de gestión 35/3 Gerentes Públicos*" y "*el seguimiento semestral a los acuerdos ha sido de 36/37*". Ante estos dos datos confusos e inconsistentes (no puede ser mayor el número de acuerdos con seguimiento al número de acuerdos pactados), se solicitó aclaración a la Personería Auxiliar el día 14 de noviembre de 2018, sin embargo, a la fecha de emisión de este informe, no se recibió respuesta a dicha solicitud.

Durante el periodo de evaluación, Julio 2018 – Octubre 2018, ha de destacarse la realización de actividades en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otras:

- Reuniones periódicas con el COPASST
- Capacitaciones para brigadistas: inmovilización de pacientes, atención de emergencias

- Capacitación para los conductores en seguridad vial
- Campaña de salud sobre pausas activas y enfermedades cardiovasculares
- Inspecciones locativas de seguridad en la Sede Principal, UPDH y sede piso 11 Alcaldía de Medellín
- Inspección de seguridad de los vehículos en las sedes
- Instalación de camillas y botiquines en sedes UPDH, piso 11 Alcaldía de Medellín y piso 16 Palacio de Justicia
- Ejecución de jornada de salud rumba aeróbica
- Planificación y coordinación de actividades para la ejecución del simulacro (24 de octubre).

3.1.3 Niveles de responsabilidad y autoridad

En el presente periodo de evaluación no se ha realizado ningún cambio a la Estructura Organizacional; continua vigente el organigrama adoptado en el Sistema de Gestión de Calidad, publicado por la Oficina de Planeación en la Intranet de la Entidad y del a Página Web.. *Ver ilustración N°2.*

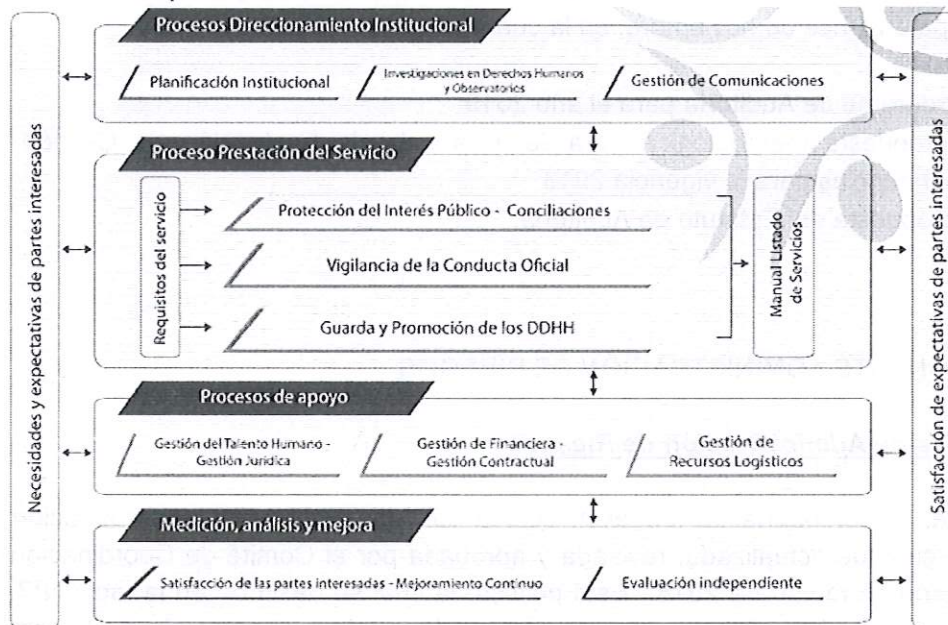
Ilustración 2. Estructura Organizacional Vigente a Octubre 2018



3.1.4 Estructura de procesos (esquema de operación)

El actual esquema de operación de la Entidad se basa en un Mapa de Procesos, el cual fue aprobado en su última versión en el año 2016 (Resolución 573 del 27 diciembre de 2016). *Ver ilustración N°3*

Ilustración 3. Mapa de Procesos Resolución 573 de 2016



Frente a este esquema de operación por procesos, la Oficina de Control Interno en reiteradas ocasiones (informes de Auditoría y reuniones) ha emitido algunas sugerencias a fin de fortalecer el "enfoque por procesos", las cuales a la fecha no han sido consideradas.

3.1.5 Gestión del conocimiento y la innovación

Durante el periodo Julio-Octubre 2018, la Personería de Medellín, en cabeza de la Oficina de Planeación, realiza diferentes acciones para el fortalecimiento de la gestión del conocimiento y la innovación dentro de la Entidad.

En el mes de Julio, el Dr. Diego Zuluaga, profesional universitario de la Oficina de Planeación, realiza jornadas de sensibilización sobre el tema "Gestión del Conocimiento" a líderes y promotores de calidad.

3.1.6 Comité de Coordinación de Control Interno

La Personería de Medellín estableció, desde Septiembre de 2017, el **Comité de Coordinación de Control Interno**, con el objetivo de garantizar que el Sistema de Control Interno de la Entidad se implemente y desarrolle de manera armónica con los demás Sistemas de Gestión, en cumplimiento a las normas legales y propendiendo por el logro de los objetivos institucionales.

Este Comité debe asegurar como mínimo tres reuniones anuales. A la fecha de corte de este informe (octubre 2018), se han llevado a cabo tres reuniones y se tiene programada una cuarta para el mes de noviembre, en la cual se tratará entre otros temas:

- El Programa de Auditoría para el año 2019
- La propuesta metodológica para llevar a cabo la Evaluación de Gestión por Dependencias para la vigencia 2018
- La propuesta del Estatuto de Auditoría.

3.2 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

3.2.1 Política de Administración de Riesgos

Actualmente, la Personería de Medellín, cuenta con una Política de Administración de Riesgos, la cual fue actualizada, revisada y aprobada por el Comité de Coordinación de Control Interno en marzo de 2018. Esta política, la cual se describe en la tabla N°7, es publicada y socializada a través de la Intranet de la Personería (<http://personeriamedellinenlinea.personeriamedellin.gov.co/sgc/>).

Tabla 7. Política Administración de Riesgos 2018

Política de Riesgo	Objetivo	Políticas de Administración del Riesgo
<p><i>La Personería de Medellín establece su política para la gestión del riesgo institucional bajo los parámetros establecidos en el documento "Guía para la Administración del Riesgo" expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, actualizada en el año 2014 y en concordancia con la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 31000. Como instrumento para administrar, identificar, medir, valorar, tratar y monitorear las posibilidades de que suceda algún evento que tendría un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso, sean negativos o positivos.</i></p>	<p><i>Asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de los procesos de la Entidad, fortaleciendo la toma de decisiones oportuna, minimizando los efectos adversos para dar continuidad del desarrollo de la visión y la misión institucional, conduciendo a lograr la satisfacción de nuestros usuarios y el empoderamiento de nuestros servidores, todo ello a través de una adecuada gestión del riesgo.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <i>1. Los Directivos y Servidores Públicos de la Personería de Medellín asumen el compromiso de implementar las mejores prácticas y metodologías para la Gestión de Riesgos.</i> <i>2. La Gestión de Riesgos opera como herramienta administrativa que facilita el logro de los objetivos institucionales, contribuyendo al mejoramiento continuo de la Entidad y al bienestar de la comunidad.</i> <i>3. La Personería de Medellín promueve y facilita el desarrollo de competencias para la Gestión de Riesgos.</i> <i>4. La Gestión de Riesgos forma parte de la cultura organizacional de la Entidad.</i>

3.2.2 Identificación y valoración de riesgos (incluye oportunidades)

A fin de fortalecer las actividades de identificación y valoración de riesgos, la Oficina de Planeación adelantó durante el mes de octubre, jornadas de capacitación/sensibilización, sobre las políticas de administración de riesgos, los mapas de riesgo y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para los líderes de proceso y promotores de calidad.

En el mes de Septiembre de 2018, la Oficina de Control Interno, realiza una evaluación a la gestión de riesgos institucionales, en la cual se destacan como principales conclusiones/hallazgos:

- El 71% de las acciones de control establecidas para dar tratamiento a los riesgos se han completado en su totalidad. El 16% se ha ejecutado de manera parcial y el 12% no presentan avance. De este último porcentaje, el 6% se encuentra dentro del tiempo límite de ejecución, mientras que el otro 6% tiene fechas ya vencidas.
- En referencia a la efectividad de los controles, se concluye, que para el 55% de los riesgos definidos, las acciones de control establecidas y ejecutadas han sido efectivas hasta el momento. Por otro lado, se evidencia que el 33% de los riesgos definidos se han materializado durante la vigencia y por tanto, sus controles y acciones de tratamiento se consideran "no efectivos". Finalmente, existe un 12% de los riesgos, en donde no es posible determinar si hay efectividad del control, básicamente por tres razones: i) el riesgo no es claro en su redacción, por tanto no es posible saber si se materializó, ii) no se ha ejecutado las acciones de control/tratamiento planteadas, o iii) se requiere de un periodo de tiempo más largo (superior a un año) para determinar la efectividad.
- Aproximadamente el 6% de todos los riesgos establecidos en el Mapa de Riesgos Institucional, están relacionados con el "inadecuado reparto". Esta problemática se constituye en causa de diversos riesgos para los subprocesos de Protección del Interés Público, Conciliaciones, Penal, Vigilancia, Disciplinarios, Gestión Jurídica y Gestión Documental. Las acciones definidas por los líderes de los subprocesos para tratar estos riesgos han sido en su mayoría "no efectivas".
- Se destacan los avances y esfuerzos realizados por la Entidad y el proceso de Planificación Institucional, en la capacitación de Líderes y Promotores para la adecuada Administración del Riesgo. A pesar de esto, se considera necesario continuar los procesos de formación y asesoría, ya que persisten algunas debilidades reconocidas por los mismos Líderes en cuanto al uso de conceptos y la metodología para la gestión de riesgos propuesta por la Función Pública. Entre otros elementos a fortalecer, se evidencian:

- Definición del riesgo (redacción y diferenciación entre lo que es el riesgo, causa y consecuencia)
 - Análisis del riesgo y valoración de controles (riesgo inherente y riesgo residual)
 - Acciones para el tratamiento del riesgo (evitar, reducir, compartir, aceptar)
 - Definición de riesgos “positivos” u oportunidades y su respectivo tratamiento
- En la mayoría de procesos se está realizando el análisis de las “observaciones” resultantes de la auditoría interna de calidad, para la inclusión de los riesgos pertinentes dentro de los mapas. Sin embargo, en los subprocesos de Atención al Público, Penal, Gestión Financiera, Gestión Contractual y Gestión Jurídica, no se está evidenciando el cumplimiento de este requisito establecido en la secuencia 10 del procedimiento PMSM004 Acciones Correctivas y de Mejora.

También fue emitido por la Oficina de Control Interno, el segundo seguimiento al Plan y a los Mapas de Riesgo de Corrupción, cuyo periodo de evaluación comprendió desde el 1 de mayo de 2018 al 31 de agosto de 2018. Como principales conclusiones/hallazgos referentes a la gestión de riesgos de corrupción, se encuentran:

- Después de analizar 79 riesgos de corrupción asociados a 20 procesos/subprocesos, se evidencia que las acciones de control definidas en el 74% de estos, no han sido completamente ejecutadas. Las actividades de mayor incumplimiento se relacionan con procesos de capacitación, entrenamiento, reinducción y socialización del código de ética.
- Según testimonios de algunos líderes, se evidenciaron situaciones asociadas a seis riesgos de corrupción, que ponen en duda la efectividad de los controles y podrían conllevar a una materialización del riesgo¹. Entre otras:
 - Extralimitación de funciones por parte de un(a) funcionario(a), a lo cual se respondió con un llamado de atención personal con copia a la hoja de vida.
 - Ausencias laborales sin justa causa.
 - Entrega de información parcializada a medios de comunicación por parte de un(a) funcionario(a) sancionado.
 - Robos/pérdidas de materiales/bienes dentro de las instalaciones de la Personería cuando solo hay presencia del personal.
 - Uso de papel, impresoras y centros de copiado, con fines personales.

¹ La descripción puntual de estas situaciones y los procesos asociados se pueden consultar en el el Anexo 2. Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción

Se sugiere hacer un seguimiento permanente y reevaluación de estos riesgos y sus controles, y si es del caso, redefinir estos últimos para disminuir su probabilidad de aparición grado de impacto.

- Con las situaciones anteriormente descritas y considerando que las acciones de control, en su mayoría, no han sido ejecutadas completamente, no es posible concluir sobre la efectividad de los controles establecidos en el mapa de riesgos de corrupción.
- Frente al monitoreo y revisión de los riesgos de corrupción y sus respectivas acciones de control, se evidencia que la mayor parte de subprocesos (85%), realizan la tarea de manera periódica y dejan el respectivo registro dentro del mismo mapa. A la fecha de este informe, únicamente carecen de seguimiento, los procesos/subprocesos de Gestión de Comunicaciones, Penal y Vigilancia Administrativa, por tanto, se recomienda a los líderes respectivos, asumir el compromiso de monitoreo según las orientaciones impartidas por el proceso de Planificación Institucional.

3.3 COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

3.3.1 Plan estratégico, Planes Operativos y de Acción

De acuerdo al informe de seguimiento al Plan Estratégico y a la ejecución de los Planes Operativos y de Acción (PA-PO) elaborado por la Oficina de Planeación con corte a 31 de octubre de 2018, y presentado a la Oficina de Control Interno el 13 de noviembre de 2018, se concluye que el avance en la ejecución del Plan Estratégico 2016-2020, a corte junio 30, es de aproximadamente **57,54%**.

En referencia al cumplimiento de los Planes de Acción y Operativos de la vigencia 2018, se presenta en la Tabla N° 8 los porcentajes de ejecución por cada proceso/área, presentados por la Oficina de Planeación:

Tabla 8. Porcentaje de ejecución de los PA-PO a 31 de octubre de 2018

Proceso / subproceso / Área	% ejecución actividades misionales y estratégicas a 31 de octubre de 2018	% avance acumulado 2018 (actividades misionales y estratégicas)
Penal	101%	90%
Atención al Público	100%	84%
UPDH	71%	31%
Disciplinarios	79%	61%
Vigilancia	62%	40%

Conciliaciones	18%	9%
UIP	103%	62%
Comunicaciones	97%	84%
Control Interno	97%	92%
Asesor del Despacho (Jurídico)	50%	50%
Planeación	94%	100%
Sistemas	100%	100%
Gestión Financiera y contractual	100%	75%
Gestión Documental	66%	41%
Gestión Bienes Administrativos	86%	71%
Gestión de Talento Humano	110%	69%
Observatorio Salud	98%	76%
Observatorio Reasentamiento	100%	78%
Observatorio PP	100%	86%
Observatorio Medio Ambiente	89%	44%
Observatorio SPOA	96%	79%

Frente a las cifras que se muestran en la Tabla anterior, se encuentran dos inconsistencias:

- 1) El porcentaje de avance acumulado de la UPDH, reportado por Planeación para este periodo (Jul-Oct 2018) es de 16%, mientras que este mismo porcentaje fue reportado para el periodo (Mar-Jun 2018) en un 31% (disminuye significativamente sin explicación).
- 2) Se reporta un cumplimiento acumulado para Planeación de un 100%, mientras que el porcentaje de ejecución a 31 de Octubre es de 94%. Estos dos datos son incompatibles.

El día 16 de noviembre de 2018, se solicita a la Oficina de Planeación aclaración sobre las inconsistencias descritas anteriormente, sin embargo, a la fecha de emisión de este informe, no se recibió respuesta alguna.

De acuerdo a las cifras reportadas por Planeación, el porcentaje promedio de cumplimiento de las actividades del PA-PO al 31 de octubre, es del 87% y el porcentaje acumulado de ejecución del año es del 68%. 8 de 21 subprocesos se encuentran por debajo de este porcentaje (UPDH, Disciplinarios, Vigilancia, Conciliaciones, UIP, Jurídica, Gestión Documental y Observatorio del Medio Ambiente). Esta última estadística sugiere un cumplimiento insuficiente teniendo en cuenta que solo quedan dos meses para finalizar la vigencia 2018.

La Oficina de Planeación informa que durante el periodo Jul 2018- Octubre 2018, se han adoptado varios cambios en los Planes Operativos y de Acción de la entidad, por medio de las resoluciones 523 del 16 de octubre de 2018 y 356 del 24 de julio de 2018.

En la tabla N° 9 se describen los cambios de los PA-PO adoptados por la resolución 523 de 2018. La resolución 356 no fue remitida a Control Interno para la fecha de emisión del presente informe, pese a las reiteradas solicitudes realizadas a los procesos de Planificación Institucional y Gestión Documental.

Tabla 9. Cambios en los PA-PO julio 2018 - octubre de 2018

Proceso / subproceso	Resolución	Descripción de los cambios
UPDH	523 del 16 de octubre de 2018	Se eliminan las siguientes actividades y sus recursos asociados: * Estructurar y poner en marcha el proyecto de certificación en DDHH a empresas * Participar en espacios nacionales e internacionales de debate y discusión en materia de Derechos Humanos, Paz y Convivencia * Promoción de los derechos más vulnerables como NNA, mujeres y población LGTBI entre otros, donde se conozca la naturaleza del derecho, su evolución y sirva como formación a la población en general
No Disponible	356 del 24 de julio de 2018	No disponible por desconocimiento de la resolución (no fue remitida oportunamente a la Oficina de Control Interno y a la fecha no se encuentra publicada en los medios definidos para tal fin: Personet y SIP)

3.3.2 Políticas de operación y procedimientos

Todas las Políticas de Operación de la Entidad, son plasmadas y difundidas a través de Normas Internas, Procedimientos y Manuales. Estos documentos están en permanente cambio de acuerdo a las necesidades particulares de los procesos y los requerimientos de normativa legal y técnica.

Para este periodo de evaluación, se realizaron numerosas modificaciones a los documentos relacionados a las políticas de operación (procedimientos, normas y formatos), toda vez que en el marco del proyecto de transición a la nueva versión de la norma ISO 9001, se requirió actualizar muchas de las políticas a fin de dar cumplimiento a este estándar de calidad.

Tabla 10. Cambios relevantes en las políticas de operación Julio 2018 – Octubre 2018

N° resolución	Políticas de operación (creación o modificación)
375 del 01 de agosto de 2018	<p>Subproceso Gestión Jurídica: Se modifica la caracterización del subproceso y el procedimiento de "Emisión de Concepto Jurídico"</p> <p>Subproceso Atención al Público: Se modifica el procedimiento "Atención Personal"</p> <p>Proceso Planificación Institucional: Se modifica la Norma General del Sistema, la norma interna de "Planificación Institucional", los procedimientos "Control de Documentos Internos", "Realización de Reuniones de Comités y Equipos de Trabajo", "Elaboración de Resoluciones", "Administración del Riesgo", "Toma de Conciencia" y los formatos "Informe de la Revisión por la Dirección", "Informe de Seguimiento al Plan Estratégico" y "Evaluación Plan Estratégico".</p> <p>Subproceso Satisfacción de las Partes Interesadas: Se modifica el procedimiento "Recepción y Trámite de QRSyR" y el formato "Acta Apertura de Buzones"</p>
412 del 21 de agosto de 2018	<p>Subproceso Bienes Administrativos: Se incluye procedimiento "Extravío de hurto de activos fijos" y formato "préstamo y autorización salida activos fijos". Se modifica la Norma Interna de "Manejo de bienes muebles" y el procedimiento de "salida de activos fijos"</p> <p>Proceso Comunicaciones: Se modifica el formato "Elaboración de presentaciones institucionales"</p>
454 del 10 de septiembre de 2018	<p>Subproceso Disciplinarios: Se modifican los formatos "Versión Libre y Espontánea" y "Constancia Devolución de Correspondencia"</p> <p>Proceso de Planificación Institucional: Se modifica el formato de "Informe de Gestión"</p> <p>Subproceso Gestión del Talento Humano: Se modifican los procedimientos "Programa de Inducción" y "Programa de Reinducción" y los formatos "Iniciación e inducción a servidores públicos" e "Inscripción y autorización programas de Bienestar Social"</p> <p>Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo: Se modifican formatos, seguimientos y matrices dentro del SGSST.</p>
506 del 05 de octubre de 2018	<p>Proceso Gestión de Comunicaciones: Se crea el procedimiento "Solicitud de Servicio"; se modifican los procedimientos "Planeación y Ejecución de Eventos", "Estrategia Digital" y "Comunicación Cultura P" y se elimina el formato "Solicitud de apoyo a la Oficina Asesora de Comunicaciones"</p> <p>Proceso Planificación Institucional: Se modifica el procedimiento de "Administración del Riesgo" y el formato "Mapa de Riesgos Institucional"</p> <p>Subproceso Satisfacción de las Partes Interesadas: Se modifica el formato "Encuesta a la Satisfacción de los Usuarios"</p>

3.3.3 Seguimiento al desempeño de los procesos

Los Líderes y Promotores de Calidad de la Personería de Medellín realizan seguimiento al desempeño de sus procesos a través de Indicadores de Gestión. A la fecha de elaboración de este informe, se visualizan en la Intranet (Personet – SGC) 74 fichas de indicadores. El 72% de estos indicadores evidencian registro de su medición y seguimiento con corte a octubre 31 de 2018.

Si bien el 13% de estos indicadores presentan incumplimientos sobre la meta establecida, la mayoría de estos, registran análisis de causa de dicha desviación y plantean acciones correctivas para mejorar el desempeño del proceso respectivo.

Los indicadores que se relacionan a continuación, se encuentran desactualizados según su frecuencia de medición:

Tabla 11. Indicadores sin medición y análisis a Octubre 2018

Proceso / Subproceso	Indicador	Frecuencia de medición
Atención al Público	Cobertura de usuarios	Bimestral
	Oportunidad en la atención	Trimestral
	Efectividad en las tutelas	Semestral
Penal	Cobertura en asistencia e intervención (Notificación decisiones judiciales archivos y prescripciones ley 906 y 600)	Cuatrimestral
	Cobertura en las Diligencias Judiciales(Reconocimientos en fila y o fotográficos, destrucción de elementos)	Cuatrimestral
	Cobertura en Audiencias de Garantías	Cuatrimestral
	Cobertura en Intervenciones ante Comisarías de Familia	Cuatrimestral
UPDH	Cobertura de usuarios	Bimestral
	Oportunidad en la atención	Trimestral
	Efectividad en las tutelas	Semestral
	Alertas Tempranas	Cuatrimestral
Gestión Financiera	Cumplimiento presupuesto	Cuatrimestral
Bienes Administrativos	Cumplimiento de requisitos de los vehículos	Bimestral
	Satisfacción servicio de aseo	Bimestral
	Cumplimiento plan de mantenimiento	Trimestral
	Satisfacción en la entrega de los insumos	Cuatrimestral
Gestión Documental	Recepción Comunicaciones Oficiales Internas	Mensual
	Recepción Comunicaciones Oficiales Externa	Mensual
	Consulta de expedientes realizadas por el público interno y externo	Mensual

	capacitaciones prestadas en el manejo de la gestión documental	Mensual
--	--	---------

3.4 COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

3.4.1 Comunicación interna

La Oficina de Comunicaciones, buscando fortalecer la comunicación interna dentro de la entidad, adelantó dentro del periodo Julio 2018 – Octubre 2018, las siguientes acciones:

- Campañas Internas de Comunicación:
 - Valores corporativos (igualdad, tolerancia, responsabilidad y libertad)
 - Seguridad y salud en el trabajo (pausas activas, aeróbicos, campaña cardiovascular, simulacro nacional de emergencias, “no te consumas”, uso excesivo de celular)
 - ISO 9001:2015, certificación ISO
 - Campaña cero papel
 - Cinco Eses
 - Campaña informativa sobre el riesgo de corrupción
 - Código de ética y buen gobierno
 - Campaña Amar y ya
 - Jornada mundialista
 - Donaton dulces Halloween
 - Semana toma de consciencia
 - Radio cultura P
- Realización de una jornada de VIERNESTAR con el fin de integrar y generar un espacio formativo para los funcionarios y contratistas (28 de septiembre)
- Emisión de 12 boletines internos digitales APERSONATE
- Producción de una revista digital “Qué está pasando en la Perso (edición septiembre de 2018)

3.4.2 Comunicación con los públicos de valor

Atención de PQRS y Satisfacción de los grupos de valor

La Personería de Medellín, a través de su proceso de “Satisfacción de las Partes Interesadas” establece y ejecuta mecanismos para la recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, quejas o reclamos por parte de la ciudadanía. Desde la Oficina de Planeación se realiza el control y seguimiento a este proceso.

De acuerdo a la información remitida por el área de Planeación, en su informe trimestral de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos, para el periodo Julio - Septiembre de 2018, se reciben y tramitan **45 QRSR's**.

Tabla 12. Estadísticas QRSRS's Julio - Septiembre 2018

Tipo de manifestación	Nº
Quejas	9
Reclamos	12
Sugerencias	4
Reconocimientos	20
Total	45

Dentro de las conclusiones emitidas por el Jefe de la Oficina de Planeación sobre este tercer informe trimestral, se encuentra que persiste la insatisfacción de los usuarios por las "Demoras en la atención". Ante esta situación, el Jefe de planeación *solicita "análisis detallado por parte de los Líderes de los procesos, con el fin de establecer según nuestro Sistema de gestión de la Calidad, planes de mejoramiento que contribuyan a eliminar las causas que producen inconformidad en los usuarios"*.

En este periodo de evaluación, también es presentado a la Oficina de Control Interno, por parte del Jefe de Planeación, informe de encuesta de satisfacción de los usuarios, correspondiente a los meses mayo, junio, julio y agosto de 2018. Este informe, basado en la aplicación de 83 encuestas a los usuarios en las diferentes sedes, arrojó como principal conclusión:

"Del resultado obtenido en las encuestas, se evidencia que la percepción de nuestros usuarios frente al servicio prestado tanto en nuestra Sede Principal como en la Unidad Permanente, es satisfactorio, no obstante (..) se puede evidenciar que la mayoría de las respuestas arrojan como resultado un servicio "bueno" y donde nuestro objetivo primordial es el de acercar al usuario a la máxima satisfacción en la prestación de dicho servicio al lograr una calificación "excelente". Así las cosas, se debe considerar este informe para implementar mecanismos que obedezcan a la prestación de un servicio integral."

Comunicación Externa

Dentro de las principales actividades lideradas por la Oficina de Comunicaciones en el periodo Julio 2018 – Octubre 2018, orientadas a fortalecer la comunicación con los diferentes grupos de interés relacionados a la Entidad, se encuentran:

- Proyección y publicación de 46 contenidos noticiosos (30 boletines, 3 comunicados, 13 fotonoticias). Estos contenidos se difundieron a través de los

canales digitales de la Personería de Medellín y adicionalmente fueron enviados a los medios de comunicaciones locales, regionales y nacionales.

- Se realizaron cinco atenciones a medios de comunicación en los siguientes temas:
 - Informe de Gestión vigencia 2017
 - Campaña anticorrupción “YoNoComoCallao”
 - Población Venezolana
 - Derechos de la población privada de la libertad
 - Foro sobre acoso laboral y sexual.
- Promoción de los servicios de la Entidad a través de la estrategia voz a voz, con los siguientes resultados:

Tabla 13. Promoción de servicios a través de la estrategia voz a voz (Jul-Oct 2018)

Mes	Comuna / Corregimiento	Nº personas sensibilizadas
Julio 2018	Comuna 9 Buenos Aires	1272
Agosto 2018	Comuna 1 Popular	1242
Septiembre 2018	Comuna 6 Doce de octubre	1130
Octubre 2018	Comuna 15 Guayabal	1129

- Emisión de 17 programas de radio “Donde Todos Contamos” en los 790 del AM, emisora Múnera Eastman.

3.4.3 Gestión documental

La Personería Auxiliar viene adelantando acciones a fin de mejorar y corregir los incumplimientos reportados a través de las auditorías y seguimientos realizados en periodos anteriores con respecto a la gestión documental.

El grupo interdisciplinario de archivo, se ha reunido durante el periodo Jul-Oct 2018 para el análisis de los instrumentos archivísticos: Política de Gestión Documental, Plan Institucional de Archivo (PINAR), Política de Gestión Documental. Aunque la Personería Auxiliar, presentó borradores del PINAR y la PGD, a la fecha, las resoluciones respectivas no han sido aprobadas.

La Personería Auxiliar también presentó en el mes de octubre, un diagnóstico sobre la gestión de correspondencia, física y electrónica. En dicho informe, se registra como principal conclusión: “(...)se evidencia que se tiene la recepción de correspondencia electrónica diseminada en varios procesos que no son los encargados de la recepción de correspondencia, por lo tanto no se realiza el procedimiento adecuado de la recepción documental física y electrónica(...)”

3.4.4 Rendición de cuentas y transparencia

Dentro del periodo Julio 2018 – Octubre 2018, la Oficina de Comunicaciones ha liderado diversas actividades dentro del periodo relacionadas a la rendición de cuentas de la Entidad, entre otras:

- Presentación del Informe de Gestión vigencia 2016-2017 en el recinto del Honorable Concejo de Medellín (19 de julio de 2018).
- Publicación y actualización permanente de información de las áreas y dependencias de la Personería de Medellín en la página web de la entidad, a fin de dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Publicación permanente de la gestión a través de contenidos noticiosos, redes sociales y página web.

En cuanto a la implementación y cumplimiento de la Ley de Transparencia, la Oficina de Control Interno realizó auditoría en el mes de agosto, en la cual se dictaron, entre otras, las siguientes conclusiones/ recomendaciones:

- De 39 elementos revisados, se evidencia que 18 de ellos (30%) dan cumplimiento a los requisitos que establece la Ley 1712 de 2014 o el Decreto 103 de 2015. 10 de ellos (25%) cumplen de manera parcial y 12 (30%) presentan un incumplimiento total. Esto indica que a la fecha, no se ha completado el proceso de implementación de la Ley, la cual fue expedida desde el año 2014.
- Comparando los resultados de evaluación a la implementación de la Ley de Transparencia de la vigencia anterior (2017), se observa que a la fecha se han presentado pequeños avances en la actualización de algunos elementos particulares (ejemplo: política protección de datos, ejecución presupuestal anual, informe de gestión anual, entes de control). Sin embargo, persiste incumplimientos (totales o parciales) en la mayor parte de requisitos (55%). Teniendo en cuenta esta situación, se mantienen las mismas recomendaciones emitidas por esta Oficina en el comunicado con CITISE: 20170126430653E1 del 13 de septiembre de 2017 y las cuales se reescriben a continuación:
 - Establecer un protocolo, procedimiento o metodología donde se asignen roles, responsables y actividades tendientes a la actualización permanente y oportuna de toda la información susceptible de ser publicada según requisitos establecidos por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.
 - Realizar las adiciones / modificaciones / actualizaciones a la página Web y su sección Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información

Pública", a fin de dar solución a los incumplimientos descritos en este informe.

- o Revisar y si es del caso, consolidar en uno solo, el Directorio de información de empleados y contratistas, garantizando que se incluya toda la información actualizada requerida por el Artículo 5° del Decreto 103 de 2015: 1) Nombres y apellidos completos, 2) País, departamento y ciudad de nacimiento, 3) Formación Académica, 4) Experiencia laboral y profesional, 5) Empleo, cargo o actividad en la que presta sus servicios, 6) Dependencia, 7) Dirección de correo electrónico institucional, 8) Teléfono institucional, 9) Escala salarial y 10) Información del contrato como (si aplica).

3.4.5 Seguridad, fiabilidad e integridad de la información

El Área de Informática de la Personería de Medellín, informa que para el periodo Jul –Oct de 2018, se adelantó contratación con la Empresa de la Seguridad Urbana (ESU), en la cual se incorporó la obtención de licenciamiento para la protección de la seguridad perimetral y la protección de los archivos en cada uno de los equipos de escritorio y portátiles. También se implementó políticas de seguridad de la información desde el servidor de Archivos para evitar la fuga o eliminación de información sensible de la entidad. Adicionalmente se reforzó el sistema de backup que se realiza diariamente en las cintas magnéticas destinadas para ello.

A continuación se enuncian las herramientas de protección y políticas de seguridad incorporadas por el área de informática:

- Herramientas para la protección de perímetros y sus funciones: Fortimail, Fortigate, Fortiweb, ESET NOD32 Antivirus.
- *Protección de archivos servidor de "Archivos"*: la Personería de Medellín cuenta con un servidor de Archivos con 20 Tb de capacidad de almacenamiento, en donde se guardan discos duros de las Base de Datos, discos duros virtuales, máquinas virtuales, se almacena la carpeta de digitales que son escaneadas en Gestión Documental, Archivo Históricas de todos los funcionarios que han laborado en la entidad, Licenciamientos de Software, instaladores de aplicaciones, Sistema de Gestión de la Calidad, la unidad lógica R que cada uno de los funcionarios cuenta en sus equipos, registros Multimedia y los backup de las Bases de datos y las aplicaciones.
- *Backup diarios Información Crítica*: Toda la información crítica que esta almacenada en el servidor de Archivos, se le realizar un tratamiento de Backup

diario, el cual es almacenado en cintas magnéticas, con la función de encriptación que solo en los dispositivos y con una clave de seguridad se puede restaurar los archivos. Estos backup garantizan que ante un desastre por pérdida de información se pueda restaurar y garantizar la continuidad del servicio.

3.5 COMPONENTE ACTIVIDADES DE MONITOREO

3.5.1 Auditoría Interna (Evaluación Independiente)

A continuación se relacionan las actividades de seguimiento y auditoría que realizó la Oficina de Control Interno en el periodo Julio 2018 – Octubre 2018

Tabla 14. Auditorías/seguimientos efectuados por la OCI Mar2018 – Jun 2018

Evaluación / Auditoría / Informe	Fecha informe
Informe Pormenorizado de control Interno (Marzo 2018 – Junio 2018)	Julio 2018
Seguimiento al Fondo Fijo Reembolsable 1er semestre 2018	Julio 2018
Evaluación al estado de los Planes de Mejora 1er semestre 2018	Agosto 2018
Seguimiento al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público SIGEP	Agosto 2018
Seguimiento al cumplimiento de la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública	Agosto 2018
Informe de Austeridad en el gasto 2do trimestre 2018	Agosto 2018
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Mapa de riesgos de corrupción (Corte 31 de agosto)	Septiembre 2008
Evaluación a la Gestión de Riesgos Institucionales	Octubre 2018

3.5.2 Planes de mejoramiento

Durante el mes de Julio, la Oficina de Control Interno, realizó una evaluación al estado de los Planes de Mejoramiento de la Entidad. En dicha evaluación, se dictan como principales hallazgos/conclusiones:

- Se evidencian importantes falencias y debilidades en el “análisis de causa” relacionada a los hallazgos, riesgos o incumplimientos. Se encuentra que de 109 acciones definidas en la vigencia 2018, por lo menos 44 (aproximadamente 40%), tienen problemas en la definición de las causas del hallazgo respectivo, lo cual sugiere que: i) los líderes y promotores no hacen uso de las herramientas o técnicas para un adecuado análisis de causa, entre otras, lluvia de ideas, método de los tres por qué, análisis de pareto, etc, y ii) no se está realizando un adecuada

revisión de las acciones por parte de la oficina de Planeación, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la secuencia 5 del procedimiento PMSM004 ACCIONES CORRECTIVAS.

- En consecuencia con la demostrada debilidad en el “análisis de causas”, también se observan falencias en la definición de Acciones Correctivas, generando un riesgo de que estas no sean eficaces y por tanto, los hallazgos e incumplimientos tendrán una alta probabilidad de repetirse en el tiempo. Por lo menos **70 de las 109** acciones definidas en 2018, presentan problemas en la definición de la acción correctiva/preventiva.

En la tabla N° 15 se presenta el estado de las acciones correctivas/preventivas correspondientes a la vigencia 2017/2018. A la fecha se evidencia, que **un 19%** de estas tienen **fechas de ejecución vencidas** y hasta al momento no se han cumplido en su totalidad.

Tabla 15. Estado de las acciones correctivas/preventivas vigencia 2017/2018

Estado de la Acción	N°	%
Cerrada eficaz	87	30%
Ejecutada evaluando eficacia	72	25%
Con Retraso en Ejecución	54	19%
En ejecución (en tiempo)	42	15%
Cerrada NO eficaz	21	7%
Sin determinar	10	3%
Anulada	3	1%
Total	289	100%

Frente a las 54 acciones que presentan “retraso en la ejecución”², se puede evidenciar que el tiempo promedio de retraso (a partir de la fecha límite establecida para cumplir la acción) es de aproximadamente de **4,5 meses (135 días)**.

4. RECOMENDACIONES

- Como se observa en los capítulos 3.1.2 y 3.3.1 del presente informe, no es posible evaluar ni concluir sobre diversos elementos del sistema de control interno, debido a las inconsistencias que presenta alguna información reportada por la Personería Auxiliar y por Planeación Institucional. Se solicita compromiso de los líderes de los procesos y promotores o responsables de los subprocesos relacionados, para que entreguen de manera oportuna la información solicitada por la Oficina de Control Interno para este u otros informes de auditoría y evaluación. Así mismo, se solicita, que

² Fecha de corte para establecer el tiempo de retraso: 01 de Julio de 2018

previo al envío de información, se realice una verificación mínima de los datos que garantice la fiabilidad y veracidad de los mismos.

- En cuanto a la gestión del riesgo transversal "Inadecuado Reparto de las atenciones o Correspondencia", se sugiere realizar un análisis sistémico y conjunto, en el que participe Planeación Institucional, los procesos misionales y de apoyo, y que permita establecer causas claras y acciones integrales y de fondo orientadas a minimizar la probabilidad e impacto de los riesgos asociados al reparto inoportuno o inadecuado.
- Dar celeridad a la aprobación de las políticas e instrumentos de Gestión Documental a fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos de Ley y disminuir los riesgos asociados a la inadecuada gestión de la correspondencia, el archivo, la expedición de documentos y la disposición final de los mismos.
- Continuar y fortalecer los procesos de formación y asesoría en cuanto a la gestión de riesgos institucionales y de corrupción, haciendo énfasis en los conceptos y metodología propuesta por la Función Pública.
- Analizar las posibles causas del incumplimiento a los compromisos establecidos dentro del PA-PO correspondientes a los procesos/subprocesos de UPDH, Disciplinarios, Vigilancia, Conciliaciones, UPIP, Jurídica, Gestión Documental y Observatorios de Medio Ambiente y definir las acciones que sean pertinentes a fin de garantizar el logro de los objetivos en los tiempos trazados.
- Motivar a líderes y funcionarios en el uso adecuado del Repositorio Institucional a fin de fortalecer el proceso de Gestión del Conocimiento.
- Gestionar, de manera conjunta y sistémica, planes de mejora orientados a disminuir la inconformidad de los usuarios frente a los tiempos de atención. Estos planes y acciones deben ser construidos, en equipo, considerando todos los procesos, áreas o funcionarios que estén involucrados.
- Desde el proceso de Mejoramiento Continuo se debe fortalecer o implementar acciones de asesoría, capacitación y control orientadas a establecer de manera oportuna y adecuada los planes de mejora respuesta a las desviaciones detectadas a través de cualquier fuente, incluyendo la Auditoría Interna y a garantizar su cumplimiento de forma oportuna.

