



## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – LEY 1474-2011 ART. 9

<b>Jefe de Control Interno</b>	<b>María Gilma Manrique Noreña</b>	<b>Periodo evaluado</b>
		<b>Enero 01 al 30 de Abril del 2016</b>

Teniendo como base las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, el Decreto 1599 del 2005, donde se dispone la implementación del **Modelo Estándar de Control Interno – MECI-** donde el modelo ha permitido realizar un control razonable a la gestión desarrollada por la **PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**, se realizó la evaluación y el seguimiento a los procesos y procedimientos llevado a cabo por la entidad en su plan de gestión 2016-2020 denominado "**POR LA DIGNIDAD DE TUS DERECHOS**", cuyo objetivo es velar de forma permanente por los derechos humanos de la población de Dosquebradas y sean aplicados con dignidad logrando calidad de vida en nuestros usuarios.

El Informe Ejecutivo es elaborado por un periodo comprendido del 01 de enero al 29 de abril del 2016 con base en las directrices que cada año expide el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través del aplicativo expuesto por el DAF, en donde indica el contenido y la metodología para su elaboración.

Las Personerías Municipales y distritales son las entidades encargadas de ejercer el control administrativo en el municipio y cuentan con autonomía presupuestal y administrativa.

Como tales, ejercerán las funciones de Ministerio Público que les confiere la Constitución Política y la Ley, así como las que le delegue la Procuraduría General de la Nación.

El Personero y siguiendo nuestro ordenamiento legal vigente, es un servidor público de la administración municipal, elegido por el Concejo y quien tiene el carácter de defensor del pueblo, veedor ciudadano y cumple funciones de servidor público. La Carta Política del 91 considera al Personero como un órgano autónomo e independiente para el ejercicio de las funciones que se le tienen previstas constitucional y legalmente.

El proceso de fortalecimiento de los municipios, depende fundamentalmente de que al mismo tiempo se pongan en marcha procesos de modernización y democratización de la vida local.

La modernización se debe expresar primordialmente en el mejoramiento de la capacidad administrativa de los entes locales, con elevación del nivel de calidad de los administradores públicos. Supone también, un uso más eficiente de los



recursos públicos y su destinación prioritaria para el amplio beneficio de la población.

La democratización se logra básicamente, cuando el ciudadano común encuentra canales apropiados de participación en la toma de decisiones fundamentales para la comunidad y cuando la administración se convierte realmente en un instrumento para orientar el desarrollo y promover el bienestar individual y social de todos sus habitantes, en particular los más necesitados, y someter sus actos en un sistema de control.

La vida municipal no puede discurrir en un ambiente democrático y participativo, sino se asegura la plena vigencia de derechos y garantías ciudadanas, lo que supone que deben existir instrumentos apropiados para que el pueblo pueda hacerlos valer frente a la autoridad.

## **MODULO DE CONTROL DE PLANEACION Y GESTION**

### **1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO**

#### **1.1.1 ACUERDOS, COMPROMISOS O PROTOCOLOS ETICOS.**

La Personería Municipal de Dosquebradas es la institución, que en el ámbito local, tiene la capacidad de ejercer, en nombre de la comunidad dichos controles, interviniendo con mayor eficacia como autentico defensor del pueblo o veedor ciudadano, como defensor de los derechos humanos y como Agente del Ministerio Público.

Como Ente de control es la encargada de velar por el cumplimiento de la Constitución, la Ley, Los Acuerdos y demás normas, ejerciendo control administrativo en el municipio, con funciones de Ministerio Público, asesorando a la comunidad Dosquebradense en los conflictos que día a día se le presentan, brindándoles apoyo en el momento que se requieran y vigilando la conducta de los servidores públicos del orden municipal a través de la adecuada aplicación de la Ley 734 del 2002 Código Disciplinario Único.

Entre sus objetivos generales podemos citar.

1. La Guarda y Promoción de los Derechos Humanos
2. La vigilancia de la conducta oficial de los empleados y trabajadores municipales
3. Apoyo y Asesoría a la comunidad. Entre otros.
4. La Personería Municipal de Dosquebradas, cuenta con los siguientes documentos, el cual exige MECI2005 Y NTCGP1000:2009, para la implementación de dichas normas:

1. Mapa de procesos
2. Código de Ética, socializado y aprobado mediante acto administrativo.
3. Manual de Inducción y Reinducción.
4. Manual de Calidad
5. Manual de Convivencia y Reglamento Interno



6. Manual de Incentivos y Bienestar Social
7. Plan de Capacitaciones (se desarrolla con el SENA, ESAP y otras Entidades)
8. El manual de funciones estas ajustado de acuerdo a la Ley y Decretos reglamentarios (ley 909. Decreto 2539/2005)

Todos los manuales son adoptados por acto administrativos, emitidos por el representante legal. De igual manera el control a la conducta de la organización, la vigilancia de la ética de cada uno de los funcionarios y el acompañamiento y/o estilo de dirección empleado, permitiendo afianzar valores como la responsabilidad, la transparencia y el sentido de pertenencia. Lo anterior se ve reflejado en cada uno de los componentes: **COMPONENTE DE AMBIENTE DE CONTROL ACUERDO, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ETICOS, DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO Y ESTILO DE DIRECCION.** Es de anotar que cada funcionario tiene a su disposición los diferentes manuales, para su consulta y cumplimiento.

NOTA. El cual deben ser ajustados y actualizados a las necesidades de la Entidad direccionados a convertir una entidad ágil, eficiente, efectiva y eficaz en el cumplimiento de sus funciones.

El 15 de febrero del 2016 se realizó la evaluación de desempeño laboral y calificación del servicio para los funcionarios de la Entidad inscritos en carrera administrativa.

Es importante que el seguimiento al desempeño laboral por parte de los evaluadores amerita direccionar la evaluación enfocados a los resultados para realizar los correctivos si el caso así lo determina, como también el seguimiento de gestión deben de ser fortalecidos para generar acciones correctivas a partir de las mismas.

### **1.1.2. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO.**

La Personería Municipal de Dosquebradas requiere fortalecer el área de gestión de talento humano, asignando funciones y responsabilidades que le permitan desarrollar oportunamente los procesos de vinculación e inducción, capacitación, evaluación del desempeño y estímulos de la entidad.

## **1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.**

### **1.2.1 PLANES.PROGRAMAS Y PROYECTOS**

La alta dirección mediante acto administrativo aprueba los siguientes planes:

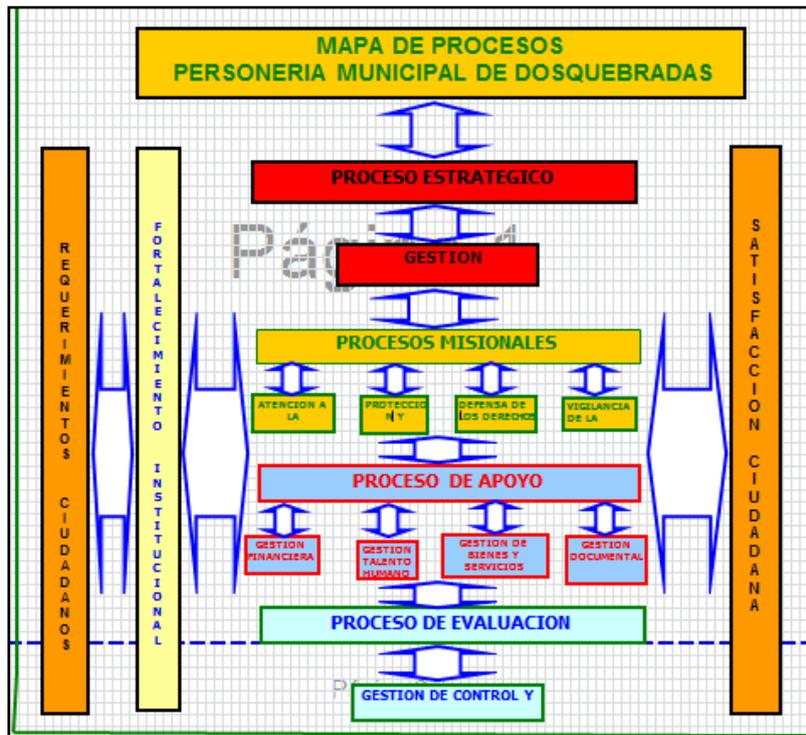
1. **PLAN DE CAPACITACIONES Y BIENESTAR SOCIAL** (RES. 083-2015 para la vigencia 2016)
2. **MANUAL DE CAJA MENOR** (RES. 085-2015)
3. **APROBACION DEL PAC** (RES. 001-2016)
4. **APROBACION DEL PLAN DE COMPRAS Y ADQUISICIONES PARA LA**



VIGENCIA 2016 (RES. 008-2016, existe la necesidad de ser ajustada y se establece mediante RES. 048-2016)

### 1.2.2 MODELO DE OPERACIÓN DE PROCESOS.

La Personería Municipal de Dosquebradas cuenta con nueve (09) procesos, discriminados de la siguiente forma:



Cuatro (04) procesos misionales que enmarcan la gestión estratégica como es la atención a la comunidad, protección y defensa del patrimonio público, defensa de los derechos y garantías, guarda y promoción de los derechos humanos y la vigilancia de la conducta oficial del servidor público, cuyo objetivo es definir el plan estratégico y formular las directrices que garanticen el sostenimiento, la eficiencia, eficacia y efectividad de la Personería Municipal de Dosquebradas y general los diferentes planes de acción y proyectos para el cumplimiento, fortalecimiento y mejora de la institución y hacer seguimiento a la implementación de la planeación para tomar las acciones pertinentes según los resultados de los mismos.

Cuatro (04) de apoyo, como la gestión financiera, gestión de talento humano, gestión de bienes y servicios y gestión documental, estableciendo su objetivo en garantizar la competencia, el bienestar y toma de conciencia en los servidores públicos vinculados a la entidad, como también la gestión de los recursos financieros proporcionando y mantener los recursos financieros necesarios para sostener la funcionalidad y organización de la Personería



Municipal de Dosquebradas, en la gestión de bienes y servicios busca proveer y mantener los recursos logísticos necesarios para garantizar la prestación oportuna y eficiente del servicio.

En el proceso de evaluación la entidad tiene la gestión del control y evaluación que busca verificar los resultados del desempeño de los procesos mediante la evaluación independiente, acompañamiento y asesoría, fomentando la cultura del autocontrol y monitoreo de los riesgos para contribuir al mejoramiento continuo que pretende establecer acciones que permitan incrementar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos del sistema de la Entidad.

El manual de procesos y procedimientos de la Personería Municipal de Dosquebradas fue adoptado en el año 2009, encontrándose documentado en los temas de procesos y procedimientos, caracterización y mapa de riesgos, realizándose una revisión y ajuste de algunos procesos en la vigencia 2013, por lo tanto resulta recomendable realizar de nuevo ajustes a los procesos y procedimientos que en la actualidad la entidad desarrolla.

### 1.2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Según acuerdo municipal 074 de diciembre 10 del año 1998 **"POR LA CUAL SE ADOPTA LA NOMENCLATURA Y CLASIFICACION DE LOS EMPLEADOS DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, RISARALDA Y SE AJUSTA LA PLANTA DE PERSONAL, EL MANUAL DE FUNCIONES Y DE REQUISITOS DE LOS CARGOS DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS"** El Gobierno Nacional expide el **DECRETO 2539 DE 2005 de julio 22/2005**. **"Por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos-ley 770 y 785 de 2005. El cual determina las competencias laborales comunes a los empleados públicos y las generales de los distintos niveles jerárquicos en que se agrupan los empleos de las entidades a las cuales se aplica los decretos- ley 770 y 785 de 2005, la Entidad atendiendo esta directriz ajusta y actualiza su manual de funciones.**

**1.2.3.4 INDICADORES DE GESTION.** Cada proceso cuenta con su caracterización, mapa de riesgos e indicadores.

**1.2.3.5 POLITICAS DE OPERACIÓN.** La Personería Municipal de Dosquebradas debe revisar de forma periódica la caracterización de los procesos, sus objetivos y las políticas de administración del riesgo.

**1.2.3.6 POLITICAS DE ADMINISTRACION DEL RIESGO:** La Personería tiene el **"PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO"**, el cual fue adoptado por resolución no 024-2015, ajustado según los lineamientos impartidos por el DAFP Versión 2. Dando cumplimiento a la Ley 1474 del 2011 en su artículo 73 y el decreto 2641 del 2012, donde la Personería Municipal de



Dosquebradas ofrece a los ciudadanos acciones en la posible corrupción y de atención al ciudadano.

Elabora anualmente el plan de atención al ciudadano y Antitrámites definido en la Ley 1474, de manera permanente adopta los mecanismos necesarios para calificar y evaluar la percepción del ciudadano acerca de las necesidades, prioridades, opinión y satisfacción del cliente esta tarea se realiza por medio de del buzón de sugerencias. PQRs y encuestas dirigidas al cliente, realizando de manera permanente el análisis a las sugerencias, quejas, reclamos por parte de la ciudadanía y creando así respuestas oportunas y analizando las necesidades y prioridades de la prestación del servicio, acatando las recomendaciones si las hubiere.

También la entidad registra, recepciona y clasifica la información por medio de la ventanilla única donde es la primera instancia donde llega todo tipo de información, el sistema de información a la Personería le ayuda administrar y tomar decisiones en los ámbitos de correspondencia, recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos.

Los canales de comunicación entre la alta dirección y sus servidores son claros para todos los funcionarios de la entidad, logrando así le eficiencia, eficacia y efectividad en los procesos, cuando se detecta alguna irregularidad o ineficiencia inmediatamente se ajustan para permitir de esta manera una comunicación más fluida, como también se actualiza cuando sea necesario el plan institucional, los programas de acción, las metas de la entidad, el presupuesto, el recurso humanos, tecnológicos y los resultados de gestión de la institución para luego ser divulgados por la entidad, siempre atenta y verificando que el área de comunicación sea de fácil acceso al ciudadano y este actualizada.

Los planes y programas propuestos por la alta dirección son evaluados de manera mensual, plasmado en los informes de labores de los respectivos funcionarios y al finalizar el periodo y de este se desprende un informe final, el cual es presentado al Concejo Municipal y a la comunidad en general

Existe correspondencia entre los resultados de la gestión de los procesos y los resultados individuales que se desprenden de los informes mensuales presentados que sirven como mecanismos para la evaluación del desempeño de los funcionarios.

Se han definido y aplicado mecanismos de socialización de los valores a todos los servidores de la entidad y a los particulares que ejercen funciones públicas (contratistas).

La alta dirección ha generado lineamientos para fortalecer el mecí y sistema de gestión de calidad, realizando ejercicios y respaldado al control interno por



medio de grupo mecí, dando cumplimiento a las políticas del talento humano, diseñando el plan de incentivos, plan de capacitaciones, bienestar social y concertación de objetivos.

La entidad por medio de sus funcionarios ha organizado el archivo inactivo como lo establece la ley de archivo.

La entidad cuenta con un manual de funciones y competencias laborales, definiendo su estructura organizacional, crea de manera anual el programa de bienestar social, e incentivos y capacitaciones para los funcionarios públicos. Mantiene activo y actualizado las fuentes de información primaria, un plan de comunicaciones y los canales de comunicación interna y un área definida para la atención al ciudadano.

Divulga según lo establece la ley y las normas los procesos vinculados al plan de acción, presupuesto, plan de compras, la contratación y los planes de gestión consolidados. El manual de procesos, procedimientos, valoración del riesgo se actualizo en la vigencia 2014, con cada uno de los responsables y también se adoptó para la entidad mecanismos de seguimiento al registro del derecho de petición, su clasificación, seguimiento y por ultimo ofrecer a los peticionarios una oportuna respuesta de los mismos.

En el área de recurso humano la personería cuenta con un plan de capacitaciones, de bienestar, incentivos y cada que sea necesario se establece mejoras teniendo presente las necesidades de sus funcionarios, como también se solicita a la ARL, el diagnostico en ambiente laboral, ergonómica, seguridad industrial, señalización interna, iluminación en los centros de trabajo, pausa activas y capacitaciones a los funcionarios de la Entidad.

1. Los procedimientos se revisaron y actualizaron, para dar cumplimiento a los requerimientos del Plan Estratégico.
2. Se continúa con el fortalecimiento del proceso de Servicio al Ciudadano, verificado por medio de la encuesta la satisfacción del cliente.
3. Con el fin de ejercer el control social, se realiza de manera anual la rendición social de cuentas.
4. Se ha dado cumplimiento a lo establecido en los programas y presentación de informes de manera electrónica como son los estados financieros presentados al municipio y validados por él y remitidos a la contaduría general de la república, como también la información requerida por los diferente entes de control como la procuraduría general de la nación, los informes presentados al departamento administrativo la prosperidad social
5. Se debe destacar la importancia que la entidad le dio a la programación de las metas y acciones para el 2015, lo cual se refleja en el informe de labores del año el cual en cumplimiento a la ley 1474 fue subido a la página del municipio, como también el PLAN DE ACCION DE LA VIGENCIA 2016.
6. Se realiza seguimiento a los planes mensualmente por parte de la alta



dirección.

7. Las tablas de retención documental se mantienen de acuerdo los procesos.

8. Los canales de comunicación que existen en la organización, buscan evitar los rumores en la organización a través de la información de primera mano. Esto se hace con reuniones generales y reuniones de jefes con sus equipos.

La Entidad en el cumplimiento de las metas, y tener comunicación constante con la comunidad dispone de un equipo de trabajo que está pendiente de los requerimientos para su pronta solución. La Personería Municipal de Dosquebradas, cumple con el 100% de las asesorías y acompañamiento, en atención al usuario.

El informe de control interno contable con una calificación de 5.0, siendo satisfactoria la evaluación obtenida. Lo evaluado en control interno contable demuestra un gran avance, evidenciando fortalezas, de las cuales se destacan:

1. Se conoce el régimen de contabilidad pública aplicable a la entidad.
2. Son adecuadas las cuentas y subcuentas utilizadas para la clasificación de las transacciones, hechos y operaciones realizadas.
3. Se hace verificaciones mensuales de los registros contables
4. Se elaboran y revisan mensualmente las conciliaciones bancarias
5. Los registros contables son realizados cronológicamente.
6. Se elaboran en forma oportuna los estados, informes y reportes contables a los entes que los soliciten.
7. Las notas a los estados financieros son elaboradas en forma correcta como lo demanda el modelo de la contaduría general de la nación.
9. Mantiene actualizado de manera anual el inventario de la entidad

### **MODULO DE CONTROL DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO**

La personería el control de evaluación está en forma personalizada, donde el autocontrol es una de las fortalezas de cada funcionario.

Se elaboró y se presentó oportunamente el informe ejecutivo anual de control interno el cual se radica anualmente ante la DAFP, como también el informe de control interno contable, los informes consolidados trimestrales el cual se presentan ante la contaduría general de la nación por intermedio de la administración central, como también la rendición de cuentas ante la controlaría municipal de forma mensual, trimestral y anual por medio del aplicativo SIA.

La entidad ha definido procesos y procedimientos y como mecanismos de control realiza encuestas para calificar y tabular sus resultados:



## 1. SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS

SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS		
PREGUNTA	SI	NO
se mantiene actualizado respecto a la normatividad	X	
conoce el manual de procesos	X	
Revisa de manera periódica los procesos, con el fin de mejorar los trámites que se llevan a cabo.	X	
existe compromiso de entregar lo mejor de cada uno con el propósito de cumplir con el objetivo misional	X	
se da el tramite establecido para la información en las PQRS	X	

BUENAS PRACTICAS ATENCION A LA COMUNIDAD TELEFONICA		
PREGUNTA	SI	NO
saluda buenos días / buenas tardes	X	
se identifica		X
tiene una actitud de servicio	X	
habla claro y de manera adecuada	X	
da el tramite establecido para la información, solicitudes y gestión de las PQRS	X	
telefónicamente la información es clara, veraz, pertinente y se hace en un tono amistoso	X	
se da el respectivo tratamiento a toda solicitud que se hace en el ejercicio del derecho de petición	X	
las respuestas se dan con calidad, claridad, coherencia e idoneidad	X	
brinda una información veraz y pertinente	X	
tiene la capacidad de resolver las dudas del ciudadano	X	

ATENCION A LA CIUDADANIA		
PREGUNTA	SI	NO
se atiende a los usuarios con cortesía y brinda una atención inmediata	X	
da todas las explicaciones necesarias y lo plasma en papel si así lo requiera el ciudadano	X	
con la misma cordialidad y firmeza sabe decir no, cuando es imposible realizar una gestión	X	
tiene empoderamiento de la comunidad	X	
la atención a la comunidad se hace dentro el horario establecido	X	
se tiene especial consideración con los grupos poblacionales de atención prioritario	X	
según el estado físico o sectorial de cada persona, se define el tipo de atención	X	
crea que con su ejercicio en la entidad, ayuda a afianzar la relación estado ciudadano	X	
se toma el tiempo para escuchar al ciudadano y explicarle lo que no comprenda	X	



ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE					
PREGUNTA	1	2	3	4	5
<b>SERVICIO.</b> Como califica el servicio del funcionario					X
<b>DURACION DE LA ATENCION.</b> La atención que le presto el funcionario es oportuna y a tiempo					X
<b>ATENCION EN LAS OFICINAS.</b> Cuando se acerca a nuestra oficina encuentra al funcionario amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso					X
Encuesta de forma presencia					

ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE					
PREGUNTA	1	2	3	4	5
<b>SERVICIO.</b> Como califica el servicio del funcionario					X
<b>DURACION DE LA ATENCION.</b> La atención que le presto el funcionario es oportuna y a tiempo					X
<b>ATENCION EN LAS OFICINAS.</b> Cuando se acerca a nuestra oficina encuentra al funcionario amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso					X
Datos tomados de las encuestas realizadas vía email.					

AUDITORIA POR DEPENDENCIA / PROCESOS					
PREGUNTA	DEPENDENCIA				
	DELEGACION PENAL	AREA JURIDICA	DD.PP. MEDIO AMBIENTE	PROFESIONAL UNIVERSITARIA	VENTANILLA UNICA
TOTAL USUARIOS ATENDIDOS	367	578	363	314	1,622
PETICIONES	20	87	128	175	410
QUEJAS	0	0	0	0	-
SOLICITUDES	0	0	90	35	125
ASESORIAS JURICAS	227	120	129	35	511
AMPAROS DE POBREZA	18	0	0	18	36
TUTELAS	0	371	0	15	386
DESPLAZAMIENTO DE VICTIMAS	82	0	0	0	82
DILIGENCIAS A OTRAS DEPENDENCIAS	20	0	16	36	72

AUDITORIA POR DEPENDENCIA / PROCESOS		
TALENTO HUMANO / HISTORIAS LABORALES		
PREGUNTAS	SI	NO
EVALUACION DEL DESEMPEÑO ELABORAL	SI	
EXISTE COMPROMISOS ESCRITOS	SI	
SE REALIZA SEGUIMIENTO	SI	
VERIFICA EL PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS	SI	
VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	SI	



VALORA LOS RESULTADOS ALCANZADOS POR EL EMPLEADO	SI	
REALIZA LA CALIFICACION SEMESTRAL	SI	
REALIZA CALIFICACION DEFINITIVA	SI	
SUSCRIBE PLAN DE MEJORAMIENTO	SI	
ARCHIVO DE LAS HOJAS DE VIDA SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE CUSTODIADAS	SI	
SE RECONOCE LA VACANCIA EN LA ENTIDAD	SI	
SE REALIZAN LOS PROCESOS PARA SUPLIR LA VACANCIA	SI	
SE PROYECTA, SE REvisa, SE REALIZA LA PRELIQUIDACION OBJETO DE UNA VACANCIA	SI	

AUDITORIA POR DEPENDENCIA / PROCESOS	
AREA DISCIPLINARIA	
PREGUNTAS	TOTAL
TOTAL PROCESOS 2015	111
TOTAL PROCESOS 2016	147
ARCHIVO QUEJA	0
RECUSOS DE APELACION	0
FALLOS PRIMERA INSTANCIA	1
FALLOS SEGUNDA INSTANCIA	1
DILIGENCIAS REMIRIDAS A OTRA DEPENDENCIA	24
INHIBITORIOS	0
SUSCRIBE PLAN DE MEJORAMIENTO	1
FUNCIONARIOS SUSPENDIDOS	0
CARGOS	0
PROCESOS VERBALES 2016	2
INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	5
ARCHIVOS 2015	48
ARCHIVOS 2016	9
ABRIR EXPEDIENTE 2015	6
ABRIR EXPEDIENTE 2016	21

AUDITORIA POR DEPENDENCIA / PROCESOS		
ALTA DIRECCION		
PREGUNTAS	SI	NO
ATIENDE A LOS USUARIOS CON CORTESIA Y BRINDA UNA ATENCION INMEDIATA	SI	
CON LA MISMA CORDIALIDAD Y FIRMEZA SABE DECIR NO, CUANDO SEA IMPOSIBLE CUMPLIR CON UN OBJETIVO	SI	
TIENE EMPODERAMIENTO DE LA COMUNIDAD	SI	
FORTALECE LA CULTURA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	SI	
CUMPLE CON LOS COMPROMISOS ADQUERIDOS	SI	
ACTUA DE MANERA INMEDIATA Y DINAMICA	SI	
MANTIENE ACTUALIZADA LA TECNOLOGIA DE LAS DEPENDENCIAS PARA AGUILIZAR	SI	



AUDITORIA POR DEPENDENCIA / PROCESOS		
AREA FINANCIERA		
PREGUNTAS	SI	NO
SE PRESENTA EL PROYECTA DE PRESUPUESTO AL ALCALDE	SI	
SE LIQUIDA EL PRESUPUESTO SEGÚN DECRETO 111/95	SI	
TODO GASTO ESTA RESPALDADO POR CDP Y RP	SI	
ELABORA EL PAC	SI	
SE REALIZA EN EL TIEMPO ESTABLECIDO LOS INFORMES A LAS DEPENDENCIAS QUE LO SOLICITEN	SI	
SE REvisa LA NOMINA PARA INCLUIR SUS NOVENADES	SI	
SWE REvisa LA SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES PARA SER INCLUIDAS LAS NOVEDADES	SI	
SE DA RESPUESTA A LOS ESCRITOS INTERNOS Y EXTERNOS EN EL TIEMPO ESTABLECIDO	SI	
REALIZA DE MANERA MENSUAL LA CUENTA DE COBRO ANTE LA TESORERIA DEL MUNICIPIO	SI	
REALIZA LAS DIFERENTES CUENTAS DE PAGO OPORTUNAMENTE DE LOS PROVEEDORES	SI	
VERIFICA, CONCILIA, AJUSTA Y SUBSANA EL ESTADO DE CUENTAS QUE GENERE LA ENTIDAD	SI	
REALIZA LOS PAGOS POR TODO CONCEPTO	SI	
RECEPCIONA, REvisa Y ARCHIVA LOS SOPORTES DE TODOS LOS PAGOS REALIZADOS POR LA ENTIDAD	SI	

AUDITORIA POR DEPENDENCIA / PROCESOS		
GESTION DE BIENES Y SERVICIOS		
PREGUNTAS	SI	NO
SE REALIZA DE FORMA PERIODICA EL INVENTARIO DE BIENES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD	SI	
SE VISITA Y REvisa EL INVENTARIO A CARGO DE CADA FUNCIONARIO	SI	
REALIZA ACTAS DE ENTREGA Y DE TRASLADO A LOS FUNCIONARIOS DE LOS BIENES A SU CARGO		NO
RECEPCIONA SOLICITUDES DE PAZ Y SALVO A FUNCIONARIOS RETIRADOS DE SU CARGO		NO
EXPIDE CERTIFICADOS DE PAZ Y SALVO PARA SER ARCHIVADOS EN LAS HOJAS DE VIDA		NO
SE NOTIFICAN LOS FALTANTES PARA PROCESOS DE RESPONSABILIDAD FISCAL	DADO EL CASO SE INFORMA	

AUDITORIA POR DEPENDENCIA / PROCESOS			
GESTION CONTROL Y EVALUACION DE BIENES Y SERVICIOS			
PREGUNTAS	SI	RARA VEZ	NO
SE EFECTUA SEGUIMIENTO A LOS DIFERENTES PLANES Y PROGRAMAS DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	SI		
SE REALIZA SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO ESTABLECIDOS POR LOS ENTES DE CONTROL Y OTROS	SI		
SE REALIZA EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LA GESTION	SI		



## RECOMENDACIONES.

2. La Personería Municipal de Dosquebradas debe contar con mecanismos externos que evalúen el perfil psicológico para la selección de los servidores.
3. los funcionarios de la Personería en el evento que asistan a una capacitación deben comprometerse a ser multiplicadores de su conocimiento a los demás funcionarios de la Entidad.
4. Mejorar la entrega del documento radicado en la ventanilla única entre el trámite de la asignación (ventanilla única – revisión del funcionario asignado – funcionario para dar trámite.
5. Por el alto número de población que acude a las instalaciones de la Entidad es recomendable que los contratistas encargados solo de tutelas apoyen con derechos de petición, asesorías y atención en general.
6. Existe en eventos demora en la atención a usuarios
7. Para cumplir de forma eficiente en el proceso de recepción y entrega de correspondencia esta debe ser entregada y recibida en un horario limite, (sugerencia las 5.00 p.m.).
8. Elaborar tabla en la ventanilla única expresa para las tutelas que son presentadas por la propia entidad, radicar allí el nombre del funcionario que la tramita, para que una vez sea notificada por juzgado esta sea devuelta al funcionario que la elaboro para el mismo realizar el seguimiento pertinente.
9. La Personería Municipal de Dosquebradas de adoptar un protocolo "BUENAS PRACTICAS. ATENCION A LA COMUNIDAD, EN ATENCION PRESENCIAL Y TELEFONICA"
10. Los contratistas deben de adoptar la planilla de infoclientes, para visualizar la atención de los usuarios.
11. Colocar un turnero para atención de los usuarios
12. La entidad en la administración del riesgo ha identificado que el contexto económico, político, ambiental y social pueden ejercer o afectar negativamente ya que el municipio si no recauda sus ingresos de manera eficiente la personería se puede ver afectada para el cumplimiento de sus funciones

## FORTALEZAS.

13. Los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas saben y tienen empoderamiento de las buenas prácticas de atención a los ciudadanos.
14. La autoevaluación de gestión permite a la entidad monitorear los procesos y toda vez que se detecte desviaciones se definen las acciones correctivas de inmediato, para garantizar la continuidad de la operación y el cumplimiento de los objetivos de la entidad.



15. La Personeria ha fortalecido la estrategia de la publicidad en los medios de habla, escritos y redes sociales.
16. Interioriza y adopta los instrumentos del Sistema, caso de los planes de mejoramiento Individual.
17. Capacita a los funcionarios para seguir empoderados de sus procesos.
18. Dentro de los planes informáticos, la Personeria ha tomado las medidas para la conservación de la información de la Entidad, en especial contar con copias de seguridad almacenadas en forma segura.

**MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA**

Control Interno