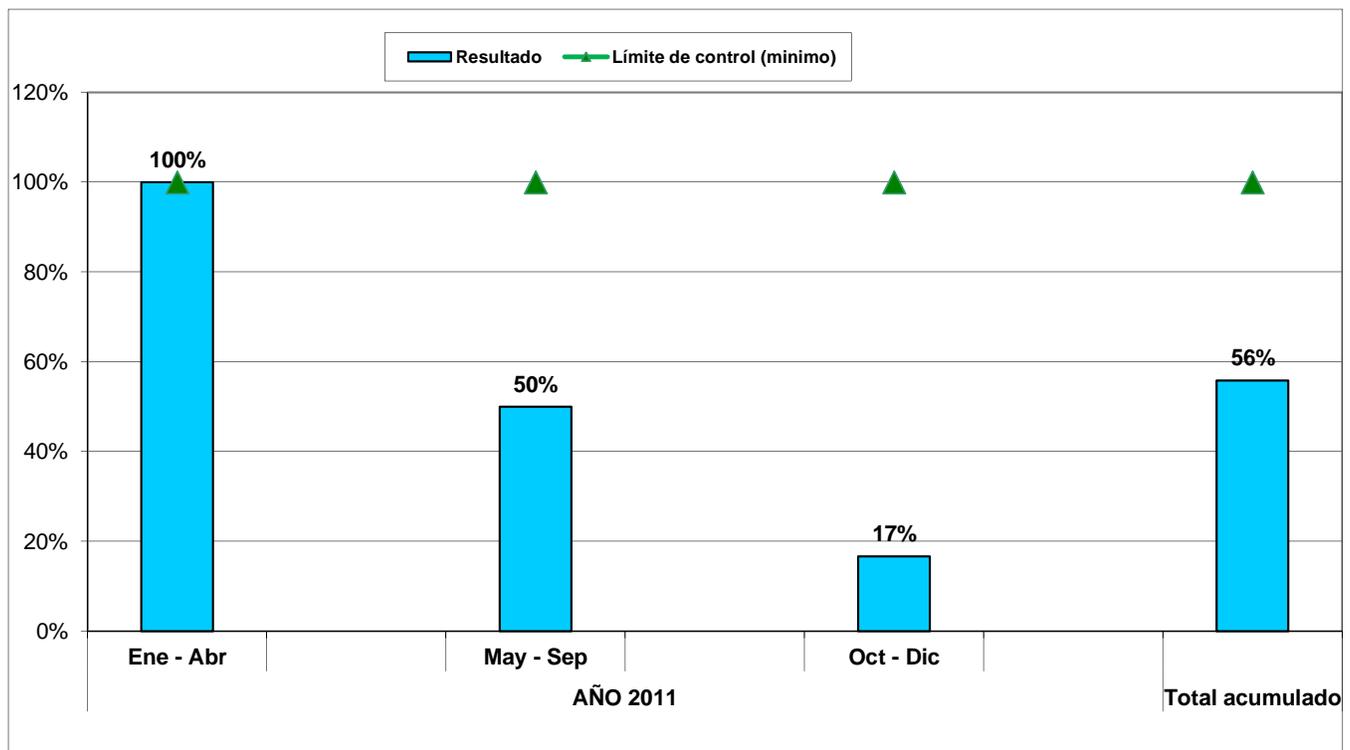


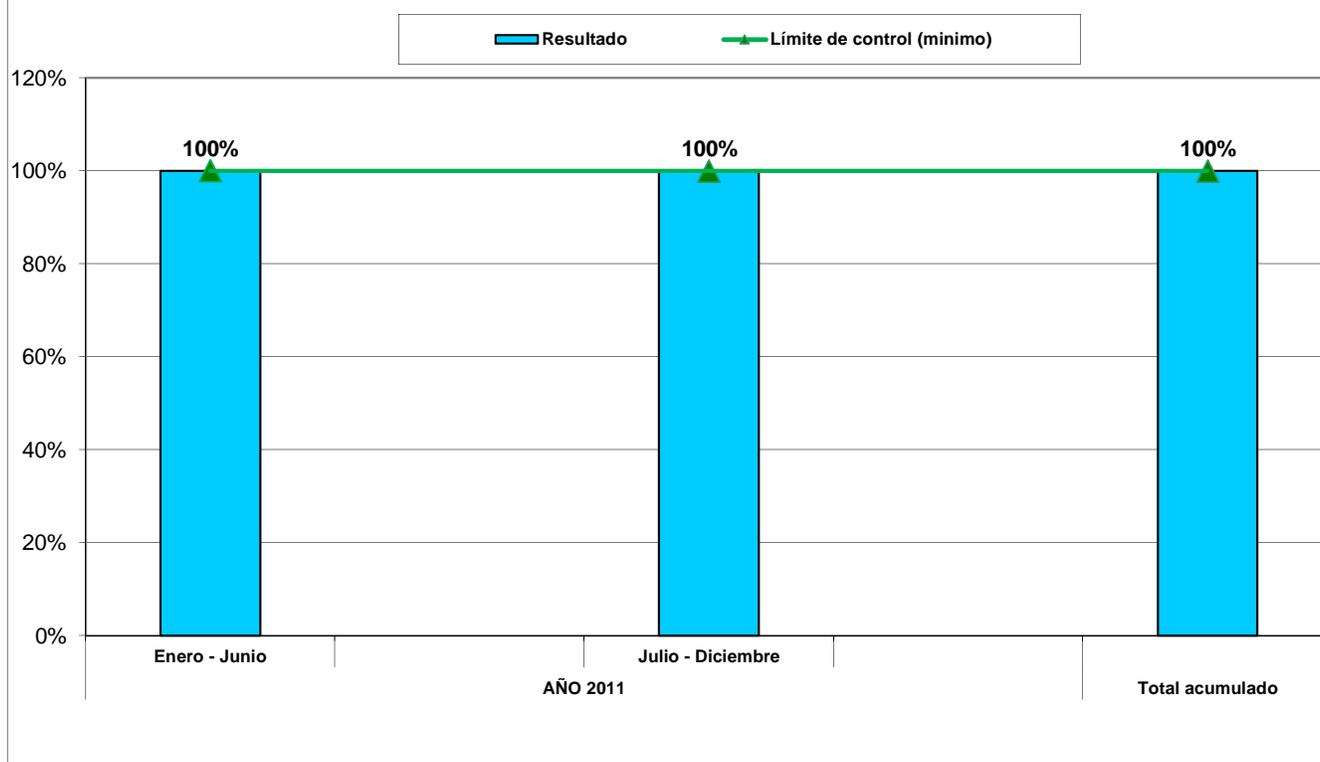
PERSONERÍA DE MEDELLÍN	HOJA DE INDICADORES			
	PLAN OPERATIVO ANUAL CONTROL INTERNO			
Nombre de la Actuación	EVALUACIÓN DE LA CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD EN LA CONTRATACIÓN Y ORDENES DE PAGO	Frecuencia de evaluación	Cuatrimstral	
Formula	100*Evaluaciones programadas/ Evaluaciones	Periodo de evaluación	Permanénte	
Fuente de datos	Expediente fisico y GPC	Responsable del indicador	Líder del Proceso	
Meta por Año	34 (18 contratos y 16 ordenes de pago)	Plazo	2011	
Límite de control (Minimo)	100%	Proceso Responsable	SEGUIMIENTO Y EVALUACION AL S.C.I.	
Datos	AÑO 2011			Total acumulado
	Ene - Abr	May - Sep	Oct - Dic	
Evaluaciones Realizadas	12	5	2	19
Meta por mes	12	10	12	34
Resultado	100%	50%	17%	56%
Límite de control (minimo)	100%	100%	100%	100%



Seguimiento al proceso				
Periodo	Año	Análisis de resultado	Causa	Acción propuesta
Enero - Abril	2011	Se cumplió la meta	Se dispuso de un funcionario para la	Ninguna

Mayo - Septiembre	2011	NO se cumplió la meta	Falta personal para llevar a efecto esta	Solicitar traslado de personal calificado para
Octubre - Diciembre	2011	NO se cumplió la meta	La Oficina cuenta con dos auxiliares	Solicitar un abogado y un contador para aprovar las

PERSONERÍA DE MEDELLÍN	HOJA DE INDICADORES		
	PLAN OPERATIVO ANUAL CONTROL INTERNO		
Nombre de la Actuación	EVALUACION AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Frecuencia de evaluación	Semestral
Formula	100*Evaluaciones programadas/ Evaluaciones Realizadas	Periodo de evaluación	Permanénte
Fuente de datos	GPC - INTRANET	Responsable del indicador	Líder del Proceso
Meta por Año	2	Plazo	2011
Límite de control (Mínimo)	100%	Proceso Responsable	SEGUIMIENTO Y EVALUACION AL S.C.I.
Datos	AÑO 2011		Total acumulado
	Enero - Junio	Julio - Diciembre	
Evaluaciones Realizadas	1	1	2
Meta	1	1	2
Resultado	100%	100%	100%
Límite de control (mínimo)	100%	100%	100%

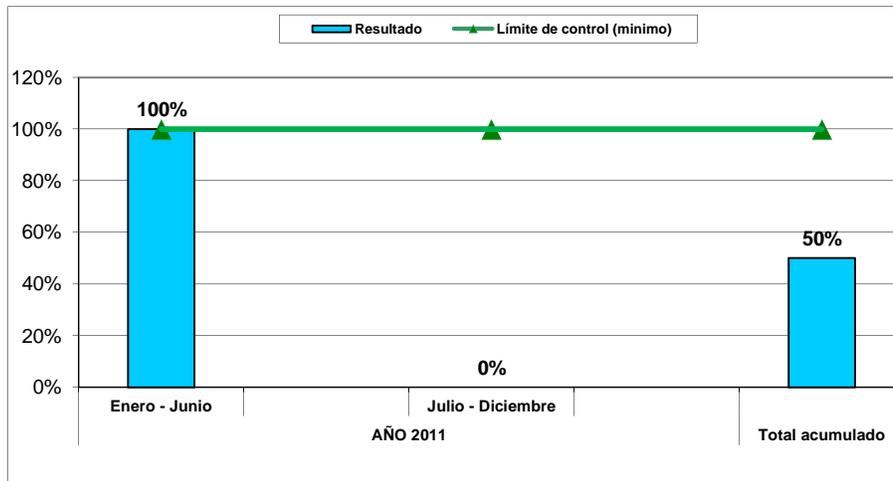


Seguimiento al proceso				
Periodo	Año	Análisis de resultado	Causa	Acción propuesta

Enero - Junio	2011	Se cumplió la meta	La líder del proceso realizó la respectiva evaluación en tiempo	Ninguna
Julio - Diciembre	2011	Se cumplió la meta	La líder del proceso realizó la respectiva evaluación en tiempo, pero no se publicó	Ninguna

Nota: No se publicó el informe

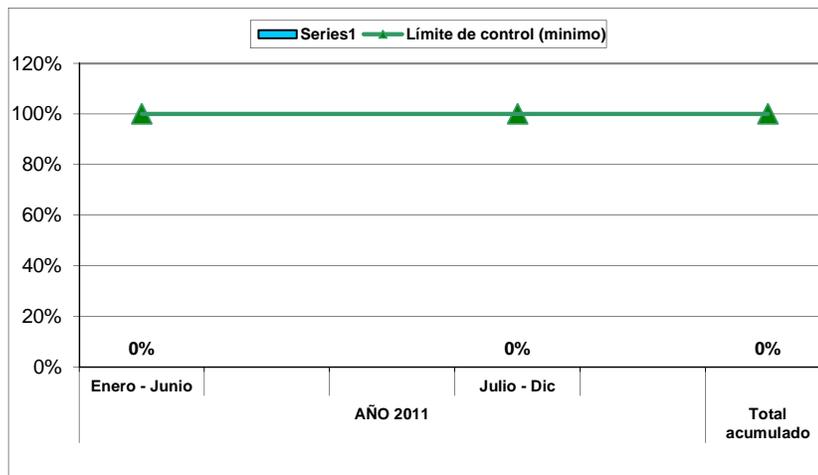
PERSONERÍA DE MEDELLÍN	HOJA DE INDICADORES		
	PLAN OPERATIVO ANUAL CONTROL INTERNO		
Nombre de la Actuación	EVALUACIÓN QUEJAS, RECLAMOS Y RECOMENDACIONES	Frecuencia de evaluación	Semestral
Formula	100*Evaluaciones programadas/ Evaluaciones	Periodo de evaluación	Permanente
Fuente de datos	GPC	Responsable del indicador	Líder del Proceso
Meta por Año	2	Plazo	2011
Límite de control (Mínimo)	100%	Proceso Responsable	SEGUIMIENTO Y EVALUACION AL S.C.I
Datos	AÑO 2011		Total acumulado
	Enero - Junio	Julio - Diciembre	
Evaluaciones Realizadas	1	0	1
Meta	1	1	2
Resultado	100%	0%	50%
Límite de control (mínimo)	100%	100%	100%



Seguimiento al proceso				
Periodo	Año	Análisis de resultado	Causa	Acción propuesta

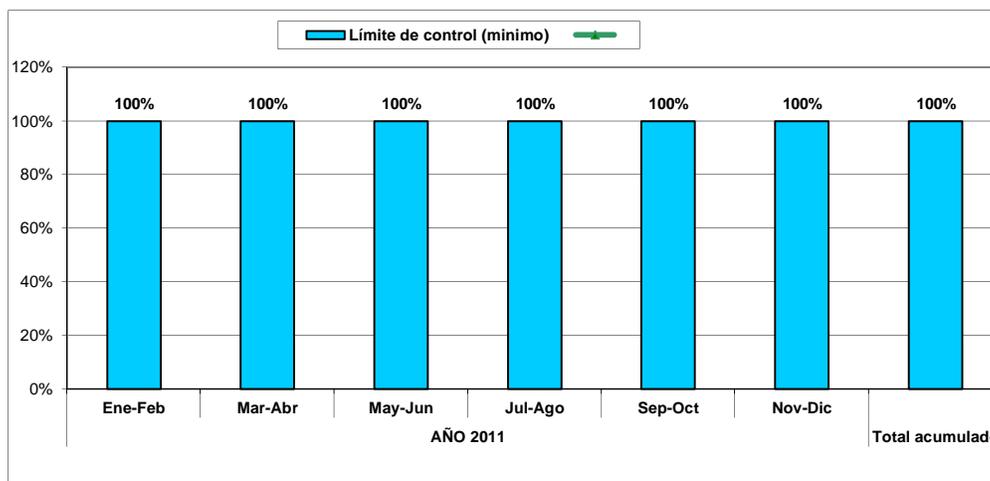
Enero - Junio	2011	Se cumplió la meta. Las quejas del año 2010 fueron evaluadas en el año 2011. Se realizaron las solicitudes sobre las acciones emprendidas con relación a las quejas formuladas frente a los funcionarios a cargo	Se analizaron las quejas correspondientes al año 2010 en el primer periodo de 2011	Solicitar la la relación de quejas a la oficina de Planeación para verificar el el cumplimiento y efectividad de las acciones de mejora. Se deben analizar en el año 2012 las de 2011 y 2012.
Julio - Diciembre	2011	No se cumplió la meta. No se	No se han evaluado las quejas	Hacer la evaluación mes a mes y verificar acciones de mejora

PERSONERÍA DE MEDELLÍN	HOJA DE INDICADORES		
	PLAN OPERATIVO ANUAL CONTROL INTERNO		
Nombre de la Actuación	VERIFICACIÓN DEL INFORME DEL PLAN DE ACCIÓN	Frecuencia de evaluación	Semestral
Formula	100*Evaluaciones programadas/ Evaluaciones Realizadas	Periodo de evaluación	Permanente
Fuente de datos	GPC- INTRANET	Responsable del indicador	Líder del Proceso
Meta por Año	2	Plazo	2011
Límite de control (Minimo)	100%	Proceso Responsable	SEGUIMIENTO Y EVALUACION AL S.C.I.
Datos	AÑO 2011		Total acumulado
	Enero - Junio	Julio - Dic	
Evaluaciones Realizadas	0	0	0
Meta por mes	1	1	2
Resultado	0%	0%	0%
Límite de control (minimo)	100%	100%	100%



Seguimiento al proceso				
Periodo	Año	Análisis de resultado	Causa	Acción propuesta
Enero - Junio	2011	No se cumplió la meta. No se verificó cumplimiento	Falta de información en el sistema sobre avance en el plan de y acuerdo con los líderes para el	Verificar el cumplimiento del primer y segundo semestre
Julio - Diciembre	2011	No se cumplió la meta. No se verificó cumplimiento	Falta de información en el sistema sobre avance en el plan de y acuerdo con los líderes para el	Verificar el seguimiento al cumplimiento del plan de acción solicitando a planeación el respectivo seguimiento. Para lo cual

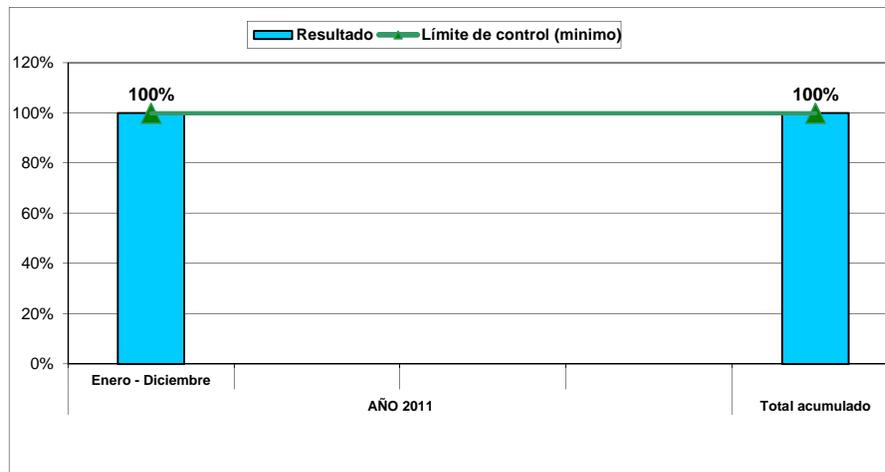
PERSONERÍA DE MEDELLÍN	HOJA DE INDICADORES						
	PLAN OPERATIVO ANUAL CONTROL INTERNO						
Nombre de la Acción	Seguimiento a las Acciones Correctivas y/o Preventivas	Frecuencia de evaluación	Bimestral				
Formula	100*Seguimientos realizados / Seguimientos Programados	Periodo de evaluación	Permanente				
Fuente de datos	INTRANET - GPC	Responsable del indicador	Líder del Proceso				
Meta por Año	6	Plazo	2011				
Límite de control (Mínimo)	100%	Proceso Responsable	SEGUIMIENTO Y EVALUACION AL S.C.I.				
Datos	AÑO 2011						Total acumulado
	Ene-Feb	Mar-Abr	May-Jun	Jul-Ago	Sep-Oct	Nov-Dic	
Seguimientos realizados	1	1	1	1	1	1	6
Meta	1	1	1	1	1	1	6
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Límite de control (mínimo)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Seguimiento al proceso				
Periodo	Año	Análisis de Resultado	Causa	Acción propuesta
Enero - Febrero	2011	Se cumplió la meta, La líder realizó la respectiva	Se programaba revisión con cada líder	Ninguna
Marzo - Abril	2011	Se cumplió la meta	Se programaba revisión con cada líder	Ninguna
Mayo - Junio	2011	Se cumplió la meta	Se programaba revisión con cada líder	Ninguna

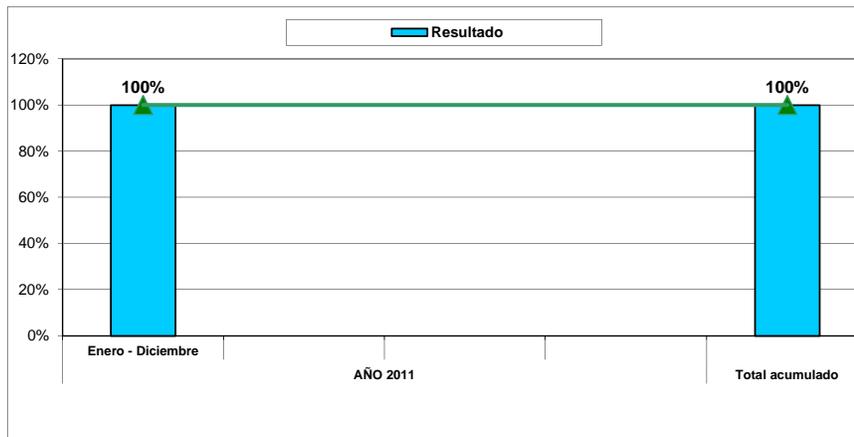
Julio - Agosto	2011	Se cumplió la meta	Se programaba revisión con cada líder	Ninguna
Septiembre - Octubre	2011	Se cumplió la meta	Se programaba revisión con cada líder	Ninguna
Noviembre - Diciembre	2011	Se cumplió la meta	Se programaba revisión con cada líder	Se debe verificar la implementación de la herramienta de ISOLUCION donde se deben ingresar las acciones.

PERSONERÍA DE MEDELLÍN	HOJA DE INDICADORES		
	PLAN OPERATIVO ANUAL CONTROL INTERNO		
Nombre de la Acción	Reconocimiento Auditores de Calidad	Frecuencia de evaluación	Anual
Formula	100*Reconocimiento realizado / Reconocimiento Programado	Periodo de evaluación	Permanente
Fuente de datos	GPC	Responsable del indicador	Líder del Proceso
Meta por Año	1	Plazo	2011
Límite de control (Mínimo)	100%	Proceso Responsable	AUDITORÍAS ORGANIZACIONALES
Datos	AÑO 2011		Total acumulado
	Enero - Diciembre		
Seguimientos realizados	1		1
Meta	1		1
Resultado	100%		100%
Límite de control (mínimo)	100%		100%



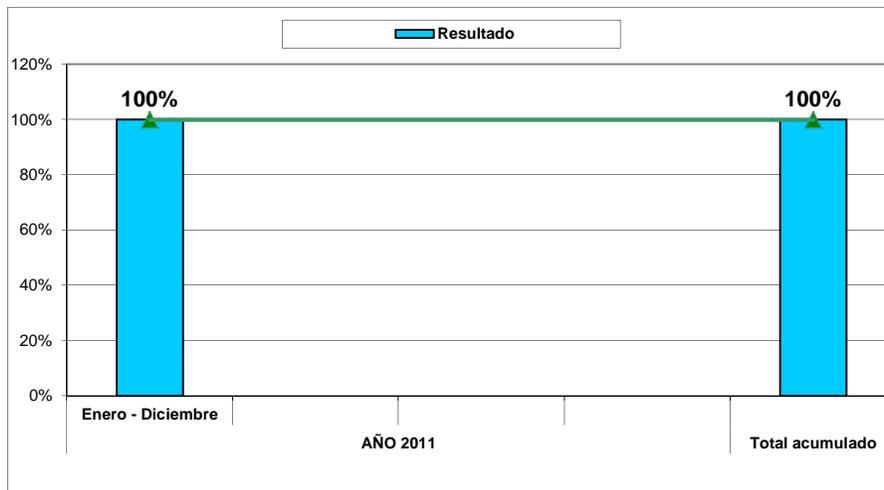
Seguimiento al proceso				
Periodo	Año	Análisis del Resultado	Causa	Acción propuesta
Enero - Diciembre	2011	Se cumplió la meta.	Se realizó la auditoria y como resultado se brindó el estímulo 24 de noviembre de 2011	Ninguna

PERSONERÍA DE MEDELLÍN	HOJA DE INDICADORES		
	PLAN OPERATIVO ANUAL CONTROL INTERNO		
Nombre de la Acción	Auditorías Organizacionales	Frecuencia de evaluación	Anual
Formula	100*Auditorías realizadas /Auditorías Programadas	Periodo de evaluación	Permanente
Fuente de datos	GPC	Responsable del indicador	Líder del Proceso
Meta por Año	1	Plazo	2011
Límite de control (Mínimo)	100%	Proceso Responsable	AUDITORÍAS ORGANIZACIONALES
Datos	AÑO 2011		Total acumulado
	Enero - Diciembre		
Auditoría Realizada	1		1
Auditoría Programada	1		1
Resultado	100%		100%
Límite de control (mínimo)	100%		100%



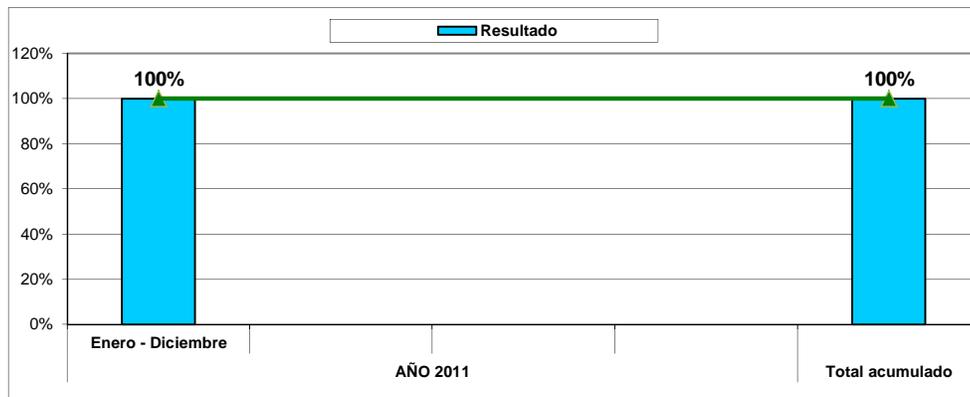
Seguimiento al proceso				
Periodo	Año	Análisis de resultado	Causa	Acción propuesta
Enero - Diciembre	2011	Se cumplió la meta	Se realizó la auditoría	Ninguna

PERSONERÍA DE MEDELLÍN	HOJA DE INDICADORES		
	PLAN OPERATIVO ANUAL CONTROL INTERNO		
Nombre de la Acción	Capacitacion y Actualización a los Auditores de Calidad	Frecuencia de evaluación	Anual
Formula	100*Formaciones Realizadas / Formaciones Programadas	Periodo de evaluación	Permanénte
Fuente de datos	GPC	Responsable del indicador	Líder del Proceso
Meta por Año	4 Temas	Plazo	2011
Límite de control (Minimo)	100%	Proceso Responsable	GESTION DE TALENTO HUMANO
Datos	AÑO 2011		Total acumulado
	Enero - Diciembre		
Formacion Realizadas	4		4
Formaciones Programadas	4		4
Resultado	100%		100%
Límite de control (minimo)	100%		100%



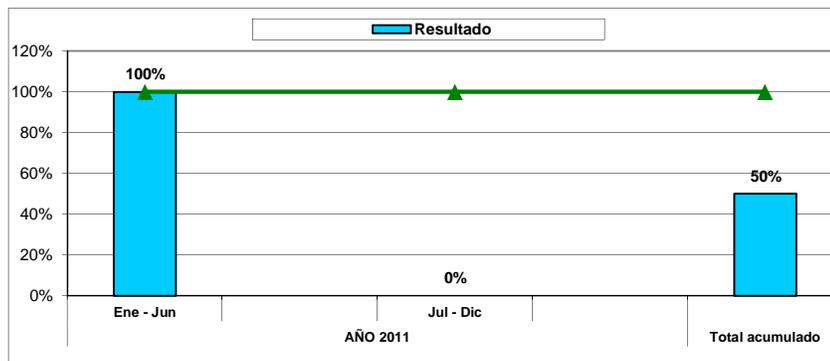
Seguimiento al proceso				
Periodo	Año	Análisis de resultado	Causa	Acción propuesta
Enero - Diciembre	2011	Se cumplio la meta	Se realizaron capacitaciones	Ninguna

PERSONERÍA DE MEDELLÍN	HOJA DE INDICADORES		
	PLAN OPERATIVO ANUAL CONTROL INTERNO		
Nombre de la Acción	EVALUACIÓN MANEJO DEL FONDO FIJO DE CAJA MENOR	Frecuencia de evaluación	Anual
Formula	100*Evaluaciones realizadas / Evaluaciones Programadas	Periodo de evaluación	Permanente
Fuente de datos	EXPEDIENTE FISICO	Responsable del indicador	Líder del Proceso
Meta por Año	1	Plazo	2011
Límite de control (Mínimo)	100%	Proceso Responsable	SEGUIMIENTO Y EVALUACION AL S.C.I.
Datos	AÑO 2011		Total acumulado
	Enero - Diciembre		
Evaluación Caja menor realizadas	1		1
Evaluación Caja menor Programadas	1		1
Resultado	100%		100%
Límite de control (mínimo)	100%		100%



Seguimiento al proceso				
Periodo	Año	Análisis de Resultado	Causa	Acción propuesta
Enero - Diciembre	2011	Se cumplió la meta	Se evaluó el fondo fijo pero del año 2010	Se debe evaluar el respectivo período dentro del respectivo año. El año 2012 deberá

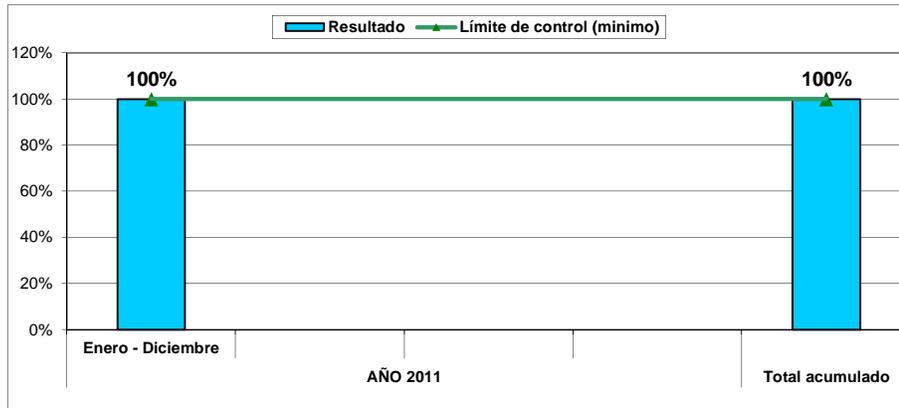
PERSONERÍA DE MEDELLÍN	HOJA DE INDICADORES		
	PLAN OPERATIVO ANUAL CONTROL INTERNO		
Nombre de la Acción	SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS RESULTANTES DE COMITÉS	Frecuencia de evaluación	Semestral
Formula	100 Seguimiento realizados / seguimientos Programados	Periodo de evaluación	Permanente
Fuente de datos	GPC	Responsable del indicador	Líder del Proceso
Meta por Año	2	Plazo	2011
Límite de control (Mínimo)	100%	Proceso Responsable	SEGUIMIENTO Y EVALUACION AL S.C.I.
Datos	AÑO 2011		Total acumulado
	Ene - Jun	Jul - Dic	
Seguimiento realizados	1	0	1
Seguimiento programados	1	1	2
Resultado	100%	0%	50%
Límite de control (mínimo)	100%	100%	100%



Seguimiento al proceso				
Periodo	Año	Análisis de resultado	Causa	Acción propuesta

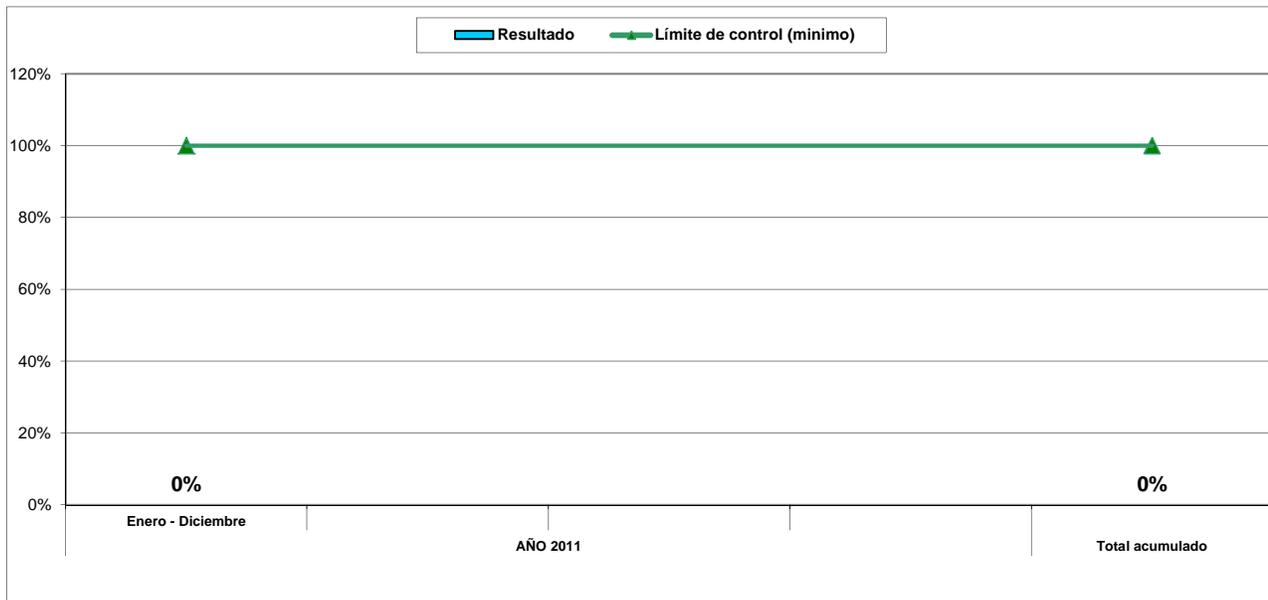
Enero - Junio	2011	Se cumplió la meta	Se realiza seguimiento a las tareas del comité de calidad del día 24 de febrero de 2011 sobre comites realizados en el 2010. Pero las tareas de este comité de febrero 24 no tiene seguimiento de tareas.	Realizar seguimiento a las tareas de los comites realizados tanto de calidad del 24 de febrero de 2011, como de revisión por la dirección de junio 28 de 2011
Julio - Diciembre	2011	No cumplió la meta	No se tenía el acta de comité de revisión por la dirección celebrado el 28 de junio de 2011	Verificar el cumplimiento de las tareas de los comites celebrados en el año 2011.

PERSONERÍA DE MEDELLÍN	HOJA DE INDICADORES		
	PLAN OPERATIVO ANUAL CONTROL INTERNO		
Nombre de la Acción	AUDITORIA SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO	Frecuencia de evaluación	Anual
Formula	100*Seguimientos a la calidad realizados / Seguimientos a la calidad Programados	Periodo de evaluación	Permanente
Fuente de datos	GPC	Responsable del indicador	Líder del Proceso
Meta por Año	1	Plazo	2011
Límite de control (Mínimo)	100%	Proceso Responsable	AUDITORIAS ORGANIZACIONALES
Datos	AÑO 2011		Total acumulado
	Enero - Diciembre		
Seguimientos a la calidad realizados	1		1
Seguimientos a la calidad programados	1		1
Resultado	100%		100%
Límite de control (mínimo)	100%		100%



Seguimiento al proceso				
Periodo	Año	Análisis de resultado	Causa	Acción propuesta
Julio-Diciembre	2011	Se cumple la meta y se	Se programaron las auditorias de	Reanizar programacion de auditorias con el suficiente

PERSONERÍA DE MEDELLÍN	HOJA DE INDICADORES		
	PLAN OPERATIVO ANUAL CONTROL INTERNO		
Nombre de la Acción	EVALUACIÓN DE LOS ACUERDOS DE GESTIÓN	Frecuencia de evaluación	Anual
Formula	100*Evaluación acuerdos realizado / Evaluación acuerdos Programado	Periodo de evaluación	Permanente
Fuente de datos	GPC - INTRANET	Responsable del indicador	Líder del Proceso
Meta por Año	1	Plazo	2011
Límite de control (Mínimo)	100%	Proceso Responsable	SEGUIMIENTO Y EVALUACION AL S.C.I.
Datos	AÑO 2011		Total acumulado
	Enero - Diciembre		
EVALUACIÓN DE LOS ACUERDOS DE GESTIÓN REALIZADOS	0		0
EVALUACIÓN DE LOS ACUERDOS DE GESTIÓN PROGRAMADOS	1		1
Resultado	0%		0%
Límite de control (mínimo)	100%		100%



Seguimiento al proceso				
Periodo	Año	Análisis de resultado	Causa	Acción propuesta
Enero - Diciembre	2011	No se cumplió la meta. La	Los acuerdos no son	Realizar el respectivo procedimiento que permita