**INFORME AUDITORIA No. 17 - 2015**

**SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**CAPITULO I**

**ASPECTOS GENERALES**

**FECHA:** Del 17 al 27 de noviembre de 2015

**MACROPROCESO:** PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

**LIDER**: Doctor GUILLERMO HERNÁNDEZ GUTIÉRREZ

**OBJETIVO:** Mantener el funcionamiento óptimo de todos los procesos que conforman la Alcaldía de Manizales y dar continuidad a los servicios con todas las características de CALIDAD que se establezcan para cada uno de ellos.

**PROCESOS:**

* Planeación Organizacional.
* Servicios Administrativos.
* Administración del Talento Humano.
* Servicio al Cliente.
* Evaluación y Seguimiento a la Gestión Institucional.
* Mejoramiento de la Gestión Institucional.

**SERVICIOS**:

* Formulación y adopción de la Planeación Estratégica, organizacional, el enfoque de procesos y lineamientos de la operación.
* Formulación y adopción del plan de adquisiciones.
* Administración, custodia y consulta de información.
* Administración del Control de Documentos.
* Gestión del software aplicativo, soluciones automatizadas y páginas Web del Municipio.
* Administración y Mantenimiento de los bienes inmuebles del municipio.
* Administración y Mantenimiento de infraestructura tecnología.
* Administración y Mantenimiento de los bienes muebles y vehículos del Municipio.
* Administración del suministro de bienes y servicios para el funcionamiento.
* Administración de la estructura organizacional, manual especifico de funciones y competencias en el sistema de gestión.
* Administración de la nómina y prestaciones sociales de funcionarios activos y pensionados.
* Gestión y Trámite de situaciones administrativas de servidores públicos.
* Gestión de Servicios sociales, recreativos, lúdicos y deportivos y de incentivos para los funcionarios.
* Administración de la evaluación de desempeño para los funcionarios de carrera administrativa, provisional y planta temporal y acuerdos de gestión para los gerentes públicos.
* Formación y capacitación laboral.
* Presentación y conservación de la salud de los funcionarios en ejercicio de su actividad laboral.
* Administración del riesgo en seguridad industrial y salud ocupacional.
* Gestión de PQRS de la Administración Central Municipal.
* Administración de la Gestión física y electrónica documental.
* Atención personalizada, escrita y telefónica al cliente.
* Realización de auditorías administrativas internas.
* Mediciones de satisfacción del usuario interno y externo.
* Mejoramiento continúo para procesos, trámites y servicios.
* Administración del riesgo en los procesos.

**OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORIA:** Evaluar que la gestión de la Secretaría de Servicios Administrativos esté conforme con las disposiciones legales vigentes, con la planeación estratégica, procesos y procedimientos aplicables, así como los componentes establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno “MECI” y la norma de calidad.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS**:

* Evaluar el cumplimiento de las acciones definidas en los Planes de Mejoramiento No. 01-2015 y No.17-2014; producto de la auditoría de Control Interno realizada en la vigencia 2014.
* Evaluar los controles de los mapas de riesgos definidos en cada proceso. (Gestión del Riesgo).
* Evaluar el cumplimiento de los indicadores. La comprobación de los resultados reales, frente a los estándares fijados.
* Evaluar el cumplimiento de los lineamientos del proceso de la contratación.
* Evaluar el cumplimiento de la Gestión Presupuestal.
* Evaluar la Política de la Gestión documental y “PQRS”
* Evaluar el estado de madurez y el grado de interiorización del Sistema de Control Interno “MECI” en la Secretaría de Servicios Administrativos.

**METODOLOGIA:** Seutilizaron las técnicas de auditoría generalmente aceptadas: Pruebas de recorrido a los diferentes dependencias adscritas a la Secretaria de Servicios Administrativos, observación, cálculo aritmético, muestreo, indagación, verificación de los mecanismos de control interno dispuestos para garantizar la ejecución de las funciones, verificación aleatoria de documentos, entrevista personalizada con los auditados, inspección ocular a las diferentes áreas administrativas, verificación de cumplimiento normativo, procedimientos, riesgos.

**Evaluación de los componentes:** Control de Gestión, Control de Resultados, Control de Legalidad, Control Financiero y Evaluación del Sistema de Control Interno.

En este proceso de auditoría se realizaron las siguientes modalidades de auditoría:

1. Auditoría de seguimiento: Plan de Mejoramiento No. 17 suscrito en el año 2014.
2. Auditoría Integral Operativa: Indicadores.
3. Auditoría Integral Operativa: Contratación.
4. Auditoría Integral Operativa: Gestión Presupuestal.
5. Auditoría Integral Operativa: Mapa de Riesgos.
6. Auditoria a la Política de la Gestión documental y “PQRS”
7. Evaluación del Sistema de Control Interno “MECI”.
8. Auditoría Integral Operativa del Servicio:Administración y Mantenimiento de Bienes Muebles y Vehículos del Municipio.

**AUDITORES:** Paula Andrea Vera Becerra, Luz Estella Toro Osorio, Yenifer del Pilar Torres Rodríguez, Myriam Leonor Gabelo Ramírez y Gloria Esperanza Restrepo Garay.

**ASPECTOS POSITIVOS A RESALTAR:**

* Responsabilidad y compromiso por el mejoramiento continuo de la funcionaria líder del proceso de PQRS.
* Conocimiento y empoderamiento del MECI.
* Compromiso por parte del funcionario responsable del manejo del GED al interior de la Secretaria.

**CAPITULO II**

**RESULTADOS DE LA AUDITORIA**

**AUDITORIA DE SEGUIMIENTO:** Se realizó evaluación y seguimiento al cumplimiento de las acciones a los planes de mejoramiento No.**1** suscrito en el año 2015 al proceso de atención al usuario **“PQRS”** a las nueve (9) acciones de las cuales fueron cumplidas en su totalidad arrojando un resultado final del **100%** y al Plan de Mejoramiento No.**17** **–2014** producto de la auditoría integral a las doce (12) acciones de mejoramiento suscritas por la Secretaria de Servicios Administrativos en el año 2014, de las cuales ocho (8) se cumplieron parcialmente y cuatro (4) se cumplieron en su totalidad, arrojando un resultado final del **80%.**

**Evaluación y seguimiento Plan de Mejoramiento No. 1-2015**

A continuación se presenta el seguimiento al Plan de Mejoramiento No. 1-2015

**PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO “PQRS”**

**HALLAZGO No. 1:** En la Secretaria del Medio Ambiente se evidencia que es la secretaria con mayor cantidad de oficios con vencimiento de términos. “Debe tenerse en cuenta que todo retardo injustificado es motivo de sanción disciplinaria, pues incurren en causal de mala conducta todo funcionario o servidor público que sin razones válidas incumple los términos de ley para resolver o contestar una petición queja o reclamo presentado por los administrados, conforme a lo establecido en el artículo 23 de la ley 734 de 2002 código disciplinario único”.

**HALLAZGO SUBSANADO:** Con el fin de ser subsanado el presente hallazgo la Secretaria de Servicios Administrativos, aporta los siguientes documentos como evidencia de las gestiones realizadas:

* Capacitaciones a funcionarios de las Inspecciones de Policía, Secretaría del Medio Ambiente: Se evidencian actas de los meses de abril, junio y septiembre de 2015, cuyo objeto es “El cargue de la información, tiempos de respuesta, conocimientos de formatos, manejo de firmas mecánicas”.
* Correos electrónicos enviados a los funcionarios del 28 de agosto y 22-23 de septiembre de 2015 sobre el manejo de las PQRS.
* Instructivo de “Mejora de las PQRS del 24 de septiembre de 2015 enviado a todos los funcionarios de la Administración Central Municipal.
* Código disciplinario Único entregado a todos los funcionarios por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno.

**HALLAZGO No. 2:** En algunos casos se evidencia varios documentos cargados en el sistema de un mismo tema sin tener claridad de la solicitud presentada y su trámite.

**HALLAZGO SUBSANADO:** Con el fin de ser subsanado el presente hallazgo la Secretaria de Secretaria de Servicios Administrativos, aporta como evidencia el Instructivo de “Mejora de las PQRS del 24 de septiembre de 2015 enviado a todos los funcionarios de la Administración Central Municipal

**HALLAZGO No. 3:** Se evidencia información recibida sin ningún trámite.

**HALLAZGO SUBSANADO:** Con el fin de ser subsanado el presente hallazgo la Secretaria de Secretaria de Servicios Administrativosaporta como evidencia los seguimientos periódicos que se realizan de forma física y telefónicamente, además Instructivo del 25 de junio del 2015 donde se encuentra establecido la trazabilidad en la información.

* Se evidencian actas de los meses de abril, junio y septiembre de 2015, cuyo objeto es “El cargue de la información, tiempos de respuesta, conocimientos de formatos, manejo de firmas mecánicas”.

**HALLAZGO No. 4:** No se evidencia en el sistema la respuesta remitida al peticionario.

**HALLAZGO SUBSANADO:** Con el fin de ser subsanado el presente hallazgo, la Secretaría de Servicios Administrativosaporta como evidencia Instructivo del 25 de junio del 2015, donde se encuentra establecida la trazabilidad de la información.

* Se evidencian actas de los meses de abril, junio y septiembre de 2015, cuyo objeto es “El cargue de la información, tiempos de respuesta, conocimientos de formatos, manejo de firmas mecánicas”.

**HALLAZGO No. 5:** En el caso de las citaciones no se demuestra trazabilidad del trámite realizado luego de comparecer la persona requerida.

**HALLAZGO SUBSANADO:** La Secretaría de Servicios Administrativos con el fin de hacer seguimiento a los trámites que realizan las diferentes dependencias envía oficios periódicamente informando sobre el estado de las PQRS y además presenta informe sobre los seguimientos que se hace a cada una de las Dependencias.

* Instructivo del 25 de junio del 2015 donde se encuentra establecido la trazabilidad en la información.

Lo anterior permite que el presente hallazgo quede subsanado.

**HALLAZGO No. 6:** Se evidencian respuestas sin sus respectivos anexos cuando son requeridos.

**HALLAZGO SUBSANADO:** La Secretaria de Servicios Administrativos con el fin de hacer seguimiento a los trámites que realizan las diferentes dependencias envía oficios periódicamente informando sobre el estado de las PQRS y además presenta informe sobre los seguimientos que se hace a cada una de las Dependencias.

* Instructivo del 25 de junio del 2015 donde se encuentra establecido la trazabilidad en la información.

**HALLAZGO No. 7:** Las Secretarías de Gobierno y Medio Ambiente no registra claridad al peticionario cuando se trata de citaciones, el usuario no puede evidenciar el paso a paso de la queja interpuesta.

**HALLAZGO SUBSANADO:** Con el fin de ser subsanado el presente hallazgo la Secretaría de Servicios Administrativosaporta como evidencia Instructivo del 25 de junio del 2015 donde se encuentra establecida la trazabilidad en la información.

* Se evidencian actas de los meses de abril, junio y septiembre de 2015, cuyo objeto es “El cargue de la información, tiempos de respuesta, conocimientos de formatos, manejo de firmas mecánicas”.

**HALLAZGO No. 8:** No se emiten respuesta clara y de fondo que le permitan al usuario despejar sus dudas en la petición presentada.

**HALLAZGO SUBSANADO:** Con el fin de ser subsanado el presente hallazgo la Secretaria de Servicios Administrativos, aporta los siguientes documentos como evidencia de las gestiones realizadas:

* Capacitaciones a funcionarios de las Inspecciones de Policía, Secretaría del Medio Ambiente: Se evidencian actas de los meses de abril, junio y septiembre de 2015, cuyo objeto es “El cargue de la información, tiempos de respuesta, conocimientos de formatos, manejo de firmas mecánicas”.
* Correos electrónicos enviados a los funcionarios del 28 de agosto y 22-23 de septiembre de 2015 sobre el manejo de las PQRS.
* Instructivo de “Mejora de las PQRS del 24 de septiembre de 2015 enviado a todos los funcionarios de la Administración Central Municipal.
* Código disciplinario Único entregado a todos los funcionarios por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno.

**HALLAZGO No. 9:** Durante el proceso de seguimiento se pudo evidenciar que se presentan quejas sin la claridad del trámite respectivo.

**HALLAZGO SUBSANADO:** Con el fin de ser subsanado el presente hallazgo la Secretaria de Servicios Administrativos, aporta los siguientes documentos como evidencia de las gestiones realizadas:

* Correos electrónicos enviados a los funcionarios del 28 de agosto y 22-23 de septiembre de 2015 sobre el manejo de las PQRS.
* Instructivo de “Mejora de las PQRS del 24 de septiembre de 2015 enviado a todos los funcionarios de la Administración Central Municipal.

Se evaluó según criterio de la Contraloría General Municipal, el cumplimiento de cada acción planteada, otorgándole la siguiente valoración, según sea el caso y en términos porcentuales de acuerdo al grado de avance alcanzado y evidenciado, así:

**0**: No cumple

**1**: Cumple Parcialmente

**2**: Cumple totalmente

La evaluación arrojó el siguiente resultado: Cumplimiento del Plan de Mejoramiento equivalente a **2** representado en un **100%.**

Igualmente, se realizó evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad lograda por cada una de las acciones planteadas, las que debían subsanar la observación (debilidad) presentada en el proceso auditado.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONSOLIDADO SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO No. 1-2015 “PQRS”** | | | | | |
| **No. Hallazgo** | **Valoración - cumplimiento de acuerdo con la Contraloría Municipal** | **% Cumplimiento** | **Eficacia** | **Eficiencia** | **Impacto** |
| **1** | **2** | **100%** | **SI** | **SI** | **POSITIVO** |
| **2** | **2** | **100%** | **SI** | **SI** | **POSITIVO** |
| **3** | **2** | **100%** | **SI** | **SI** | **POSITIVO** |
| **4** | **2** | **100%** | **SI** | **SI** | **POSITIVO** |
| **5** | **2** | **100%** | **SI** | **SI** | **POSITIVO** |
| **6** | **2** | **100%** | **SI** | **SI** | **POSITIVO** |
| **7** | **2** | **100%** | **SI** | **SI** | **POSITIVO** |
| **8** | **2** | **100%** | **SI** | **SI** | **POSITIVO** |
| **9** | **2** | **100%** | **SI** | **SI** | **POSITIVO** |
|  |  | **100%** |  |  |  |
| **RANGOS DE CALIFICACION** | | | **0** | **No Cumple** | |
| **SEGÚN LA CONTRALORIA** | | | **1** | **Cumple Parcialmente** | |
| **GENERAL MUNICIPAL** | | | **2** | **Cumple Totalmente** | |
| **RESULTADO** | | | **2 y 100%** | | |

**Evaluación y seguimiento Plan de Mejoramiento No. 17-2014**

A continuación se presenta el seguimiento al Plan de Mejoramiento No. 17-2014.

**SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS:**

**HALLAZGO No. 1:** Se evidencia oficio SSA-008 de fecha 03 de febrero de 2014 enviado desde la Secretaría de Servicios Administrativos con destino a la Secretaría Jurídica, solicitando incluir un ítem en las minutas contractuales en donde se haga referencia a la periodicidad con que se deben presentar los informes o actas de interventoría, se evidencia oficio de respuesta N° SJ-00302 expedido por la Secretaría Jurídica.

Revisada la contratación llevada a cabo por la Secretaría de Servicios Administrativos de Municipio de Manizales en la presente vigencia, se pudo establecer que en las minutas contractuales no se especifica o determina la periodicidad con que se deben presentar los respectivos informes o actas de interventoría, lo anterior se pudo evidenciar en los contratos que a continuación se enuncian MC-SSA-037-2014, 1403120096, 1403140101, 1403040084.

**HALLAZGO SUBSANADO:** Los siguientes documentos sirvieron como prueba al grupo auditor para subsanar el presente hallazgo:

* Oficio SSA\_083 dirigido a la Secretaría Jurídica cuyo asunto es la remisión de la circular minutas de los contratos e imprecisiones en las numeraciones de los contratos.
* Circular 039 y 040 enviadas a los supervisores de los contratos.
* Se evidencia listado de asistencia a las capacitaciones dadas a los supervisores de los contratos. Dentro de la revisión realizada a los contratos celebrados en la vigencia 2015, se pudo establecer que de 14 contratos revisados, dentro de las minutas contractuales de 4 contratos no se establece la periodicidad de la entrega de los informes y actas de interventoría.

**HALLAZGO No. 2:** Revisada la contratación realizada por la Secretaría de Servicios Administrativos en la presente vigencia, se pudo establecer que aún se siguen presentando publicaciones extemporáneas en el portal de Colombia Compra

Eficiente, situación que se pudo establecer al realizar la respectiva revisión de documentación en el portal antes referido.

• Durante el proceso se auditoria se verificó la oportunidad de cargue de información en la página de Colombia Compra Eficiente, allí se pudo evidenciar que los documentos que a continuación se enuncian fueron publicados de manera extemporánea.

• En el contrato N° 1403120096 la comunicación de aceptación de la oferta, se publicó extemporáneamente toda vez que la misma se firmó el día 12 de marzo de 2014 y solo se publicó hasta el día 20 de marzo del año en curso.

• Del contrato antes descrito el acta de liquidación del contrato, se publicó extemporáneamente ya que la misma se firmó el día 06 de abril de 2014 y solo se publicó hasta el día 25 de abril del año en curso.

• En el contrato N° 1403140101 el acta de inicio, se publicó extemporáneamente toda vez que la misma se firmó el día 19 de marzo de 2014 y solo se publicó hasta el día 27 de marzo del año en curso, de igual forma el acta de liquidación también se publicó de manera extemporánea.

**PERSISTE EL HALLAZGO:** El presenta hallazgo persiste, toda vez que dentro del plan de mejoramiento se encuentran cuatro (4) actividades contempladas tendientes a subsanar el hallazgo, de las cuales dos (2) se cumplieron, evidenciándose los siguientes documentos que la soportan:

* Circular 039 y 040 enviadas a los supervisores de los contratos.
* Listado de asistencia a las capacitaciones dadas a los supervisores de los contratos.
* En la revisión efectuada a las minutas contractuales vigencia 2015, se pudo evidenciar que aún persiste que dentro de la cláusula de supervisión de los contratos no se especifica la periodicidad con la que se deben presentar los informes.
* No se evidencia documento mediante el cual se notifique un responsable de la publicación en el SECOP y su respectivo par.

**HALLAZGO No. 3:** Revisada la contratación del año curso y su posterior publicación en la página del SECOP, se pudo establecer que en la presente vigencia aún se siguen realizando publicaciones con datos equívocos, situación está genera poca credibilidad de la información suministrada en el portal web antes descrito, la situación en comento se pudo establecer en el contrato 1402270078, toda vez que el plazo de ejecución del contrato era hasta el día 15 de diciembre de 2014 y/o hasta agotar disponibilidad presupuestal correspondiente, en los datos publicados en la página de Colombia Compra Eficiente menciona que el plazo de ejecución es de 15 meses.

**PERSISTE EL HALLAZGO:** El presenta hallazgo persiste, toda vez que dentro del plan de mejoramiento se encuentran tres (3) actividades contempladas tendientes a subsanar el hallazgo, de las cuales dos (2) se cumplieron, evidenciándose los siguientes documentos que la soportan:

* Circular 039 y 040 enviadas a los supervisores de los contratos.
* Listado de asistencia a las capacitaciones dadas a los supervisores de los contratos.
* No se evidencia documento mediante el cual se notifique un responsable de la publicación en el SECOP y su respectivo par.

**HALLAZGO No. 4:** Revisada la contratación realizada por la Secretaría de Servicios Administrativos en la presente vigencia y consultado los datos publicados en la página del SECOP se pudo establecer que aún se sigue presentando la situación que originó el levantamiento del presente hallazgo, lo anterior encuentra sustento en la situación que a continuación se enuncia:

Expedientes contractuales publicados en la página del SECOP sin las respectivas firmas:

• En el contrato N° 1403100094 la invitación pública se publicó en la página del SECOP sin la respectiva firma del Secretario de Despacho. Cabe precisar, que el documento original que se encuentra en la carpeta, está firmada.

• El contrato número 1406050197, se evidencia el aviso de convocatoria pública selección abreviada de menor cuantía MC-SSA-037-2014, no contiene firmas el documento original, de igual forma, se encuentra publicado en la página del SECOP, sin las respectivas firmas.

• En el contrato N° 1403100094 la invitación pública se publicó en la página del SECOP sin la respectiva firma del responsable del proceso.

**PERSISTE EL HALLAZGO:** El presenta hallazgo persiste, toda vez que dentro del plan de mejoramiento se encuentran tres (3) actividades contempladas tendientes a subsanar el hallazgo, de las cuales dos (2) se cumplieron, evidenciándose los siguientes documentos que la soportan:

* Circular 039 y 040 enviadas a los supervisores de los contratos.
* Listado de asistencia a las capacitaciones dadas a los supervisores de los contratos.
* No se evidencia documento mediante el cual se notifique un responsable de la publicación en el SECOP y su respectivo par.

**HALLAZGO No. 5:** Omisión de publicación de documentos en la página del SECOP

Durante el proceso de auditoria se tomó una muestra aleatoria de expedientes contractuales con el fin de realizar la verificación de la documentación contenida en las carpeta, de igual forma se procedió a revisar la publicación de documentos en la página del SECOP, de lo cual se pudo evidenciar que en el proceso contractual número 1403200107 se realizó un otrosí, y el mismo no fue publicado en el SECOP, tal como estaba establecido en documento antes referido.

**PERSISTE EL HALLAZGO:** El presenta hallazgo persiste, toda vez que dentro del plan de mejoramiento se encuentran tres (3) actividades contempladas tendientes a subsanar el hallazgo, de las cuales dos (2) se cumplieron, evidenciándose los siguientes documentos que la soportan:

* Circular 039 y 040 enviadas a los supervisores de los contratos.
* Listado de asistencia a las capacitaciones dadas a los supervisores de los contratos.
* No se evidencia documento mediante el cual se notifique un responsable de la publicación en el SECOP y su respectivo par.

**HALLAZGO No. 6:** Durante el proceso de auditoria se pudo establecer que los estudios previos que conforman los expedientes contractuales enunciados en el hallazgo que nos ocupa ya se encuentran debidamente firmados. Sin embargo, el mismo no se subsanará toda vez que la situación en comento se presentó nuevamente en la presente auditoria, con el contrato N°1403140101, en donde la invitación pública se publicó en la página del SECOP sin la respectiva firma del Secretario de Despacho, de igual forma también se encuentra sin su respectiva firma en la carpeta.

**PERSISTE EL HALLAZGO:** El presenta hallazgo persiste, toda vez que dentro del plan de mejoramiento se encuentran tres (3) actividades contempladas tendientes a subsanar el hallazgo, de las cuales dos (2) se cumplieron, evidenciándose los siguientes documentos que la soportan:

* Circular 039 y 040 enviadas a los supervisores de los contratos.
* Listado de asistencia a las capacitaciones dadas a los supervisores de los contratos.
* No se evidencia documento mediante el cual se notifique un responsable de la publicación en el SECOP y su respectivo par.

**HALLAZGO No. 7:** A la fecha de la auditoría, los Decretos de actualización del Manual de Funciones de las Secretarías de Obras Públicas, Salud, Despacho del Alcalde y Planeación no se encuentra en firme. Por lo tanto, el hallazgo persiste.

**HALLAZGO SUBSANADO:** Se evidencia Decreto No. 0296 de junio 2 de 2015 "Por medio del cual se ajusta el Manual Especifico de funciones y competencias laborales para los empleos de la planta de cargos de la Administración Central Municipal". En el Art 1. Ajustar el Manual Específico de funciones y competencias laborales para los siguientes cargos, adscritos al Despacho del Alcalde. Art. 5. Ajustar el Manual Específico de funciones y competencias laborales para los siguientes cargos, adscritos a la Secretaria de Planeación del Municipio de Manizales. Art. 9. Ajustar el Manual Específico de funciones y competencias laborales para los siguientes cargos, adscritos a la Secretaria de Obras Públicas Municipio de Manizales. Art. 10. Ajustar el Manual Específico de funciones y competencias laborales para los siguientes cargos, adscritos a la Secretaría de Salud Pública Municipio de Manizales.

**HALLAZGO No. 8:** Se evidencia el cumplimiento del procedimiento "SOLICITAR PERMISOS Y COMPENSATORIOS" Código PSI-ATH-PR-009 VERSION 5.

 Se tomó como muestra aleatoria cinco (5) solicitudes de permisos y compensatorios, en donde se pudo evidenciar que tres (3) de ellos fueron tramitados utilizando el formato desactualizado, toda vez que en la actualidad el formato vigente corresponde al Código PSI-ATH-FR-03 Estado Vigente - Versión 2, el cual entró en vigencia a partir del 27 de febrero de 2014.

 A continuación se cita los permisos tramitados en los formatos desactualizados:

NOMBRE DEL FUNCIONARIO

FECHA SOLICITUD DE PERMISO Y COMPENSATORIOS

Gustavo Valencia Audor: octubre 10 de 2014

Hernán Yuleth Rivera Ramírez: octubre 14 de 2014

Ricardo Alberto Rincón Jiménez: octubre 16 de 2014

 Dado que se evidenció trámites y autorizaciones de permisos y compensatorios, en formatos desactualizados, el hallazgo persiste.

**HALLAZGO SUBSANADO:** Se pudo evidenciar correo electrónico de fecha 6 de febrero de 2015, por medio del cual el Jefe de Proyecto de la Unidad de Gestión Humana informa de la utilización del formato Versión 2, Adicionalmente se tomó de manera aleatoria de la base de datos de compensatorios y permisos tres hojas de vidas de los funcionarios: Germán Alfonso Vásquez (9-02-2015, 05-03-2015, 28-04-2015, 15-11-2015, 26-05-2015), Mónica María Villada Grajales (25-09-2015) y Manuel Antonio Vargas Marín (20-04-2015, 25-06-2015, 12-08-2015, 1-09-2015, 19-10-2015), evidenciándose el formato versión 2 dentro de las respectivas hojas de vida.

**HALLAZGO No. 9:** Se evidencia documento para aprobación del Plan Estratégico de Gestión del Talento Humano de la Alcaldía de Manizales.

 A la fecha de la auditoria el Plan Estratégico de Gestión del Talento Humano de la Alcaldía de Manizales no ha sido firmado ni socializado, por tanto, el hallazgo persiste.

**PERSISTE EL HALLAZGO:** A pesar que las actividades desarrolladas tendientes a subsanar el presente hallazgo se realizaron posterior a la fecha de vencimiento establecida dentro del presente plan de mejoramiento, El decreto por medio del cual se adopta el plan estratégico de gestión humano fue elaborado y entregado a la Secretaría Jurídica para su respectiva revisión y aprobación el 18 de agosto de 2015, devuelto para realizar corrección el 24 de agosto de 2015 y entregado nuevamente a la Secretaría Jurídica con las respectivas correcciones el 21 de septiembre de 2015, El presente hallazgo persiste toda vez que no se evidencia el Decreto en Firme actualizado y socializado**.**

**HALLAZGO No. 10:** Durante el proceso de auditoría se evidencia que los Mapas de Riesgos de cada una de las Secretarías y Unidades de la Administración Central Municipal fueron ajustados a la metodología de la Guía No. 18 “Guía Administración del Riesgo” – Versión 2, del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, no obstante, los mismos no se encuentran cargados en el Sistema de Gestión Integral software ISOLUCION. La misma situación ocurre con el Mapa de Riesgos perteneciente a la Secretaría de Servicios Administrativos. Cabe precisar, que la responsabilidad de operar el Sistema de Gestión de Integral es de la Unidad de Gestión Administrativa - Secretaría de Servicios Administrativos.

**HALLAZGO SUBSANADO:** Se evidencia la plantilla del Mapa de Riesgos en el Sistema de Gestión Integral modificada y cargados los mapas de riesgos de todos los procesos.

**HALLAZGO No. 11:** No se evidencia en el aplicativo de Calidad ISOLUCION la caracterización del servicio "Gestión de Servicios Sociales, Recreativos, Lúdicos, Deportivos y de Incentivos para funcionarios".

**HALLAZGO SUBSANADO:** Se evidenció dentro de ISOLUCION la Resolución en la que se encuentra contenido el Plan de Incentivos para los funcionarios de la Alcaldía de Manizales. La misma, no contiene firma ni número de resolución toda vez que es un documento de referencia interna. Así mismo, se evidenció el cronograma en el cual se encuentran plasmadas las actividades de bienes a desarrollarse durante el presente año.

**HALLAZGO No. 12:** Durante el proceso de auditoría de Control Interno, se evidencia que aún existen Historias Laborales a las cuales no se les ha realizado el proceso de actualización física con su hoja de ruta, conforme a los preceptuado en la Circular No. 004 de Junio 6 de 2003 emanada por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP Archivo General de la Nación.

**PERSISTE EL HALLAZGO:** A la fecha de presente auditoria se han efectuado 378 hojas de control lo que equivale al 71% del total de las hojas de vida, y se han escaneado 213 hojas de vida lo que equivale a un 40%. Se allega certificación con dichas cifras firmada por el Líder de Proyecto de la Unidad de Gestión Humana.

**Evaluación cumplimiento Plan de Mejoramiento No. 17-2014**

Se evaluó según criterio de la Contraloría General Municipal, el cumplimiento de cada acción planteada, otorgándole la siguiente valoración, según sea el caso y en términos porcentuales de acuerdo al grado de avance alcanzado y evidenciado, así:

**0**: No cumple

**1**: Cumple Parcialmente

**2**: Cumple totalmente

La evaluación arrojó el siguiente resultado: Cumplimiento del Plan de Mejoramiento equivalente a **1** representado en un **80%.**

Igualmente, se realizó evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad lograda por cada una de las acciones planteadas, las que debían subsanar la observación (debilidad) presentada en el proceso auditado.

**Norma NTCGP1000-2009 define:**

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Efectividad:** Medida de impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. (Según la ley 872/2003 corresponde a la medición del impacto).

Para el caso de la valoración de la eficiencia, eficacia y el impacto, se considera positivo cuando la acción se haya valorado en un porcentaje mayor al 80%, según evidencias.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONSOLIDADO SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO No.17- 2014** | | | | | |
| **No. Hallazgo** | **Valoración - cumplimiento de acuerdo con la Contraloría Municipal** | **% Cumplimiento** | **Eficacia** | **Eficiencia** | **Impacto** |
| **1** | **1** | **90%** | **SI** | **SI** | **POSITIVO** |
| **2** | **1** | **75%** | **NO** | **NO** | **NEGATIVO** |
| **3** | **1** | **75%** | **NO** | **NO** | **NEGATIVO** |
| **4** | **1** | **75%** | **NO** | **NO** | **NEGATIVO** |
| **5** | **1** | **75%** | **NO** | **NO** | **NEGATIVO** |
| **6** | **1** | **75%** | **NO** | **NO** | **NEGATIVO** |
| **7** | **2** | **100%** | **SI** | **SI** | **POSITIVO** |
| **8** | **2** | **100%** | **SI** | **SI** | **POSITIVO** |
| **9** | **1** | **30%** | **NO** | **NO** | **NEGATIVO** |
| **10** | **2** | **100%** | **SI** | **SI** | **POSITIVO** |
| **11** | **2** | **100%** | **SI** | **SI** | **POSITIVO** |
| **12** | **1** | **70%** | **NO** | **NO** | **NEGATIVO** |
|  |  | **80%** |  |  |  |
| **RANGOS DE CALIFICACION** | | | **0** | **No Cumple** | |
| **SEGÚN LA CONTRALORIA** | | | **1** | **Cumple Parcialmente** | |
| **GENERAL MUNICIPAL** | | | **2** | **Cumple Totalmente** | |
| **RESULTADO** | | | **1 y 80%** | | |

Se anexa matriz completa de seguimiento a los planes de mejoramiento 1-2015 y 17-2014 Cinco (5) folios.

**VERIFICACION HALLAZGOS TRANSVERSALES:**

* **SECRETARIA DE HACIENDA:** Se pudo constatar que a la fecha no se evidencia dentro del sistema la cartera clasificada por edades; ante lo cual y durante la reunión de cierre, el responsable de los procesos, de la Secretaria de Hacienda, aportó evidencia del oficio (TGM-896 del 29 de octubre de 2014 y TGM-1028 de 17 de diciembre de 2014), mediante el cual se solicita ejecución de actividades, cumplimiento plan de mejoramiento Unidad de Control Interno, el cual estableció la acción de mejora No.19 (clasificación de la cartera por edades y su reporte en el software de impuestos) remitidos a la Secretaria de Servicios Administrativos al líder del proyecto Unidad de Gestión Tecnológica, por ende, se considera desde la Unidad de Control Interno que la falta de acciones para el cumplimiento de éste hallazgo es responsabilidad de la Unidad de Gestión Tecnológica, por tanto el hallazgo transversal quedara en cabeza de esta última. Situación que será reportada a la Secretaría de Servicios Administrativos la Alcaldía de Manizales.

Una vez revisado por el grupo auditor el procedimiento que se lleva a cabo en la Unidad de Gestión Tecnológica, se pudo observar que en el software de impuestos no se evidencia la cartera desglosada por edades, a la fecha de la auditoria se están corriendo pruebas en la AS-400 de la cartera de Industria y Comercio.

Por lo anteriormente expuesto la Unidad de Control Interno considera que el presente hallazgo quedara en cabeza de la Unidad Tecnológica.

**NUEVO HALLAZGO:** A la fecha de la presente auditoria a pesar de haberse suscrito contrato No.1310040823 el cual tiene como alcance. “*Desglose de la deuda para registro de saldos pendientes, correspondientes a los años 2008, 2009, 2010,2011 y 2012 para los contribuyentes del Impuesto Predial e Industria y Comercio y determinar los diferentes tipos de contribuyentes para cada una de las vigencias desde el año 2008 al 2012”*, no se encuentra la cartera por edades en el sistema.

* **SECRETARIA DE EDUCACION:** A la fecha de la presente auditoria se aportó evidencia del correo electrónico enviado por la Secretaría de Educación el día 16 de enero de 2015 al Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Servicios Administrativos cuyo objeto es el control y la actualización en el sistema de los siguientes formatos: Formato recargo Celadores, Reporte de horas extras ciclos, Reporte de horas extras jornada extendida, Reporte de horas extras docentes reemplazos, formato control actos administrativos, por ende, se considera desde la Unidad de Control Interno que la falta de acciones para el cumplimiento de este hallazgo es responsabilidad de la Unidad de Gestión de Calidad, por lo tanto el hallazgo transversal quedará en cabeza de esta última. Situación que será reportada a la Secretaría de Servicios Administrativos.

Durante el proceso de auditoría a la Secretaría de Servicios Administrativos, se pudo evidenciar en el Sistema de Gestión de Calidad ISOLUCION que los formatos anteriormente descritos se encuentran debidamente estandarizados y actualizados por la Oficina de Gestión de Calidad, por lo tanto el hallazgo en mención queda subsanado.

**2. AUDITORIA INTEGRAL OPERATIVA - INDICADORES:**

Los indicadores a evaluar, corresponden a la tabla de indicadores establecida en el Aplicativo de Calidad ISOLUCION, la cual permite evidenciar el estado de avance en que se encontró cada indicador según el software de Calidad ISOLUCION, a la fecha de la presente auditoría.

**Los criterios a evaluar son:**

1. **Oportunidad:** En el cargue de la información en el Aplicativo de calidad ISOLUCION, que de acuerdo a las instrucciones del Señor Alcalde, la información relacionada con el seguimiento a indicadores del Plan de Desarrollo, deberá reportarse (los últimos cinco (5) días de cada mes) según Circular SPM 277 de fecha 02 de febrero de 2015.
2. **Fuente de la información en la ficha técnica:** (veracidad de la fuente), evidencia de los datos consignados.

1. **Porcentaje de cumplimiento:** (avance – estado del semáforo), a la fecha de la auditoría, según se muestra en la siguiente tabla:

**APLICATIVO ISOLUCION.**

|  |  |
| --- | --- |
| **TABLA DE RANGOS PARA MEDIR AVANCE – SEMAFORO APLICATIVO DE CALIDAD ISOLUCION** | |
| **De 0 a 30%** | **ROJO** |
| **De 31 a 99%** | **AMARILLO** |
| **100%** | **VERDE** |
| **101% en adelante** | **AZUL** |

En desarrollo del proceso auditor se pudo verificar con los responsables de los Indicadores los siguientes criterios:

1. **Oportunidad:** No se evidenció oportunidad en el cargue de la información en el Aplicativo de Calidad ISOLUCION de los indicadores **(SER25.)** durante el mes de Marzo y **(SER22.)** durante el mes de mayo de 2015, toda vez, que el cargue se realiza dentro de los últimos cinco (5) días de cada mes y de acuerdo al Seguimiento que realiza la Oficina de Planeación Municipal respecto al cumplimiento en el reporte de los indicadores del Plan de Desarrollo 2012-2015 “Gobierno en la Calle”, durante estos meses no cumplieron con dicho objetivo.
2. **Veracidad de la información:** Se encontró evidencia documental de los datos cargados en el Aplicativo de Calidad ISOLUCION, de cada uno de los indicadores.
3. **Avance**: El análisis de los indicadores muestra en general un avance positivo, según reporte del período auditado correspondiente a Octubre de 2015.

|  |
| --- |
| **ALCALDÍA DE MANIZALES**  **PLAN DE DESARROLLO 2012 - 2015 "GOBIERNO EN LA CALLE"** |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Programa** | **Subprograma** | **Descripción Meta Cuatrienio** | **Cod. Indic** | **Nombre Indicador** | **Valor esperado 2015** | | | **1. ESTABLECER UN PROCESO DE GESTIÓN PÚBLICA EFICIENTE, ÁGIL Y TRANSPARENTE, FUNDAMENTADA EN LA GESTIÓN POR RESULTADOS, LA MODERNIZACIÓN DEL GOBIERNO Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO** | | | | | | | 1. BUEN GOBIERNO | 1. Gobierno electrónico | 1) Mantener el porcentaje de implementación de todas las fases del Gobierno en Línea al 100% ( 5 fases) | SER01. | Porcentaje de implementación de cada fase de Gobierno en Línea | 100 | | 2) Alcanzar en un 40% el número de trámites y servicios (susceptibles de implementar) disponibles vía Web para el ciudadano (inicio, seguimiento y fin) | SER02. | Porcentaje de trámites y servicios disponibles vía Web | 40 | | 4) Aumentar el número de pagos del portal en 8.000 promedio anual | SER04. | Número de usos del portal | 16000 | |  |  | 5) Incluir al 100% las operaciones (consulta, impresión de factura, calificación del servicio, recomendación del sitio) disponibles en el portal, para los tributos municipales | SER05. | Porcentaje de operaciones disponibles en el portal para los tributos municipales | 100 | | 6) Disponer de la información básica de los servicios del 70% de las entidades descentralizadas en la ventanilla única | SER06. | Porcentaje de entidades descentralizadas con información básica de servicios en la ventanilla única | 70 | | 7) Incorporar el 100% de las dependencias de la administración central Municipal al GED (Exceptuando la secretaria de educación que cuenta con un sistema implementado por el ministerio de educación | SER07. | Porcentaje de dependencias incorporadas al GED | 100 | | 2. Información y comunicación para la transparencia y la participación ciudadana | 1) Implementar un sistema de información y Seguimiento para el 100% de la contratación del municipio | SER08. | Porcentaje de incorporación de los procesos de contratación al sistema de información y seguimiento | 100 | | 2) Aumentar los puntos de servicio de PQRS (peticiones, quejas y reclamos)en el marco de la participación ciudadana | SER09. | Número de puntos de servicio de PQR | 20 | | 3) Publicar el 100% de los Decretos, Acuerdos y circulares de la administración central municipal | SER10. | Portal de los decretos, Acuerdos y circulares publicados vía WEB, actualizado | 1 | | 2. FORTALECIMIENTO Y MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL | 2. Mejoramiento de infraestructura física y tecnológica | 1) Actualización del 100% de equipos informáticos de la administración central municipal | SER12. | Porcentaje de actualización de equipos informáticos | 100 | | 2) Actualización de soporte lógico al 100% de los equipos de informática y comunicaciones de la administración central municipal | SER13. | Porcentaje de estandarización del soporte lógico | 100 | | 3) Actualización del 100% en la infraestructura de redes y telecomunicaciones de las instalaciones de la administración central municipal | SER14. | Porcentaje de obsolescencia en redes y telecomunicaciones | 0 | | 4) Incrementar al 70% la integración de usuarios institucionales a la red de la administración central municipal | SER15. | Porcentaje de integración (usuarios) | 70 | | 5) Incrementar al 50% la elaboración de tablas de valoración documental | SER16. | Porcentaje de tablas elaboradas | 50 | | 3. Integración y optimización de procesos. | 1) 100% de los procesos del SGI (Sistema de Gestión Integral) mantenidos y modernizados | SER17. | Porcentaje de procesos del SGI mantenidos y modernizados | 100 | | 2) MECI implementado en el 100% | SER18. | Porcentaje de implementación del MECI | 100 | | 3. BIENESTAR LABORAL | 1. Programas sociales y de formación para los funcionarios y sus familias. | 1) Cartilla Guía para la formulación del PIC (plan integral de capacitación) implementada al 100% | SER19. | Porcentaje de implementación de la cartilla “ Guía para la formulación del PIC(plan integral de capacitación)” | 100 | | 2) Aumentar al 70% el porcentaje de funcionarios capacitados | SER20. | Porcentaje de funcionarios capacitados | 70 | | 3) Retroalimentar el 70 % de las capacitaciones realizadas | SER21. | Porcentaje de capacitaciones que son retroalimentadas a los interesados | 70 | |  |  | 4) Aumentar al 20% el porcentaje de funcionarios capacitados que aumentaron su competencia | SER22. | Porcentaje de funcionarios capacitados que aumentaron su competencia | 20 | | 5) Establecer al 100% de los funcionarios con calificación media o baja los “PMI” | SER23. | Porcentaje de Planes de Mejoramiento Individual “PMI” establecidos a funcionarios con calificación media o baja | 100 | | 6) Aumentar al 80% el porcentaje de funcionarios que participan en actividades de bienestar | SER24. | Porcentaje de funcionarios que participan en actividades de bienestar | 80 | | 7) 12 familias, por mes, participando en actividades de bienestar | SER25. | Número de integrantes de las familias que participan en actividades de bienestar | 144 | | 2. Salud ocupacional | 1) Reducir la accidentalidad laboral en un 40% | SER26. | Casos por accidentalidad laboral | <22 | | 2) Mantener como mínimo el número de incidentalidad anual reportado en el 2011 | SER27. | Casos por incidentalidad | <=2 | | 3) Reducir la enfermedad común en un 30% | SER28. | Casos por enfermedad común | <261 | |

**\*Fuente de información: Secretaría de Planeación Municipal**

El cuadro anterior, refleja el valor esperado de los Indicadores para el año 2015 de la Secretaría de Servicios Administrativos, presentado por la Secretaría de Planeación Municipal.

Los indicadores a evaluar, corresponden a la tabla de indicadores establecida en el aplicativo de Calidad ISOLUCION, la cual permite evidenciar el estado de avance en que se encontraba cada indicador según el software, a la fecha de la presente auditoría.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS – 20 NOVIEMBRE DE 2015.*** | | | | | | | |
| **Indicador** | **Semáforo** | **Valor  Real** | **Meta** | **Cumplimiento** | **Peso** | **Fecha** | **Tendencia** |
| [(SER01.) Porcentaje de implementación de cada fase de Gobierno en Línea](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=359&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 4.00% | 25/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [(SER02.) Porcentaje de trámites y servicios disponibles vía Web](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=362&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 37.50 | 40.00 | 93.75% | 4.00% | 25/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [(SER04.) Número de usos del portal web](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=366&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoamarillo.jpg | 5,684.00 | 16,000.00 | 35.53% | 4.00% | 25/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [(SER05.) Porcentaje de operaciones disponibles en el portal para los tributos municipales](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=367&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 4.00% | 25/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [(SER06.) Porcentaje de información básica de servicios en Ventanilla Única](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=369&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 162.50 | 70.00 | 232.14% | 4.00% | 25/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [(SER07.) Porcentaje de dependencias incorporadas al GED](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=372&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 94.12 | 100.00 | 94.12% | 4.00% | 25/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [(SER08.) Porcentaje de incorporación de los procesos de contratación al sistema de información y seg](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=454&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120)uimiento | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 4.00% | 25/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [(SER09.) Puntos de servicio de PQRS](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=375&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 49.00 | 20.00 | 245.00% | 4.00% | 25/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [(SER10.) Portal de los decretos, Acuerdos y circulares publicados vía WEB actualizado](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=376&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 1.00 | 1.00 | 100.00% | 4.00% | 25/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [(SER12.) Porcentaje de actualización de equipos informáticos](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=377&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 100.20 | 100.00 | 100.20% | 4.00% | 25/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [(SER13.) Porcentaje de estandarización del soporte lógico](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=388&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 109.78 | 100.00 | 109.78% | 4.00% | 25/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [(SER14.) Porcentaje de obsolescencia de redes y telecomunicaciones](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=457&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 0.00 | 0.00 | 100.00% | 4.00% | 25/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_negativo.jpg |
| [(SER15.) Porcentaje de integración (usuarios) a la red institucional](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=396&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 80.00 | 70.00 | 114.29% | 4.00% | 25/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [(SER16.) Porcentaje de tablas elaboradas](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=400&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 76.92 | 50.00 | 153.85% | 4.00% | 25/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [(SER17.) Porcentaje de procesos del SGI mantenidos y modernizados](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=403&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 4.00% | 25/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [(SER18.) Porcentaje de implementación del MECI](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=407&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 91.00 | 100.00 | 91.00% | 4.00% | 25/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [(SER19.) Porcentaje de implementación de la cartilla “ Guía para la formulación del PIC (plan integral de capacitación)”](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=409&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 4.00% | 23/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [(SER20.) Porcentaje de funcionarios capacitados](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=411&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 80.69 | 70.00 | 115.27% | 3.00% | 23/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [(SER21.) Porcentaje de capacitaciones que son retroalimentadas a los interesados](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=414&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 96.97 | 70.00 | 138.53% | 4.00% | 23/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [(SER22.) Porcentaje de funcionarios capacitados que aumentaron su competencia](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=417&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 28.70 | 20.00 | 143.49% | 3.00% | 23/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [(SER23.) Porcentaje de Planes de Mejoramiento Individual “PMI” establecidos a funcionarios con c](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=419&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoverde.jpg | 100.00 | 100.00 | 100.00% | 3.00% | 25/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [(SER24.) Porcentaje de funcionarios que participan en actividades de bienestar](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=422&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 100.00 | 80.00 | 125.00% | 3.00% | 25/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [(SER25.) Número de integrantes de las familias que participan en actividades de bienestar](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=425&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 134.00 | 144.00 | 93.06% | 3.00% | 25/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_positivo.jpg |
| [(SER26.) Casos por accidentalidad laboral](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=426&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 6.00 | 22.00 | 172.73% | 3.00% | 24/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_negativo.jpg |
| [(SER27.) Casos por incidentalidad](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=427&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 0.00 | 2.00 | 200.00% | 3.00% | 26/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_negativo.jpg |
| [(SER28.) Casos por enfermedad común](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=428&FechaIni=20150520&FechaFin=20151120) | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/img_semaforoazul.jpg | 188.00 | 261.00 | 127.97% | 3.00% | 23/10/2015 | Descripción: http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/BSC/imagenes/Ico_negativo.jpg |
|  | | | | | | | |

Durante el proceso de auditoria se evidenciaron los siguientes avances para cada uno de los indicadores:

[**(SER01.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Porcentaje de implementación de cada fase de Gobierno en Línea:** La meta de este indicador es “Mantener el porcentaje de implementación de todas las fases del Gobierno en Línea al 100%”. A la fecha de la auditoría este indicador se encuentra en el 100% de cumplimiento. La evaluación de este indicador se realiza con base en el diagnóstico que realiza el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), el cual consiste en la planeación de unas actividades durante el año y las mismas son evaluadas al año siguiente. Así las cosas, el día siete (07) de Octubre de 2015, se recibió el Diagnóstico correspondiente a las actividades planteadas en la vigencia 2014, el cual arrojó los siguientes resultados y en el que también se incluyó el avance sobre la meta para el año 2017.

1. Índice de Gobierno en línea para el año 2014:100% - Avance sobre la meta para el año 2017: 71%.

2. Elementos transversales para el año 2014: 100% - Avance sobre elementos transversales para el año 2017: 78%.

3. Información en línea para el año 2014: 100% - Avance sobre información en línea para el año 2017: 67%

4. Interacción en línea para el año 2014: 100% - Avance sobre interacción en línea para el año 2017: 78%.

5. Transacción en línea para el año 2014: 100% - Avance sobre transacción en línea para el año 2017: 82%

6. Transformación en línea para el año 2014: 100% - Avance sobre transformación en línea para el año 2017: 52%

7. Democracia en línea para el año 2004: 100% - Avance sobre democracia en línea para el año 2017: 71%.

Se evidencia Oficio de fecha 05 de octubre de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), el cual informa sobre el resultado de avance de la Alcaldía de Manizales en la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea durante el año 2014 y así mismo el avance sobre la meta para el año 2017.

[**(SER02.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Porcentaje de trámites y servicios disponibles vía Web:** La meta de este indicador es “Alcanzar en un 40% el número de trámites y servicios (susceptibles de implementar) disponibles vía Web para el ciudadano (inicio, seguimiento y fin)”. A la fecha de la auditoría este indicador se encuentra en el 93,75% de cumplimiento, toda vez, que se encuentra pendiente de aprobación por parte del Comité de Gobierno en Línea, el trámite de Préstamo de Escenarios Deportivos.

Se evidencia página Trámites Alcaldía de Manizales, donde se observa los trámites y servicios ofrecidos a la comunidad.

[**(SER04.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Número de usos del portal Web:** La meta de este indicador es “Aumentar el número de pagos del portal en 8.000 promedio anual”. A la fecha de la auditoría este indicador se encuentra en el 35,53% de cumplimiento, toda vez, que con corte a octubre de 2015 el número de usos en el portal de pagos (Impuesto Predial, Industria y Comercio, Impuesto al Teléfono, Delineación Urbana y Reteica) fue de 5.684. Lo anterior, debido a que desde el mes de Mayo y hasta Octubre del presente año, no estuvo disponible este portal por inconsistencias que se presentaban en el sistema. El portal se volvió a activar a partir del 20 de octubre del año en curso para el pago del Impuesto Predial, pero se hace necesario comenzar a realizar campañas de difusión a través de diferentes medios, con el fin, de crear nuevamente la cultura de pago haciendo uso del portal web.

Se evidencia imagen del Centro Comercial Zona PAGOS, en la cual certifican el número de pagos que fueron realizados a la Alcaldía de Manizales.

[**(SER05.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Porcentaje de operaciones disponibles en el portal para los tributos Municipales:** La meta de este indicador es “Incluir al 100% las operaciones (consulta, impresión de factura, calificación del servicio, recomendación del sitio) disponibles en el portal para los tributos municipales”. A la fecha de la auditoría este indicador se encuentra en el 100% de cumplimiento, toda vez, que su meta se logró desde el mes de Agosto del año 2013, con la creación de las cuatro (04) Etapas desarrolladas del portal de tributos: Análisis, Diseño, Programación y Puesta en Funcionamiento de dicho portal.

Se evidencia página del Portal de Pagos que fue implementada en la Alcaldía de Manizales.

[**(SER06.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Porcentaje de información básica de Servicios en Ventanilla Única:** La meta de este indicador es “Disponer de la información básica de los servicios del 70% de las Entidades Descentralizadas en la ventanilla única”. A la fecha de la auditoría este indicador se encuentra en el 232,14% de cumplimiento. Este indicador se encuentra superando la meta, toda vez, que se pudieron incluir trámites en la Ventanilla Única propios de las Entidades Descentralizadas, como por ejemplo: Trámites de Aguas de Manizales (duplicado de factura, consulta de saldos en mora), Trámites del Invama como: (expedición de paz y salvo, factura, consulta de saldo y levantamiento de gravamen); lo que permitió que con la oferta de estos servicios se lograra superar la meta planteada.

Para el mes de noviembre del presente año, se tienen programadas las ferias de difusión de trámites del Cable Aéreo, Aguas de Manizales y Lotería de Manizales.

Se evidencia volante y figura denominada Rompetráfico, en la cual se informa sobre los servicios y trámites que ofrece la Ventanilla Única.

[**(SER07.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Porcentaje de Dependencias incorporadas al GED:** La meta de este indicador es “Incorporar el 100% de las dependencias de la administración central Municipal al GED (Exceptuando la secretaria de educación que cuenta con un sistema implementado por el ministerio de educación”. A la fecha de la auditoría este indicador se encuentra en el 94,12%

de cumplimiento, toda vez, que de las diez y siete (17) Secretarías y/o Dependencias de la Administración Central, diez y seis (16) ya se encuentran incluidas en el Sistema de Gestión Electrónica Documental (GED), con el fin, de que toda la correspondencia que llega a la Administración Municipal pueda manejarse a través de este Sistema. Por lo anterior, la Secretaría Jurídica es la única que se encuentra pendiente de ser incorporada al GED.

Se evidencia en la página web de la Alcaldía de Manizales, el Sistema de Información Trámites y Procesos.

**[(SER08.)](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) Porcentaje de incorporación de los procesos de contratación al sistema de información y seguimiento:** La meta de este indicador es “Implementar un sistema de información y seguimiento para el 100% de la contratación del municipio”. A la fecha de la auditoría este indicador se encuentra en el 100% de cumplimiento, toda vez, que con corte a Octubre de 2015, se han llevado a cabo 198 procesos precontractuales en Urna de Cristal. Es importante resaltar la POLÍTICA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - URNA DE CRISTAL - Modelo Nacional de Transparencia, con estadísticas sobre número de procesos y valor, publicación en la página web de la Alcaldía en tiempo real de los procesos precontractuales. Acceso de los ciudadanos y veedores al proceso precontractual, como también la estandarización de pliegos de los procesos "obra pública y suministro de papelería y útiles de escritorio”.

Se evidencia página web de la Urna de Cristal en Línea – Transparencia en la Contratación, la cual permite visualizar todos los procesos que se están llevando a cabo en el momento.

[**(SER09.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Puntos de servicio de PQRS:** La meta de este indicador es “Aumentar los puntos de servicio de PQRS (peticiones, quejas y reclamos) en el marco de la participación ciudadana”. A la fecha de la auditoría este indicador se encuentra en el 245% de cumplimiento, toda vez, que la meta proyectada para el año 2015 era establecer veinte (20) puntos de servicio de PQRS y con corte a octubre del presente año se ha logrado introducir este servicio en los cuarenta y un (41) Tecnocentros que se encuentran ubicados en diferentes comunas y corregimientos y en los ocho (08) CISCOS situados en diferentes barrios del Municipio, para un total de 49 puntos establecidos.

Se evidencia lista de asistencia de fecha 02 de octubre de 2015, sobre Capacitación de Gobierno en Línea – PQRS Trámites en Línea, dirigida a los Administradores de los Telecentros.

[**(SER10.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Portal de los Decretos, Acuerdos y Circulares publicados vía Web actualizado:** La meta de este indicador es “Publicar el 100% de los Decretos, Acuerdos y Circulares de la Administración Central Municipal”. A la fecha de la auditoría este indicador se encuentra cumplido en un 100%, toda vez, que se creó el Portal de Decretos, Acuerdos, Resoluciones y Circulares que son publicados constantemente en la página web de la Administración Municipal y los cuales son reportados por la Secretaría Jurídica del Municipio.

Se evidencia en la página web de la Alcaldía de Manizales la publicación de los Decretos, Resoluciones, Acuerdos y Circulares.

[**(SER12.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Porcentaje de actualización de equipos informáticos:** La meta de este indicador es “Actualización del 100% de equipos informáticos de la Administración Central Municipal”. A la fecha de la auditoría este indicador se encuentra cumplido en un 100,20%, toda vez, que de los quinientos uno (501) equipos de cómputo existentes de la Administración Central Municipal, fueron reemplazados quinientos dos (502) equipos actualizados, lo que permitió que el indicador superara la meta planteada.

Se evidencia Contrato Nro. 1508280587 suscrito entre el Municipio de Manizales y el Representante Legal de MICROINF Y CIA LTDA, cuyo objeto es la ***“Adquisición de infraestructura informática para la Administración Municipal”.***

[**(SER13.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Porcentaje de estandarización del soporte lógico:** La meta de este indicador es “Actualización de soporte lógico al 100% de los equipos de informática y comunicaciones de la administración central municipal”. A la fecha de la auditoría este indicador se encuentra en el 109,78% de cumplimiento, toda vez, que se han adquirido quinientos cincuenta (550) Licencias de Office, teniendo en cuenta, que el total de equipos de cómputo existentes de la Administración Central Municipal son quinientos uno (501), lo que significa que se lograron comprar cuarenta y nueve (49) más, superando la meta establecida.

Se evidencia Contrato Nro. 1508280587 suscrito entre el Municipio de Manizales y el Representante Legal de MICROINF Y CIA LTDA, cuyo objeto es la ***“Adquisición de infraestructura informática para la Administración Municipal”.***

[**(SER14.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Porcentaje de obsolescencia de redes y telecomunicaciones:** La meta de este indicador es “Actualización del 100% en la infraestructura de redes y telecomunicaciones de las instalaciones de la Administración Central Municipal”. A la fecha de la auditoría este indicador se encuentra en el 100% de cumplimiento.

Es importante mencionar, que este indicador es de tendencia negativa, lo que significa, que su valor real debe permanecer siempre en cero (0), toda vez, que no deben existir redes y telecomunicaciones, switches y cableado estructurado obsoleto, en la Administración Central Municipal.

Se evidencia registro fotográfico de los cambios realizados en la Secretaría Jurídica.

[**(SER15.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Porcentaje de integración (usuarios) a la red Institucional:** La meta de este indicador es “Incrementar al 70% la integración de usuarios institucionales a la red de la Administración Central Municipal”. A la fecha de la auditoría este indicador se encuentra en el 114,29% de cumplimiento, toda vez, que se ha venido prestando con normalidad el Servicio de Internet en las veinte (20) sedes externas de la Administración Municipal, como son las Inspecciones, Comisarías, Albergue Animal, Unidad de Protección a la Vida (UPV), Bomberos y CISCOS.

Se evidencia Contrato Nro. 1506040407 suscrito entre en el Municipio de Manizales y la empresa INTERLANS S.A.S. cuyo objeto es ***“Brindar servicio de internet a la Administración Central Municipal (Sedes Externas)”***.

Se evidencia Listado de Dependencias de la Alcaldía de Manizales, donde se encuentra funcionando el servicio de internet.

[**(SER16.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Porcentaje de tablas elaboradas:** La meta de este indicador es “Incrementar al 50% la elaboración de tablas de valoración documental”. A la fecha de la auditoría este indicador se encuentra en el 153,85% de cumplimiento.

Cada Secretaría y/o Dependencia debe contener una Tabla de Valoración Documental y con corte a Octubre del presente año se han implementado diez (10) de estas Tablas, lo que arroja un cumplimiento del 76,92% de valor real con respecto a la meta trazada del 50% para el año 2015.

Durante el mes de octubre se presentó y aprobó ante el Comité de Archivo la Tabla de Valoración Documental de la Secretaría de Planeación Municipal.

Se evidencia Tabla de Valoración Documental correspondiente a la Oficina de Control Disciplinario Interno, son su respectiva serie o contenido de la documentación.

[**(SER17.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Porcentaje de procesos del SGI mantenidos y modernizados:** La meta de este indicador es “100% de los procesos del SGI (Sistema de Gestión Integral) mantenidos y modernizados”. A la fecha de la auditoría este indicador se encuentra en el 100% de cumplimiento, toda vez, que corte a octubre del presente año se lograron identificar, actualizar, modernizar y certificar trece (13) Macroprocesos. La meta de este indicador se logró desde el año 2013 con la Reestructuración del Mapa de Procesos, según información suministrada por el responsable del cargue de los indicadores.

Durante el mes de octubre de 2015, se realizó auditoría interna de calidad a los siguientes procesos:

\* Gestión de la Calidad Educativa.

\* Gestión de la Cobertura Educativa.

\* Gestión del Talento Humano del Sector Educativo.

\* Atención al Ciudadano del Sector Educativo**.**

Se evidencia en el Sistema de Gestión Integral el Enfoque por Procesos de la Alcaldía de Manizales.

[**(SER18.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Porcentaje de implementación del MECI:** La meta de este indicador es “MECI implementado en el 100%”. A la fecha de la auditoría este indicador se encuentra en el 91% de cumplimiento, toda vez, que con corte al mes de octubre del presente año, se realizaron las siguientes actividades de acuerdo al Plan de Acción del Modelo Estándar de Control Interno - MECI :

\* Actualización de los Manuales de Funciones.

\* Actualización del procedimiento Proveer Cargos Vacantes.

\* Realización de campañas de sensibilización a través de Boletines Informativos.

\* Socializar las actualizaciones realizadas a los formatos y procedimientos en el Sistema de Gestión Integral.

El Plan de Acción del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) para el año 2015, ya fue cumplido en su totalidad. Durante el mes de diciembre del año 2015 y enero del año 2016, serán revisados los componentes y elementos, con el fin de establecer el Plan de Acción del MECI para el próximo año.

Se evidencia Plan de Acción del año 2015 del Modelo Estándar de Control Interno – MEI – 2014.

[**(SER19.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Porcentaje de implementación de la cartilla “Guía para la formulación del PIC (Plan Integral de Capacitación):** La meta de este indicador es “Cartilla Guía para la formulación del PIC (Plan Integral de Capacitación) implementada al 100%”. Este indicador se encuentra cumplido en un 100% desde el año 2013; a la fecha de la auditoría el Plan Institucional de Capacitación (PIC), se ha venido ejecutando de acuerdo a las necesidades detectadas y presentadas por los funcionarios de la Administración en el diagnóstico realizado a principios del año 2015.

Se evidencia Decreto Nro. 0328 de fecha 18 de julio de 2013, *“Por el cual se adopta el Plan Institucional de Capacitación – P.I.C. – para los servidores públicos de la Alcaldía de Manizales”.*

[**(SER20.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Porcentaje de funcionarios capacitados:** La meta de este indicador es “Aumentar al 70% el porcentaje de funcionarios capacitados”. A la fecha de la auditoría este indicador se encuentra en el 115,27% de cumplimiento, toda vez, que del total de funcionarios con posibilidad de capacitación de la Administración Municipal que corresponde a ochocientos setenta y cinco (875), se han capacitado con corte a octubre de 2015 setecientos seis (706) funcionarios, lo que arroja un cumplimiento del 80,69% de valor real con respecto a la meta trazada del 70% para el año 2015.

Es importante mencionar, que de los 875 funcionarios, 515 pertenecen a la Administración Central y 360 a Entidades Descentralizadas.

Se evidencia Resolución Nro. 0759 de fecha 20 de mayo de 2015*, “Por medio de la cual de hace un reconocimiento a funcionaria, para asistir al Curso de Formación en Biología Transpersonal y Respiración Holotrópica”.*

Se evidencia Resolución Nro. 0151 de fecha 09 de febrero de 2015*, “Por medio de la cual de hace un reconocimiento a varios funcionarios, para realizar el Diplomado en Gestión Valuatoria de Inmuebles ofrecido por la Universidad Autónoma”.*

[**(SER21.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Porcentaje de capacitaciones que son retroalimentadas a los interesados:** La meta de este indicador es “Retroalimentar el 70% de las capacitaciones realizadas”. A la fecha de la auditoría este indicador se encuentra en el 138,53% de cumplimiento, toda vez, que del total de capacitaciones realizadas correspondiente a treinta y tres (33) con corte a octubre del presente año, se han realizado treinta y dos (32) retroalimentaciones, lo que arroja un cumplimiento del 96,97% de valor real con respecto a la meta trazada del 70% para el año 2015.

Durante el mes de Octubre del presente año se realizó una retroalimentación en el área Financiera.

Se evidencia Acta de Reunión de fecha 13 de mayo de 2015, cuyo asunto es la Retroalimentación de los conocimientos adquiridos en el módulo de formación de Respiración Holotrópica – “La Aventura del Autodescubrimiento”.

Se evidencia Lista de asistencia de fecha 03 de septiembre de 2015, cuyo asunto es la Retroalimentación de los conocimientos adquiridos en el Diplomado de Gestión Valuatoria de Inmuebles.

[**(SER22.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Porcentaje de funcionarios capacitados que aumentaron su competencia:** La meta de este indicador es “Aumentar al 20% el porcentaje de funcionarios capacitados que aumentaron su competencia durante el año”. A la fecha de la auditoría este indicador se encuentra en el 143,49% de cumplimiento, toda vez, que de los cuatrocientos cincuenta y tres (453) funcionarios antiguos evaluados, ciento treinta (130) funcionarios superaron su competencia por medio de los diferentes procesos de capacitación programados, lo que contribuyó a mejorar la Evaluación del Desempeño en el período 2014 – 2015, lo que arroja un cumplimiento del 28,70% de valor real con respecto a la meta trazada del 20% para el año 2015.

[**(SER23.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Porcentaje de Planes de Mejoramiento Individual “PMI” establecidos a funcionarios con calificación media o baja:** La meta de este indicador es “Establecer al 100% de los funcionarios con calificación media o baja los “PMI”. A la fecha de la auditoría este indicador se encuentra en el 100% de cumplimiento, toda vez, que catorce (14) funcionarios obtuvieron calificación media o baja de acuerdo a los resultados de la Evaluación del Desempeño 2014-2015; así mismo, fueron elaborados en su totalidad catorce (14) Planes de Mejoramiento Individual.

[**(SER24.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Porcentaje de funcionarios que participan en actividades de bienestar: La** meta de este indicador es “Aumentar al 80% el porcentaje de funcionarios que participan en actividades de bienestar”. A la fecha de la auditoría este indicador se encuentra en el 125% de cumplimiento, toda vez, que se ha estado desarrollando el Programa Anual de Bienestar para todos los funcionarios de la Alcaldía de Manizales; entre estas actividades tenemos: Entrega de torta con motivo de la celebración de los cumpleaños, beneficiando 49 funcionarios en el mes de Octubre, Inscripción para el servicio de Gimnasio, Celebración de años de Servicio a 31 funcionarios de la Alcaldía que cumplieron 15, 20, 25 y 30 años, Celebración del Día de la Mujer, Día de la Secretaria, Día de la madre, Día del Padre, Día del Servidor Público.

Es importante mencionar, que el número total de funcionarios de la Administración corresponde a quinientos cincuenta y uno (551), de los cuales quinientos quince (515) pertenecen a la planta de la Administración Central Municipal y treinta y seis (36) a la planta de administrativos del SGP de la Secretaría de Educación.

Se evidencia registro fotográfico de la Celebración de Años de Servicio, a 31 funcionarios de la Alcaldía que cumplieron 15, 20, 25 y 30 años.

[**(SER25.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Número de integrantes de las familias que participan en actividades de bienestar:** La meta de este indicador es “12 familias por mes, participando en actividades de bienestar”. A la fecha de la auditoría este indicador se encuentra en el 93,06% de cumplimiento. Es importante mencionar, que este indicador se aumentó debido a las actividades que se llevaron a cabo con los niños, como lo fue durante el mes de Octubre del presente año, que se celebró el día de los niños con una participación total de ciento cincuenta (150), de los cuales setenta y uno (71) niños corresponden a participación de nuevas familias, logrando así, un total de 134 familias participantes en actividades de bienestar con respecto a la meta trazada de 144 para el año 2015.

Se evidencia registro fotográfico de las Jornadas Complementarias (actividades deportivas, artísticas y académicas) llevadas a cabo en el Colegio Mayor de Nuestra Señora durante el mes de abril, para los hijos de los empleados de la Alcaldía de Manizales.

[**(SER26.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Casos por accidentalidad laboral:** La meta de este indicador es “Reducir la accidentalidad laboral en un 40%”. Este indicador es de tendencia negativa, a la fecha de la auditoría se encuentra en el 172,73% de cumplimiento, toda vez, que de los veintidós (22) casos por accidentalidad laboral presentados en la vigencia 2014, seis (6) se han reportado durante lo corrido del año 2015 en funcionarios que se encuentran en el Centro Administrativo Municipal (CAM), teniendo en cuenta, que no se están reportando los accidentes laborales de funcionarios que pertenecen a la planta temporal.

Se evidencia Acta de Reunión de fecha 26 de noviembre de 2015 del Comité de Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo, en la cual se analizaron las causas de algunos accidentes laborales.

[**(SER27.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Casos por incidentalidad:** La meta de este indicador es “Mantener como mínimo el número de incidentalidad anual reportado en el 2011”. Este indicador es de tendencia negativa, a la fecha de la auditoría se encuentra en el 200% de cumplimiento, toda vez, que durante lo corrido del año 2015, no se han reportado casos por incidentalidad a la Oficina de Salud Ocupacional.

Se evidencia Acta de Reunión de fecha 26 de noviembre de 2015 del Comité de Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo, en la cual se analizaron las causas de algunos accidentes laborales.

[**(SER28.)**](http://www.isolucion.com.co/isolucion3alcmanizales/IndicadoresBase.asp?ind=571&FechaIni=20141205&FechaFin=20150605) **Casos por enfermedad común:** La meta de este indicador es “Reducir la enfermedad común en un 30%”. Este indicador es de tendencia negativa, a la fecha de la auditoría se encuentra en el 127,97% de cumplimiento, toda vez, que con corte a octubre del presente año se han reportado ciento ochenta y ocho (188) incapacidades por casos de enfermedad común frente a una proyección para el año 2015 de doscientos sesenta y uno (261), lo que significan 1.653 días de incapacidad.

Se evidencia Reporte de Ausentismo 2015 con corte al mes de Octubre, correspondiente al personal de la Alcaldía de Manizales.

Por lo anteriormente expuesto, se concluye que los Indicadores de la Secretaria de Servicios Administrativos cumplen con solo dos (02) de los criterios evaluados a Octubre 31 de 2015, como lo es Fuente de la Información y Avance de Cumplimiento.

**NUEVO HALLAZGO EN INDICADORES**

**HALLAZGO Nro. 1:** No se evidencia Oportunidad en el cargue de la información en el Aplicativo de Calidad ISOLUCION de los indicadores **(SER25.)** durante el mes de Marzo y **(SER22.)** durante el mes de Mayo de 2015, de la Secretaría de Servicios Administrativos; incumpliendo con ello lo estipulado en la Circular SPM 277 de fecha 02 de febrero de 2015.

**RECOMENDACION PARA EL HALLAZGO EN INDICADORES**

**HALLAZGO Nro.1**: Se debe dar estricta aplicación a la Circular SPM 277 de fecha 02 de febrero de 2015, toda vez que es un lineamiento dado por el Señor Alcalde, así como también lo establecido en el Manual de Indicadores de la Alcaldía de Manizales respecto a su formulación y Análisis de Datos.

**OBSERVACIONES**

Para la próxima vigencia se debe formular los siguientes indicadores teniendo en cuenta, el comportamiento histórico de los resultados obtenidos, con el fin, de realizar la formulación basada en la confiabilidad de la información, calidad, oportunidad y utilidad de la misma, además de la relevancia y pertinencia de los resultados.

**(SER05.) Porcentaje de operaciones disponibles en el portal para los tributos municipales:** La meta de este indicador es “Incluir al 100% las operaciones (consulta, impresión de factura, calificación del servicio, recomendación del sitio) disponibles en el portal para los tributos municipales”. Este indicador cumplió la meta desde el mes de agosto del año 2013, con la creación de cuatro (4) etapas implementadas en el portal de pagos como son: Análisis, Diseño, Programación y Puesta en funcionamiento del portal. Al tenerse cumplida la meta, el indicador ya no genera ningún impacto, por esta razón, se considera que debe ser replanteado y que se enfoque en términos de evaluación de efectividad de los servicios que ofrece el portal de tributos implementado en la Alcaldía de Manizales.

**(SER19.) Porcentaje de implementación de la cartilla “Guía para la formulación del PIC (Plan Integral de Capacitación):** La meta de este indicador es “Cartilla Guía para la formulación del PIC (plan integral de capacitación) implementada al 100%”. El Plan Integral de Capacitación se desarrolla cada cuatro años y una vez realizado, el indicador ya cumple con su objetivo, razón por la cual, se considera que debe ser replanteado y formulado de manera que se pueda realizar seguimiento al desarrollo de las actividades planteadas dentro del Plan Integral de Capacitación, lo que generaría un impacto más significativo a la hora de medir el avance y el cumplimiento del indicador.

**(SER26.) Casos por accidentalidad laboral:** La meta de este indicador es “Reducir la accidentalidad laboral en un 40%”. Si bien es cierto, durante lo corrido del año 2015 han ocurrido seis (6) accidentes laborales que corresponden a personal de carrera administrativa, se recomienda, que debe ser replanteada su formulación respecto a su línea base, toda vez, que allí no se tiene en cuenta la planta temporal y varios de ellos desarrollan sus actividades fuera del Centro Administrativo Municipal (CAM), los cuales se encuentran expuestos diariamente a accidentes laborales.

**(SER27.) Casos por incidentalidad:** La meta de este indicador es “Mantener como mínimo el número de incidentalidad anual reportado en el 2011”. Este indicador debe ser replanteado desde la construcción de la ficha técnica respecto a su tendencia, ya que como está formulado se encuentra con tendencia negativa y por el contrario debe ser de tendencia positiva, toda vez, que debe aumentarse el número de informantes a la Oficina de Salud Ocupacional sobre los posibles riesgos de accidentalidad y como se encuentra planteado, significa que solo dos (02) personas por año informan sobre los casos de incidentalidad.

**3. AUDITORIA INTEGRAL OPERATIVA: CONTRATACION:** Se evaluó el cumplimiento de requisitos de legalidad.

La Secretaría de Servicios Administrativos del Municipio de Manizales, suscribió un total de Setenta y Tres (73) contratos celebrados dentro de la presente vigencia hasta el momento de la auditoria, diecisiete (17) contratos bajo la modalidad de Contratación Directa; cuarenta y siete (47) de Mínima Cuantía (MIC),Cinco (5) de Selección abreviada de menor cuantía y cuatro (4) de selección abreviada a través de Subasta Inversa; tomándose como muestra aleatoria un total de catorce (14) de los procesos contractuales como papeles de trabajo para realizar la respectiva revisión legal y documental así: tres (3) bajo la modalidad de Contratación Directa, cinco (5) de Mínima Cuantía (MIC), Dos (2) de Selección abreviada de menor cuantía y cuatro (4) de Selección Abreviada a través de Subasta Inversa.

**DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS AUDITADOS:** A continuación se presenta una relación completa y detalla de cada uno de los procesos contractuales en particular de los que fueron seleccionados para realizarles su respectiva revisión.

|  |
| --- |
| **CONTRATOS AUDITADOS 2015 SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MODALIDAD DE CONTRATO** | **CLASE DE CONTRATO** | **NUMERO DE CONTRATO** | **NOMBRE DEL CONTRATISTA** | **OBJETO DEL CONTRATO** | **ESTADO ACTUAL DEL CONTRATO** | **VALOR DEL CONTRATO** |
| Contratación Directa | Prestación de Servicios | 1506190439 | JORGE HERNAN GUTIERREZ ARBELAEZ | Prestación del servicio como Abogado para apoyar la gestión en la Secretaria Jurídica de la Alcaldía de Manizales. | Liquidado | $20.400.000 |
| Contratación Directa | Prestación de Servicios | 1506230448 | TECNOLOGIA Y SOFTWARE S.A. | Servicio soporte de Software de nómina Antares Gobierno de la Administración Central Municipal. | Ejecución | $31.256.873 |
| Mínima Cuantía (MIC) | Suministro | 1503310258 | CASA LOPEZ S.A. | Suministro de llantas, incluido montaje, alineación y balanceo para camionetas, automóviles y motocicletas. | Ejecución | $34.740.430 |
| Subasta Inversa | Suministros | 1507090544 | MOLANO LONDOÑO E HIJOS LTDA | Suministros de papelería en general y útiles de escritorio para las dependencias de la Administración Central Municipal. | Ejecución | $76.747.731 |
| Mínima cuantía (MIC) | Compraventa | 1509230618 | METALES Y CONCEPTOS S.A. METALCON S.A. | Adquisición (Elaboración de urnas triclaves para la Administración Central Municipal (Proceso Electoral del 25 de Octubre) | Liquidado | $29.417.600 |
| Mínima cuantía (MIC) | Suministros | 1503250244 | Ferretería CONSTRUVILLA | Suministros de elementos y material de ferretería para el mantenimiento de las redes hidráulicas, de acueducto, alcantarillado y aguas lluvias de las diferentes sedes de la Administración Central Municipal. | Ejecución | $38.000.000 |
| Menor Cuantía | Suministro | 1504300330 | MPC Y ASOCIADOS SAS | Suministro e instalación de elementos y material eléctrico para el mantenimiento de la red de iluminación de las diferentes sedes de la Administración Central Municipal | Ejecución | $52.000.000 |
| Mínima cuantía (MIC) | Prestación de Servicios | 1505200378 | COORPORACION PARA LA GERENCIA SOCIAL CORCADE | Apoyo a la realización de los torneos internos deportivos y culturales para los funcionarios de la Administración central Municipal | Terminado | $15.300.000 |
| Mínima cuantía (MIC) | Prestación de Servicios | 1504100277 | CONSORCIO EFORCES -ITOSOFTWARE | Suscripción al servicio de correo electrón. con herramientas de colaboración en la nube | Terminado | $19.999.995 |
| Subasta Inversa | Suministro | 1505260389 | GTI- ALBERTO ALVAREZ LOPEZ | Suscripción al servicio de correo electrón. institucional y herramientas de colaboración en la nube | Liquidado | $71.322.308 |
| Subasta Inversa | Compraventa | 1511040651 | INFORTEC GIRALDO RICAUTE FEDERICO GUILLERMO | Adquisición de infraestructura tecnológica para la administración Municipal | Terminado |  |
| Subasta Inversa | Compraventa | 1511170665 | DARSOLUCIONES SAS | Adquisición de Infraestructura Tecnológica para la Administración Municipal | Terminado | $301.000.000 |
| Convenio de Cooperación Institucional | Prestación de Servicios | 1502250122 | UNIVERSIDAD AUTONOMA DE MANIZALES | Establecer las bases de cooperación y apoyo entre el municipio y la uam, con el fin de optimizar sus propios recursos humanos, tecnológicos y materiales para conseguir los objetivos que se han trazado, en especial el derecho constitucional a la educación se materialice cada vez más entre las personas que hacen parte de la población vulnerable de la ciudad y para acompañar el aseguramiento de una función pública efectiva atreves de la formación permanente de los servidores públicos del Municipio de Manizales. | Ejecución cinco (5) años | $ 0 |
| Menor Cuantía (MC) | Suministro | 1507060534 | FUNDACION MISION VERDE | Suministro del servicio restaurante para las diferentes dependencias de la administración municipal incluyendo el servicio de meseros y logística cuando se requiera. | Ejecución | $110.491.300 |

**\*Fuente: Archivo suministrado por la Secretaria de Servicios Administrativos.**

El seguimiento al cumplimiento del objeto contractual de la muestra tomada para la revisión se asignó así:

|  |  |
| --- | --- |
| **FUNCIONARIOS** | **NUMERO DE CONTRATOS ASIGNADOS** |
| Asmed Heredia Ramírez | 1 |
| María Dulfay Giraldo Granada | 1 |
| Jairo Hoyos Londoño | 3 |
| Danilo Martínez Cardona | 2 |
| Alexandra Ríos Villa | 1 |
| Julián Sanínt Castro | 4 |
| Claudia Villegas Hauss | 2 |
| **TOTAL** | **14** |

Después de realizar un estudio a los contratos **1502250122, 1503250244, 1504100277, 1504300330, 1503310258, 1505260389, 1505200378, 1509230618, 1500230448, 1506190439, 1511040651, 1507090544 y 1507060534** suscritos desde enero 2015 hasta el momento de la auditoria, correspondientes a la **Secretaria de** **Servicios Administrativos del Municipio**, se pudo verificar que la contratación se realizó conforme a las normas legales vigentes relacionadas con esta materia.

Para tal efecto fueron utilizadas las siguientes herramientas: Listas de Chequeo, verificación en el Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP y la normatividad vigente.

**NUEVOS HALLAZGOS EN CONTRATACION**

**HALLAZGO 1: Publicación extemporánea en el SECOP.**

1. Se observa Publicación extemporánea de los siguientes contratos en la página de Colombia compra eficiente.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Contrato No.** | **Fecha de creación** | **Fecha de publicación** | **Documentos** |
| N°1504300330 | 30 de abril de 2015 | 14 de mayo de 2015 | Contrato |
| N° 1509230618 | 9 de noviembre de 2015 | 17 de noviembre de 2015 | Acta Final |
| N°1511040651 | 2 de diciembre de 2015 | 10 de diciembre de 2015 | Acta final |

Analizado lo anterior, se observó que las publicaciones en este portal no se realizan en los términos que estipula el Decreto 1510 de 2013 en su artículo 19 el cual consagra:

Artículo 19. **Publicidad en el Secop. La Entidad Estatal está obligada a publicar en el Secop los Documentos del Proceso y los actos administrativos del Proceso de Contratación, dentro de los tres (3) días siguientes a su expedición.** La oferta que debe ser publicada es la del adjudicatario del Proceso de Contratación. Los documentos de las operaciones que se realicen en bolsa de productos no tienen que ser publicados en el Secop. Negrillas y subrayado fuera del texto original.

**HALLAZGO 2: Omisión de Publicación en el SECOP.**

Se observa omisión de publicación de documentos dentro de los siguientes contratos:

|  |  |
| --- | --- |
| **Contrato No.** | **Documentos** |
| N° 1504100277 | Acta de liquidación del (29 de mayo de 2015) |
| N°1506190439 | Acta de liquidación del (31 de agosto de 2015) |
| N°1507060534 | Adición (21 de Octubre de 2015) |

Situación que genera incumplimiento a lo preceptuado por el decreto 1510 de 2013 en sus artículos 19 y 20 este último artículo establece que los estudios y documentos previos deben permanecer a disposición del público durante el desarrollo del Proceso de Contratación todo ello orientado a cumplir fielmente el principio de publicidad y trasparencia contractual.

Artículo 20 del decreto 1510 del 17 de julio de 2013 que los estudios y documentos previos son el soporte para elaborar el proyecto de pliegos, los pliegos de condiciones, y el contrato. Deben permanecer a disposición del público durante el desarrollo del Proceso de Contratación y contener los siguientes elementos, además de los indicados para cada modalidad de selección:

**HALLAZGO N°3. FALTA DE CLARIDAD DENTRO DE LA MINUTA CONTRACTUAL:** En el proceso de revisión de los documentos que conforman las carpetas contractuales **N°1503250244, 1506230448, 1507090544, 1507060534** se observó que dentro del contrato no se especifica, ni se determina la periodicidad con que se deben presentar los informes de supervisión e interventoría, lo anterior busca garantizar que se está realizando el debido seguimiento y control durante la ejecución del contrato, garantizando así la observancia a lo que estipula el Decreto Municipal 045 de 2007, ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción y lo pactado dentro del contrato**.**

**HALLAZGO No.4:.** En el proceso de revisión de los documentos que conforman la carpeta contractual **N°1504100277**, se pudo evidenciar que en el SECOP, se encuentra publicado un otro si sin fecha de Suscripción y en el expediente reposa con fecha del 17 de abril de 2015, es de recordar que la información publicada en el SECOP, deberá ser coherente y fidedigna con la que reposa en el proceso contractual.

**HALLAZGO N°5. INCUMPLIMIENTO DE LA CIRCULAR 016 DEL 24 DE NOVIEMBRE DE 2014:** En el proceso de revisión de los documentos que conforman las carpetas contractuales números **1503250244, 1504100277, 1504300330, 1505260389, 1509230618, 1506230448, 1506190439, 1507060534** se observó que las actas de inicio fueron enviadas a la Secretaria Jurídica, con posterioridad a los tres días de la creación del documento omitiendo lo establecido en la circular antes mencionada.

**HALLAZGO N°6. AUSENCIA DE FECHA EN ADENDAS:** dentro de la revisión del contrato **N°1503310258,** se pudo observar que la adenda N° 2 no se establece la fecha en que fue suscrito el documento.

**RECOMENDACIONES PARA LOS HALLAZGOS EN CONTRATACION**

**HALLAZGO 1:** En lo atinente a la publicación extemporánea de la publicación en la página del SECOP de algunos contratos y documentos como los contratos y actas finales i, es preciso que se diseñen estrategias con el fin de establecer lineamientos eficaces que permitan que las publicaciones se realicen de forma oportuna dentro de los términos establecidos por el SECOP y de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Circular SJ. No. 0856 “**publicación en el SECOP”** expedida por la Secretaria Jurídica de la Alcaldía de Manizales.

**HALLAZGO 2:** El responsable del proceso, debe diseñar e implementar medidas o herramientas necesarias con el fin de establecer lineamientos eficaces que permitan que las publicaciones se realicen de forma oportuna y que además se publiquen todos los documentos que establece la ley, además se debe dar estricto cumplimiento a la Circular No. 0856 “**publicación en el SECOP”** expedida por la Secretaria Jurídica de la Alcaldía de Manizales.

**HALLAZGO 3:** Establecer taxativamente en el clausulado de las minutas contractuales, la periodicidad con que deben presentarse los informes o actas de supervisión e interventoría, con el fin de garantizar la responsabilidad que le asiste al responsable del seguimiento y control durante la ejecución del contrato, lo anterior de conformidad como lo establece la Ley 1474 del 2011 Articulo 84 y parágrafos del Estatuto Anticorrupción y Decreto 045 del 2007 Manual de los procedimientos para las interventorías de los contratos que se celebre la Administración Central del Municipio de Manizales.

**HALLAZGO 5:** Dar cumplimiento a todos los lineamientos establecidos por la Secretaria Jurídica de la Alcaldía de Manizales, en especial a la Circular 016 del 24 de noviembre de 2014, la que expresa que todo documento expedido de un contrato estatal debe allegarse dentro de los tres (3) días siguientes de su creación.

**HALLAZGO 6 y 4:** Crear mecanismos de control y monitoreo eficientes y efectivos que garanticen que todos los documentos que hacen parte de las diferentes etapas del proceso contractual contengan su respectiva fecha de creación, con el fin de darles validez y efectos jurídicos. Garantizando así el cumplimiento de los principios de planeación, economía, transparencia, responsabilidad y selección objetiva que se requiere para esta clase de contratos.

**OBSERVACIONES**

Se hace necesario recordar que se debe dar estricto cumplimiento a lo establecido en el Articulo 8 del Decreto 0103 de 2015, el cual establece que deben publicarse los informes de supervisión o de interventor que prueben la ejecución del contrato.

**4. AUDITORIA INTEGRAL OPERATIVA: GESTION PRESUPUESTAL.**

Se evidencia que a la fecha de la Auditoria, se había realizado el cierre presupuestal con corte al 31 de octubre de 2015.

La Secretaría de Servicios Administrativos cuenta con un Presupuesto de Rentas de Fuentes Especiales por valor de Quinientos Treinta y Cuatro Millones Ciento Cincuenta y Tres Mil Doscientos Cuarenta y Cuatro pesos ($534.153.244) para la vigencia 2015, de los cuales a octubre 31 de 2015 se ha recaudado un 94%.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DISTRIBUCION Y EJECUCION DEL PRESUPUESTO DE FUENTES ESPECIALES DE LA SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS – OCTUBRE 31 DE 2015** | | | | |
| **DENOMINACION** | **PRESUPUESTO DEFINITIVO** | **% PARTICIPACION** | **TOTAL EJECUCION RENTAS** | **% EJECUCION** |
| **Multas de Control Disciplinario** | $1.552.500 | 0,29% | $44.076.342 | 2839% |
| **Aportes Entidades-ICAM** | $421.941.756 | 79% | $363.713.307 | 86% |
| **Aportes Entidades-Salud Ocupacional** | $32.527.751 | 6% | $33.503.584 | 103% |
| **Rec. Bal. Multas de Control Disciplinario** | $1.825.374 | 0,34% | $1.825.374 | 100% |
| **Rec. Bal. Aportes Entidades-ICAM** | $70.000.000 | 13% | $51.925.035 | 74% |
| **Rec. Bal. Aportes Entidades - Salud Ocupacional** | $6.305.863 | 1,18% | $6.305.863 | 100% |
| **TOTAL PRESUPUESTO DE RENTAS ESPECIALES** | **$534.153.244** | **100%** | **$501.349.505** | **94%** |

**EJECUCION PRESUPUESTO RENTAS FUENTES ESPECIALES**

La Secretaría de Servicios Administrativos cuenta con un Presupuesto asignado de Gastos Generales por valor de Treinta y Tres mil Novecientos Sesenta y Ocho millones Ochocientos Tres Mil Doscientos Ochenta pesos ($33.968.803.280), de los cuales se ha ejecutado a 31 de octubre de 2015 el valor de Veintisiete Mil Treinta y Dos Millones Tres Mil Doscientos Sesenta y Siete pesos ($27.032.003.267), que corresponde a un porcentaje de ejecución del 80%.

**ANALISIS DE PRESUPUESTO POR DENOMINACION –SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS OCTUBRE 31 DE 2015**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DENOMINACION** | **PRESUPUESTO DEFINITIVO** | **% PARTICIPACION TOTAL** | **TOTAL COMPROMISOS** | **% EJECUCION** |
| **Funcionamiento** | $32.114.650.036 | 95% | $25.773.430.815,2 | 80% |
| **Inversión** | $1.854.153.244 | 5% | $1.258.572.452 | 68% |
| **TOTAL PRESUPUESTO GENERAL DE GASTOS** | **$33.968.803.280** | **100%** | **$27.032.003.267,2** | **80%** |

**EJECUCION PRESUPUESTAL POR DENOMINACION – OCTUBRE 31 DE 2015**

La Secretaría de Servicios Administrativos cuenta con un Presupuesto asignado de Gastos – Funcionamiento por valor de Treinta y Dos mil Ciento Catorce millones Seiscientos Cincuenta Mil Treinta y seis pesos ($32.114.650.036), de los cuales se ha ejecutado a 31 de octubre de 2015 el valor de Veinticinco Mil Setecientos Setenta y Tres Millones Cuatrocientos treinta Mil Ochocientos Quince pesos con veinte centavos ($25.773.430.815,20), que corresponde a un porcentaje de ejecución del 80%.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DISTRIBUCION Y EJECUCION DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DE FUNCIONAMIENTO DE LA SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS – OCTUBRE 31 DE 2015** | | | | |
| **DENOMINACION** | **PRESUPUESTO DEFINITIVO** | **% PARTICIPACION TOTAL** | **TOTAL COMPROMISOS** | **% EJECUCION** |
| **Sueldos** | $12.428.962.396 | 37% | $10.218.870.384 | 82% |
| **Bonificación de recreación** | $66.901.999 | 0,2% | $49.161.492 | 73% |
| **Recargo nocturno, dominicales y festivos** | $592.879.375 | 2% | $519.426.083 | 88% |
| **Prima de navidad** | $1.297.676.125 | 4% | $33.297.482 | 3% |
| **Prima de servicios** | $1.613.752.824 | 5% | $556.769.571 | 35% |
| **Prima de antigüedad** | $760.965 | 0% | $469.873 | 62% |
| **Prima de vacaciones** | $592.689.858 | 2% | $426.160.211 | 72% |
| **Prima de Dirección** | $43.462.982 | 0,1% | $28.991.944 | 67% |
| **Subsidio de transporte** | $199.599.394 | 1% | $169.087.528 | 85% |
| **Compensación vacaciones** | $115.607.875 | 0,3% | $86.609.798 | 75% |
| **Bonificación de Gestión Territorial** | $10.865.745 | 0% | $5.435.990 | 50% |
| **Bonificación por servicios prestados** | $271.505.659 | 1% | $61.243.366 | 23% |
| **Dotaciones de ley empleados** | $163.957.908 | 0,5% | $150.169.040 | 92% |
| **Otras prestaciones** | $27.237.281 | 0,1% | $6.443.500 | 24% |
| **Subsidio de alimentación** | $167.462.293 | 0,5% | $140.640.633 | 84% |
| **Pago de Sentencias Judiciales** | $1.028.000.000 | 3% | $990.590.895 | 96% |
| **TOTAL DIRECTOS** | **$18.621.322.679** | **55%** | **$13.443.367.790** | **72%** |
| **Planta temporal-supernumerarios-apoyo gestión** | $848.200.000 | 2% | $822.255.011 | 97% |
| **TOTAL INDIRECTOS** | **$848.200.000** | **2%** | **$822.255.011** | **97%** |
| **IVM Empleados y jubilados admón. central AFP Publicas** | $1.040.900.667 | 3% | $806.341.905 | 77% |
| **Prestaciones convencionales** | $4.463.946 | 0% | $3.415.055 | 77% |
| **0.5% Nomina y planilla SENA** | $79.614.444 | 0,2% | $62.117.720 | 78% |
| **3% Nomina y planilla I.C.B.F.** | $477.688.650 | 1% | $372.705.020 | 78% |
| **0.5% Nomina y planilla ESAP Ley 21/82** | $79.614.444 | 0,2% | $62.117.720 | 78% |
| **1% Nomina y planilla Institutos Tecnológicos Ley 21/82** | $159.244.400 | 0,5% | $124.231.300 | 78% |
| **EGM EPS Privada** | $1.313.723.641 | 4% | $1.084.092.043 | 83% |
| **IVM AFP Privada** | $799.061.121 | 2% | $709.698.226 | 89% |
| **Riesgo empleados admón. central** | $152.034.426 | 0,4% | $128.548.500 | 85% |
| **Cesantías empleados admón. central AFP Publica** | $1.697.914.981 | 5% | $1.597.950.880 | 94% |
| **4% Nomina subsidio familiar** | $636.897.685 | 2% | $496.924.700 | 78% |
| **Cesantías empleados admón. central AFP Privada** | $195.289.829 | 1% | $195.289.829 | 100% |
| **TOTAL CONTRIBUCIONES DE NOMINA** | **$6.636.448.234** | **20%** | **$5.643.432.898** | **85%** |
| **TOTAL SERVICIOS PERSONALES** | **$26.105.970.913** | **77%** | **$19.909.055.699** | **76%** |
| **Mantenimiento vehículos** | $62.940.430 | 0,2% | $54.940.430 | 87% |
| **V.F.(779/12)-Pago primas de seguros y soat.** | $878.801.125 | 3% | $$878.801.125 | 100% |
| **Servicios de seguridad y Sistema de Monitoreo** | $4.000.000 | 0% | $3.924.268 | 98% |
| **Mantenimiento y adecuación de bienes municipales** | $104.000.000 | 0,3% | $92.000.000 | 88% |
| **V.F.(779/12)-Servicio de alquiler impresoras** | $147.357.184 | 0,4% | $147.357.184 | 100% |
| **Compra equipo de oficina** | $16.764.552 | 0% | $11.115.000 | 66% |
| **Suscripciones** | $32.803.500 | 0% | $26.812.120 | 82% |
| **Servicio de Alquiler de Impresoras** | $26.140.360 | 0% | $18.140.360 | 69% |
| **Pago primas de seguros y soat** | $334.321.971 | 1% | $320.032.933 | 96% |
| **Servicios públicos Teléfonos** | $332.283.721 | 1% | $332.283.721 | 100% |
| **Servicios públicos Agua** | $58.650.127 | 0% | $55.000.000 | 94% |
| **V.F.(779/12)-Mensajería y correo** | $28.940.625 | 0% | $28.940.625 | 100% |
| **Gastos Personal Celaduría** | $232.498.623 | 1% | $232.498.623 | 100% |
| **V.F.(779/12) Gastos personal celaduría** | $189.878.283 | 1% | $189.878.283 | 100% |
| **Servicio de Transporte** | $38.485.830 | 0% | $38.485.830 | 100% |
| **V.F.(779/12) Servicio de transporte** | $554.974.152 | 2% | $554.974.152 | 100% |
| **V.F.(779/12) Contratación servicio de aseo y cafetería** | $630.153.169 | 2% | $630.153.169 | 100% |
| **Pago cuota de administración edificio Alcaldía** | $491.978.628 | 1% | $491.978.628 | 100% |
| **Arrendamiento de Oficinas** | $23.800.000 | 0% | $8.800.000 | 37% |
| **V.F.(854/14) Arrendamiento de oficinas** | $489.314.170 | 1% | $489.314.170 | 100% |
| **Viáticos y gastos de viaje** | $15.000.000 | 0% | $14.458.338 | 96% |
| **V.F.(810/13)- Serv. entrega facturación, Notif. y Citac.** | $442.690.723 | 1% | $442.690.723 | 100% |
| **Servicios públicos Energía Eléctrica** | $373.996.000 | 1% | $373.996.000 | 100% |
| **Pago tramites tránsito y revisión de ley** | $1.297.268 | 0% | $599.960 | 46% |
| **TOTAL ADQUISICION DE SERVICIOS** | **$5.511.070.441** | **16%** | **$5.437.042.250** | **99%** |
| **Materiales y suministros admón. central** | $175.290.145 | 1% | $172.286.983,20 | 98% |
| **Otros gastos generales** | $864.483 | 0% | $864.483 | 100% |
| **V.F.(854/14) Servicios de seguridad y sistema de monitoreo** | $20.924.436 | 0% | $20.924.436 | 100% |
| **Suministros elementos de trabajo y seguridad industrial** | $19.600.000 | 0% | $5.600.000 | 29% |
| **V.F.(779/12)-Combustibles y lubricantes** | $183.314.218 | 1% | $183.314.218 | 100% |
| **Reposición bienes por indemnización de seguros** | $35.615.400 | 0% | $7.000.000 | 20% |
| **TOTAL ADQUISICION DE BIENES** | $ 435.608.682 | 1% | $ 389.990.120,2 | 90% |
| **Cuotas partes cesantías Admón. Central (INVAMA)** | $ 10.000.000 | 0% | $ 4.370.537 | 44% |
| **Cuotas partes cesantías Admón. Central (Contr)** | $ 30.000.000 | 0% | $ 23.211.744 | 77% |
| **Cuotas partes cesantías Admón. Central (Conc)** | $ 5.000.000 | 0% | $ 2.848.526 | 57% |
| **Cuotas partes cesantías Admón. Central (Person)** | $ 10.000.000 | 0% | $ 2.611.070 | 26% |
| **Cuotas partes cesantías Admón. Central (Caja Vda)** | $ 7.000.000 | 0% | $ 4.300.869 | 61% |
| **TOTAL TRANSFERENCIAS – A PENSIONES DE LA ADMON CENTRAL** | **$ 62.000.000** | **0%** | **$ 37.342.746** | **60%** |
| **TOTAL GASTOS DE FUNCIONAMIENTO** | **$** **32.114.650.036** | **80%** | **$** **25.773.430.815,2** | **95%** |

**Distribución del Presupuesto de Inversión – Secretaría de Servicios Administrativos:**

El presupuesto asignado a la Secretaría de Servicios Administrativos por Inversión corresponde a Mil Ochocientos Cincuenta y Cuatro millones Ciento Cincuenta y Tres Mil Doscientos Cuarenta y Cuatro pesos ($1.854.153.244), de los cuales se ha ejecutado a 31 de octubre de 2015 el valor de Mil Doscientos Cincuenta y Ocho Millones Quinientos Setenta y Dos Mil Cuatrocientos Cincuenta y Dos pesos ($1.258.572.452), que corresponde a un porcentaje de ejecución del 68%.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DISTRIBUCION Y EJECUCION DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DE INVERSION DE LA SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS – OCTUBRE 31 DE 2015** | | | | |
| **DENOMINACION** | **PRESUPUESTO DEFINITIVO** | **% PARTICIPACION TOTAL** | **TOTAL COMPROMISOS** | **% EJECUCION** |
| **Gobierno Electrónico** | $144.000.000 | 0% | $103.896.896 | 72% |
| **Urna de Cristal** | $61.000.000 | 0% | $60.263.638 | 99% |
| **Infraestructura tecnológica central** | $67.440.000 | 0% | $18.159.661 | 27% |
| **Infraestructura tecnológica central** | $276.983.882 | 1% | $238.463.302 | 86% |
| **Infraestructura tecnológica central** | $30.000.000 | 0% | 0% | 0% |
| **Archivo General Central** | $108.871.928 | 0% | $108.871.928 | 100% |
| **Sistema de Gestión Integral** | $96.000.000 | 0% | $96.000.000 | 100% |
| **Bienestar de Personal** | $200.000.000 | 1% | $90.655.350 | 45% |
| **Bienestar de Personal** | $41.233.922 | 0% | $7.441.151 | 18% |
| **Bienestar de Personal** | $62.726.078 | 0% | $62.726.078 | 100% |
| **TOTAL INVERSION - FONDOS COMUNES** | **$1.088.255.810** | **3%** | **$786.235.248** | **72%** |
| **Bienestar de Personal (ICAM)** | $421.941.756 | 1% | $379.231.483 | 90% |
| **Bienestar de Personal (Mult CD)** | $1.552.500 | 0% | 0% | 0% |
| **Bienestar de Personal (SO)** | $27.947.751 | 0% | $2.725.000 | 10% |
| **Bienestar de Personal (SO)** | $4.580.000 | 0% | $2.080.000 | 45% |
| **TOTAL INVERSION – FUENTES ESPECIALES** | **$456.022.007** | **1%** | **$384.036.483** | **84%** |
| **Gobierno Electrónico** | $56.000.000 | 0% | 0% | 0% |
| **Urna de Cristal** | $25.000.000 | 0% | $8.060.334 | 32% |
| **Infraestructura tecnológica central** | $11.000.000 | 0% | 0% | 0% |
| **Infraestructura tecnológica central** | $30.576.118 | 0% | 0% | 0% |
| **V.F.(854/14) Infraestructura tecnológica central** | $46.000.000 | 0% | $25.595.787 | 56% |
| **Archivo General Central** | $29.128.072 | 0% | 0% | 0% |
| **Sistema de Gestión Integral** | $20.000.000 | 0% | 0% | 0% |
| **Bienestar de Personal** | $14.040.000 | 0% | $3.644.600 | 26% |
| **TOTAL RECURSOS DEL BALANCE FC** | $231.744.190 | 1% | $37.300.721 | 16% |
| **Bienestar de Personal (Mult CD)** | $1.825.374 | 0% | 0% | 0% |
| **Bienestar de Personal (ICAM)** | $70.000.000 | 0% | $51.000.000 | 73% |
| **Bienestar de Personal (SO)** | $6.305.863 | 0% | 0% | 0% |
| **TOTAL RECURSOS DEL BALANCE FE** | **$78.131.237** | **0%** | **$51.000.000** | **65%** |
| **TOTAL GASTOS INVERSION** | **$1.854.153.244** | **5%** | **$1.258.572.452** | **68%** |

Por lo anterior podemos concluir, que la Secretaría de Servicios Administrativos durante los primeros diez (10) meses de la presente vigencia, refleja una ejecución del 80% de Gastos Generales acorde al total del presupuesto.

**NUEVO HALLAZGO EN PRESUPUESTO**

Dentro del Presupuesto de Ingresos de la Secretaria de Servicios Administrativos para la vigencia 2015 está el Rubro denominado **Reintegro por Incapacidades y ARP** por valor de Veintitrés millones setecientos setenta y cuatro mil ciento diez y ocho pesos ($23.774.118), cuya ejecución de la Renta al 31 de octubre de 2015 es cero, toda vez que no se evidencia gestión por parte de esta Secretaria para el respectivo recaudo.

**RECOMENDACIÓN**

Realizar las gestiones administrativas pertinentes a que haya lugar, con el fin de efectuar los nuevos cobros y hacer seguimiento a los cobros ya efectuados tanto a la EPS y ARL, por concepto de Reintegro por Incapacidades y ARP que a la fecha se hayan generado, evitando de esta manera posibles situaciones irregulares.

1. **AUDITORIA INTEGRAL OPERATIVA: MAPA DE RIESGOS:**

Para realizar la evaluación del Mapa de Riesgos de la Secretaria de Servicios Administrativos se tuvo en cuenta como lineamiento, la Guía No. 18 “Guía Administración del Riesgo” – Versión 2, del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y se aplicó herramienta en Excel, suministrada por el Comité Interinstitucional de Control Interno – CICI del DAFP, para analizar de forma cuantitativa los cinco componentes de “Valoración del Riesgo” de la Cartilla Administración del Riesgo, y determinar si existen herramientas de control, si poseen manuales o procedimientos, si son efectivos, si hay encargados de ejercer estos controles y su efectividad.

La Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, Dirección de Control Interno y Racionalización de trámites versión 2011, define: “Es importante que la valoración de los controles incluya un análisis de tipo cuantitativo, que permita saber con exactitud cuántas posiciones dentro de la Matriz de Calificación, Evaluación y Respuesta a los Riesgos es posible desplazarse a fin de bajar el nivel de riesgo al que está expuesto el proceso analizado.”…. “Los controles luego de su valoración permiten desplazarse en la matriz, de acuerdo a si cubren probabilidad o impacto, en el caso de la probabilidad desplazaría casillas hacia arriba y en el caso del impacto hacia la izquierda, como se muestra en el gráfico, de acuerdo a la valoración de controles”.

**Matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos:**



**\*Fuente de información: Guía No. 18 “Guía Administración del Riesgo” – Versión 2, del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP**

**Parámetros a evaluar por cada control**



**\*Fuente de información: Guía No. 18 “Guía Administración del Riesgo” – Versión 2,**

**del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.**

.

**\*Fuente de información: Guía No. 18 “Guía Administración del Riesgo” – Versión 2, del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.**

**EVALUACIÓN DE CONTROLES**

Para realizar la evaluación del Mapa de Riesgos de la Secretaría de Servicios Administrativos, se verificó la Matriz en el Aplicativo de Calidad ISOLUCION y se realizó entrevista con los responsables de administrar los mismos, con el fin de verificar los Controles Existentes y Acciones de Control para su mitigación, observando lo siguiente:

**Riesgo No. 660 Perder la Certificación en ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa una calificación Alta, con el control implementado se desplazó a una calificación baja, toda vez que el control existente fue efectivo y logró el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se ha llevado a cabo la siguiente acción de control:

* **Realizar Auditorías Externas con el ente certificador anualmente para hacer monitoreo constante de los requisitos de las normas técnicas:** Se evidencia el certificado expedido por el ICONTEC al Municipio de Manizales, por medio del cual evaluó y aprobó los requisitos especificados en la norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, el cual tiene como fecha de vencimiento el 17 de febrero de 2018. No obstante lo anterior, y dando cumplimiento a lo establecido en el reglamento para la certificación se tiene programada auditoría para el mes de diciembre de la presente vigencia.

**Riesgo No. 659 Permitir la desactualización del MECI (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa que se pasó de una calificación Alta a Baja, debido al control implementado de manera efectiva, el cual logró un desplazamiento de la matriz de riesgo. Sin embargo, analizando con el responsable de dicho proceso se pudo verificar la presentación de situaciones atípicas llevadas a cabo en la siguiente acción de control:

* **Monitorear el cumplimiento de los componentes del MECI mediante el Sistema de Gestión Integral**: Aunque se evidencia el envío de los mensajes recordatorios para actualizar los riesgos, no todos los responsables los actualizan dentro del término debido, para su debido control y seguimiento.

**Riesgo No. 466 Mantener un inventario sistematizado no confiable de bienes muebles (2015 I):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Alta, con los controles implementados se desplazó a una calificación baja, toda vez que los controles existentes fueron efectivos y lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Verificación del acta de inventario registrada previo a la elaboración de la orden de pago**: Se evidencia el registro de las actas de inventario directamente en el sistema de la AS-400, previa revisión realizada por la tesorería quien cuenta con la orden de pago y el acta de inventario.
* **Realización de Inventario físico anual:** Se evidencia la conformación de los grupos que dieron inicio a la revisión del inventario físico anual por toda la Administración Central, el cual dio inicio el 9 de octubre de 2015. Actualmente se encuentra la información obtenida en proceso de validación para ajustar novedades, para tal efecto se tiene plazo hasta diciembre de 2015.

**Riesgo No. 467 No reunir la información y las evidencias requeridas en el tiempo establecido para realizar reclamaciones de siniestros a las compañías de seguros (2015 I):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Moderada, con los controles implementados se desplazó a una calificación baja, toda vez que los controles existentes fueron efectivos y lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Reunión mensual del comité de seguros (seguimiento a los siniestros)**: Se evidencian 10 actas de reunión del comité de siniestros, realizadas durante la presente vigencia, esta se realizada cada mes, en esta reunión se analizan los siniestros nuevos y los que están en proceso, de los cuales se aporta relación. Para un mayor control se lleva un control en hoja de Excel de los siniestros reportados mensualmente así como los pendientes de pago al Municipio de Manizales.
* **Comunicaciones a los funcionarios involucrados en el siniestro recordando el aporte de los documentos. Visitas por parte de la Oficina de Bienes y Servicios a los funcionarios involucrados en el siniestro, con el fin de aclarar los trámites de reclamación:** Se evidencias oficios enviados a los funcionarios recordándoles la información que se debe allegar a la oficina de Bienes y Suministros para que sea reconocida la reclamación.

**Riesgo No. 468 Realizar el aviso de siniestros a las compañías de seguros sin cumplir los tiempos establecidos (2015 I):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Moderada, con los controles implementados se desplazó a una calificación baja, toda vez que los controles existentes fueron efectivos y lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Inducción a los funcionarios que ingresan a la Administración Municipal, en el manejo de siniestros:** En las capacitaciones que se da a los funcionarios nuevos se incluye actividades relacionadas con el manejo de inventarios, seguros y suministros. Se evidencia una guía utilizada en las capacitaciones en las cuales se contempla información sobre pólizas y trámite en caso de siniestro.
* **Capacitaciones en el manejo de siniestros:** Durante la presente vigencia se han realizado 5 capacitaciones a funcionarios nuevos, se evidencia la guía de capacitación del programa de seguros que contempla las siguientes pólizas: Todo riesgo, equipo electrónico, vida (para empleados – jubilados - concejales – Ediles Comuneros), Automóviles, Responsabilidad civil Extra Contractual, Responsabilidad civil Servidores Públicos – supervisores, Manejo – infidelidad y riesgos financieros, esta capacitación también se da a los funcionarios que son trasladados a la oficina de Bienes y Servicios individualmente.
* **Registro de bienes muebles a cargo de cada funcionario:** Se evidencia un archivo con el manejo de carpetas por cada funcionario, el cual contiene la información de los bienes muebles a cargo de cada uno de ellos, esta carpeta es alimentada de acuerdo a las novedades que se presenten.

**Riesgo No. 469 Realizar entregas de suministros de papelería y útiles de escritorio que no correspondan a las necesidades de las dependencias (2015 I):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación baja, con los controles implementados se ha mantenido en una calificación baja, toda vez que los controles existentes han sido efectivos y han logrado mantener la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Manejo mensual de kardex en la oficina de Bienes y Servicios:** La persona responsable del suministro de papelería y útiles de escritorio, muestra el funcionamiento y diseño de una hoja de cálculo de Excel, en la cual se lleva el control de la papelería y útiles de oficina, esta se descarga a medida que se van entregando los suministros al personal que lo ha solicitado, así como cuando se presentan entregas adicionales.
* **Formato de actualización de necesidades de las dependencias**: Se evidencia formato enviado trimestralmente, por correo electrónico, a las diferentes dependencias de la Administración Central, en el cual se deben registrar los necesidades de papelería y útiles de escritorio, de acuerdo a unas descripciones preestablecidas. Este pedido cuenta con fecha límite de entrega.

**Riesgo No. 470 Utilización indebida de recursos físicos y tecnológicos para favorecer intereses particulares (2015 I):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Extrema, con los controles implementados se desplazó a una calificación baja, toda vez que los controles existentes fueron efectivos y lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Servicio privado de vigilancia en las instalaciones de la Administración Central las 24 horas del día:** Este servicio se encuentra contemplado dentro del pago de administración de la propiedad horizontal, el cual tiene previsto el servicio de vigilancia las 24 horas del día.
* **Utilización del formato PSI-SAM-FR-22 "Control de salida y entrada de elementos y/o equipos”:** Se evidencia la utilización de los formatos referenciados, Estado Vigente Versión 1, los cuales son entregados al personal de vigilancia de la portería del edificio, previo cumplimiento del protocolo de firmas para el retiro del bien.

**Riesgo No. 494 Desactualización de la Tecnología Computacional (2015 I):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación alta, con los controles implementados se desplazó a una calificación baja, toda vez que los controles existentes fueron efectivos y lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Debida programación del presupuesto anual de inversiones de la Unidad de Gestión Tecnológica**: De conformidad con el Plan Anual de Adquisiciones, disponible en la página web de la alcaldía de Manizales modulo Transparencia, se proyecta el plan de trabajo para proyectos de inversión, en el cual se registran los proyectos de la Secretaría y se hace su respectiva programación y sustentación. Se evidencia en el sistema el diseño de la matriz que contiene toda la información relacionada.
* **Efectuar la contratación en los tiempos establecidos, acatando la normatividad vigente:** La contratación se realiza en concordancia con la programación del Plan Anual de Compras - PAC y el Certificado de Disponibilidad Presupuestal –CDP, con que se da inició al proceso contractual, el tiempo para este proceso depende de la cuantía de la contratación y la ejecución del contrato. Los tiempos se encuentran conformes al plan de trabajo y la ley de contratación, lo cual se puede evidenciar en la página del SECOP.
* **Rotación de equipos usados hacia oficinas y despachos de menor movimiento:** Se evidencia la sistematización de la información, la cual es suministrada a través de actas de inventarios, de baja y/o traslado, este programa permite verificar el inventario de los equipos, el estado de los mismos, su responsable y destinación final. Igualmente permite visualizar los equipos que están disponibles y que pueden ser susceptible de traslado a otras dependencias, previo concepto del técnico de la Unidad de Gestión Tecnológica.

**Riesgo No. 497 No respetar las normas sobre derechos de autor (2015 I):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Extrema, con los controles implementados se desplazó a una calificación baja, toda vez que los controles existentes fueron efectivos y lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Constancias firmadas por cada uno de los funcionarios donde se comprometen a no instalar software no licenciado:** Se evidencian los compromisos firmados por los funcionarios de la administración central en el año 2013, el cual, además cubrió la revisión del 100% de los equipos y dio el punto de partida para utilizar herramientas remotas que permiten el control la supervisión permanente de los mismos. Se evidencia acta de fecha 4 de noviembre de 2015 en la cual se estableció el compromiso de realizar, durante el mes de diciembre de 2015, este control en todos los equipos de la Administración central.
* **Divulgación de las normas sobre derechos de autor, en los procesos de inducción a los funcionarios:** Se evidencia presentación utilizada en las capacitaciones impartidas durante los procesos de inducción y reinducción de la administración, en la cual hace énfasis sobre las obligaciones, derechos y deberes que se tiene con respecto a los derechos de autor. Se evidencia listas de asistencia a las actividades de capacitación.

**Riesgo No. 495 Sufrir colapso telefónico institucional (2015 I):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Extrema, con el control implementado se desplazó a una calificación baja, toda vez que el control existente fue efectivo y logró el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se ha llevado a cabo la siguiente acción de control:

* **Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura telefónica interna:** El personal técnico de la administración es el encargado del mantenimiento preventivo y correctivo, en caso de falla en el software se cuenta con una copia de respaldo de la configuración del sistema, además se compran repuestos de ser necesario y la maquina se tiene protegida con UPS (equipo electrónico que permite que siga funcionando cuando se presenta corte de energía eléctrica, además protege contra picos de voltaje y otros problemas eléctricos. Para realizar los cambios se hace una copia del sistema y de este procedimiento se deja registro en un formato aprobado en el sistema ISOLUCION. Se evidencia copia de seguridad en backup de fechas enero 24, abril 8 de 2015 y noviembre 18 de 2015.

**Riesgo No. 496 Sufrir fallas en las Plataformas de Información (2015 I):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Extrema, con los controles implementados se desplazó a una calificación baja, toda vez que los controles existentes fueron efectivos y lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software:** Los equipos nuevos que aun cuentan con el amparo por garantía están sujetos al mantenimiento preventivo y correctivo. Por otra parte los equipos que ya perdieron ese beneficio son revisados por el técnico de la Unidad de Gestión Tecnológica, quien prioriza la atención de acuerdo a las necesidades reportadas.
* **Entrenamiento a los funcionarios que interactúan con los sistemas de información, de acuerdo con su rol:** A todos los funcionarios se les da inducción sobre los sistemas de información utilizados dentro de la Administración Municipal, a los funcionarios nuevos se les da capacitación personalizada en razón a que las fechas de ingreso varían. En la presente vigencia se dio capacitación sobre el sistema de correo electrónico institucional. Se evidencian actas de asistencia a nueve eventos realizados durante el año 2015.

**Riesgo No. 505 Inoportunidad en la atención de los requerimientos de mantenimiento correctivo y preventivo de los bienes muebles e inmuebles de la administración central (2015 I):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Moderada, con los controles implementados se desplazó a una calificación baja, toda vez que los controles existentes fueron efectivos y lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Cuadro de mantenimiento correctivo para gestionar los requerimientos de los usuarios internos:** Se evidencia el manejo de un cuadro de plan de mantenimiento de bienes inmuebles, el cual describe los trabajos a realizar, fecha de solicitud y atención de la misma. Este cuadro es alimentado por las solicitudes allegadas, a través del correo interno, a la oficina de Mantenimiento de Bienes.
* **Formato de atención y gestión de solicitudes:** Se encuentra en uso el formato existe SA-GA-RF-FR-001 VERSION 1.
* **Suscripción oportuna de los contratos para mantenimiento:** Una vez dispuestos los recursos por la Administración Municipal, para la vigencia correspondiente, se priorizan las necesidades. En febrero de cada año se tiene conocimiento del presupuesto disponible y a partir de allí se da inicio al proceso de contratación, una vez se hayan concretado, se da atención a las solicitudes que a la fecha se encuentran pendientes de acuerdo a la programación establecida y por prioridades.

**Riesgo No. 504 No cubrir en un 100% la vigilancia a los bienes muebles e inmuebles de la Administración Central (2015 I):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Extrema, con los controles implementados se desplazó a una calificación baja, toda vez que los controles existentes fueron efectivos y lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Programación de guardas de seguridad en los sitios requeridos:** Se evidencian reportes de los turnos prestados por los guardas de seguridad de las empresas UNION TEMPORAL HEAGAL y AGUILA DE ORO DE COLOMBIA LTDA., para prestar el servicio de vigilancia en las diferentes sedes, la programación de estos guardas la hace directamente la empresa contratista y pasa reporte de las actividades realizadas.

Se evidencia programación mensual elaborada por la Oficina de Mantenimiento de Bienes, para los dos celadores de la Administración central, quienes son de carrera administrativa.

* **Monitoreo a los bienes muebles e inmuebles a través de los sistemas de alarmas**: Este control se ejerce a través del contrato con la empresa VIGITECOL LTDA., quienes monitorean permanentemente las instalaciones y las necesidades reportadas por caídas por sistema, así mismo, se hace seguimiento desde la central de monitoreo de la empresa. Es de anotar que el control directo es ejercido por el responsable de la sede, en caso de falla u omisión este debe reportarlo al supervisor del contrato para los efectos pertinentes.

Se evidencia la utilización del formato JU-CO-CO-FR-003 Versión 1 - Acta de recibo parcial contratos de prestación de servicios y/o contratos de suministro.

* **Visitas a las sedes donde se presta servicio de vigilancia:** Se evidencia el registro de los recorridos realizados, bimensualmente, a las diferentes sedes administrativas, con el fin de verificar el cumplimiento del servicio de vigilancia.

**Riesgo No. 609 Deterioro de los archivos custodiados por el Archivo Municipal (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Moderada, con los controles implementados se desplazó a una calificación baja, toda vez que el control existente fue efectivo y logró el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Limpieza permanente en el depósito de archivos y los estantes:** Se evidencia el buen estado de conservación y limpieza del depósito de archivos y estantes, esta actividad es realizada diariamente por personal adscrito a la empresaBIOSERVICIOS S.A.S., en el momento de la auditoría se encontró al operador de aseo en sus labores.
* **Puesta en funcionamiento y mantenimiento permanente del sistema control de temperatura.** Se pudo verificar en el momento de la auditoria en funcionamiento el equipo de precisión ambiental, el cual se encuentra ubicado en un cuarto independiente donde se encuentra la documentación reservada y de custodia del Archivo Central Municipal. Para efectos de control del mantenimiento de este equipo se deja registro escrito de las revisiones realizadas al sistema, las cuales se realizan desde diciembre del año 2011.

**Riesgo No. 608 Pérdida de los archivos custodiados por el Archivo Municipal (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Alta, con los controles implementados se desplazó a una calificación baja, toda vez que los controles existentes fueron efectivos y lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Elaboración de inventarios documentales:** El responsable del Archivo Central Municipal informa que el 100% de los archivos se encuentran ya inventariados con el soporte escrito documental por cada dependencia, información que se está ingresando al programa ADMIARCHI, donde se maneja el inventario documental, hasta el momento de la auditoría informa la persona responsable que resta aproximadamente un 60% para digitar en el programa ADMIARCHI.
* **Control y seguimiento para préstamo de documentos: Se** pudo verificar la utilización del formato “planilla control préstamo de documentos”, formatos que se encuentra clasificados por cada dependencia. El préstamo se realiza por cinco (5) días hábiles, si se requiere prórroga, se puede presentar solicitud por escrito o a través del correo interno de la entidad, según el caso. En caso de presentar demora en la entrega del documento prestado se hace el respectivo requerimiento, al momento de la entra se descarga en el formato de préstamo.
* **Elaboración y actualización de bases de datos (Admiarchi):** La actualización no es un proceso específico como tal, se mantiene actualizado con la información que se ingresa diariamente al mismo, el programa está además, diseñado para emitir notas en las cuales se deja constancia del paso de una carpeta del archivo inactivo al archivo de gestión, lo cual es constatado directamente en el programa.
* **Restricción en el acceso a los depósitos del Archivo Central:** Se pudo constatar la ubicación de avisos de acceso restringido en las puertas de acceso al Archivo General del Municipio, áreas a las cuales solo es posible ingresar con autorización, para tal efecto se debe solicitar permiso, por escrito, al técnico operativo encargado de la administración del archivo, una vez es obtenido el permiso la persona que ingresa tiene acompañamiento permanente hasta el momento de su retiro.

**Riesgo No. 611 Perdida, daño, alteración o manipulación de documentos en el archivo de gestión y en el archivo central (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Moderada, con los controles implementados se desplazó a una calificación baja, toda vez que los controles existentes fueron efectivos y lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Software para registro y control de información:** Se evidencia la utilización del programaADMIARCHI para realizar el control de la información, actualmente cuenta con un 40% de la información ingresada. Es de anotar que la política de control de la documentación es conocida por todos los funcionarios de la Administración Central y es posible lograr el retiro de documentos sin el respectivo registro o control escrito.
* **Planilla para el control de préstamo de documentos:** Se pudo verificar la utilización del formato “planilla control préstamo de documentos”, formatos que se encuentran clasificados y archivados en carpetas por dependencia.
* **Elaboración y ejecución de las Tablas de Retención Documental:** Se evidencian todas las tablas de retención documental en el programa ADMIARCHI. Estas se encuentran disponibles para consulta en cada dependencia de la Administración Central, para el acceso al programa, en cada una de las dependencias, se tiene un usuario definido con clave personal.
* **Acceso restringido a las áreas de depósito de documentos:** Se pudo constatar la ubicación de avisos de acceso restringido en las puertas de acceso al Archivo General del Municipio, áreas a las cuales solo es posible ingresar con autorización, para tal efecto se debe solicitar permiso, por escrito, al técnico operativo encargado de la administración del archivo, una vez es obtenido el permiso la persona que ingresa tiene acompañamiento permanente hasta el momento de su retiro.

**Riesgo No. 607 Permitir la obsolescencia de los Mapas de Riesgo tanto de gestión como de corrupción (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Alta, con los controles implementados se desplazó a una calificación baja, toda vez que el control existente fue efectivo y logró el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo la siguiente acción de control:

* **Solicitud cada cuatro meses a los líderes de los procesos y responsables de los riesgos, para que actualicen los mapas de riesgos, según la política establecida:** Se evidencia, directamente en el sistema, el correo enviado a los responsables de los riesgos, recordándoles que las actualizaciones se deben realizar cada cuatrimestre. Los riesgos son actualizados de acuerdo a la información suministrada por cada uno de los responsables.
* **Brindar acompañamiento personalizado a los líderes de procesos cuando éstos lo requieran:** De acuerdo con la información proporcionada por el responsable del riesgo, este acompañamiento personalizado se hace de acuerdo a la solicitud de cada uno de los responsables de los riesgos y no se deja registro del mismo.

**Riesgo No. 610 Vulnerabilidad en la seguridad del Archivo Municipal (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Alta, con los controles implementados se desplazó a una calificación baja, toda vez que los controles existentes fueron efectivos y lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Vigilancia diurna:** Se evidencia la ubicación de una persona para vigilancia, en la entrada principal de acceso al Archivo Municipal, se encuentra disponible de lunes a viernes, esta persona es asignada por la Oficina de Bienes y Mantenimiento de la Secretaría de Servicios Administrativos.
* **Reforzamiento de la seguridad en las puertas de acceso al Archivo Municipal:** Se pudo observar directamente el reforzamiento con varillas de aluminio de la puerta que da acceso al descargue de archivos, la cual se encuentra ubicada en la parte baja de la edificación.

**Riesgo No. 533 Pérdida de documentos custodiados en la Urna de Cristal (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Alta, con los controles implementados se desplazó a una calificación baja, toda vez que el control existente fue efectivo y logró el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo la siguiente acción de control:

* **Disponibilidad permanente de un funcionario dentro de la Urna de Cristal:** Se dispone de una persona responsable de la URNA DE CRISTAL, la cual se encuentra disponible dentro del horario establecido por la Administración Central de lunes a viernes, es de anotar que este funcionario tiene contrato hasta el 30 de diciembre de 2015.
* **Formato de registro de ingreso de las personas a la Urna de Cristal:** En el momento de la auditoría se pudo evidenciar la existencia de un formato de registro de ingreso a la Urna de Cristal, de fecha 25 de noviembre de 2015, en razón a que estos son incluidos dentro del proceso contractual.

**Riesgo No. 638 Cobro por realización de trámites en la Ventanilla Única (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Alta, con los controles implementados se desplazó a una calificación baja, toda vez que el control existente fue efectivo y logró el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo la siguiente acción de control:

* **Capacitaciones permanentes a los funcionarios sobre servicio al ciudadano y valores:** Se evidencia registro de asistencia del personal de Ventanilla Única a las capacitaciones impartidas por la Administración Central, entre ellas: Seminario Cultura e Innovación en el Servicio al Ciudadano; Atención al Usuario Ley 1437; Como hablar en público y manejo de Grupos y de Público; Seminario taller Archivo y Gestión Documental Electrónica para la Administración pública, entre otros.
* **Exposición de aviso "Los trámites en la Ventanilla Única no tienen ningún costo", en la entrada en la Ventanilla Única**. Se evidencia la ubicación de avisos en las tres entradas de acceso a la Alcaldía de Manizales con el texto: “Recuerde que todos los trámites que se realizan en la ventanilla única son gratuitos”.

**Riesgo No. 636 No brindar información, servicio oportuno y confiable a los ciudadanos sobre los trámites que se realizan a través de la Ventanilla Única (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Alta, con los controles implementados se desplazó a una calificación baja, toda vez que el control existente fue efectivo y logró el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo la siguiente acción de control:

* **En operación sistema de turnos digital que administra la atención al usuario según el orden de llegada:** Se evidencia en operación el sistema de digiturno, en el acceso principal se encuentra un módulo donde se ubica la persona que entrega los digiturnos de acuerdo al tema requerido por el usuario, los cuales cubren ventanilla única, rentas, tesorería, atención al usuario de secretaria de educación y para el segundo piso donde se encuentra los asesores tributarios.
* **Disposición de ventanilla preferencial para la atención de personas con discapacidad, mujeres embarazadas, mujeres con niños y adultos mayores:** Para tal efecto se encuentra en operación la Ventanilla No. 10, en la cual se da atención preferencial a las personas relacionadas y casos especiales que lo requieran.
* **Ventanilla especializada para la entrega de la respuesta a las solicitudes realizadas en la ventanilla única.** Este control es realizado a través de la ventanilla No. 10, por medio del digiturno, en el sistema es clasificado como Gestión Documental, en esta ventanilla son entregadas las respuestas a las solicitudes, ya que es la ventanilla que menos presenta movimiento.
* **Capacitación a los funcionarios de la Ventanilla Única en temas de atención al ciudadano y trámites y servicios que allí se prestan:** Se evidencia registro de asistencia del personal de Ventanilla Única a las capacitaciones impartidas por la Administración Central, entre ellas: Seminario Cultura e Innovación en el Servicio al Ciudadano; Atención al Usuario Ley 1437; Como hablar en público y manejo de Grupos y de Público; Seminario taller Archivo y Gestión Documental Electrónica para la Administración pública, entre otros.

**Riesgo No. 637 No brindar un servicio oportuno y confiable al ciudadano y al funcionario en el proceso de la correspondencia (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Extrema, con los controles implementados se desplazó a una calificación baja, toda vez que los controles existentes fueron efectivos y lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **En operación los sistemas de información ARCO, GED y mensajería externa:** Se evidencia el funcionamiento del programa ARCO y GED para el manejo de correspondencia. Se realiza prueba en sitio sobre la operación del ARCO y GED con el cual puede evidenciarse la trazabilidad del documento, se pudo observar el estado del documento, además de comprobar la entrega de la correspondencia, si es con mensajería externa se evidencia la digitalización de la guía de correo certificado, si es con la mensajería interna se pueden observar las planillas firmadas de recibido, que avala la entrega de correspondencia por parte de la Alcaldía a los solicitantes.
* **Capacitación a los funcionarios de la Oficina de correspondencia en temas de atención al cliente y servicios que allí se prestan:** Se evidencia registro de asistencia del personal de Ventanilla Única a las capacitaciones impartidas por la Administración Central, entre ellas: Seminario Cultura e Innovación en el Servicio al Ciudadano; Atención al Usuario Ley 1437; Como hablar en público y manejo de Grupos y de Público; Seminario taller Archivo y Gestión Documental Electrónica para la Administración pública, entre otros.
* **Planillas y guías para el control de la correspondencia interna y externa:** Se verificó la utilización de cuatro tipos de planilla, las cuales están distribuidas de acuerdo a las 4 rutas de correo, así: Correspondencia interna-interna; Rural lunes y viernes; Centro Lunes a viernes; MC Mensajería para fuera del centro, esto es todo Manizales y fuera de Manizales, no incluye la zona rural.

**Riesgo No. 639 Solicitud y aceptación de dádivas por realización de trámites en la Ventanilla Única (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Alta, con el control implementado se desplazó a una calificación baja, toda vez que lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se ha llevado a cabo la siguiente acción de control:

* **Capacitaciones permanentes a los funcionarios sobre servicio al ciudadano y valores:** Se evidencia registro de asistencia del personal de Ventanilla Única a las capacitaciones impartidas por la Administración Central, durante el año 2015, entre ellas: Seminario Cultura e Innovación en el Servicio al Ciudadano; Atención al Usuario Ley 1437; Como hablar en público y manejo de Grupos y de Público; Seminario taller Archivo y Gestión Documental Electrónica para la Administración pública, entre otros.

**Riesgo No. 640 Tráfico de influencias y amiguismo en la Ventanilla Única y en la Oficina de Correspondencia (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Alta, con los controles implementados se desplazó a una calificación baja, toda vez que el control existente fue efectivo y logró el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Cumplimiento de las normas que existen y exigen que los trámites deben realizarse en el orden de radicación (Preventivo):** El control es automático, ya que el sistema genera un número de radicado de acuerdo a un consecutivo y orden de llegada, por lo cual la atención a las solicitudes se dan en estricto orden para cada asunto.
* **Utilización del Sistema de Turnos, para la atención al usuario de acuerdo con su orden de llegada:** Se evidencia el funcionamiento del sistema de DIGITURNO el cual opera dentro del horario de atención al público sin interrupción de lunes a viernes, se cuenta con una persona responsable de dicha actividad.

**Riesgo No. 532 Inequidad en el acceso a los programas de formación y capacitación (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Alta, con los controles implementados se desplazó a una calificación Moderada, toda vez que el control existente fue efectivo y logró el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo la siguiente acción de control:

* **Concientización a los superiores sobre la importancia de asistir a los eventos convocados:** Se evidencia acta de reunión realizada el día 17 de noviembre de 2015, en la cual se tuvo como uno de los temas principales el empalme de la Oficina de Formación ante los delegados de la administración entrante vigencia 2016-2019, además se trató, entre otros temas, el Plan Institucional de Capacitación PIC.

**Riesgo No. 531 Posibilidad de incumplir con la ejecución del Plan Institucional de Capacitación -PIC (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Moderada, con los controles implementados se desplazó a una calificación Baja, toda vez que los controles existentes fueron efectivos y lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Solicitud del aporte económico a las Entidades Descentralizadas comprometidas con el PIC: InfiManizales, Invama, Instituto de Cultura y Turismo, Centro de Recepción de Menores, EMSA, Assbasalud, Hospital Geriátrico, Caja de la Vivienda Popular:** Se evidencian los oficios enviados a las

entidades relacionadas, con excepción del Hospital Geriátrico. Con el fin de sostener el PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION PIC, se llevó a cabo un convenio con las empresas que aportan para que de acuerdo a sus posibilidades apoyen el PIC de la Alcaldía de Manizales.

Es importante aclarar que a través de acuerdo se dio por terminado, de manera anticipada y por ausencia de recursos suficientes para la ejecución, el convenio con el E.S.E HOSPITAL GERIATRICO SAN ISIDRO, por lo cual ya no se cuenta con esos aportes.

* **Vinculación personal idóneo para la orientación de los procesos solicitados:** De las diferentes empresas a las que se les solicita capacitación se reciben las hojas de vida, esto permite verificar que sea personal idóneo el que imparte capacitación a los funcionarios de la Administración. Se evidencia presentación de dos de los capacitadores.
* **Motivación constantemente a los servidores públicos para que asistan a los diferentes eventos para los cuales han sido convocados:**

Para tal efecto es utilizado el correo electrónico institucional con el cual se da a conocer a todos los funcionarios la oferta de capacitación, se evidencian diferentes correos enviados al personal.

**Riesgo No. 641 Perdida de los servicios de bienestar social de personal (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Alta, con los controles implementados se desplazó a una calificación Baja, toda vez que los controles existentes fueron efectivos y lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Motivación a participar en actividades de bienestar:** A través de encuesta realizada a todos los funcionarios, se obtuvo información sobre las necesidades de capacitación, en abril de 2015 se proyectó un cuadro resumen y se realizó el plan de trabajo. Para efectos de motivación se utiliza el correo interno, igualmente se nombró un delegado en cada dependencia, a quien se le da a conocer la información correspondiente, con el fin de promocionar e invitar a las actividades de bienestar, directamente con los funcionarios dentro de la Administración, también se entregan programaciones escritas para mejor visualización. Además de esto se implementó el Funcionario V.I.P.
* **Variedad de actividades:** Se evidencia listado de actividades ofertadas por la Oficina de Bienestar de Personal, dentro del cual se pudo observar la variedad de actividades ofrecidas a los funcionarios de la Administración Central.
* **Se tienen identificados los delegados de cada dependencia con los cuales se divulgan y gestionan las actividades de bienestar:** Se evidencia listado con los 20 delegados en las dependencias, quienes a su vez son designados por los Secretarios de Despacho o jefes de unidad. Estos son citados a través del correo institucional y en reuniones informarles se les da a conocer las actividades a realizar y lo que deben hacer para lograr una efectiva divulgación y gestión de los programas de bienestar.

**Riesgo No. 642 Fraude de funcionarios o terceros (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Extrema, con los controles implementados se desplazó a una calificación Moderada, toda vez que control existente fue efectivo y logró el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se ha llevado a cabo la siguiente acción de control:

**1. Control del inventario físico asignado a cada funcionario a través de la oficina de Bienes muebles. 2. Procesos de formación y capacitación en ética laboral, valores y principios, contratación y/o corrupción, entre otros:** Se designó una persona responsable para verificar que los inventarios estuvieran correctos, esto es cada persona con lo que tiene a su cargo, de no coincidir proceder a revisar, dar de baja o trasladar según sea el caso, este control ha permitido tener el inventario al día. Con lo cual se dio cumplimiento a la circular No. SSA 082 de fecha 18 de septiembre de 2015, se evidencia formato de inventario anexo.

2. Hasta la fecha de la presente auditoria se han realizado 33 capacitaciones relacionadas con los procesos de formación en ética laboral, valores, principios, contratación y/o corrupción. Se evidencia esta información contenida en una hoja de Excel, la cual permite evidenciar que personal ha asistido a capacitaciones y cuantas horas ha acumulado, además de esto, esta información se encuentra disponible en el sistema la página del SIAM.

**Riesgo No. 644 Perder información de los servidores públicos consignada en las Historias Laborales (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Alta, con los controles implementados se desplazó a una calificación Baja, toda vez que los controles existentes fueron efectivos y lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Se tiene un servidor público responsable exclusivamente de las historias laborales:** Se cuenta con un funcionario responsable de todo lo relacionado con el manejo de las historias laborales, quien escanea la información, resguarda y realiza el control del préstamo de documentos. Se evidenció la utilización del formato SA-GA-GA-FR-006 Versión 2 para el control de préstamo de documentos.
* **Sistematización de las Historias Laborales:** Según el responsable de la información se tienen 520 empleados de planta y 170 de planta temporal, a la fecha de la presente auditoria y según se evidencia en listado aportado, se han escaneado 390 historias laborales. Esta información es ingresada el sistema ARMIARCHI. Las historias laborales se han organizado al interior de cada carpeta de acuerdo a las normas de archivo y cuentan, además, con una hoja de control o índice, que permite la ubicación rápida de la documentación. El proceso de escaneo e ingreso al sistema se realiza diariamente.
* **Ingreso restringido al área donde se encuentran las historias laborales:** Se observa en la puerta de acceso al archivo de historias laborales el aviso de acceso restringido, se deja evidencia con registro fotográfico, para los efectos a que haya lugar solo puede ingresar la persona responsable del manejo de las historias laborales.

**Riesgo No. 645 Permitir el incumplimiento del manual de funciones por parte de los servidores públicos (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Alta, con los controles implementados se desplazó a una calificación Baja, toda vez que los controles existentes fueron efectivos y lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Entrega del manual de funciones a cada servidor:** Se evidencia el envío del manual de funciones a los Secretarios de Despacho para su respectiva socialización con el personal a cargo. De acuerdo al responsable del riesgo, hace aproximadamente tres (3) años al momento de la inducción de un funcionario y/o cuando se posesiona se le hace entrega del manual de funciones del cargo.
* **Entrenamiento por parte del jefe inmediato:** Se evidencia la utilización de formatos de seguimiento al entrenamiento, el cual debe ser diligenciado y firmado por el jefe inmediato y el funcionario en entrenamiento y enviado a la Unidad de Gestión Humana dentro del mes siguiente a la posesión, para ser incluido en la historia laboral.
* **Proceso de inducción y reinducción:** Durante el proceso de inducción se hace entrega de carta de presentación con la entidad se informa sobre el proceso de seguimiento por parte del jefe inmediato.
* **Evaluación del desempeño:** Se evidencia la utilización de los formatos diseñados por la Comisión Nacional del Servicio Civil, y el cumplimiento de los tiempos para su revisión, evaluación semestral y evaluación anual. El jefe inmediato de cada funcionario debe allegar esta documentación a la Unidad de Gestión Humana para ser incluida en la historia laboran., con lo cual se da cumplimiento al acuerdo 137 de 2010 de la CNSC.

**Riesgo No. 643 Provisión de cargos por acuerdos políticos (2015 II) (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Extrema, con el control implementado se desplazó a una calificación Baja, toda vez que fue efectivo y logró el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se ha llevado a cabo la siguiente acción de control:

* **Revisión de hojas de vida para verificar que cumplen con los requisitos del cargo a proveer:** Se evidencia el diligenciamiento de un formato denominado “Hoja de Chequeo para la verificación de requisitos en la vinculación de personal”, a esta deben anexar los documentos relacionados, y cumplir con los requisitos del cargo a proveer, si no cuenta con ellos no le es posible ingresar a la Administración Municipal. Este proceso dio su inició en el primer semestre del año 2015.

**Riesgo No. 612 Ingreso de servidores públicos no aptos clínicamente para el propósito principal del cargo (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Alta, con los controles implementados se desplazó a una calificación Baja, toda vez que los controles existentes fueron efectivos y lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Aplicación de la batería del riesgo psicosocial:** Se evidencia la utilización del documento Batería de riesgo psicolaboral” de aplicación obligatoria proporcionado por el Ministerio de trabajo, para tal efecto se cuenta con una psicóloga especialista en salud ocupacional y se están realizando evaluaciones físicas y psicológicas.
* **Realización de exámenes médicos de ingreso**: Se evidencia listado de las personas que han recibido atención médica, enfermería y/o psicológica, remitidos por la Unidad de Gestión Humana, el personal es sometido al exámenes respectivos con los resultados se da inicio la historia clínica y se emite la una hoja de aptitud, la cual tiene cuatro opciones: Apto sin restricciones, Apto con restricciones, No apto temporal y No apto definitivo.
* **Solicitud de Reubicación laboral ante la Oficina de Gestión Humana**:

Se evidencian diversas solicitudes de reubicación, emitidas por el médico de salud ocupacional, algunas de forma temporal o permanente y otras para reubicación de sede.

* **Expedición de conceptos medico laborales**: El primer concepto que se emite es el de aptitud laboral y se entrega al empleador una hoja con el estado de aptitud, estos conceptos cuentan con su respectiva custodia y confidencialidad de acuerdo a las normas.

**Riesgo No. 615 Ocurrencia de un daño grave o accidente de trabajo a un servidor público laborando (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Alta, con los controles implementados se desplazó a una calificación Baja, toda vez que los controles existentes fueron efectivos y lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Desarrollo del programa de Higiene y Seguridad Industrial (Panorama de riesgos actualizado, capacitaciones técnicas específicas para el área en riesgo e inspecciones y detención de la operación que genere el riesgo):** Actualmente al panorama de riesgos se le denomina Matriz de peligros, se evidencia en el sistema el manejo en Excel de la proyección de las matrices de peligros por dependencias.
* **Desarrollo del programa Medicina Preventiva del Trabajo (exámenes médicos ocupacionales y programas de prevención):** Se realizaron exámenes de próstata, seno, citología, biomecánico, visual, nutrición, el resultado de estos exámenes se allegan a la oficina de Salud Ocupacional, allí se revisan y se llama al funcionario para su respectiva entrega y recomendaciones de ser necesario. Se evidencia el envío de los correos informando a los funcionarios la entrega de los resultados.

**Riesgo No. 614 Ocurrencia de una enfermedad profesional en un servidor público declarada oficialmente (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Alta, con los controles implementados se desplazó a una calificación Baja, toda vez que los controles existentes fueron efectivos y lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Desarrollo del programa de Higiene y Seguridad Industrial (Panorama de riesgos actualizado, capacitaciones técnicas específicas para el área en riesgo e inspecciones y detención de la operación que genere el riesgo):** Actualmente al panorama de riesgos con la ley 1072 de 2015 se cambió el nombre a Matriz de peligros, se evidencia en el sistema la proyección de las matrices de peligros por dependencias.
* **Desarrollo del programa Medicina del Trabajo y Aplicación de la batería de riesgo psicosocial (exámenes médicos ocupacionales y programas de prevención):** Se realizaron exámenes de próstata, seno, citología, biomecánico, visual, nutrición, el resultado de estos exámenes se allegan a la oficina de Salud Ocupacional, allí se revisan y se llama al funcionario para su respectiva entrega y recomendaciones de ser necesario. Se evidencia el envío de los correos informando a los funcionarios la entrega de los resultados.

**Riesgo No. 616 Perder las historias clínicas custodiadas por la Oficina de Salud Ocupacional (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Alta, con los controles implementados se desplazó a una calificación Baja, toda vez que los controles fueron efectivos y lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Cadena de custodia con responsable legal:** El médico de salud ocupacional es el responsable del manejo y custodia de las historias clínicas, bajo su supervisión una persona organiza las historias clínicas de acuerdo a las normas generales de archivo.
* **Archivador con seguridad**: En el momento de la auditoría no se encontró archivador alguno, las cajas contenedoras de las historias clínicas se encuentran a la vista y de fácil acceso para la persona que ingresa a dicha dependencia.
* **Aplicación de Ley General de Archivos en los expedientes clínicos**: Se evidencia el acatamiento de las normas de archivísticas aplicadas en el Municipio. Actualmente se encuentra en cajas contenedores ubicadas al lado de una ventana, existe una puerta de acceso con dos chapas de seguridad, para el ingreso solo tienen llave dos personas, el médico y la enfermera de salud ocupacional.

**Riesgo No. 613 Probabilidad de ocurrencia de un accidente laboral grave o muerte por accidente laboral de un servidor público de la Administración Central Municipal (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Extrema, con el control implementado se desplazó a una calificación Baja, toda vez que el control existente fue efectivo y logró el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se ha llevado a cabo la siguiente acción de control:

* **Desarrollo del programa de Higiene y Seguridad Industrial (Panorama de riesgos actualizado, capacitaciones técnicas específicas para el área en riesgo e inspecciones y detención de la operación que genere el riesgo):** Actualmente al panorama de riesgos con la ley 1072 de 2015 se cambió el nombre a Matriz de peligros, se evidencia en el sistema la proyección de las matrices de peligros por dependencias.

**Riesgo No. 646 Generar la liquidación para el pago de cesantías extemporáneamente (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Moderada, con los controles implementados se desplazó a una calificación Baja, toda vez que los controles existentes fueron efectivos y lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Base de datos con fecha de radicación de la solicitud de cesantías:** Se evidencia la utilización de una hoja electrónica en Excel, en la cual se registran las solicitudes de cesantías en orden de llegada y se le asigna un número consecutivo, que permite llevar el control para su respectivo pago.

**Riesgo No. 647 Liquidar pagos de nómina a funcionarios de planta inactivos (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Moderada, con los controles implementados se desplazó a una calificación Baja, toda vez que los controles existentes fueron efectivos y lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Revisión de la liquidación de la nómina por parte del líder de la Unidad de Gestión Humana**: Se evidencian nóminas revisadas y aprobadas por el líder de la Unidad de Gestión Humana, de no presentar novedad alguna pasa a un segundo control, de lo contrario es devuelta para su respectiva corrección, se evidencia firma de revisado y aprobado en la primera hoja.

* **Revisión de las nóminas previas, en cada dependencia:** La nómina es remitida por el líder de la Unidad de Gestión Humana a cada dependencia, donde el operador del presupuesto la revisa, de no presentar novedad se remite nuevamente a la Unidad, donde se ordena la liquidación para el pago respectivo. Se evidencian nominas por secretaria con la firma de revisado y aprobado en la última hoja.
* **Cruce de la nómina anterior con la actual para detectar posibles inconsistencias:** Se observa en el correo institucional los correos enviados por los funcionarios encargados de ordenar el gasto informando que no existe novedad alguna en la nómina, con lo cual se procede a realizar el cruce de información de la nómina anterior con la actual, verificando nuevamente que no existen novedades, para tal efecto se utiliza el programa ANTARES, en el cual se maneja la nómina.

**Riesgo No. 648 Liquidar pagos inexactos y duplicados de la nómina de la Administración Central, planta temporal y supernumerarios (2015 II):** En el Mapa de Riesgos del Aplicativo de Calidad ISOLUCION se observa calificación Moderada, con los controles implementados se desplazó a una calificación Baja, toda vez que los controles existentes fueron efectivos y lograron el desplazamiento de la matriz de riesgo. Analizado con el responsable de dicho proceso se pudo verificar que se han llevado a cabo las siguientes acciones de control:

* **Revisión de la liquidación de la nómina por parte del líder de la Unidad de Gestión Humana:** Se evidencian nóminas revisadas y aprobadas por el líder de la Unidad de Gestión Humana, de no presentar novedad alguna pasa a un segundo control, de lo contrario es devuelta para su respectiva corrección, se evidencia firma de revisado y aprobado en la primera hoja.
  + **Revisión de las nóminas previas en cada dependencia:** La nómina es remitida por el líder de la Unidad de Gestión Humana a cada dependencia, donde el operador del presupuesto la revisa, de no presentar novedad se remite nuevamente a la Unidad, donde se ordena la liquidación para el pago respectivo. Se evidencian nominas por secretaria con la firma de revisado y aprobado en la última hoja.
* **Cruce de la nómina anterior con la actual para detectar posibles inconsistencias:** Se observa en el correo institucional los correos enviados por los funcionarios encargados de ordenar el gasto informando que no existe novedad alguna en la nómina, con lo cual se procede a realizar el cruce de información de la nómina anterior con la actual, verificando nuevamente que no existen novedades, para tal efecto se utiliza el programa ANTARES, en el cual se maneja la nómina.

**EVALUACIÓN DE CONTROLES:**

De acuerdo al mapa de riesgos presentado por los responsables en la Secretaría de Servicios Administrativos, se realiza la valoración de controles, reflejando el siguiente resultado:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No. DEL RIESGO** | **NOMBRE DEL RIESGO** | **VALORACION DE CONTROLES** | | | | **OBSERVACIONES** | | | |
| **DESCRIPCIÓN  (Control al riesgo)** | **CALIFICACIÓN DEL CONTROL** | **CONTROL DEL RIESGO** | **CONTROL DEL PROCESO** |
|
| **660** | Perder la Certificación en ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 (2015 II) | Realizar Auditorías Externas con el ente certificador anualmente para hacer monitoreo constante de los requisitos de las normas técnicas | 100 | 100 | **98** | Evaluados los controles, según la herramienta del DAFP, éste tiene una valoración efectiva, por criterio del responsable de la gestión del riesgo, por lo cual es posible desplazar la matriz según lo establecido en la guía Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP | | | |
| **659** | Permitir la desactualización del MECI (2015 II) | Monitorear el cumplimiento de los componentes del MECI mediante el Sistema de Gestión Integral | 100 |
| **466** | Mantener un inventario sistematizado no confiables de bienes muebles (2015 I) | Verificación del acta de inventario registrada previo a la elaboración de la orden de pago. | 100 | 100 |
| Realización de Inventario físico anual | 100 |
| **467** | No reunir la información y las evidencias requeridas en el tiempo establecido para realizar reclamaciones de siniestros a las compañías de seguros (2015 I) | Reunión mensual del comité de seguros (seguimiento a los siniestros). | 100 | 100 |
| "Comunicaciones a los funcionarios involucrados en el siniestro recordando el aporte de los documentos. Visitas por parte de la Oficina de Bienes y Servicios a los funcionarios involucrados en el siniestro, con el fin de aclarar los trámites de reclamación." | 100 |
| **468** | Realizar el aviso de siniestros a las compañías de seguros sin cumplir los tiempos establecidos (2015 I) | Inducción a los funcionarios que ingresan a la Administración Municipal, en el manejo de siniestros. | 100 | 100 |
| Capacitaciones en el manejo de siniestros. | 100 |
| Registro de bienes muebles a cargo de cada funcionario. | 100 |
| **469** | Realizar entregas de suministros de papelería y útiles de escritorio que no correspondan a las necesidades de las dependencias (2015 I) | Manejo mensual de kardex en la oficina de Bienes y Servicios | 100 | 100 |
| Formato de actualización de necesidades de las dependencias | 100 |
| **470** | Utilización indebida de recursos físicos y tecnológicos para favorecer intereses particulares (2015 I) | Servicio privado de vigilancia en las instalaciones de la Administración Central las 24 horas del día. | 100 | 100 |
| Utilización del formato PSI-SAM-FR-22 "Control de salida y entrada de elementos y/o equipos". | 100 |
| **494** | Desactualización de la Tecnología Computacional (2015 I) | Debida programación del presupuesto anual de inversiones de la Unidad de Gestión Tecnológica. | 85 | 90 |
| Efectuar la contratación en los tiempos establecidos, acatando la normatividad vigente. | 100 |
| Rotación de equipos usados hacia oficinas y despachos de menor movimiento. | 85 |
| **497** | No respetar las normas sobre derechos de autor (2015 I) | Constancias firmadas por cada uno de los funcionarios donde se comprometen a no instalar software no licenciado. | 85 | 85 |
| Divulgación de las normas sobre derechos de autor, en los procesos de inducción a los funcionarios. | 85 |
| **495** | Sufrir colapso telefónico institucional (2015 I) | Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura telefónica interna. | 100 | 100 |
| **496** | Sufrir fallas en las Plataformas de Información (2015 I) | Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software. | 75 | 88 |
| Entrenamiento a los funcionarios que interactúan con los sistemas de información, de acuerdo con su rol. | 100 |
| **505** | Inoportunidad en la atención de los requerimientos de mantenimiento correctivo y preventivo de los bienes muebles e inmuebles de la administración central (2015 I) | Cuadro de mantenimiento correctivo para gestionar los requerimientos de los usuarios internos. | 85 | 90 |
| Formato de atención y gestión de solicitudes. | 85 |
| Suscripción oportuna de los contratos para mantenimiento | 100 |
| **504** | No cubrir en un 100% la vigilancia a los bienes muebles e inmuebles de la Administración Central (2015 I) | Programación de guardas de seguridad en los sitios requeridos | 100 | 95 |
| Monitoreo a los bienes muebles e inmuebles a través de los sistemas de alarmas. | 85 |
| Visitas a las sedes donde se presta servicio de vigilancia. | 100 |
| **609** | Deterioro de los archivos custodiados por el Archivo Municipal (2015 II) | Limpieza permanente en el depósito de archivos y los estantes. | 100 | 100 |
| Puesta en funcionamiento y mantenimiento permanente del sistema control de temperatura. | 100 |
| **608** | Pérdida de los archivos custodiados por el Archivo Municipal (2015 II) | Elaboración de inventarios documentales | 100 | 100 |
| Control y seguimiento para préstamo de documentos | 100 |
| Elaboración y actualización de bases de datos (Admiarchi) | 100 |
| Restricción en el acceso a los depósitos del Archivo Central | 100 |
| **611** | Perdida, daño, alteración o manipulación de documentos en el archivo de gestión y en el archivo central (2015 II) | Software para registro y control de información | 100 | 100 |
| Planilla para el control de préstamo de documentos | 100 |
| Elaboración y ejecución de las Tablas de Retención Documental | 100 |
| Acceso restringido a las áreas de depósito de documentos | 100 |
| **607** | Permitir la obsolescencia de los Mapas de Riesgo tanto de gestión como de corrupción (2015 II) | Solicitud cada cuatro meses a los líderes de los procesos y responsables de los riesgos, para que actualicen los mapas de riesgos, según la política establecida. | 100 | 93 |
| Brindar acompañamiento personalizado a los líderes de procesos cuando éstos lo requieran. | 85 |
| **610** | Vulnerabilidad en la seguridad del Archivo Municipal (2015 II) | Vigilancia diurna | 100 | 100 |
| Reforzamiento de la seguridad en las puertas de acceso al Archivo Municipal. | 100 |
| **533** | Pérdida de documentos custodiados en la Urna de Cristal (2015 II) | Disponibilidad permanente de un funcionario dentro de la Urna de Cristal | 100 | 100 |
| Formato de registro de ingreso de las personas a la Urna de Cristal. | 100 |
|
| **638** | Cobro por realización de trámites en la Ventanilla Única (2015 II) | Capacitaciones permanentes a los funcionarios sobre servicio al ciudadano y valores. | 100 | 100 |
|
| Exposición de aviso "Los trámites en la Ventanilla Única no tienen ningún costo", en la entrada en la Ventanilla Única. | 100 |
| **636** | No brindar información, servicio oportuno y confiable a los ciudadanos sobre los trámites que se realizan a través de la Ventanilla Única (2015 II) | En operación sistema de turnos digital que administra la atención al usuario según el orden de llegada. | 100 | 100 |
| Disposición de ventanilla preferencial para la atención de personas con discapacidad, mujeres embarazadas, mujeres con niños y adultos mayores. | 100 |
| Ventanilla especializada para la entrega de la respuesta a las solicitudes realizadas en la ventanilla única. | 100 |
| Capacitación a los funcionarios de la Ventanilla Única en temas de atención al ciudadano y trámites y servicios que allí se prestan. | 100 |
| **637** | No brindar un servicio oportuno y confiable al ciudadano y al funcionario en el proceso de la correspondencia (2015 II) | En operación los sistemas de información ARCO, GED y mensajería externa. | 100 | 100 |
| Capacitación a los funcionarios de la Oficina de correspondencia en temas de atención al cliente y servicios que allí se prestan | 100 |
| Planillas y guías para el control de la correspondencia interna y externa | 100 |
| **639** | Solicitud y aceptación de dádivas por realización de trámites en la Ventanilla Única (2015 II) | Capacitaciones permanentes a los funcionarios sobre servicio al ciudadano y valores. | 100 | 100 |
|
|
| **640** | Tráfico de influencias y amiguismo en la Ventanilla Única y en la Oficina de Correspondencia (2015 II) | Cumplimiento de las normas que existen y exigen que los trámites deben realizarse en el orden de radicación (Preventivo) | 100 | 100 |
|
| Utilización del Sistema de Turnos, para la atención al usuario de acuerdo con su orden de llegada. | 100 |
| **532** | Inequidad en el acceso a los programas de formación y capacitación (2015 II) | Concientización a los superiores sobre la importancia de asistir a los eventos convocados | 100 | 100 |
|
|
| **531** | Posibilidad de incumplir con la ejecución del Plan Institucional de Capacitación -PIC (2015 II) | Solicitud del aporte económico a las Entidades Descentralizadas comprometidas con el PIC: INFIMANIZALES, INVAMA, Instituto de Cultura y Turismo, Centro de Recepción de Menores, EMSA, ASSBASALUD, Hospital Geriátrico, Caja de la Vivienda Popular. | 100 | 100 |
| Vinculación personal idóneo para la orientación de los procesos solicitados. | 100 |
| Motivación constantemente a los servidores públicos para que asistan a los diferentes eventos para los cuales han sido convocados. | 100 |
| **641** | Perdida de los servicios de bienestar social de personal (2015 II) | Motivación a participar en actividades de bienestar | 100 | 100 |
| Variedad de actividades | 100 |
| Se tienen identificados los delegados de cada dependencia con los cuales se divulgan y gestionan las actividades de bienestar | 100 |
| **642** | Fraude de funcionarios o terceros (2015 II) | | "1. Control del inventario físico asignado a cada funcionario a través de la oficina de Bienes muebles. 2. Procesos de formación y capacitación en ética laboral, valores y principios, contratación y/o corrupción, entre otros. " | | | 100 | 100 |  |  |
|
|
| **644** | Perder información de los servidores públicos consignada en las Historias Laborales (2015 II) | | Se tiene un servidor público responsable exclusivamente de las historias laborales | | | 100 | 100 |
| Sistematización de las Historias Laborales | | | 100 |
| Ingreso restringido al área donde se encuentran las historias laborales | | | 100 |
| **645** | Permitir el incumplimiento del manual de funciones por parte de los servidores públicos (2015 II) | | Entrega del manual de funciones a cada servidor | | | 100 | 100 |
| Entrenamiento por parte del jefe inmediato | | | 100 |
| Proceso de inducción y re- inducción | | | 100 |
| Evaluación del desempeño | | | 100 |
| **643** | Provisión de cargos por acuerdos políticos (2015 II) | | Revisión de hojas de vida para verificar que cumplen con los requisitos del cargo a proveer | | | 100 | 100 |
|
|
| **612** | Ingreso de servidores públicos no aptos clínicamente para el propósito principal del cargo (2015 II) | | "Aplicación de la batería del riesgo psicosocial. " | | | 100 | 100 |
| Realización de exámenes médicos de ingreso. | | | 100 |
| Solicitud de Reubicación laboral ante la Oficina de Gestión Humana. | | | 100 |
| Expedición de conceptos medico laborales. | | | 100 |
| **615** | Ocurrencia de un daño grave o accidente de trabajo a un servidor público laborando (2015 II) | | Desarrollo del programa de Higiene y Seguridad Industrial (Panorama de riegos actualizado, capacitaciones técnicas específicas para el área en riesgo e inspecciones y detención de la operación que genere el riesgo) | | | 100 | 100 |
|
| Desarrollo del programa Medicina Preventiva del Trabajo (exámenes médicos ocupacionales y programas de prevención) | | | 100 |
| **614** | Ocurrencia de una enfermedad profesional en un servidor público declarada oficialmente (2015 II) | | Desarrollo del programa de Higiene y Seguridad Industrial (Panorama de riesgos actualizado, capacitaciones técnicas específicas para el área en riesgo e inspecciones y detención de la operación que genere el riesgo) | | | 100 | 100 |
|
| Desarrollo del programa Medicina del Trabajo y Aplicación de la batería de riesgo psicosocial (exámenes médicos ocupacionales y programas de prevención) | | | 100 |
| **616** | Perder las historias clínicas custodiadas por la Oficina de Salud Ocupacional (2015 II) | | Cadena de custodia con responsable legal | | | 100 | 92 |
| Archivador con seguridad | | | 75 |
| Aplicación de Ley General de Archivos en los expedientes clínicos | | | 100 |
| **613** | Probabilidad de ocurrencia de un accidente laboral grave o muerte por accidente laboral de un servidor público de la Administración Central Municipal (2015 II) | | Desarrollo del programa de Higiene y Seguridad Industrial (Panorama de riegos actualizado, capacitaciones técnicas específicas para el área en riesgo e inspecciones y detención de la operación que genere el riesgo) | | | 100 | 100 |
|
|
| **646** | Generar la liquidación para el pago de cesantías extemporáneamente (2015 II) | | Base de datos con fecha de radicación de la solicitud de cesantías | | | 100 | 100 |
|
| **647** | Liquidar pagos de nómina a funcionarios de planta inactivos (2015 II) | | Revisión de la liquidación de la nómina por parte del líder de la Unidad de Gestión Humana. | | | 100 | 100 |
| Revisión de las nóminas previas, en cada dependencia. | | | 100 |
| Cruce de la nómina anterior con la actual para detectar posibles inconsistencias. | | | 100 |
| **648** | Liquidar pagos inexactos y duplicados de la nómina de la Administración Central, planta temporal y supernumerarios (2015 II) | | Revisión de la liquidación de la nómina por parte del líder de la Unidad de Gestión Humana | | | 100 | 100 |
| Revisión de las nóminas previas en cada dependencia | | | 100 |
| Cruce de la nómina anterior con la actual para detectar posibles inconsistencias | | | 100 |

Después de realizar evaluación cuantitativa a cada uno de los controles, aplicando la herramienta en Excel suministrada por el Comité Interinstitucional de Control Interno – CICI del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, y evaluación cualitativa con base en las evidencias suministradas por los responsables de los riesgos, se puede determinar lo siguiente:

El mapa de riesgos de la Secretaría de Servicios Administrativos, no obstante encontrar cargados los riesgos en el software de Calidad ISOLUCION, se pudo evidenciar que no todos los riesgos se encuentran actualizados y en algunos riesgos no se evidencio el “seguimiento al Control”, los cuales se relacionan a continuación, los otros riesgos cuentan con una adecuada evaluación de controles de acuerdo a los lineamientos establecidos en la metodología de la Guía No. 18 “Guía Administración del Riesgo” – Versión 2, del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

**HALLAZGOS EN RIESGOS**

**HALLAZGO No. 1:** No se evidencia en el aplicativo de calidad ISOLUCION del mapa de riesgos, la actualización de los siguientes riesgos:

|  |  |
| --- | --- |
| **RIESGO** | **NOMBRE DEL RIESGO** |
| **494** | Desactualización de la Tecnología Computacional (2015 I) |
| **495** | Sufrir colapso telefónico institucional (2015 I) |
| **496** | Sufrir fallas en las Plataformas de Información (2015 I) |
| **497** | No respetar las normas sobre derechos de autor (2015 I) |
| **504** | No cubrir en un 100% la vigilancia a los bienes muebles e inmuebles de la Administración Central (2015 I) |
| **505** | Inoportunidad en la atención de los requerimientos de mantenimiento correctivo y preventivo de los bienes muebles e inmuebles de la administración central (2015 I) |
| **466** | Mantener un inventario sistematizado no confiables de bienes muebles (2015 I) |
| **467** | No reunir la información y las evidencias requeridas en el tiempo establecido para realizar reclamaciones de siniestros a las compañías de seguros (2015 I) |
| **468** | Realizar el aviso de siniestros a las compañías de seguros sin cumplir los tiempos establecidos (2015 I) |
| **469** | Realizar entregas de suministros de papelería y útiles de escritorio que no correspondan a las necesidades de las dependencias (2015 I) |
| **470** | Utilización indebida de recursos físicos y tecnológicos para favorecer intereses particulares (2015 I) |

**HALLAZGO No 2:** No se evidencia un adecuado “seguimiento al control” por parte del funcionario encargado de los siguientes riesgos, ya que no se presentaron evidencias de las actividades realizadas, en los siguientes riesgos:

**Riesgo No. 496** Sufrir fallas en la plataforma de información.

* Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software.

**Riesgo No. 616** Perder las historias clínicas custodiadas.

* Archivador con seguridad

**HALLAZGO No. 3: Utilización de formatos desactualizados.**

**Riesgo No. 494** Desactualización de la Tecnología Computacional.

* Rotación de equipos usados hacia oficinas y despachos de menor movimiento**:** Se encuentra en uso el formato SA-GA-RF-FR-001 Versión 1 - Acta de baja del servicio de bienes muebles, el cual se encuentra desactualizado y su código vigente es **PSI-SAM-FR-013**

**Riesgo No. 505** Inoportunidad en la atención de los requerimientos de mantenimiento correctivo y preventivo de los bienes muebles e inmuebles de la administración central.

* **Formato de atención y gestión de solicitudes:** Se encuentra en uso el formato SA-GA-RF-FR-001 Versión 1 - Registró de prestación del Servicio, el cual se encuentra desactualizado y sin código vigente en el ISOLUCION.

**Riesgo No. 504** No cubrir en un 100% la vigilancia a los bienes muebles e inmuebles de la Administración Central.

* **Monitoreo a los bienes muebles e inmuebles a través de los sistemas de alarmas**: Se evidencia la utilización del formato JU-CO-CO-FR-003 Versión 1 - Acta de recibo parcial contratos de prestación de servicios y/o contratos de suministro, en el sistema de calidad ISOLUCION aparece el formato **PSI-SJM-FR-13**.

**Riesgo No. 644** Perder información de los servidores públicos consignada en las Historias Laborales.

* **Se tiene un servidor público responsable exclusivamente de las historias laborales:** Se evidenció la utilización del formato SA-GA-BS-FR-002 para el control de préstamo de documentos, el cual se encuentra desactualizado, el formato registrado en el sistema ISOLUCION es: **PSI-SAM-FR-025**.

**RECOMENDACIONES**

**HALLAZGO No. 1**: Se debe dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 13, del Decreto 0160 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Nueva Plataforma Estratégica de la Administración Central del Municipio de Manizales”, que a la letra expresa: *“Aplicar los controles existentes establecidos en los Mapas de Riesgos de su proceso, teniendo en cuenta que de esta aplicación, debe dejar evidencia suficiente para evaluar la efectividad de ellos. Cuando uno de estos controles deje de ser aplicado debe repórtalo al sistema de Gestión Integral para registrar los cambios que esto amerita*”. (Subrayado fuera de texto)

**HALLAZGO No. 2:** Se debe dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 13, del Decreto 0160 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Nueva Plataforma Estratégica de la Administración Central del Municipio de Manizales”, que a la letra expresa: *“Aplicar los controles existentes establecidos en los Mapas de Riesgos de su proceso, teniendo en cuenta que de esta aplicación, debe dejar evidencia suficiente para evaluar la efectividad de ellos. Cuando uno de estos controles deje de ser aplicado debe repórtalo al sistema de Gestión Integral para registrar los cambios que esto amerita*”. (subrayado fuera de texto)

**HALLAZGO No. 3**: Los formatos utilizados se encuentran desactualizados y no cumplen con la codificación establecida en el Sistema de Gestión de Calidad ISOLUCION, se hace necesario implementar la utilización de los siguientes: **PSI-SAM-FR-013, PSI-SJM-FR-13, PSI-SAM-FR-025,** igualmente, realizar las acciones a que haya lugar para actualizar y codificar el formato SA-GA-RF-FR-001, el cual se encuentra desactualizado y sin código vigente en el ISOLUCION.

**OBSERVACION**

Es importante anotar que la Guía No. 18 del DAFP está enfocada a la minimización del riesgo y tiene como consigna: “que la administración del riesgo sea incorporada en el interior de las entidades como una política de gestión por parte de la alta dirección y cuente con la participación y respaldo de todos los servidores públicos; tarea que se facilitará con la implementación de la metodología aquí presentada, la cual permite establecer mecanismos para identificar, valorar y minimizar los riesgos a los que constantemente están expuestas y poder de esta manera fortalecer el Sistema de Control Interno permitiendo el cumplimiento de los objetivos misionales y los fines esenciales del Estado”.

1. **AUDITORIA SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS “PQRS” Y A LAS SOLICITUDES DEL SISTEMA DE GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL “GED” DE LA SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

La alcaldía de Manizales con el fin de brindar una mejor y pronta respuesta al ciudadano tiene establecidos los siguientes procedimientos:

* **Recibir la Solicitud del Ciudadano:** Los sistemas contemplan la siguiente clasificación de solicitudes: Queja, Reclamo, Manifestación, Consulta, Petición de Información, Felicitación, Sugerencia y Otro Tipo.
* **Direccionar la Solicitud a la Dependencia Correspondiente**: Se deben direccionar las solicitudes a la dependencia que correspondan.
* **Recibir las Solicitudes en cada Dependencia:** De acuerdo al tema de la solicitud se les direcciona a los funcionarios que han sido asignados de cada Secretaría, con el respectivo usuario y contraseña.
* Los funcionarios responsables deben estar revisando constantemente la bandeja de entrada con el fin de evitar vencimientos de términos.

De acuerdo a lo establecido y en cumplimiento a la Ley 1474 del 2011 Articulo 76. **”. *OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS*. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”,** la Alcaldía de Manizales tiene implementado un software llamado DIGIFILE, que permite al ciudadano tanto interno como externo ingresar mediante correo electrónico los derechos de petición, las quejas, los reclamos, los trámites, las solicitudes de información, las consultas y manifestaciones, integrados en diferentes bases de datos, creados por la administración y son ingresadas por Ventanilla Única y Gestión Electrónica Documental (GED). La Secretaria de Desarrollo Social cuenta con todos los procedimientos antes descritos.

Con todo lo anterior, la oficina de control interno de la Alcaldía de Manizales, deberá vigilar que la atención que se preste al ciudadano este de acuerdo con las normas legales vigentes, y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983 a sus funciones deberá *“****evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana*”**, ***deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento......”,*** además deberá presentar informes semestrales a la Administración Central Municipal con su respectiva publicación en la página web.

Durante el proceso auditor fueron analizadas las respuestas y la respectiva trazabilidad a las solicitudes ingresadas a las bases de datos creados por la administración central, para el caso que nos compete como es la Secretaria de Desarrollo Social desde el 1 de enero al 31 de octubre de 2015, arrojando los siguientes resultados:

***Las Peticiones, Quejas* y Reclamos (PQR) :** Se registran de forma inmediata en Ventanilla Única (Presencial o Telefónico), Atención al Usuario, Página WEB de la Alcaldía de Manizales, Redes Sociales de la Alcaldía de Manizales (Facebook, Twitter y YouTube) y en cualquier Secretaría en la que se encuentre el ciudadano.

A la fecha de la presente auditoria, se evidenciaron un total **1** Peticion. Queja, Reclamo y Solicitud “PQRS”

**Gestión Electrónica Documental (GED):** Registro de Comunicaciones Oficiales o correspondencia que va directamente direccionada a una Secretaria o Dependencia de la Administración Municipal.

Durante el proceso de auditoria fueron evidenciadas  **1190** solicitudes ingresadas al Sistema de Gestión Electrónica Documental “GED” de la Secretaria de Servicios Administrativos desde el 01 de enero de 2015 hasta el 30 de noviembre de 2015, de las cuales se tomó una muestra de **400**; con el fin de ser verificada su respectiva trazabilidad el cual arrojó los siguientes resultados:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FECHA TRAMITE** | **TRAMITE** | **RESPUESTA** | **OBSERVACIONES** |
| 27/07/15 | 23572 | Buenos días: Me encuentro enterado. Cordialmente, RAFAEL ANTONIO TEJADA QUINTERO Líder de Proyecto Unidad de Gestión Tecnológica Secretaría de Servicios Administrativos | Informativo, no requiere respuesta |
| 28/07/15 | 23631 | se archiva pasantía aceptada | Informativo, no requiere respuesta |
| 28/07/15 | 23685 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 28/07/15 | 23719 | Recurso de reposición el cual quedara en el expediente del funcionario para su respectivo cobro coactivo. | Informativo, no requiere respuesta |
| 28/07/15 | 23720 | se remite al Dr. Yela | No se evidencia respuesta escrita anexa |
| 28/07/15 | 23732 | SE DA RESPUESTA CON OFICO S.S.A-GH-0382 GED 23732-15 | Dentro de términos |
| 29/07/15 | 23822 | SE ENVÍA RESPUESTA MEDIANTE OFICIO OP294 A PIJAO QUINDIO. | Dentro de términos |
| 29/07/15 | 23846 | Enterados y archivado documento | Informativo, no requiere respuesta |
| 29/07/15 | 23847 | ok | Informativo, no requiere respuesta |
| 29/07/15 | 23851 | archivado en la hoja de vida archivo municipal | Informativo, no requiere respuesta |
| 29/07/15 | 23852 | proceso archivado en la hoja de vida archivo municipal | Informativo, no requiere respuesta |
| 29/07/15 | 23893 | GED 23893 Se recibe respuesta de obras públicas incompleta, se programará reunión con los mismos. | Informativo, no requiere respuesta |
| 29/07/15 | 23918 | Se aclaró la solicitud, mediante oficio SSA.BYS 257-15 | Dentro de términos |
| 29/07/15 | 23927 | OK enterada, se analizará, revisará y presentará para revisión del productor y al Comité de Archivo para aprobación. | No se evidencia respuesta escrita anexa |
| 29/07/15 | 23928 | Buenos días: A la Doctora Luz María se le había atendido el día 24 de abril, donde se le dio soporte y se le enseño a bajar los archivos que necesitaba. El 12 de mayo se le cambió el teclado por uno nuevo. El día de ayer se trajo el computador para formatearlo y quedó listo e instalado nuevamente el día de hoy 4 de agosto. Quedamos atentos a cualquier solicitud. Cordialmente, BEATRIZ EUGENIA ROBLEDO VILLEGAS Secretaria Unidad de Gestión Tecnológica Secretaría de Servicios Administrativos | Dentro de términos |
| 29/07/15 | 23929 | se envió a Rafael | No se evidencia respuesta escrita anexa |
| 29/07/15 | 23931 | La solicitud GED 23931-15, fue atendida a través de la plantilla préstamo de documentos utilizada por el archivo Central. | Dentro de términos |
| 29/07/15 | 23934 | SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO S.S.A GH 0527 | Dentro de términos |
| 30/07/15 | 23949 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 30/07/15 | 23968 | Se recibió la respuesta a solicitud del Municipio: Relación de cuentas con ubicación del servicio y dirección postal. Se procederá a validar información | Informativo, no requiere respuesta |
| 30/07/15 | 23972 | SE DA RESPUESTA CON OFICIO S.S.A-GH- 0385 AL GED 23972-15 | Dentro de términos |
| 30/07/15 | 23973 | se dio respuesta mediante oficio S.S.A- GH- 0372 GED 23973-15 | Dentro de términos |
| 30/07/15 | 23993 | tramite realizado | Informativo, no requiere respuesta |
| 31/07/15 | 24203 | Una vez se tenga el acta firmada se le hará llegar. | No se evidencia respuesta escrita anexa |
| 31/07/15 | 24223 | El listado con el posibles jurados de votación para las elecciones del próximo 25 de octubre, debe ser cargado directamente en un aplicativo que la Registraduría dispuso para tal fin. | Informativo, no requiere respuesta |
| 31/07/15 | 24275 | Se cierra por ser de carácter informativo. | Informativo, no requiere respuesta |
| 03/08/15 | 24336 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 03/08/15 | 24374 | SE DA RESPUESTA CON OFICIO S.S.A-GH-0388 AL GED 24374-15 | No se evidencia respuesta escrita anexa |
| 03/08/15 | 24390 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 03/08/15 | 24471 | Agendados para hacer la instalación el día 10 de agosto de 2015 | Informativo, no requiere respuesta |
| 03/08/15 | 24472 | ok | Informativo, no requiere respuesta |
| 03/08/15 | 24493 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 04/08/15 | 24512 | Se radica en el Sistema ARCO y se envía a Educación | No se evidencia respuesta escrita anexa |
| 04/08/15 | 24581 | Se envió información por correo electrónico a Ana Lucia Gómez de la Secretaría de Educación, ya que la información enviada por Confa para socializar a empleados era para docentes de Educación. Dicho GED no requiere ninguna respuesta. | Dentro de términos |
| 04/08/15 | 24601 | Se harán las verificaciones respectivas en las conciliaciones, verificando que los mov tipo 58 realizados por la unidad de gestión tecnológica, hayan sido reversados. | Dentro de términos |
| 04/08/15 | 24602 | Ya se dio trámite con resolución nro. 363 de agosto 4 2015 | Dentro de términos |
| 04/08/15 | 24604 | Se realizó tramite mediante resolución de vacaciones 363 del 04 de agosto de 2015. | GED REPETIDO (24602) |
| 04/08/15 | 24635 | Se informó a tránsito sobre la cuenta de cobro | Dentro de términos |
| 04/08/15 | 24655 | SE DA RESPUESTA CON OFICIO S.S.A-GH-0380 AL GED 24655-15 | Dentro de términos |
| 05/08/15 | 24757 | El secretario ya sabe la solución | No se evidencia respuesta escrita anexa |
| 05/08/15 | 24799 | SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO S.S.A-GH 0395 | Dentro de términos |
| 05/08/15 | 24833 | SE ENVÍA RESPUESTA POR MEDIO DEL OP301 Y COPIA DE LA RESOLUCIÓN SOLICITADA. | Dentro de términos |
| 05/08/15 | 24837 | Este documento no era para mí, sino para el Fondo de Empleados, ya se hizo el trámite respectivo. | Informativo, no requiere respuesta |
| 06/08/15 | 24860 | ya se tramito y se incluyó en nomina | Informativo, no requiere respuesta |
| 06/08/15 | 24867 | Se cambiaron de banco los funcionarios y se trabajó personalmente con el gerente del banco popular | Informativo, no requiere respuesta |
| 06/08/15 | 24877 | SE DA REAPUESTA CON OFICIO S.S.A-GH-0398 AL GED 24877-15 | Dentro de términos |
| 06/08/15 | 24883 | SE ARCHIVA EN LA HOJA DE VIDA DEL FUNCIONARIO POR SER DE CARACTER INFORMATIVO | Informativo, no requiere respuesta |
| 06/08/15 | 24982 | NOS DAMOS POR ENTERADOS | Informativo, no requiere respuesta |
| 10/08/15 | 25002 | Respuesta mediante oficio UGT. 1326-15 | Dentro de términos |
| 10/08/15 | 25034 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 10/08/15 | 25060 | se archiva en su historia laboral | Informativo, no requiere respuesta |
| 10/08/15 | 25067 | Se cierra por ser de carácter informativo. | Informativo, no requiere respuesta |
| 10/08/15 | 25129 | GED 25129 Se recibe respuesta a lo solicitado sobre actuación de bomberos en la extinción de incendios corroborando en la parte crítica que son los bomberos voluntarios los que están generando dicha respuesta operativa. | Dentro de términos |
| 11/08/15 | 25173 | SE DA RESPUESTA CON OFICIO S.S.A-GH-0394 AL GED 25173-15 | Dentro de términos |
| 11/08/15 | 25193 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 11/08/15 | 25195 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 11/08/15 | 25205 | se archiva en su historia laboral | Informativo, no requiere respuesta |
| 11/08/15 | 25219 | Se archiva por ser de carácter informativo y se deja claro que ya se firmó dicho documento. | Informativo, no requiere respuesta |
| 11/08/15 | 25220 | Se archiva por ser de carácter informativo y se deja claro que ya se firmó dicho documento. | Informativo, no requiere respuesta |
| 11/08/15 | 25254 | Se recibe la información y se procede a efectuar las bajas respectivas | Informativo, no requiere respuesta |
| 11/08/15 | 25275 | Se recibieron los documentos solicitados a la Secretaría de tránsito y transporte a satisfacción, mediante el oficio UGT.1454-15 | Dentro de términos |
| 11/08/15 | 25306 | Se hicieron las revisiones respectivas dando continuidad al tema y se archiva para su trazabilidad. | Informativo, no requiere respuesta |
| 12/08/15 | 25364 | EL OFICIO ES INFORMATIVO, SE ARCHIVA EN HL. | Informativo, no requiere respuesta |
| 12/08/15 | 25447 | OK, ENTERADA EL OFICIO DE RESPUESTA MUNCA ABRIÓ, PERO ESTE FUE ENVIADO POR EL CORREO INSTITUCIONAL GRACIAS | Dentro de términos |
| 13/08/15 | 25539 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 13/08/15 | 25542 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 13/08/15 | 25544 | SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO S.S.A GH 0397 | Dentro de términos |
| 13/08/15 | 25567 | Para esta vigencia ya no se cuenta con recursos económicos para realizar ningún proceso de capacitación, por lo tanto no es posible socializar esta invitación. | Informativo, no requiere respuesta |
| 13/08/15 | 25585 | Se archiva, era una prueba | Informativo, no requiere respuesta |
| 14/08/15 | 25652 | Se elabora respuesta y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 14/08/15 | 25654 | Se envió La respuesta mediante el oficio SSA BYS 276-15 con fecha 21/08/2015. | Dentro de términos |
| 14/08/15 | 25663 | SE HICIERON LOS AJUSTES EN EL MANUAL DE FUNCIONES | Dentro de términos |
| 14/08/15 | 25664 | Se archiva por ser de carácter informativo. | Informativo, no requiere respuesta |
| 14/08/15 | 25665 | EL OFICIO ES INFORMATIVO, SE ARCHIVA EN CADA EXPEDIENTE. | Informativo, no requiere respuesta |
| 14/08/15 | 25680 | La información que da cumplimiento a una de las Acciones del Plan de Transparencia y Acceso a la Información Pública y cuya responsabilidad de publicación es de la Secretaría de Desarrollo Social, fue remitida al Ingeniero - Profesional Universitario (Web Máster) de la Unidad de Gestión Tecnológica para su respectiva publicación en la página Web | Dentro de términos |
| 14/08/15 | 25725 | se envió respuesta informando que en este momento no es posible autorizar el ingreso al edificio pero que se pueden colaborar con la difusión de la información a través del correo institucional | Dentro de términos |
| 14/08/15 | 25727 | se archiva por ser de carácter informativo | Informativo, no requiere respuesta |
| 18/08/15 | 25876 | se archiva por ser de carácter informativo | Informativo, no requiere respuesta |
| 18/08/15 | 25917 | Se elabora respuesta y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 18/08/15 | 25919 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 18/08/15 | 25923 | Se envió la información solicitada mediante el oficio SSA.BYS 280-15. | Dentro de términos |
| 18/08/15 | 25936 | Se envió la información solicitada mediante el oficio SSA.BYS 280-15. | Dentro de términos |
| 19/08/15 | 26042 | tramite realizado | No se evidencia respuesta escrita anexa |
| 19/08/15 | 26106 | Se envía respuesta al señor Betancurt por medio del oficio OP-SH-310. | Dentro de términos |
| 19/08/15 | 26119 | se envió respuesta informando que en este momento no es posible autorizar el ingreso al edificio pero que se pueden colaborar con la difusión de la información a través del correo institucional | Dentro de términos |
| 19/08/15 | 26126 | Se adjunta oficio de respuesta DR 0114 | Dentro de términos |
| 19/08/15 | 26135 | Se adjunta información al respectivo expediente de restitución de Bien Fiscal donde anteriormente funcionaba la Subestación de Policía del Barrio Villa Hermosa. | Dentro de términos |
| 19/08/15 | 26146 | Buenas tardes: Nos comunicamos con la Dra. Luz Victoria y nos informó acerca del requerimiento. Estamos a la espera que nos suministre una información que le solicitamos por correo electrónico para dar la asistencia con un ingeniero de la Unidad de Gestión tecnológica. Quedamos atentos a la respuesta para proceder. Cordialmente, RAFAEL ANTONIO TEJADA QUINTERO Líder de Proyecto Unidad de Gestión Tecnológica Secretaría de Servicios Administrativos | Dentro de términos |
| 19/08/15 | 26151 | SE ATENDIÓ VERBALMENTE EL REQUERIMIENTO | Informativo, no requiere respuesta |
| 19/08/15 | 26163 | SE DA RESPUESTA CON OFICIO S.S.A-GH-0430 AL GED 26163 | Dentro de términos |
| 19/08/15 | 26164 | SE DA RESPUESTA CON OFICIO S.S.A-GH-0437 AL GED 26164-15 | Dentro de términos |
| 19/08/15 | 26167 | Se envió respuesta vía correo institucional informando al Secretario de Despacho José Fernando Olarte que él con la jefe de la Unidad de Planeación de ordenamiento territorial María Luz Vásquez deben conformar comisión evaluadora para realizar la respectiva calificación de Ana María Carmona. | Dentro de términos |
| 19/08/15 | 26173 | se archiva por ser de carácter informativo, donde informan que la respuesta al requerimiento ALC 0795 GED 25046 DEL 15 DE AGOSTO | Informativo, no requiere respuesta |
| 20/08/15 | 26225 | Buenas tardes: Después de la visita realizada por el Ingeniero Julián Sanint, es necesario que la Secretaría de Salud realice un proceso de planeación y consecución de recursos para el cambio de servidor y el software requerido para un adecuado funcionamiento. Entre tanto la Unidad de Gestión Tecnológica configurará un servidor virtual en forma temporal para transferir la operación del sistema a un dispositivo con mejores prestaciones del que tiene actualmente. Les entregaremos clave de administrador para que puedan realizar el sistema operativo, la base de datos y la información correspondiente. En la actualidad la Unidad de Gestión Tecnológica NO cuenta con licenciamiento del software SQL SERVER. | Dentro de términos |
| 20/08/15 | 26281 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 21/08/15 | 26331 | Se dio respuesta mediante resolución 407 del 03 de septiembre de 2015. | Dentro de términos |
| 21/08/15 | 26430 | EL OFICIO ES INFORMATIVO SE ARCHIVA EN HISTORIA LABORAL DEL SEÑOR NELSON FLOREZ. | Informativo, no requiere respuesta |
| 21/08/15 | 26441 | YA SE DIO TRAMITE CON LA RESOLUCION DE REINTEGRO NRO. 384 DE AGOSTO 20 DE 2015 | No se evidencia respuesta escrita anexa |
| 21/08/15 | 26445 | SE DA RESPUESTA CON OFICO S.S.A-GH-0450 AL GED 26445-15 | Dentro de términos |
| 21/08/15 | 26446 | Se le envió nuevamente a Yela | Informativo, no requiere respuesta |
| 24/08/15 | 26532 | Aceptación de renuncia en trámite. secretaria jurídica | Informativo, no requiere respuesta |
| 24/08/15 | 26539 | ok | Informativo, no requiere respuesta |
| 24/08/15 | 26541 | se archiva por ser de carácter informativo | Informativo, no requiere respuesta |
| 24/08/15 | 26542 | Se dio respuesta mediante oficio S.S.A 143 de septiembre 21 de 2015, dirigido a JUAN JOSE SILVA SERNA - Gerente - Instituto de Cultura y Turismo | Dentro de términos |
| 24/08/15 | 26549 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 24/08/15 | 26573 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 25/08/15 | 26690 | Ya se dio trámite de documentos a la ARL positiva | No se evidencia respuesta escrita anexa |
| 25/08/15 | 26728 | ok | Informativo, no requiere respuesta |
| 25/08/15 | 26803 | Esta información será remitida por el Dr. Guillermo Hernández, Secretario de Despacho. | No se evidencia respuesta escrita anexa |
| 25/08/15 | 26805 | SE DIO RESPUESTA A TRAVÉS DEL CORREO INSTITUCIONAL | Dentro de términos |
| 25/08/15 | 26840 | SE DA RESPUESTA CON OFICIO S.S.A-GH-0460 AL GED 26840-15 | Dentro de términos |
| 25/08/15 | 26854 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 26/08/15 | 26862 | SE REALIZA ENTREGA PERSONAL DEL PLAN DE EMERGENCIAS DE LA ALCALDÍA DE MANIZALES AL SUBINTENENTE LUIS HUIGUITA | Dentro de términos |
| 26/08/15 | 26871 | Se recibió la información de la aseguradora, se actualizo base de datos y se archivó documentos en la respectiva carpeta del proceso. | Informativo, no requiere respuesta |
| 26/08/15 | 26872 | Se recibió la información de la aseguradora, se actualizo base de datos y se archivó documentos en la respectiva carpeta del proceso. | Informativo, no requiere respuesta |
| 26/08/15 | 26917 | Se informa que la solicitud la deben hacer en la Caja de la Vivienda Popular. | Informativo, no requiere respuesta |
| 26/08/15 | 26936 | Se archiva proceso y se informa al vinculado. | Informativo, no requiere respuesta |
| 26/08/15 | 26967 | EL OFICIO ES INFORMATIVO SE ARCHIVA EN HL. | Informativo, no requiere respuesta |
| 26/08/15 | 26976 | REUNION AGENDADA | Informativo, no requiere respuesta |
| 26/08/15 | 27021 | SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO S.S.A GH 0457 | Dentro de términos |
| 26/08/15 | 27055 | SE DA RESPUESTA CON OFICIO S.S.A-GH-0444 AL GED 27055-15 | Dentro de términos |
| 27/08/15 | 27085 | COMUNICACIÓN PARA AJUSTE DE PTO SEC EDUCACIÓN | Informativo, no requiere respuesta |
| 27/08/15 | 27159 | se escaneó y se le envió a CESAR DIAZ PESCADOR Y ANDRES FELIPE HERNANDEZ de tránsito y hacienda, y a la Secretaría de Educación a NATALIA RAMIREZ por que el resto parece que son funcionarios de Educación | Dentro de términos |
| 28/08/15 | 27220 | Telefónicamente se cita al señor José Rubiel para notificarlo del contenido de la resolución n° 104. | Dentro de términos |
| 28/08/15 | 27221 | SE DA RESPUESTA A LA SEÑORA B ORFILIA CASTAÑO POR MEDIO DEL OFICIO OP322 | Dentro de términos |
| 28/08/15 | 27260 | SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO S.S.A 0451 | Dentro de términos |
| 28/08/15 | 27268 | SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO S.S.A 0451 | Dentro de términos |
| 28/08/15 | 27307 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 31/08/15 | 27400 | SE DA RESPUESTA CON OFICIO S.S.A-GH-0442 AL GED 2740015 | Dentro de términos |
| 31/08/15 | 27410 | el aprendiz Jeisson Delgado ya entregó su afiliación de ARL en la Coordinación Académica | Informativo, no requiere respuesta |
| 31/08/15 | 27467 | en proceso | Informativo, no requiere respuesta |
| 31/08/15 | 27482 | se dio respuesta mediante oficio S.S.A 0479 | Dentro de términos |
| 31/08/15 | 27497 | Se contactó directamente a la Dra. BEATRIZ GOMEZ ESCOBAR para informarle que para este año ya no se dispone de recursos económicos para subsidiar a los funcionarios motivo por el cual presentar la propuesta de la UAN no es práctico, mejor para enero del 2016 | Informativo, no requiere respuesta |
| 01/09/15 | 27538 | Se dio respuesta mediante oficio S.S.A. 136 de septiembre 02 de 2015, dirigido a MARIA CONSTANZA PIEDRAHITA MERCHAN Y HUGO ANDRES HOYOS VARGAS - EMSA. | Dentro de términos |
| 01/09/15 | 27645 | se fijó fecha para la reunión | Informativo, no requiere respuesta |
| 01/09/15 | 27672 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 02/09/15 | 27715 | ENTERADO | Informativo, no requiere respuesta |
| 02/09/15 | 27739 | Se recibió la circular. se verificará el trámite del acta del último periodo del comodato con el SES | Informativo, no requiere respuesta |
| 02/09/15 | 27810 | se archiva por ser de carácter informativo | Informativo, no requiere respuesta |
| 03/09/15 | 28065 | SE DA RESPUESTA CON OFICIO S.S.A-GH-0453 AL GED 28065-15 | Dentro de términos |
| 03/09/15 | 28081 | se dio respuesta mediante oficio S.S.A GH 0461 y se envió a la Secretaria jurídica en físico Original | Dentro de términos |
| 04/09/15 | 28095 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 04/09/15 | 28113 | ES INFORMATIVO YA SE DIO TRASLADO A LA CARPETA DE LA EPS | Informativo, no requiere respuesta |
| 04/09/15 | 28119 | documento impreso y archivado en la carpeta de plan de mejoramiento N° 11 | Informativo, no requiere respuesta |
| 04/09/15 | 28157 | documento impreso y archivado en la carpeta de plan de mejoramiento N° 11 | Informativo, no requiere respuesta |
| 04/09/15 | 28190 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 04/09/15 | 28217 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente | Dentro de términos |
| 07/09/15 | 28271 | SE ARCHIVA POR SER DE CARACTER INFORMATIVO | Informativo, no requiere respuesta |
| 07/09/15 | 28285 | COMUNICACIÓN NFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 07/09/15 | 28286 | COMUNICACIÓN NFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 07/09/15 | 28302 | se elaboró resolución la cual está en la Secretaria Jurídica | Dentro de términos |
| 07/09/15 | 28303 | se elaboró resolución la cual está en la Secretaria Jurídica | Dentro de términos |
| 07/09/15 | 28309 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 07/09/15 | 28310 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 07/09/15 | 28339 | El doctor ALCIBIADES MARTINEZ de la oficina de pensiones de la Alcaldía dio respuesta a esta solicitud. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 07/09/15 | 28341 | El doctor ALCIBIADES MARTINEZ de la oficina de pensiones de la Alcaldía tramito esta solicitud dando respuesta a la señora Julieta. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 07/09/15 | 28381 | Ya se revisó la justificación de la ausencia a las clases de inglés, la cual fue aceptada | Informativo, no requiere respuesta |
| 07/09/15 | 28389 | Ya se revisó la justificación de la ausencia a las clases de inglés, la cual fue aceptada | GED REPETIDO (28381) |
| 08/09/15 | 28437 | Buenos días: El pasado viernes 11 de septiembre los Ingenieros Gonzalo Augusto Vargas y James Jeisson Quintero, dieron respuesta a la Dra. Olga Lucía Ramírez por medio de correo electrónico dejando completa la información requerida. Cordialmente, RAFAEL ANTONIO TEJADA QUINTERO Líder de Proyecto Unidad de Gestión Tecnológica Secretaría de Servicios Administrativos | Dentro de términos |
| 08/09/15 | 28439 | Buenos días: El pasado viernes 11 de septiembre los Ingenieros Gonzalo Augusto Vargas y James Jeisson Quintero, dieron respuesta a la Dra. Olga Lucía Ramírez por medio de correo electrónico dejando completa la información requerida. Cordialmente, RAFAEL ANTONIO TEJADA QUINTERO Líder de Proyecto Unidad de Gestión Tecnológica Secretaría de Servicios Administrativos | GED REPETIDO (28437) |
| 08/09/15 | 28449 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 08/09/15 | 28479 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 08/09/15 | 28491 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 08/09/15 | 28547 | Ya se le hará el respectivo oficio donde conste la vinculación a una empresa que forma parte de la Alcaldía de Manizales y por lo tanto puede disfrutar del descuento suscrito mediante Convenio MARCO entre la Alcaldía y la Universidad Autónoma | Informativo, no requiere respuesta |
| 08/09/15 | 28548 | Ya se le hará el respectivo oficio donde conste la vinculación a una empresa que forma parte de la Alcaldía de Manizales y por lo tanto puede disfrutar del descuento suscrito mediante Convenio MARCO entre la Alcaldía y la Universidad Autónoma | GED REPETIDO (28547) |
| 09/09/15 | 28612 | Mediante oficio S.G.M. 2597-15 se le dio traslado por reparto a la Inspección Segunda para continuar con el trámite. | Dentro de términos |
| 09/09/15 | 28697 | YA SE RESPONDIO EL 16 DE SEPTIEMBRE DE 2015 OFICIO SSA UGH 470 | No se evidencia respuesta escrita anexa |
| 10/09/15 | 28758 | SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO S.S.A GH 0466 | Dentro de términos |
| 10/09/15 | 28780 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 10/09/15 | 28782 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 10/09/15 | 28790 | GED 28790 Se conversó con el Gerente de Positiva Dr. Carlos Iván Heredia al que se le planteó lo inconveniente de la negación del accidente de trabajo del funcionario Carlos Arturo Hernández en representación Sindical, se le recuerda la buena fe de la Empresa, los derechos sindicales, fuero sindical, etc. Quedamos en rectificar ellos el concepto y nosotros en enviar el soporte de permiso sindical. | Dentro de términos |
| 11/09/15 | 28905 | SE ENVÍA RESPUESTA AL MINISTERIO DE HACIENDA POR MEDIO DEL OFICIO OP341 CON TODA LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE. | Dentro de términos |
| 11/09/15 | 29005 | Se respondió mediante el oficio SSA BYS 322 - 15 Se incluyó CD en respuesta | Dentro de términos |
| 14/09/15 | 29096 | SOL. DE ASSBASALUD- LA ENEA UN HOGAR PARA EL ADULTO GILDARDO MORENO -RESPUESTA SDS- 1274 GED- 29056-15 ACTA DE VISITA - REUNE CRITERIOS PARA INGRESAR A UN CENTRO DE PROMOCION Y PROTECCION PARA PERSONAS MAYORES RESPUESTA AL PROCESO | Dentro de términos |
| 14/09/15 | 29170 | Buenas tardes: Me encuentro enterado de la actividad y autorizo a la funcionaria MARIA DULFAY GRANADA GIRALDO, para asistir a la misma. Cordialmente, RAFAEL ANTONIO TEJADA QUINTERO Líder de Proyecto Unidad de Gestión Tecnológica Alcaldía de Manizales | Informativo, no requiere respuesta |
| 14/09/15 | 29172 | OK, ENTERADA | Informativo, no requiere respuesta |
| 14/09/15 | 29175 | GED 29175 Se notifica a la funcionaria Claudia Liliana Franco su autorización para desplazamiento al encuentro de brigadas, no sin antes recordarle hacer siempre la diligencia de permisos laborales siguiendo el conducto regular. | Informativo, no requiere respuesta |
| 15/09/15 | 29325 | Se efectuarán visitas por parte de la Unidad de Gestión Tecnológica para constatar lo dicho en el informe y evaluar la manera de suplir las necesidades expuestas. | Dentro de términos |
| 15/09/15 | 29360 | ES INFORMATIVO SE LE DEVUELVE LA DOCUMENTACION DE CESANTIAS | Informativo, no requiere respuesta |
| 16/09/15 | 29401 | Se dio respuesta mediante oficio S.S.A 145 de septiembre 21 de 2015, dirigido a GLORIA LUCERO OCAMPO DUQUE - Profesional Especializado - Secretaría Jurídica | Dentro de términos |
| 16/09/15 | 29427 | Se elabora certificado y se entrega personalmente. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 16/09/15 | 29433 | ya se había informado con anterioridad | No se evidencia respuesta escrita anexa |
| 16/09/15 | 29528 | La atención al público por parte de la Secretaría de Servicios Administrativos y el software utilizado para este fin, se limita a los procesos de Ventanilla Única y PQRs, en los cuales no existe caracterización de ciudadanos (en este caso víctimas del conflicto armado). Los trámites que se adelantan mediante estos procesos son iguales para todos los ciudadanos. Gracias. | Informativo, no requiere respuesta |
| 17/09/15 | 29600 | se archiva en su historia laboral por ser de carácter informativo | Informativo, no requiere respuesta |
| 18/09/15 | 29724 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 18/09/15 | 29750 | E RADICO DOS VECES, SE RESPONDE POR MEDIO DEL GED 29751. | GED REPETIDO (29751) |
| 18/09/15 | 29757 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 18/09/15 | 29880 | Se recibió la comunicación. El aplicativo de bienes muebles se actualiza permanentemente. El grupo de Contabilidad tiene acceso a la información | Informativo, no requiere respuesta |
| 18/09/15 | 29882 | La información solicitada, ya ha sido suministrada al Dr. Manuel y Oscar Diego, vía correo electrónico. | Informativo, no requiere respuesta |
| 18/09/15 | 29885 | Buenos Días de la manera más atenta, nos permitimos informar que a la fecha la única entidad descentralizada que aporta a la Oficia de Salud Ocupacional es INVAMA por lo que se anexa cuenta de cobro y consignación para evidenciar el valor. | Dentro de términos |
| 18/09/15 | 29886 | YA ENVIE EL CONSOLIDADO DE VACACIONES E INCAPACIDADES A SEPTIEMBRE DE 2015 | Informativo, no requiere respuesta |
| 21/09/15 | 29917 | ESTA COMUNICACIÓN YA FUE REMITIDA A LA UNIDAD DE GESTIÓN HUMANA PARA SU RESPECTIVO TRÁMITE | No se evidencia respuesta escrita anexa |
| 21/09/15 | 29918 | DOCUMENTO A TITULO INFORMATIVO, NO REQUIERE RESPUESTA. | Informativo, no requiere respuesta |
| 21/09/15 | 29919 | ya se tramito y se hicieron los correctivos | Informativo, no requiere respuesta |
| 21/09/15 | 29993 | El archivo se procesa para incorporarlo a las bajas del establecimiento educativo | Informativo, no requiere respuesta |
| 21/09/15 | 30000 | Se recibieron los documentos, en respuesta a solicitud de esta oficina, para la elaboración del acta periódica. | Informativo, no requiere respuesta |
| 21/09/15 | 30034 | POR MEDIO DEL OFICIO OP342 SE DA RESPUESTA A LA SEÑORA MARTHA LEAL Y SE LE INFORMA QUE SU SOLICITUD SERA REMITIDA AL HOSPITAL RAFAEL HENAO POR SER COMPETENCIA DE ESA ENTIDAD. | Dentro de términos |
| 21/09/15 | 30048 | La funcionaria manifestó verbalmente que ya se le habían asignado parqueadero en el antiguo Terminal de Transportes. | Informativo, no requiere respuesta |
| 22/09/15 | 30058 | se archiva por ser de carácter informativo | Informativo, no requiere respuesta |
| 22/09/15 | 30060 | se dio respuesta mediante oficio S.S.A GH 0496 | No se evidencia respuesta escrita anexa |
| 22/09/15 | 30081 | SE RESPONDIO CON OFICIO SSA UGH 0488 DE SEPTIEMBRE 25 DE 2015 | No se evidencia respuesta escrita anexa |
| 22/09/15 | 30096 | se da respuesta con anexo de accidente laboral a correo bertaDD@saludtotal.com.co | No se evidencia respuesta escrita anexa |
| 22/09/15 | 30188 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 22/09/15 | 30189 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 22/09/15 | 30200 | Se recibió la solicitud. De acuerdo con lo tratada en reunión de septiembre 23 con las Registradoras se ajustó el plan de transporte y se incluyó en la programación de octubre. | Dentro de términos |
| 22/09/15 | 30205 | se dio respuesta mediante oficio # S.S.A GH 0506 | Dentro de términos |
| 23/09/15 | 30305 | Se recibió la solicitud. En reunión del 23 de septiembre con las Registradoras se estableció con el Dr. Guillermo Hernández que los insumos solicitados serán suministrados por la oficina de mantenimiento de bienes con cargo al contrato de aseo. | Informativo, no requiere respuesta |
| 24/09/15 | 30398 | Se elabora certificado y se entrega personalmente. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 24/09/15 | 30403 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 24/09/15 | 30414 | SE de respuesta al señor Fabio Valencia por medio de la resolución n°123 notificado personalmente. | Dentro de términos |
| 24/09/15 | 30425 | EL OFICIO ES INFORMATIVO SE ARCHIVA EN EXPEDIENTE DE LA BENEFICIARIA. | Informativo, no requiere respuesta |
| 24/09/15 | 30522 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 24/09/15 | 30537 | La profesional de Atención al Usuario y del Sistema de Gestión Integral, asistieron a la reunión en la Secretaría de Planeación para los lineamientos del Informe de Empalme. | Informativo, no requiere respuesta |
| 24/09/15 | 30571 | Remito respuesta en medio físico mediante oficio BYS 384 | Dentro de términos |
| 24/09/15 | 30572 | SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO S.S.A GH 0527 | Dentro de términos |
| 25/09/15 | 30597 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 25/09/15 | 30601 | DOCUMENTO PARA CONOCIMIENTO | Dentro de términos |
| 25/09/15 | 30692 | Se da respuesta con el SPM 4409 del 27-10-2015, y se envía por correspondencia. ok | Dentro de términos |
| 25/09/15 | 30708 | está en trámite de pago | Informativo, no requiere respuesta |
| 25/09/15 | 30726 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 28/09/15 | 30757 | SE IMPRIMIO PARA LA HOJA DE VIDA Y SE GRAVO EN NOMINA Y AUTOLIQUIDACION | Informativo, no requiere respuesta |
| 28/09/15 | 30780 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 28/09/15 | 30846 | OK, ENTERADA | Informativo, no requiere respuesta |
| 28/09/15 | 30882 | Se envía respuesta con las copias de las evaluaciones del desempeño correspondientes a los años solicitados | Dentro de términos |
| 29/09/15 | 30934 | se archiva por ser de carácter informativo | Informativo, no requiere respuesta |
| 29/09/15 | 30935 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 29/09/15 | 30966 | SE DA RESPUESTA CON OFICIO SSA GH 0503 | Dentro de términos |
| 29/09/15 | 31020 | Se respondió mediante oficio GC-1322-075 con fecha 8 de Octubre de 2015 | No se evidencia respuesta escrita anexa |
| 29/09/15 | 31066 | SE CITARON A COMITE DE CONVIVENCIA | Informativo, no requiere respuesta |
| 29/09/15 | 31068 | se citó a comité de convivencia laboral | Informativo, no requiere respuesta |
| 30/09/15 | 31078 | Se recaudó la información solicitada por la aseguradora y se envió mediante el oficio SSA.BYS 332-15. | Dentro de términos |
| 30/09/15 | 31087 | Ya se le ha respondido a la empresa que para la vigencia del año 2015 no se cuenta con presupuesto disponible. | Informativo, no requiere respuesta |
| 30/09/15 | 31093 | Buenos días: Recibimos los volantes y se realizó la distribución de los mismos. Cordialmente, RAFAEL ANTONIO TEJADA QUINTERO Líder de Proyecto Unidad de Gestión Tecnológica Secretaría de Servicios Administrativos Alcaldía de Manizales | Informativo, no requiere respuesta |
| 30/09/15 | 31181 | Se devuelve para su respectivo tramite | Dentro de términos |
| 30/09/15 | 31197 | PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES | Dentro de términos |
| 30/09/15 | 31201 | se archiva por ser de carácter informativo | Informativo, no requiere respuesta |
| 30/09/15 | 31238 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 01/10/15 | 31292 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 02/10/15 | 31444 | EL 6 DE OCTUBRE SE HIZO REUNIÓN EN SEC DE EDUCACIÓN Y E PROYECTÓ RESPUESTA POR PARTE DE LAS SECRETARÍAS DE SALUD Y EDUCACIÓN | Informativo, no requiere respuesta |
| 02/10/15 | 31469 | SE DIO RESPUESTA CON OFICIO 0509 | Dentro de términos |
| 02/10/15 | 31475 | SE DIO RESPUESTA CON OFICIO 0510 | Dentro de términos |
| 02/10/15 | 31505 | PARA EL TRAMITE Y GESTIÓN POR PARTE DE LA UGR | Dentro de términos |
| 02/10/15 | 31529 | Buenos días: Se hace entrega de la solicitud el día de hoy, a la abogada encargada del proceso para su análisis. Cordialmente, RAFAEL ANTONIO TEJADA QUINTERO Líder de Proyecto Unidad de Gestión Tecnológica Secretaría de Servicios Administrativos | Dentro de términos |
| 02/10/15 | 31554 | Se remite dicha información a Ana Lucia Gómez de Gestión Humana de la Secretaría de Educación con copia al Dr. Fabio Hernando Arias, ya que el listado de funcionarios corresponden a dicha Secretaría y no a la nómina de la Alcaldía como tal. Dicha información fue remitida a través del correo electrónico institucional con fecha del 14-10-2015 | Dentro de términos |
| 05/10/15 | 31571 | EL OFICIO ES INFORMATIVO. | Informativo, no requiere respuesta |
| 05/10/15 | 31596 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 05/10/15 | 31597 | se archiva por ser de carácter informativo | Informativo, no requiere respuesta |
| 05/10/15 | 31643 | se remitió a la personería mediante oficio S.S.A GH 0505 | No se evidencia oficio anexo |
| 05/10/15 | 31730 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 05/10/15 | 31741 | DOCUMENTO PARA CONOCIMIENTO | Informativo, no requiere respuesta |
| 06/10/15 | 31812 | OK ENTERADA DE LA RESPUESTA AL OFICIO SDS 1374 DEL 05 DE OCTUBRE DE 2015. GRACIAS | Dentro de términos |
| 06/10/15 | 31826 | OK ENTERADA DE LA RESPUESTA AL OFICIO SDS 1374 DEL 05 DE OCTUBRE DE 2015. GRACIAS | Dentro de términos |
| 06/10/15 | 31854 | Se recibió la solicitud. Se incluye dentro de la programación de transporte. se confirmó a Srio Transito vía correo electrónico. El día 09 de octubre de informaran datos vehículo | Informativo, no requiere respuesta |
| 06/10/15 | 31863 | EL 6 DE OCTUBRE SE PROYECTÓ RESPUESTA POR PARTE DE LAS SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN Y SALUD, CON EL ACOMPAÑAMIENTO DE LA SEC JURIDICA | No se evidencia respuesta escrita anexa |
| 06/10/15 | 31894 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 06/10/15 | 31897 | PARA SU CONOCIMIENTO Y TRÁMITE | Dentro de términos |
| 07/10/15 | 31948 | Se dio respuesta mediante oficio S.S.A 0152 de octubre 9 de 2015, dirigido a LUCIA YORLADY CARRILLO DIELGADO - Contraloría General Municipal | Dentro de términos |
| 07/10/15 | 31991 | DOCUMENTO PARA CONOCIMIENTO | Informativo, no requiere respuesta |
| 07/10/15 | 32010 | ES INFORMATIVO SE AVISA A CARLOS DUQUE PARA QUE VAYA A SALUD TOTAL | Dentro de términos |
| 07/10/15 | 32030 | Se dio respuesta mediante oficio S.S.A 0162 de octubre 21 de 2015, dirigido a Marco Alexander Guarín G. - Gerente Comisión Empresarial JAC - Barrio San Cayetano | Dentro de términos |
| 07/10/15 | 32062 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 08/10/15 | 32080 | Se dio respuesta a la solicitud mediante oficio SSA.BYS 370-15 | Dentro de términos |
| 08/10/15 | 32119 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 08/10/15 | 32163 | tramitado | Informativo, no requiere respuesta |
| 09/10/15 | 32253 | El Decreto será tenido en cuenta para la elaboración de los Planes de Acción de cada año de la Secretaría de Servicios Administrativos | Dentro de términos |
| 09/10/15 | 32288 | POR MEDIO DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA SE SOLICITO EL RUT DEL BENEFICIARIO, AL NO OBTENER UNA PRONTA RESPUESTA MEDIANTE OFICIO OP422 NUEVAMENTE SE HIZO LA SOLICITUD AL APODERADO DEL SEÑOR José Ernesto González. | Dentro de términos |
| 09/10/15 | 32311 | Se solicitó documentos faltantes para seguir con tramite con la seguradora | Dentro de términos |
| 09/10/15 | 32313 | Se solicitó documentos faltantes para seguir con tramite con la seguradora | Dentro de términos |
| 09/10/15 | 32359 | INFORMATIVO NOMINA EDUCACION | Informativo, no requiere respuesta |
| 09/10/15 | 32360 | Traslado a INFOTIC s.a., por ser de sus obligaciones. Verificada la respuesta a Flota Metropolitana. Atte. Marleny C, | Dentro de términos |
| 09/10/15 | 32361 | INFORMATIVO | Informativo, no requiere respuesta |
| 13/10/15 | 32426 | en proceso | No se evidencia oficio anexo |
| 13/10/15 | 32427 | tramite realizado | No se evidencia oficio anexo |
| 13/10/15 | 32428 | tramite realizado | No se evidencia oficio anexo |
| 13/10/15 | 32431 | tramite realizado | No se evidencia oficio anexo |
| 13/10/15 | 32435 | tramite realizado | No se evidencia oficio anexo |
| 13/10/15 | 32439 | realizado | No se evidencia oficio anexo |
| 13/10/15 | 32440 | realizado | No se evidencia oficio anexo |
| 13/10/15 | 32444 | realizado | No se evidencia oficio anexo |
| 13/10/15 | 32446 | realizado | No se evidencia oficio anexo |
| 13/10/15 | 32447 | realizado | No se evidencia oficio anexo |
| 13/10/15 | 32448 | realizado | No se evidencia oficio anexo |
| 13/10/15 | 32489 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 13/10/15 | 32544 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 14/10/15 | 32614 | tramite realizado | No se evidencia oficio anexo |
| 14/10/15 | 32616 | tramite realizado | No se evidencia oficio anexo |
| 14/10/15 | 32617 | tramite realizado | No se evidencia oficio anexo |
| 14/10/15 | 32620 | tramite realizado | No se evidencia oficio anexo |
| 14/10/15 | 32622 | tramite realizado | No se evidencia oficio anexo |
| 14/10/15 | 32624 | tramite realizado | No se evidencia oficio anexo |
| 14/10/15 | 32626 | tramite realizado | No se evidencia oficio anexo |
| 14/10/15 | 32629 | tramite realizado | No se evidencia oficio anexo |
| 14/10/15 | 32630 | tramite realizado | No se evidencia oficio anexo |
| 14/10/15 | 32631 | tramite realizado | No se evidencia oficio anexo |
| 14/10/15 | 32632 | tramite realizado | No se evidencia oficio anexo |
| 14/10/15 | 32633 | tramite realizado | No se evidencia oficio anexo |
| 14/10/15 | 32635 | tramite realizado | No se evidencia oficio anexo |
| 14/10/15 | 32636 | tramite realizado | No se evidencia oficio anexo |
| 14/10/15 | 32638 | SE DIO RESPUESTA CON OFICIO 0529 | Dentro de términos |
| 14/10/15 | 32640 | SE DIO RESPUESTA CON OFICIO 0528 | Dentro de términos |
| 15/10/15 | 32759 | Ya fue realizado el respectivo trámite con el Hotel Termales El Otoño, donde se hospedarán las 2 Doctoras | Dentro de términos |
| 15/10/15 | 32796 | Se envió respuesta por medio del oficio OP401 al señor Adalberto. | Dentro de términos |
| 15/10/15 | 32822 | Se dio respuesta mediante oficio S.S.A 0163 de octubre 21 de 2015, dirigido a CARLOS ANDRES MARIN BALLESTEROS - Ejecutivo Dealer Tigo-Manizales | Dentro de términos |
| 15/10/15 | 32832 | YA SE TRAMITO Y APROBO | No se evidencia oficio anexo |
| 15/10/15 | 32859 | se archiva por ser de carácter informativo | Informativo, no requiere respuesta |
| 16/10/15 | 32915 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 16/10/15 | 32922 | Documento enviado para conocimiento y como soporte a gestión realizada, se da orden de archivo. | informativo, no requiere respuesta |
| 16/10/15 | 32924 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 16/10/15 | 32941 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente | Dentro de términos |
| 19/10/15 | 33064 | EL OFICIO ES INFORMATIVO SE ARCHIVA EN HISTORIA LABORAL. | Informativo, no requiere respuesta |
| 19/10/15 | 33092 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 19/10/15 | 33157 | SE DA RESPUESTA MEDIANTE OFICIO SSA GH 0535 DEL 22 DE OCTUBRE DE 2015. | Dentro de términos |
| 19/10/15 | 33158 | SE DA RESPUESTA CON OFICIO SSA GH 0535 DEL 22 DE OCTUBRE DE 2015. | Dentro de términos |
| 19/10/15 | 33159 | SE DA RESPUESTA CON OFICIO SSA GH 0542 DEL 26 DE OCTUBRE DE 2015. | Dentro de términos |
| 19/10/15 | 33160 | Se radica en el ARCO y se entrega en Educación | No se evidencia oficio anexo |
| 19/10/15 | 33168 | ya se recogieron los elementos | Dentro de términos |
| 19/10/15 | 33169 | MIGUEL, mismo asunto del GED 33168. Favor coordinar y recoger la próxima semana. | Dentro de términos |
| 19/10/15 | 33197 | Se habla telefónicamente con el señor Alvaro Pulgarin y una vez consultado su caso se deduce que la solicitud se debe hacer a Infimanizales. El mismo la tramitara. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 20/10/15 | 33250 | Se dio respuesta mediante oficio S.S.A 0161 de octubre 21 de 2015, dirigido a AMPARO LOTERO ZULUAGA - Secretaria de Despacho - Secretaría de Servicios Administrativos | Dentro de términos |
| 20/10/15 | 33274 | Por competencia se remite a la Secretaría de Educación. | Dentro de términos |
| 20/10/15 | 33279 | SE DA RESPUESTA MEDIANTE OFICIO SSA GH 0535 DEL 22 DE OCTUBRE DE 2015. | Dentro de términos |
| 20/10/15 | 33281 | SE DA CIERRE CON EL TGM 948 DEL 27 NOV-15. DR SERGIO M | dentro de términos |
| 20/10/15 | 33298 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 20/10/15 | 33340 | Se tendrá en cuenta la invitación para el 29 de Octubre, siempre y cuando se pueda asistir. | Informativo, no requiere respuesta |
| 20/10/15 | 33347 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 20/10/15 | 33354 | Se dio respuesta mediante oficio S.S.A. 0160 de octubre 21 de 2015, dirigido a AMPARO LOTERO ZULUAGA - Secretaria de Despacho de la Secretaría Jurídica. Copia: Lucia Yorlady Carrillo Delgado - Directora Planeación y Control Fiscal de la Contraloría General Municipal | Dentro de términos |
| 20/10/15 | 33372 | Se radica en el ARCO y se entrega Educación | Dentro de términos |
| 21/10/15 | 33441 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 21/10/15 | 33443 | SE ARCHIVA POR SER DE CARACTER INFORMATIVO. | Informativo, no requiere respuesta |
| 21/10/15 | 33451 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA PARA ELABORAR O AJUSTAR PROCEDIMIENTO EN EL SGI | Informativo, no requiere respuesta |
| 21/10/15 | 33453 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA PARA ESTABLECER AJUSTAR PROCEDIMIENTO EN EL SGI | Informativo, no requiere respuesta |
| 21/10/15 | 33465 | Solicitud enviada en medio Físico a Servicios Administrativos para la autorización del servicio de internet del programa Manizales en bici. se da por finalizado el tramite | Informativo, no requiere respuesta |
| 21/10/15 | 33467 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 22/10/15 | 33578 | Enterados y documento archivado para su respectiva consulta posterior. | Informativo, no requiere respuesta |
| 22/10/15 | 33630 | Se recibió la información y se actualizo carpeta y cuadro de siniestros | Informativo, no requiere respuesta |
| 22/10/15 | 33631 | Se actualizo cuadro siniestro y se tendrá presente esta información en caso de ser requerida. | Informativo, no requiere respuesta |
| 22/10/15 | 33632 | GED 33632 DE ACUERDO A LA COMUNICACIÓN DE SALUD COOP,CAFE SALUD,CRUZ BLANCA ME PERMITO SOLICITAR GENERAR LAS COPIAS PERTINENTES DE AT TANTO A LA ARL ,EPS COMO AL TRABAJADOR | Dentro de términos |
| 22/10/15 | 33635 | GED 33635 DE ACUERDO A LA COMUNICACIÓN DE SALUD COOP,CAFE SALUD,CRUZ BLANCA ME PERMITO SOLICITAR GENERAR LAS COPIAS PERTINENTES DE AT TANTO A LA ARL ,EPS COMO AL TRABAJADOR | GED REPETIDO (33632) |
| 22/10/15 | 33639 | GED 33639 DE ACUERDO A LA COMUNICACIÓN DE SALUD COOP,CAFE SALUD,CRUZ BLANCA ME PERMITO SOLICITAR GENERAR LAS COPIAS PERTINENTES DE AT TANTO A LA ARL ,EPS COMO AL TRABAJADOR | GED REPETIDO (33632-33635) |
| 22/10/15 | 33653 | YA SE TRAMITÓ LO CONCERNIENTE A LA SEC DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, YA QUE LAS SECRETARIA DE GOBIERNO Y EDUCACIÓN ESTÁN GESTIONANDO LO PERTINENTE. | Dentro de términos |
| 22/10/15 | 33658 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 23/10/15 | 33678 | SE ARCHIVA POR SER DE CARACTER INFORMATIVO | Informativo, no requiere respuesta |
| 23/10/15 | 33737 | Se da trámite a la Inspección Octava con SGM 2952. | Dentro de términos |
| 23/10/15 | 33783 | informativo | Informativo, no requiere respuesta |
| 23/10/15 | 33802 | REQUERIMIENTOS ATENDIDOS | Informativo, no requiere respuesta |
| 26/10/15 | 33901 | Mediante correo electrónico se solicitó revisión de la información enviada por la compañía de seguros ya que no concuerda con los documentos que tenemos del siniestro. | Informativo, no requiere respuesta |
| 26/10/15 | 33943 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 26/10/15 | 33993 | PARA SU TRAMITE | Informativo, no requiere respuesta |
| 27/10/15 | 34088 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 27/10/15 | 34101 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 28/10/15 | 34140 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 28/10/15 | 34174 | Se envió información a la Aseguradora mediante el oficio SSABYS 405-15 | Dentro de términos |
| 28/10/15 | 34229 | Hemos recibido la respuesta a nuestra solicitud y el transporte requerido fue utilizado en la fecha acordada (11de noviembre). Fin del proceso. | Informativo, no requiere respuesta |
| 28/10/15 | 34251 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 29/10/15 | 34316 | se revisará con salud total | No se evidencia oficio anexo |
| 29/10/15 | 34348 | Se envió correo electrónico a la funcionaria Ana Lucia Gómez de Gestión Humana de la Secretaría de Educación para realizar la difusión de la información enviada por Confamiliares. A Confamiliares no se envía respuesta ya que es un oficio informativo. | Informativo, no requiere respuesta |
| 29/10/15 | 34364 | Se da respuesta mediante Oficio SH OB 576 | Dentro de términos |
| 30/10/15 | 34442 | Buenos Días: Este documento se debe enviar a la secretaria de educación - Oscar Fernando Mejía Gand, ya que el funcionario corresponde a la planta de personal SGP y por lo tanto no contamos con información para dar trámite al mismo. | Dentro de términos |
| 30/10/15 | 34535 | SE DA RESPUESTA CON OFICIO SSA GH 0609 DEL 24 DE NOVIEMBRE DE 2015. | Dentro de términos |
| 30/10/15 | 34550 | Le envío información respuesta a la solicitud de cubrimiento de la póliza de seguros en el evento del barrio Nevado mediante oficio SSA.BYS 363-15 | Dentro de términos |
| 30/10/15 | 34562 | YA SE TRAMITO | No se evidencia oficio anexo |
| 30/10/15 | 34589 | SE DA RESPUESTA CON OFICIO SSA GH 0588 DEL 17 DE NOVIEMBRE DE 2015. | Dentro de términos |
| 03/11/15 | 34619 | Se dio respuesta mediante oficio S.S.A 0170 de noviembre 12 de 2015, dirigido a LINA MARIA MEJIA LONDOÑO – Coordinadora Grupo de Cobro Coactivo – Ministerio de TIC. | Dentro de términos |
| 03/11/15 | 34724 | SE ARCHIVA POR SER DE CARACTER INFORMATIVO. | Informativo, no requiere respuesta |
| 03/11/15 | 34750 | DOCUMENTO REPETIDO SE DIO RESPUESTA MEDIANTE EL OCU 2720-15 | Dentro de términos |
| 03/11/15 | 34769 | Ya se hizo la invitación para que Todos los funcionarios interesados asistan a este importante evento | Informativo, no requiere respuesta |
| 04/11/15 | 34821 | Se dio respuesta mediante oficio S.S.A 173 de noviembre 19 de 2015, dirigido a ENRIQUE ARBELAEZ MUTIS | Dentro de términos |
| 04/11/15 | 34872 | SE ENVIA RESPUESTA AL ABOGADO FERNANDO DUQUE POR MEDIO DEL OFICIO OP427. | Dentro de términos |
| 04/11/15 | 34931 | Enterada | Informativo, no requiere respuesta |
| 05/11/15 | 35007 | GED 35007 SE REMITE PARA RESPUESTA INMEDIATA | No se evidencia oficio anexo |
| 05/11/15 | 35060 | SE ARCHIVA POR SER DE CARACTER INFORMATIVO. | Informativo, no requiere respuesta |
| 05/11/15 | 35068 | Se remitió en archivo adjunto los inventarios a noviembre 2015 | Dentro de términos |
| 06/11/15 | 35128 | SE DA RESPUESTA POR MEDIO DE LA RESOLUCIÓN N° 143, NOTIFICADA AL SEÑOR LUIS URIEL CARDONA. | Dentro de términos |
| 06/11/15 | 35140 | SE DA RESPUESTA CON OFICIO SSA GH 0587 DEL 17 DE NOVIEMBRE DE 2015. | Dentro de términos |
| 06/11/15 | 35160 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 06/11/15 | 35161 | Se elabora certificado y se entrega en el AGM. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 06/11/15 | 35163 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 06/11/15 | 35167 | Se elaboran certificados y se envían para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 09/11/15 | 35273 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 09/11/15 | 35286 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 10/11/15 | 35363 | Se archiva por ser una prueba | Informativo, no requiere respuesta |
| 10/11/15 | 35399 | SE DA RESPUESTA CON OFICIO SSA GH 0586 DEL 17 DE NOVIEMBRE DE 2015. | Dentro de términos |
| 10/11/15 | 35408 | Se procederá a hacer la reserva de los tiquetes aéreos para las 2 personas solicitadas | Informativo, no requiere respuesta |
| 10/11/15 | 35426 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 11/11/15 | 35525 | Se cierra por ser de carácter informativo. | Informativo, no requiere respuesta |
| 11/11/15 | 35530 | GED 35530 SE REMITE PARA RESPUESTA INMEDIATA | No se evidencia oficio anexo |
| 11/11/15 | 35570 | Se le dio trámite al oficio enviado por el instituto de cultura y turismo, en la secretaria de deporte se elaboró la minuta y estudios previos y se remitieron a la oficina de bienes del municipio para posterior tramite en la secretaria jurídica. | Dentro de términos |
| 11/11/15 | 35635 | Se le responderá por escrito que no es posible atender a su invitación. | Informativo, no requiere respuesta |
| 11/11/15 | 35648 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 11/11/15 | 35655 | GED 35655 SE RECIBE NOTIFICACIÓN | Informativo, no requiere respuesta |
| 11/11/15 | 35683 | SE DA RESPUESTA CON OFICIO SSA GH 596 del 19 DE NOVIEMBRE DE 2015 | Dentro de términos |
| 11/11/15 | 35684 | SE DIO RESPUESTA EN EL GED 35683-2015 | Dentro de términos |
| 12/11/15 | 35778 | OK ENTERADA, DOCUMENTO PARA HACER AJUSTES EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON EL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. | Informativo, no requiere respuesta |
| 12/11/15 | 35789 | Se elabora respuesta y se entrega en el archivo histórico. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 12/11/15 | 35802 | Buenos días: Me encuentro enterado. Cordialmente, RAFAEL ANTONIO TEJADA QUINTERO Líder de Proyecto Unidad de Gestión Tecnológica Alcaldía de Manizales | Informativo, no requiere respuesta |
| 12/11/15 | 35865 | SE DA RESPUESTA CON OFICIO SSA GH 0610 DEL 24 DE NOVIEMBRE DE 2015 | Dentro de términos |
| 13/11/15 | 35871 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 13/11/15 | 35887 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |
| 13/11/15 | 35899 | Enterado. No se puede asistir por cuestiones de agenda. | Informativo, no requiere respuesta |
| 13/11/15 | 35932 | Se elabora certificado y se envía para correspondencia-Alcaldía. Se cierra satisfactoriamente. | Dentro de términos |
| 13/11/15 | 35934 | SE DA RESPUESTA CON OFICIO SSA GH 0630 DEL 02 DE DICIEMBRE DE 2015. | Dentro de términos |
| 13/11/15 | 35940 | Enterada | Informativo, no requiere respuesta |
| 13/11/15 | 35945 | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | Informativo, no requiere respuesta |

|  |  |
| --- | --- |
| **GESTION ELECTRONICA DOCUMENTAL "GED"** | |
| CIRCULARES | 11 |
| CITACIONES | 17 |
| CONSULTA DE INFORMACION | 7 |
| DERECHO DE PETICION | 68 |
| FELICITACION | 1 |
| INVITACIONES | 27 |
| Manifestación O PETICION DE TRAMITE | 148 |
| OTRO TIPO | 19 |
| PETICION DE INFORMACION | 2 |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 863 |
| TUTELAS | 27 |
|  | **1190** |

De las **1190** solicitudes ingresadas, las solicitudes de información son las más relevantes con un total de 863, seguidas por las manifestaciones o solicitud de trámite con un total de 148, los derechos de petición arrojan un resultado de 68, siendo estas las más notables.

Cabe resaltar el buen manejo dado por los funcionarios de la Secretaria de Servicios Administrativos al software llamado DIGIFILE, que permite al ciudadano tanto interno como externo evidenciar la **trazabilidad** de su solicitud en el sistema.

**OBSERVACION**

Las respuestas a las solicitudes que ingresan por el sistema deben ser anexadas con el fin de poder evidenciar la trazabilidad y así dar incumpliendo a la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “***Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”***.

**7. SISTEMA DE CONTROL INTERNO:**

**CONTROL INTERNO:** (Ley 87 de 1993). **ARTICULO 1. DEFINICIÓN DEL CONTROL INTERNO**. Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Mediante el Decreto Nacional No. 943 del 21 de mayo de 2014, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno –MECI, que tiene como propósito fundamental servir como una herramienta gerencial para el control a la gestión pública… **Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014.**

La Unidad de Control Interno implementó encuestas para aplicar en el proceso auditor, al Director de la Secretaría y su grupo de trabajo, con el fin de determinar el estado de madurez y el grado de interiorización del Sistema de Control Interno en la Secretaría de Servicios Administrativos.

Una vez aplicada la encuesta a cincuenta y seis (56) funcionarios de la Secretaría de Servicios Administrativos como parte del proceso de Auditoría Interna, a continuación se presentan los resultados que permiten determinar el grado de interiorización del MECI y el grado de conocimiento que tienen de la institucionalidad de la Alcaldía de Manizales, a cada uno de los funcionarios.

**ENCUESTA MECI – SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

Se remitió la encuesta al personal de la Secretaría de Servicios Administrativos correspondiente a cincuenta y seis (56) funcionarios, para un total de cincuenta y seis (56) respuestas registradas, lo que indica que todo el personal de la Secretaría respondió la encuesta.

**Conoce el nuevo Código de Ética de la Alcaldía de Manizales?**

|  |  |
| --- | --- |
| SI | 41 |
| NO | 15 |

**Participó usted de alguna forma en la construcción o actualización del nuevo código de ética de la alcaldía de Manizales?**

|  |  |
| --- | --- |
| SI | 16 |
| NO | 40 |

**Conoce el manual de funciones de la Secretaría o la Unidad para la cual trabaja?**

|  |  |
| --- | --- |
| SI | 49 |
| NO | 7 |

**Ha sido modificado o actualizado durante el 2014- 2015 el manual de funciones de su secretaría y/o Unidad?**

|  |  |
| --- | --- |
| SI | 31 |
| NO | 24 |

**Sabe en qué consiste el programa anual de formación y capacitación?**

|  |  |
| --- | --- |
| SI | 50 |
| NO | 6 |

**Ha realizado actividades de Capacitación, Inducción o Re-inducción recientemente con la Alcaldía?**

|  |  |
| --- | --- |
| SI | 53 |
| NO | 3 |

**Sabe en qué consiste el Programa Anual de Bienestar para los funcionarios de la Alcaldía de Manizales?**

|  |  |
| --- | --- |
| SI | 50 |
| NO | 6 |

**Conoce y entiende el proceso de Evaluación del Desempeño que realiza la Alcaldía de Manizales a sus funcionarios?**

|  |  |
| --- | --- |
| SI | 54 |
| NO | 2 |

**Le fue socializada la Misión y Visión Institucional?**

|  |  |
| --- | --- |
| SI | 48 |
| NO | 8 |

**Conoce y entiende la nueva red de procesos de la Alcaldía de Manizales?**

|  |  |
| --- | --- |
| SI | 40 |
| NO | 16 |

**Sabe cómo consultar en el Sistema de Gestión Integral Software ISOLUCIÓN, los Objetivos Institucionales, la Red de Procesos, la Caracterización, Formatos e Indicadores del Servicio al que usted contribuye con su trabajo?**

|  |  |
| --- | --- |
| SI | 43 |
| NO | 13 |

**Realiza su Secretaría o Unidad el respectivo Seguimiento y control a los Indicadores?**

|  |  |
| --- | --- |
| SI | 54 |
| NO | 2 |

**Conoce el Mapa de Riesgos de su Unidad y participa del seguimiento y control de los mismos?**

|  |  |
| --- | --- |
| SI | 44 |
| NO | 12 |

**Participó de actividades de Sensibilización en Autocontrol y Autogestión en la Alcaldía de Manizales?**

|  |  |
| --- | --- |
| SI | 40 |
| NO | 15 |

**Fue usted auditado o su Secretaría o Unidad, por Control Interno o Calidad en el año inmediatamente anterior?**

|  |  |
| --- | --- |
| SI | 48 |
| NO | 8 |

**Conoce los Planes de Mejoramiento suscritos por su Unidad?**

|  |  |
| --- | --- |
| SI | 49 |
| NO | 7 |

**Conoce usted los medios electrónicos para el manejo de la documentación con los que cuenta la Alcaldía de Manizales?**

|  |  |
| --- | --- |
| SI | 52 |
| NO | 4 |

**Conoce el Sistema de Información para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos de los ciudadanos?**

|  |  |
| --- | --- |
| SI | 47 |
| NO | 9 |

**Tuvo conocimiento de la Rendición de cuentas realizada por el señor Alcalde el pasado 30 de marzo de 2015, sobre los resultados de la gestión de la vigencia 2014?**

|  |  |
| --- | --- |
| SI | 52 |
| NO | 3 |

**Cree usted que los medios de acceso a la información que se enuncian a continuación, y con los cuales cuenta la Alcaldía de Manizales son adecuados para el cumplimiento de sus Objetivos (1) La Página Web Institucional (2) Los Boletines de Prensa, (3) Carteleras Institucionales y el Periódico Gobierno en la Calle?**

|  |  |
| --- | --- |
| SI | 52 |
| NO | 4 |

**ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA:**

**Aspectos positivos:**

1. Cincuenta y cuatro (54) funcionarios de cincuenta y seis (56) encuestados, han sido participes del proceso de evaluación del desempeño Institucional y realizan seguimiento y control a los Indicadores.
2. Cincuenta y tres (53) funcionarios de cincuenta y seis (56) encuestados, han realizado actividades de Capacitación, Inducción o Re-inducción.
3. Cincuenta y dos (52) funcionarios de cincuenta y seis (56) encuestados, conocen los medios electrónicos para el manejo de la documentación, además, declararon haber tenido conocimiento del proceso de Rendición de Cuentas realizado por el Alcalde para la vigencia 2014 y creen que sí son adecuados los medios de acceso a la información con los que cuenta la Alcaldía de Manizales.
4. Cincuenta (50) funcionarios de cincuenta y seis (56) encuestados, conocen el programa anual de formación y capacitación y saben en qué consiste el Programa Anual de Bienestar.
5. Cuarenta y nueve (49) funcionarios de cincuenta y seis (56) encuestados, conocen el manual de funciones de la Alcaldía de Manizales en lo que respecta a su área de trabajo y los planes de mejoramiento suscritos por su área.
6. Cuarenta y ocho (48) funcionarios de cincuenta y seis (56) encuestados, les fue socializada la Misión y la Visión Institucional y participaron del seguimiento a la gestión a través de auditorías internas.
7. Cuarenta y siete (47) funcionarios de cincuenta y seis (56) encuestados, conocen los sistemas de información con los que cuenta la entidad y procuran dar aplicación a la política de PQR y gestión documental.
8. Cuarenta y cuatro (44) funcionarios de cincuenta y seis (56) encuestados, conocen el Mapa de Riesgos de la Secretaría y hacen seguimiento permanentemente al cumplimiento de los mismos.
9. Cuarenta y tres (43) funcionarios de cincuenta y seis (56) encuestados, saben consultar en la herramienta Software ISOLUCIÓN.
10. Cuarenta y uno (41) funcionarios de cincuenta y seis (56) encuestados, conocen el nuevo código de ética de la Alcaldía de Manizales.
11. Cuarenta (40) funcionarios de cincuenta y seis (56) encuestados, conocen y entienden la nueva red de procesos de la Alcaldía de Manizales y declaran haber participado de actividades de sensibilización en Autocontrol, Autoevaluación y Autogestión.
12. Treinta y uno (31) funcionarios de cincuenta y seis (56) encuestados, conocieron la modificación o actualización del manual de funciones durante el 2014- 2015.

**Aspectos para Mejorar:**

1. Cuarenta (40) funcionarios de cincuenta y seis (56) encuestados, declaran no haber participado en la construcción del código de ética institucional.
2. **AUDITORIA INTEGRAL OPERATIVA DEL SERVICIO:** **ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE BIENES MUEBLES Y VEHÍCULOS DEL MUNICIPIO:**

Dentro del Macroproceso PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN INSTITUCIONAL tiene como objetivo: Definir, diseñar e implementar los sistemas de información de la Administración Municipal y la correcta aplicación de los desarrollos tecnológicos e informáticos; servir de soporte al desarrollo interno de la Institución en la prestación de los

servicios de carácter administrativo relacionados con el funcionamiento diario, la administración y el mantenimiento de bienes; velando por la preservación, producción y comunicación de la información de manera oportuna y eficaz y manteniendo bajo parámetros estandarizados el día a día de la Administración logrando así la satisfacción de nuestros clientes internos.

La Unidad de Control Interno con el fin de evaluar y realizar seguimiento al servicio Administración y Mantenimiento de bienes muebles y vehículos del municipio, realizó visita in situ al Grupo de Bienes y Servicios, la cual fue atendida por el Profesional Universitario – Bienes y Servicios evidenciándose lo siguiente:

Se encuentran vigentes los siguientes contratos:

* Contrato No. 1503310258 Suscrito entre Secretaria de Servicios Administrativos, Secretaria de Tránsito y Transporte y la Unidad de Gestión del Riesgo con Casa López S.A, cuyo objeto “Suministro de Llantas, incluido montaje alineación y balanceo para camionetas, automóviles y motocicletas” de la Administración Municipal.
* Contrato No. 1502240121 suscrito entre Secretaria de Servicios Administrativos y Casa López S.A, cuyo objeto es “Mantenimiento Correctivo y Preventivo, incluyendo mano de obra y repuestos, para los vehículos Nissan de Propiedad del Municipio de Manizales, adscritos a diferentes dependencias de la administración central.
* Contrato No.150505050342 suscrito entre Secretaria de Servicios Administrativos y Motos de Occidente S.A.S, cuyo objeto es “Mantenimiento Correctivo y Preventivo, incluyendo mano de obra y repuestos, para las siguientes motocicletas AKT de Propiedad del Municipio de Manizales, adscritos a diferentes dependencias de la administración central.
* Contrato No. 150311196 suscrito entre Secretaria de Servicios Administrativos y la Sociedad Vehículos de Caldas S.A. - Vehicaldas S.A., cuyo objeto es “Mantenimiento Correctivo y Preventivo y Reparación incluyendo repuestos y mano de obra de los Vehículos Toyota de Propiedad del Municipio de Manizales Adscritos al Despacho del Alcalde y La Secretaria General”.
* Contrato No. 1502270131 cuyo es “Mantenimiento Preventivo y Correctivo, mano de obra y repuestos, para las motocicletas de propiedad, tenencia y/o custodia del Municipio de Manizales”. Suscrito entre Municipio de Manizales – Secretaria de Tránsito y Transporte y Unidad de Gestión del Riesgo y la Unidad Temporal Saludcar.
* Contrato No. 1504290326 Suscrito entre el Municipio de Manizales – Secretaria de Tránsito y Transporte y Unidad de Gestión del Riesgo y La Sociedad Chevromazda Repuestos S.A.S, cuyo objeto es “Mantenimiento Preventivo y Correctivo, incluyendo mano de obra y repuestos de vehículos”.

Para efectos de esta auditoria se tomó como muestra el Contrato No. 1503310258 Suscrito entre Secretaria de Servicios Administrativos, Secretaria de Tránsito y Transporte y la Unidad de Gestión del Riesgo con Casa López S.A, cuyo objeto “Suministro de Llantas, incluido montaje alineación y balanceo para camionetas, automóviles y motocicletas” de la Administración Municipal.

Dado lo anterior el grupo auditor observó los siguientes hallazgos:

**HALLAZGO No. 1:** Una vez cotejada la Orden de servicio con la factura, no se evidencio dentro de las siguientes órdenes de servicio la cantidad de llantas objeto de cambio:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FECHA** | **ORDEN DE SERVICIO** | **PLACA** | **TIPO DE VEHICULO** | **DEPENDENCIA** | **OBSERVACIONES** |
| 22/06/2015 | BYS010 | OUC088 | AUTOMOVIL NISSAN | SEC. JURIDICA | LA ORDEN NO DESCRIBE CANTIDAD DE LLANTAS |
| 01/07/2015 | BYS011 | OUC087 | AUTOMOVIL NISSAN | SEC. DE COMPETITIVIDAD | LA ORDEN NO DESCRIBE CANTIDAD DE LLANTAS. |

**HALLAZGO No. 2:** Una vez revisado el consecutivo de las órdenes de servicios emitidas desde la oficina de Bienes del Municipio para la vigencia 2015, no se evidenciaron las ordenes de servicio cuyo consecutivo corresponde a BYS017 y BYS018.

**HALLAZGO No. 3:** Una vez verificado el kilometraje establecido en la orden de servicio y el contenido en la factura de venta emitida por el contratista, se pudo evidenciar que los mismos arrojan una diferencia considerable mayor en la factura así:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FECHA** | **KMS. EN ORDEN DE SERVICIO** | **KMS EN FACTURA** | **ORDEN DE SERVICIO** | **PLACA** | **DEPENDENCIA** | **No. FACTURA** |
|
| 10/04/2015 | 29002 | 39974 | SEC-TRANSITO 007 | VPU04C | SEC. TRANSITO Y TRANSP. | 157368 |
| 27/04/2015 | 35100 | 36100 | SEC-TRANSITO 018 | VPU51C | SEC. TRANSITO Y TRANSP. | 157872 |
| 30/04/2015 | 31250 | 32719 | SEC-TRANSITO 019 | VPU44C | SEC. TRANSITO Y TRANSP. | 157844 |
| 02/06/2015 | 29660 | 33562 | SEC. TRANSITO 032 | VPU17C | SEC. TRANSITO Y TRANSP. | 161999 |
| 03/06/2015 | 113200 | 114985 | SEC TRANSITO 033 | SEH86B | SEC. TRANSITO Y TRANSP. | 158882 |
| 07/07/2015 | 39338 | 49400 | SEC. TRANSITO 035 | VPU33C | SEC. TRANSITO Y TRANSP. | 160023 |
| 07/07/2015 | 48476 | 50158 | SEC. TRANSITO 037 | VPU19C | SEC. TRANSITO Y TRANSP. | 161000 |
| 14/07/2015 | 32150 | 34930 | SEC. TRANSITO 045 | VPU30C | SEC. TRANSITO Y TRANSP. | 161628 |
| 16/07/2015 | 120000 | 124502 | SEC. TRANSITO 047 | SEH86B | SEC. TRANSITO Y TRANSP. | 161485 |
| 31/07/2015 | 89500 | 103233 | SEC. TRANSITO 050 | SEH87B | SEC. TRANSITO Y TRANSP. | 161357 |
| 12/08/2015 | 72073 | 73820 | SEC. TRANSITO 054 | SEH91B | SEC. TRANSITO Y TRANSP. | 161514 |
| ????? | 35500 | 37522 | SEC. TRANSITO 062 | VPU29C | SEC. TRANSITO Y TRANSP. | 162103 |
| ????? | 30200 | 37065 | SEC. TRANSITO 063 | VPU05C | SEC. TRANSITO Y TRANSP. | 162155 |

**HALLAZGO No. 4:** Una vez verificado el kilometraje establecido en la orden de servicio y el contenido en la factura de venta emitida por el contratista, se pudo evidenciar que los mismos arrojan una diferencia considerable menor en la factura así:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FECHA** | **KMS. EN ORDEN DE SERVICIO** | **KMS EN FACTURA** | **ORDEN DE SERVICIO** | **PLACA** | **TIPO DE VEHICULO** | **DEPENDENCIA** | **No. FACTURA** |
|
| 10/04/2015 | 27800 | 24485 | SEC-TRANSITO 003 | VPU30C | MOTOCICLETA | SEC. TRANSITO Y TRANSP. | 157142 |
| 04/08/2015 | 88100 | 26789 | SEC. TRANSITO 051 | SEH89B | MOTOCICLETA | SEC. TRANSITO Y TRANSP. | 161145 |
| 21/09/2015 | 34500 | 32799 | SEC. TRANSITO 076 | VPU21C | MOTOCICLETA | SEC. TRANSITO Y TRANSP. | 162847 |
| 13/10/2015 | 77000 | 75500 | SEC. TRANSITO 079 | SEH91B | MOTOCICLETA | SEC. TRANSITO Y TRANSP. | 163928 |

**HALLAZGO No. 5:** Se evidenciaron las siguientes facturas de venta sin su respectiva Orden de Servicio así:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FECHA** | **KMS EN FACTURA** | **ORDEN DE SERVICIO** | **PLACA** | **DEPENDENCIA** | **No. FACTURA** | **VALOR** |
|
| 15/08/2015 |  |  | VPU08C | SEC. TRANSITO Y TRANSP. | 161416 | $ 60.000 |
| 26/05/2015 | 225491 |  | OUC035 | SEC. TRANSITO Y TRANSP. | 158505 | $ 1.161.997 |
| 16/04/2015 | 203755 |  | OUC036 | SEC. TRANSITO Y TRANSP. | 157096 | $ 1.161.997 |
| 24/04/2015 | 26392 |  | VPU36C | SEC. TRANSITO Y TRANSP. | 157400 | $ 60.000 |

**HALLAZGO No.6:** No se evidencian procedimientos aprobados dentro del Sistema de Gestión Integral ISOLUCION, para el servicio de **Administración y Mantenimiento de Bienes Muebles y Vehículos del Municipio.**

**HALLAZGO No.7:** Una vez revisado el Servicio de Administración y Mantenimiento de Bienes Muebles de Vehículos del Municipio no se evidencia cumplimiento a la función esencial del Profesional Universitario – Bienes y Servicios “Coordinar y Controlar el Mantenimiento, los seguros, las revisiones, y la documentación necesaria de los vehículos de la administración central municipal”.

**HALLAZGO No. 8:** No se evidencian dentro del Sistema de Gestión Integral ISOLUCION, formato estandarizado para las Órdenes de Servicios de Mantenimiento y suministro de llantas de los vehículos de la administración central municipal.

**RECOMENDACIONES**

**HALLAZGO No. 1:** La orden de Servicio debe contener de manera detallada la cantidad solicitada**,** como es del caso el número de artículos, con el fin de ejercer un mayor en dicho servicio.

**HALLAZGO No. 2:** Las órdenes de Servicios deben tener un consecutivo, el cual permite realizar de manera efectiva controles a las mismas, en caso de ser anulada una orden, esta debe reposar como documento anulado.

**HALLAZGO No. 3 y 4:** Sedebe solicitar por escrito, al operador del contrato que diligencie la información correspondiente al kilometraje en las facturas que allega a la Administración Municipal; de igual forma diligenciar dentro de la Orden de Servicio el campo del Kilometraje y de esta manera cotejar la información, permitiendo efectuar seguimiento y control a los vehículos.

**HALLAZGO No. 5:** Toda factura expedida por el operador del Contrato debe estar soportada por una Orden de Servicio emitida por la Administración Municipal, y así proceder a su respectivo pago.

**HALLAZGO No. 6:** Elaborar por parte de la Oficina de Bienes, procedimientos para el servicio Administración y Mantenimiento de Bienes Muebles y Vehículos del Municipio.Y que sean aprobados por el Sistema de Gestión de Calidad ISOLUCION.

**HALLAZGO No.7:** Dar cumplimiento al Decreto 0296 de 2015 “Por medio del cual se ajusta el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales de los empleos de la planta de cargos de la Administración Central Municipal”.

**HALLAZGO No. 8**: La oficina de Bienes y Servicios debe enviar al Sistema de Gestión de la Calidad el formato para ser incluido como documento controlado, dicho documento debe contener fecha de vencimiento.

**OBSERVACIONES:**

Se hace necesario que el responsable del procedimiento realice el control y seguimiento a todo el proceso relacionado con la Administración y Mantenimiento de bienes muebles en especial lo referente a los **vehículos del municipio**, y dar cumplimiento a las obligaciones contenidas en el contrato No. 1503310258, suscrito entre la Secretaria de Servicios Administrativos, Secretaria de Tránsito y Transporte y la Unidad de Gestión del Riesgo con Casa López S.A., cuyo objeto es “Suministro de Llantas, incluido montaje alineación y balanceo para camionetas, automóviles y motocicletas” de la Administración Municipal. (subrayado fuera de texto)

**REUNIÓN DE CIERRE DE AUDITORÍA**

**REUNIÓN DE CIERRE DE AUDITORÍA:** El día jueves 16 de diciembre a las 2:00 PM., se llevó acabo la reunión de cierre del proceso de Auditoría en la Secretaria de Servicios Administrativos, una vez leídos los hallazgos se presentaron las siguientes objeciones por parte de los auditados:

* Para los **Riesgos No.659 Permitir la desactualización del MECI y No. 533 Pérdida de documentos custodiados en la Urna de Cristal.** Fueron aportadas durante la reunión las evidencias correspondientes a la actualización del MECI, así como el listado de asistentes a la Urna de Cristal; herramientas que permiten un adecuado seguimiento al control.
* Para los **Riesgo No. 494**: **Desactualización de la Tecnología Computacional, Riesgo No. 497**: **No respetar las normas sobre derechos de autor, 505: Inoportunidad en la atención de los requerimientos de mantenimiento correctivo y preventivo de los bienes muebles e inmuebles de la administración central, 504: No cubrir en un 100% la vigilancia a los bienes muebles e inmuebles de la Administración Central y Riesgo No. 607: Permitir la obsolescencia de los Mapas de Riesgo tanto de gestión como de corrupción** se aclara por parte de los auditados que la herramienta para ejercer los controles en Riesgo permite desplazarse en la matriz (evaluación del riesgo) así no se cuente con uno de los Items, tal es el caso de manuales y procedimientos.

La Unidad de Control Interno, una vez analizada la objeción, considera que de acuerdo a lo establecido en la Guía No. 18 de DAFP la metodología permite obtener una calificación por debajo de 100 puntos en la evaluación de los controles, es decir, cualquiera de las componentes evaluados puede quedar en 0 y no afectaría la evaluación del riesgo, sustentación que es válida para levantar el hallazgo.

Que al momento de realizar la revisión de los contratos **N°** **1504100277** se observaron informes de supervisión del contrato N° **1407150277,** en el contrato **N° 1504300330** se observaron informes de comodato de la Liga Caldense de tenis y en el **N°1507060534** estudios previos e invitación publica sin firmar y que no hacen parte del contrato. La presente observación debe ser trasladada a la Secretaria Jurídica, toda vez que es allí donde se realiza el proceso de archivo y custodia de los expedientes

**ENTREGA DEL INFORME FINAL**

El día 7 de enero de 2015, se realiza la entrega del Informe Final de Auditoria No. 017 – 2015.

**PLAN DE MEJORAMIENTO**: Producto del informe definitivo deberá adoptarse Plan de Mejoramiento, con acciones medibles que permitan solucionar las observaciones y deficiencias encontradas, para lo cual podrá adoptar recomendaciones generales presentadas, e implementar las acciones que consideren pertinentes, siempre y cuando se subsane la debilidad encontrada.

Este Plan de Mejoramiento deberá estar aprobado por el Alcalde, según formatos establecidos para tal fin, los cuales se encuentran disponibles en el aplicativo del Sistema de Gestión de Calidad “ISOLUCION”. Para efectos de Control y Seguimiento, se les recuerda que el **Plan de Mejoramiento No.17 de 2014** quedará cerrado con la valoración antes relacionada y los nuevos hallazgos encontrados, estarán sujetos de suscribirse en el nuevo Plan de Mejoramiento.

**CAPITULO III**

**INFORME RESUMEN MATRIZ DE HALLAZGOS, RECOMENDACIONES Y RIESGOS**

Se anexa matriz en dos (2) folios, para que les sirva de apoyo en la elaboración del Plan de mejoramiento. Esta matriz presenta los hallazgos evidenciados por proceso y su recomendación general.

Le corresponderá a la Secretaria de Servicios Administrativos responsable del proceso y/o servicio, establecer acciones precisas, medibles, planes de contingencia con su respectivo cronograma y responsable; en general, asegurar que la debilidad será subsanada en un periodo no mayor a seis (6) meses.

**CAPITULO IV**

**MATRIZ DE EVALUACION Y RESULTADOS**

Se anexa matriz y gráficos en dos (2) folios, resultado de la evaluación de la Gestión, la que presentó un valor de **83.2 %** sobre 100%, ubicándose en el rango de Gestión **FAVORABLE** para Secretaria de Servicios Administrativos.



Atentamente



**Grupo Auditor:**

Yenifer del Pilar Torres Rodríguez

Luz Estella Toro Osorio

Paula Andrea Vera Becerra

Myriam Leonor Gabelo Ramírez

Gloria Esperanza Restrepo Garay