

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
GERENCIA DE CONTROL INTERNO
PROCESO DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO
JULIO 12 DE 2014**

En este informe se hace un registro detallado a la fecha, del estado de cada uno de los Elementos de Control del MECI1000:2005 en la Gobernación de Antioquia; así mismo se constituye en insumo para el seguimiento durante el año en curso.

Es pertinente aclarar que con la entrada en vigencia del Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, la Gobernación de Antioquia está agotando las fases 1 o de Conocimiento y 2o de Diagnóstico para la Implementación de la Actualización del MECI 2014 de acuerdo con el siguiente cronograma

FASES MECI ACTUALIZADO	FECHAS DE IMPLEMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Fase 1. Conocimiento 1 mes	Del 21 de mayo de 2014 Al 21 de junio de 2014	Ejecutado y se complementa con sensibilización en los equipos de mejoramiento.
Fase 2. Diagnóstico 1 mes	Del 21 de junio de 2014 Al 21 de julio de 2014	Se cuenta a la fecha con la Evaluación del MECI para la vigencia 2013, la revisión por la dirección del Sistema Integrado de Gestión así como las Auditorías Internas y Externas. Y se formulará un documento final con el diagnóstico.
Fase 3. Planeación de la actualización 1 mes	Del 21 de julio de 2014 Al 21 de agosto de 2014	
Fase 4. Ejecución y Seguimiento 3 meses	Del 21 de agosto de 2014 Al 21 de noviembre de 2014	
Fase 5. Cierre 1 mes	Del 21 de noviembre de 2014 Al 21 de diciembre de 2014	

Como información nueva se registran los cambios en los siguientes Elementos de Control: 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano. 1.1.3 Estilo de Dirección. 1.2.1 Elemento: Planes y Programas. 2.2.3 Elemento: Sistemas de Información. 3.2.2 Auditoría Interna.

Subsistema de Control Estratégico

Estado actual de los Elementos de Control

1.1.1 Elemento: Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos

El documento que contiene los Principios Éticos de la entidad fue construido participativamente con el Equipo de Gobierno y Equipos de Trabajo y está documentado en el Decreto Ordenanza 2575 de octubre 14 de 2008 el Código de buen gobierno y el decreto 1855 del 1 de agosto de 2012.

En la organización se han definido y aplicado mecanismos de socialización de los valores a todos los servidores de la entidad y los particulares que ejercen funciones públicas; ellos son, curso de inducción – re inducción, WEB institucional, INTRANET, Módulo MECI del Software de Administración del Sistema Integrado de Gestión y Campañas que atienden a lo formulado en el Plan de Gobierno 2012 – 2015 “Antioquia la más Educada”.

En el Sistema Integrado de Gestión, este Elemento de Control se asocia a los Procesos, Desarrollo del Capital Humano y Gestión Ética en la Gobernación de Antioquia, PR-M6-P2-011.

En este elemento de control se identifica una debilidad consistente en la falta de operación del Comité de Ética.

1.1.2 Elemento: Desarrollo del Talento Humano

La entidad da cumplimiento a las políticas de Talento Humano orientadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Comisión Nacional del Servicio Civil, el diseño del Manual específico de funciones y competencias laborales adoptado mediante el Decreto 3015 de 2008; diseña y actualiza el Programa de Inducción y Re inducción a los Funcionarios, aplicando los programas para inducir a los nuevos servidores públicos y actualizar sobre mejoras en los procesos; igualmente se cuenta con el Programa de Bienestar y el Plan de Incentivos y se hace la Evaluación del Desempeño bajo los lineamientos establecidos en el Decreto 3021 del 5 de diciembre de 2008 y se cuenta con Acuerdos de Gestión suscritos y evaluados.

Atendiendo a lo establecido en el Programa de Bienestar se realiza la medición del clima laboral al menos una vez en los últimos 2 años, ya se realizó la medición correspondiente a la vigencia 2013 cuyo resultado general se describe a continuación

“ANÁLISIS GENERAL

El estudio se realizó con 2544 encuestas aplicadas en el Centro Administrativo Departamental y en las sub-regiones del Departamento de Antioquia.

Al revisar los resultados del estudio de Clima Organizacional realizado en la Entidad, se encontró que el puntaje obtenido en las variables contempladas estuvo por encima del 57%, indicando un porcentaje que se ubica como MEDIO ALTO, es decir que el Clima Organizacional se percibe de manera positiva por parte del personal, quedando con un total del 62%, donde la variable mejor puntuada en la encuesta fue Liderazgo, mientras que la de menor puntuación fue Participación.

RESULTADO GENERAL POR VARIABLE:

LIDERAZGO:

En términos generales la variable fue evaluada de manera positiva con un porcentaje del 66%, un puntaje que se ubica MEDIO ALTO lo que significa que en términos generales las personas se sienten a gusto con los directivos de la entidad y su estilo de dirección o de liderazgo.

MOTIVACIÓN:

Esta variable fue evaluada con un puntaje de 61% porcentaje equivalente a MEDIO en el límite MEDIO ALTO, indicador que da cuenta de que la mitad del personal percibe estrategias de motivación y retención por parte de la GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA, pero la otra mitad no lo está percibiendo tan positivamente, por tanto se debe revisar y trabajar.

RECIPROCIDAD:

Esta variable fue evaluada por los servidores a través de las encuestas, con 63% equivalente a MEDIO ALTO, encontrándose que la mayoría de los servidores perciben que hay un equilibrio entre lo que le entregan a la Gobernación desde su desempeño y lo que esta les retribuye.

PARTICIPACIÓN:

En términos generales esta variable fue evaluada en forma regular, con un puntaje de 57% equivalente a MEDIO, indicador de que no todo el personal percibe que es tenido en cuenta por los directivos para los diferentes procesos que se manejan dentro de la Entidad, siendo la variable más baja en este estudio de clima organizacional.

En términos generales el Clima Organizacional de la GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA – Centro Administrativo Departamental y Subregiones, es percibido en forma positiva por la mayoría de su personal (62%) y con tendencia a mejorar.”

En el Sistema Integrado de Gestión, este Elemento de Control se asocia al Proceso Desarrollo del Capital Humano y a los Procedimientos para la capacitación de los servidores públicos PR-M6-P2-003, para la inducción de los servidores públicos PR-M6-P2-001, para la re inducción de los servidores públicos PR-M6-P2-002, para la planeación y ejecución de los programas de bienestar PR-M6-P2-005 y para la evaluación del desempeño PR-M6-P1-06, Procedimiento para la evaluación del desempeño laboral, planes de mejoramiento individual y acuerdos de gestión, PR-M6-P1-017

Sistema de Evaluación de Desempeño

En el Sistema Integrado de Gestión se tiene diseñado e implementado un Procedimiento para la evaluación del desempeño PR-M6-P3-22, y se aplica lo establecido en el Decreto 3021 del 5 de diciembre de 2008.

Durante el período 2013-2014 se evaluó un 98.82% de los servidores de la Gobernación (carrera administrativa, provisionales y temporales). Para la vigencia 2014-2015, se han fijado compromisos a un 87.72% de los servidores sujetos de evaluación.

1.1.3 Elemento: Estilo de Dirección

El compromiso de la alta dirección para con la aplicación de las herramientas y políticas que permiten la implementación y mejora continua del MECI se expresan a través del Código del Buen Gobierno adoptado por el decreto N° 1855 del 1 de agosto de 2012, el Decreto Departamental 2257 del 13 de septiembre de 2007, la conformación y operación del Consejo del Sistema Integrado de Gestión, la Revisión por la Dirección, los Planes de Mejora, los Equipos de Mejoramiento Continuo por proceso y la rendición de cuentas a los entes de control y a la ciudadanía.

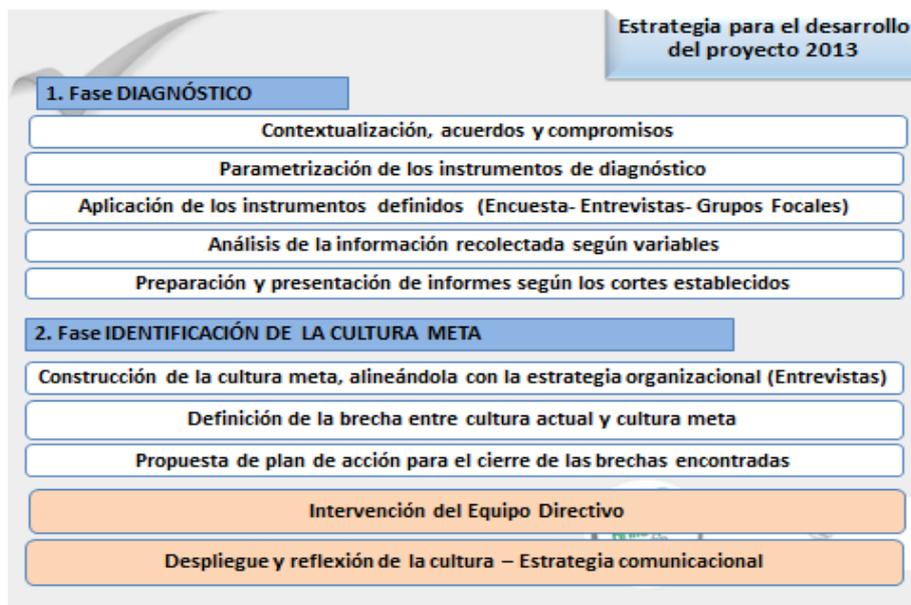
En una estrategia reciente, la entidad ha elaborado un estudio del estado actual de la cultura organizacional. El diagnóstico fue realizado según el modelo de Daniel Denison, siguiendo herramientas y metodologías propuestas por dicho modelo. En la aplicación se encontró el siguiente resultado:

La Gobernación tiene una cultura donde priman los enfoques externo y estable, así lo determina una puntuación alta en el resultado en la dimensión de Misión; la puntuación baja se presentó en Participación y Adaptabilidad.

Existen dos grupos con características y focos disimiles dentro de los elementos culturales. El primer grupo está conformado por el gobernador, los miembros del consejo de gobierno, y los directivos y asesores que lo acompañan: este grupo cuyo norte lo fija el Plan de Desarrollo, tiene un carácter temporal, una mirada más transversal, y una alta conciencia social, con una oportunidad de intervención en su estilo de liderazgo para lograr con más impacto la sinergia, colaboración, cercanía y confianza.

El segundo grupo, al que pertenecen los servidores de carrera administrativa y provisionalidad, así como los trabajadores oficiales y temporales, tiene un carácter de permanencia, con un alto sentido de pertenencia y conciencia social; con una mirada funcional y actuación de corto plazo dada por el Sistema Integrado de Gestión, la normatividad y su manual de funciones.

Es importante precisar que en la cultura no se definen aspectos como debilidades o fortalezas, ya que este implica una mirada integral que reconoce los rasgos de la cultura actual, la cual no es buena ni mala, simplemente es, sobre éste resultado se define un plan de brechas que se aplicará con mayor énfasis en los aspectos que la organización considere necesario fortalecer y apalancar para cumplir los retos institucionales.



Los resultados del diagnóstico se socializarán a todos los servidores y a partir de los resultados se diseñó un plan de intervención para el cierre de brechas de esta evaluación.

Acuerdos de Gestión suscritos y evaluados.

Durante la vigencia 2013 se evaluaron el 98,5% de los acuerdos de gestión suscritos. Para el 2014 se ha suscrito un 63% de los acuerdos de gestión con los Gerentes Públicos.

Se tienen debidamente documentados los procedimientos que respaldan tanto la evaluación de desempeño, planes de mejoramiento como acuerdos de gestión en la aplicación de Isolución y en el Listado Maestro de Documentos Internos

Se utilizan los medios de comunicación Institucional para dar a conocer la información relacionada con la gestión del empleo público (convocatorias internas), evaluación del desempeño, planes de mejoramiento y acuerdos de gestión.

Se tienen debidamente documentados los procedimientos que respaldan tanto la evaluación de desempeño, planes de mejoramiento como acuerdos de gestión en la aplicación de Isolución y en el Listado Maestro de Documentos Internos. De igual forma en la aplicación G+ se encuentran los formatos y los enlaces para el registro de la información.

1.2.1 Elemento: Planes y Programas

La entidad cuenta con documentos adoptados y divulgados que contienen Misión, Visión, objetivos institucionales e indicadores; estos documentos están representados en el Plan de Desarrollo 2012 – 2015 “Antioquia la más Educada”, diseñado en forma participativa, teniendo en cuenta los requerimientos y expectativas de la comunidad, y ajustado a los lineamientos constitucionales y legales vigentes para los programas y el presupuesto. Para la ejecución y control se cuenta con instrumentos como el Banco de Proyectos de Inversión Departamental, el Plan de Acción y el Plan Operativo Anual de Inversiones, así como el Software OMEGA que se encuentra en revisión y ajuste, de momento se ha hecho el seguimiento con los

Planes de Acción, el Plan Operativo Anual de Inversiones y la Ejecución Presupuestal en SAP, el software de administración de los procesos financieros, contables y de tesorería de la entidad.

La implementación del MECI ha mejorado los niveles de control de los procesos de Hacienda Pública y se lleva a cabo la evaluación anualizada de los controles.

En el Modelo de Operación por Procesos, el Elemento de Control “Planes y Programas” se gestiona mediante la aplicación de los siguientes procedimientos: PR-M1-P1-2 Plan de Acción, PR-M1-P1-3 Plan Operativo Anual de Inversión POAI, PR-M1-P1-4 Seguimiento y Evaluación a la Gestión del Plan de Desarrollo Departamental, PR-M1-P1-5 Gestión del Sistema de Información, PR-M1-P1-8 Formulación, Registro y Actualización de Proyectos, PR-M1-P1-10 Formulación y Aprobación del Plan de Desarrollo Departamental.

1.2.2 Elemento: Modelo de Operación por Procesos

La entidad cuenta con un modelo de operación por procesos orientado al cliente y diseñado de manera participativa con los servidores públicos de la totalidad de las áreas de la organización. Como herramienta de análisis se construyó una “Matriz Cruzada Procesos – Organismo” que facilitó entender la transversalidad de los procesos diseñados.

El Modelo diseñado y adoptado muestra las diferentes interrelaciones y cadenas de valor entre los procesos e incorpora el Ciclo PHVA en la documentación de la Caracterización de cada uno de los procesos.

Como parte integrante de la gestión de los procesos, se tiene la cultura de la revisión y mejora permanente de los procesos, procedimientos y demás documentos que conforman el modelo por parte de los Equipos de Mejoramiento, las Auditorías Internas de Calidad y de Control Interno, así como en la Revisión por la Dirección. Producto de estas revisiones y como evidencia de la mejora continua están las diferentes versiones de los documentos de cada uno de los procesos de la entidad.

El Modelo de Operación por Procesos cuenta una batería de indicadores en los procesos para realizar la medición a su gestión. Los indicadores están en permanente revisión.

Con todo lo antes descrito, el Modelo de Operación por procesos ha facilitado la planeación, la ejecución, el seguimiento y evaluación, así como el flujo de información propia de la operación del modelo y la comunicación de los resultados a la ciudadanía.

Finalmente es factible afirmar que el Modelo de Operación por Procesos implementado en la entidad es entendido y aplicado por todos los funcionarios.

El Modelo de Operación por Procesos se mantiene y se mejora.

Al Diseño, Mantenimiento y Mejora de este Elemento de Control le aportan de manera muy activa todos los procesos con sus Equipos de Mejoramiento y en especial CA-M1-P5-001 Gestión de la Mejora Continua.

El Mapa de Procesos se actualizó con la fusión de los procesos Administración del Sistema Integrado de Gestión y Mejoramiento Continuo en un nuevo proceso denominado Gestión de la Mejora Continua, el cual recoge el quehacer de los dos

anteriores y está en la categoría de los procesos estratégicos contribuyendo con esto a un Sistema Integrado de Gestión mas simple.

1.2.3 Elemento: Estructura Organizacional

La entidad cuenta con una estructura organizacional plana, la cual contribuye a la gestión por procesos, esta característica se argumenta en el hecho de que la estructura ha pasado de tener aproximadamente siete niveles jerárquicos a tres niveles con los que cuenta en la actualidad. En la estructura se tienen definidos los roles y responsabilidades tanto para el organigrama como para el Modelo de Operación por Procesos y para el Sistema Integrado de Gestión, esta y muchas otras estrategias como la conformación de los Equipos de Mejoramiento y el Consejo del Sistema Integrado de Gestión nos han permitido compatibilizar la estructura funcional compartimentada y el Modelo e Operación por Procesos.

Es de anotar que las estrategias de compatibilización de ambas estructuras se revisan y ajustan permanentemente como medida de control a los posibles problemas de compatibilidad bien sean coyunturales o estructurales de las mismas.

La Estructura Organizacional de la Gobernación de Antioquia, fue establecida en el Decreto 2575 del 14 de octubre de 2008 y se puede consultar en la WEB institucional. Se ha ajustado a las necesidades del Plan de Desarrollo 2012 – 2015 mediante la Ordenanza Número 08 del 09 de Mayo de 2013.

Se definieron los niveles de autoridad y responsabilidad y están documentados en la Matriz de Roles y Responsabilidades en el Home ISolucion, el Software de Administración del Sistema Integrado de Gestión

1.3. Elemento Administración de los Riesgos

Se avanzó en la metodología para la administración de los riesgos en los procesos y se logró evolucionar hasta obtener el mapa de riesgos institucional, partiendo de la Política de Administración de los Riesgos, creada, divulgada e implementada el pasado mes de diciembre, producto de un trabajo continuo realizado durante el año 2013; lo anterior se considera como un avance importante, toda vez que era un tema por mejorar dentro del modelo de control.

La entidad cuenta con los lineamientos de Política, procedimientos e instrumentos metodológicos para la identificación, manejo y control de los riesgos que se ajustan a la metodología expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.

En el Modelo de Operación por Procesos, la administración de los riesgos se aborda desde el Procedimiento para la Administración de los Riesgos del Proceso PR-M1-P2-S5-1 con sus anexos:

Anexo 1 clasificación de los riesgos

Anexo 2 probabilidad e impacto

FO-M1-P5-002 determinación de la probabilidad

FO-M1-P5-003 matriz de factores de riesgo vs áreas de impacto

FO-M1-P5-011 reporte de la ocurrencia de los riesgos

Los Equipos de Mejoramiento de cada proceso, en sus reuniones habituales llevan a cabo las actividades propias de la administración del riesgo. La Administración de

Riesgos igualmente va a Revisión por la Dirección. El Equipo de Mejoramiento de cada proceso revisa el contexto estratégico para determinar nuevos factores de riesgo, se cuenta con mapa de riesgos por proceso mapa de riesgos institucional y se tienen clasificados e identificados los riesgos de corrupción, atendiendo a los establecido en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012.

El Equipo de Mejoramiento del Proceso lleva a cabo la socialización de cada actividad desarrollada, en la intranet institucional y en el Software de Administración del Sistema Integrado de Gestión – SIG. Igualmente, los equipos de mejoramiento de los procesos hacen seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos identificados.

La alta dirección revisa los lineamientos con respecto al tratamiento de los riesgos, esta actividad la hace el Consejo del Sistema Integrado del SIG en la Revisión por la Dirección.

La entidad ha verificado el cumplimiento de las políticas de administración del riesgo durante la Revisión por la Dirección y desde las auditorías internas se identifican los riesgos en los procesos que afecten el cumplimiento de los objetivos de estos y de la entidad. El Proceso de Evaluación Independiente hace indagaciones preliminares para incorporar riesgos en la Programación de las Auditorías Internas.

La documentación de registro de cada una de las etapas de la Administración del Riesgo reposa en el Módulo de “Riesgos” del Software de Administración del SIG.

Subsistema de Control de Gestión

Estado actual de los Elementos de Control

2.1.1 Elemento: Políticas de Operación

En la entidad, las Políticas de Operación están definidas como circulares internas que detallan o aclaran las actividades propias de los procedimientos, este diseño se hace al interior de los Equipos de Mejoramiento durante la revisión permanente de la gestión de los procesos.

El diseño e implementación de las Políticas de Operación se controlan mediante el proceso PR-M1-P5-9 Elaboración y el Control de Documentos Internos, el cual detalla el paso a paso para la generación de documentos nuevos del sistema.

La socialización y publicación de las Políticas de Operación se hacen al interior de los Equipos de Mejoramiento y en el Módulo de Documentación del Software de Administración del SIG

2.1.2 Elemento: Procedimientos

La documentación del Modelo de Operación por Procesos está diseñada como Caracterización del Proceso, que describe el que hacer, está definido en una Plantilla Insumo - Proveedor – Actividad – Cliente – Producto, la cual esta ordenada de acuerdo con el Ciclo PHVA.

Los procedimientos describen de manera detallada y secuencial el cómo hacer, definido en actividades paso a paso en texto descriptivo de la actividad, los responsables y los respectivos registros y se constituyen en la guía operativa de cada proceso.

Su documentación se construye y mejora frecuentemente al Interior de los Equipos de Mejoramiento. La publicación se lleva a cabo como documento controlado en el Software de Administración del Sistema Integrado de Gestión. El mismo tratamiento se tiene con Formatos, Instructivos y demás documentos del sistema. La mejora continúa de los procesos, procedimientos, controles y demás documentos del sistema se evidencian en la versión actual de cada documento.

El desarrollo de las actividades de la organización se lleva a cabo conforme a lo establecido en los procesos y procedimientos del sistema, esto se corrobora en el seguimiento a la gestión de los procesos por parte de los Equipos de Mejoramiento, las Auditorías Internas de Control Interno y de Calidad, la Revisión por la Dirección y las Auditorías Externas realizadas por los entes de control así como mediante consultorías externas.

En su estado actual de desarrollo, se puede afirmar que los procedimientos con los que cuenta la entidad son suficientes y apropiados para preservar el conocimiento y buen desarrollo de las actividades que apuntan al cumplimiento de la Misión institucional.

2.1.3 Elemento: Controles

En el diseño del sistema se cuenta con varios tipos de controles entre los que se detallan las actividades de control definidas en los procedimientos y en la administración de los riesgos, a estos se les hace seguimiento en forma permanente en los Equipos de Mejoramiento, las Auditorías Internas de Control Interno y de Calidad, la Revisión por la Dirección y las Auditorías Externas realizadas por los entes de control y consultorías externas.

Los controles contribuyen a la disminución en la frecuencia de la materialización de los riesgos y en el impacto que estos puedan causar al materializarse.

2.1.4 Elemento: Indicadores

La entidad cuenta con indicadores, que le permiten realizar la evaluación de la gestión del Plan de Desarrollo 2012-2015 “Antioquia la más Educada” y con indicadores para la medición de la gestión de cada uno de los procesos.

En la etapa de diseño, así como en las sucesivas mejoras se revisa la practicidad, pertinencia, eficiencia y eficacia de los indicadores.

El seguimiento a los indicadores ha permitido medir el cumplimiento de los factores críticos de los procesos e igualmente la gestión, además la información reportada por estos ha permitido la generación de acciones preventivas, correctivas y de mejora y contribuye a la toma de decisiones en la organización.

Los Indicadores del Plan de Desarrollo se administran en el Software de Seguimiento y Evaluación del Plan de Desarrollo – OMEGA, actualmente en revisión y ajuste.

Mientras que los indicadores de los procesos se administran en el Módulo Indicadores del Software de Administración del Sistema Integrado de Gestión.

El último avance en el diseño consistió en homologar indicadores del Plan de Desarrollo vs Indicadores de los Procesos.

2.1.5 Elemento: Manual de Operación

El Manual del Sistema Integrado de Gestión es el documento "Maestro" en el cual la Gobernación de Antioquia establece la manera en la que da cumplimiento a los requerimientos establecidos en la norma técnica NTCGP 1000 y el Modelo Estándar de Control Interno - MECI 1000 y en él se inscriben la Misión, la Visión de la entidad, la Política y los Objetivos de Gestión Integral, Caracterizaciones de procesos, Procedimientos y Formatos, entre otros documentos.

El manual tiene como objetivo establecer y comunicar la estructura y composición del Sistema Integrado de Gestión implementado por la Gobernación de Antioquia, con el cual se adopta el enfoque de organización por procesos, que facilita el cumplimiento de los objetivos organizacionales, la satisfacción del cliente interno y externo y la búsqueda de la eficiencia, eficacia y efectividad de la organización.

En atención a las Políticas y Normas que regulan la Gestión del Talento Humano, se diseñó el Manual específico de funciones y competencias laborales adoptado por el Decreto 3015 del 4 de diciembre de 2008. En torno a este manual, la organización viene haciendo esfuerzos de socialización mediante la WEB corporativa y programas de implementación y socialización por los diferentes medios institucionales. Las Competencias y Funciones se administran mediante el Software G+ al que tiene acceso cada uno de los Servidores Públicos para actualización y consulta de la información propia de su cargo, igual se dispone del Software SIGEP para uso de cada servidor público.

Por ser proceso crítico en la gestión y los resultados, se han actualizado recientemente los siguientes documentos: Manual de Contratación Pública y Manual de Supervisión e Interventoría

Los manuales son de fácil acceso para todos los servidores de la entidad, son utilizados como herramienta de consulta en forma permanente, se actualizan cuando se presentan cambios en la operación de la entidad y en las normas que la regulan. Se puede afirmar que las actuaciones de la entidad cumplen con las directrices establecidas en los Manuales. En caso contrario, las Auditorías Internas de Control Interno, las Verificaciones de Acción Inmediata y los Seguimientos generan las alertas que sean pertinentes.

2.2.1 Elemento: Información Primaria

La entidad cuenta con una Gerencia de Atención a la Ciudadanía que ha sido creada para fortalecer este servicio de vital importancia en el contacto directo con el usuario natural de la Gobernación de Antioquia.

Esta Gerencia opera un proceso que se identifica con el mismo nombre, así como con un procedimiento para la Atención Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, el cual se opera por parte de la Gerencia de Atención al Ciudadano.

El Proceso de Atención a la Ciudadanía tiene por objetivo: “Garantizar calidad en la atención, oportunidad y la capacidad de respuesta a la ciudadanía, mediante la definición e implementación de políticas de servicio y protocolos de atención, a través de los canales telefónico, virtual y presencial, para atender la demanda de los clientes-ciudadanos de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, verificando la percepción de la satisfacción ciudadana; en el marco del alcance misional de la Gobernación de Antioquia”.

Entre los Mecanismos para la mejora de la atención al ciudadano ahora implementados se tienen: La Creación de la Gerencia de Atención a la Ciudadanía, la certificación en competencias en atención al ciudadano; a la fecha se han certificado 875 servidores públicos y se proyecta iniciar un nuevo ciclo con 70 servidores para la vigencia 2014, además se cuenta con la línea de atención al ciudadano, el inicio de la adecuación del espacio físico del punto de atención al ciudadano y el acompañamiento a las intervenciones realizadas a puntos de atención al ciudadano.

El procesamiento de la información recibida de la ciudadanía y partes interesadas se utiliza para obtener información sobre necesidades y prioridades para la mejora en la prestación del servicio.

La información primaria de la organización se identifica y documenta en la caracterización de cada uno de los procesos del Modelo de Operación por Procesos, el Listado Maestro de Documentos Externos, el listado de fuentes de información primaria y el Anuario Estadístico de Antioquia.

La información suministrada por las fuentes externas como comunidad, proveedores, organismos de control, organismos generadores de políticas o normas de operación, organismos de cooperación o de financiación y otras entidades de naturaleza pública o privada o multilateral es utilizada como insumo para el desarrollo de los procesos y se documenta en la caracterización de los mismos.

Los procedimientos de consulta pública son abiertos, se pueden consultar en forma electrónica vía WEB o impresa en las instalaciones del Centro Administrativo Departamental y ofrecen igualdad de acceso para todos los interesados o afectados.

En el Modelo de Operación por Procesos, los procedimientos que contribuyen al control de este elemento son: PR-M2-P4-4 Promoción y Consolidación de la Organización y la Participación Ciudadana y PR-M1-P4-1 Atención de las Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias- PQRS.

2.2.2 Elemento: Información Secundaria

La Gobernación de Antioquia cuenta con mecanismos para la administración de la información que se origina y procesa en su interior, en el Modelo de Operación por Procesos se cuenta con procedimientos para la administración y control de registros con un nivel óptimo de implementación. Igualmente, los procesos del área de Hacienda Pública tienen un óptimo nivel de control en virtud del Software SAP con el cual se administra y controla la información financiera

En cuanto a Las tablas de retención documental y en atención a lo dispuesto en la Ley 594 de 2000, la Entidad ajustó y actualizó las Tablas de Retención Documental durante la vigencia 2013 con la aprobación por parte del Comité de Gestión Documental y en la actualidad se continua con la implementación.

La información proveniente de las fuentes internas como manuales, informes, actas y actos administrativos es utilizada como insumo para el desarrollo de los procesos, están documentadas en sus respectivas caracterizaciones y se administran y controlan mediante el Software de Administración del SIG.

La entidad se viene modernizando mediante la adopción de tecnología para la administración de la documentación registrada como correspondencia mediante el Software de Administración Documental Mercurio, el cual cuenta con controles de volúmenes de trabajo, flujo de documentación y trazabilidad de la misma entre otros.

2.2.3 Elemento: Sistemas de Información

La entidad cuenta con mecanismos organizados o sistematizados para la captura, procesamiento, administración, control y distribución de la información.

Sistema de Información SAP para los procesos Financiera Contable, Contractual y Administración de las Rentas; un Sistema de Información Catastral, Sistemas de Información de los sectores Salud y Educación, el Sistema de Seguimiento y Monitoreo y Evaluación del Plan de Desarrollo - OMEGA, Sistemas de Información Geográfico y en desarrollo para áreas misionales en Participación, Minas, Medio Ambiente, Agricultura. Además se cuenta con el Sistema de Información Mercurio para la Gestión Documental, Kactus y G+ para la Gestión del Talento Humano, la INTRANET Corporativa y el Lotus Notes para la información y las comunicaciones virtuales y la administración del tiempo, el Software ISolución V3 Profesional para la Administración del Sistema Integrado de Gestión y la WEB Institucional www.antioquia.gov.co

A los sistemas de información se les hace mantenimiento y desarrollos nuevos en la medida en que los procesos mismos evolucionan como producto de la mejora continua. Como producto de las nuevas normas de contratación administrativa y de monitoreo de estos procedimientos se vienen haciendo nuevos diseños en SAP para el control de la etapa precontractual.

La organización, por gestión de la Dirección de Desarrollo Informático viene actualizando estaciones de trabajo, ha mejorado ostensiblemente su servicio de Help Desk y Soporte Técnico, viene haciendo ajustes para el mejoramiento de la red corporativa y ha ampliado la capacidad de servidores, igualmente viene dotando a los Equipos de Mejoramiento y Comités Gerenciales con la tecnología necesaria para contribuir a la eficacia de las reuniones de trabajo.

La organización cuenta con políticas claras de respaldo de la información que reposa en medios electrónicos.

Eventualmente se verifica la calidad de la información mediante procedimientos de auditoría y se hace permanente validación de la misma como parte de la autogestión y el autocontrol de los procesos.

Se puede afirmar que en la actualidad la tecnología adoptada garantiza la integridad de la información de los procesos críticos, en especial los de la Hacienda Pública.

Los sistemas de información utilizados facilitan la generación de información y su presentación de manera clara y comprensible en medio WEB para consulta y utilización por parte de la ciudadanía y partes interesadas.

El Proceso de Planeación y Administración de las Tecnología Información replantea su plan para el abordaje del tema de la TI en la organización.

Fortalece el seguimiento a las actividades del plan

Crea el Comité de Seguridad de la Información e inicia su operación.

Incorpora el Rol del Oficial de Seguridad

Adopta un nuevo enfoque en materia de seguridad consistente en el abordaje de la Seguridad de la Información con un alcance inicial definido para el mismo proceso.

Replantea la metodología para el análisis de vulnerabilidades de los sistemas de información y la red corporativa.

Para obtener eficiencia y control se estudia la adopción de un sistema de correo en la nube.

Se diseña e implementa la siguiente documentación

Manual de Protección de la Información

Metodología para el Inventario de Activos de Información

Política de Seguridad de la Información - Servidores y Contratistas

Política de Seguridad de la Información - Servidores del Área de TI

Se crea el Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información

2.3.1 Elemento Comunicación Organizacional

La Gobernación de Antioquia cuenta con una Política de Comunicación Organizacional documentada en el Código de Buen Gobierno, y tiene definida su Estrategia de Comunicación Organizacional.

Están definidos claramente los canales de comunicación entre la dirección de la entidad y los demás servidores y se han fortalecido en medios virtuales, la Oficina de Comunicaciones cuenta con los mecanismos de seguimiento y evaluación al funcionamiento de los canales de comunicación internos, revisa el plan de comunicación y de ser necesario se efectúan los ajustes pertinentes.

2.3.2 Elemento: Comunicación Informativa

En desarrollo de las políticas de Democracia Participativa y la Transparencia en la Gestión, la entidad ha identificado la información institucional obligatoria, de acuerdo a su función administrativa y está documentada en las caracterizaciones de los procesos.

Se publica en la WEB institucional la información sobre el Plan de Desarrollo identificando líneas estratégicas, los programas, proyectos, objetivos, metas y recursos financieros presupuestados. Igualmente se divulgan los indicadores definidos por la entidad para evaluar su gestión. Este mismo medio permite a la ciudadanía y organizaciones sociales tienen acceso a información sobre los procedimientos de vinculación del recurso humano.

Se dispone de información sobre leyes, decretos, actos administrativos o documentos de interés general para el ciudadano y partes interesadas en la WEB institucional.

Los formularios oficiales para trámites, publicados a través la WEB se encuentran en un buen nivel de actualización.

Se lleva a cabo la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía a través medios masivos tales como: Pagina Web, Teleantioquia, Redes Sociales, Periódicos, y eventos subregionales con los que se busca la máxima cobertura y retroalimentación por parte del ciudadano.

La entidad implementa estrategias de acompañamiento, comunicación y difusión para motivar la participación de organizaciones sociales, de usuarios y grupos de interés en el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía

2.3.3 Elemento: Medios de Comunicación

La entidad cuenta con un Proceso Comunicación Pública, CA-M1-P3-001 cuyo objetivo es “Divulgar los avances y toda la información concerniente a la gestión institucional, el plan de desarrollo y el desarrollo organizacional a los grupos de interés de manera oportuna, concisa y clara, mediante la implementación de estrategias de comunicación y difusión”.

Para el logro de este objetivo, el proceso cuenta con los siguientes procedimientos: PR-M1-P3-3 Establecer y Mantener Contacto con los Medios de Comunicación, PR-M1-P3-10 Realización de Campañas y programas de Comunicación Organizacional, PR-M1-P3-17 Producción audiovisual de contenidos de la Administración Departamental, PR-M1-P3-20 Generación y realización de estrategias o campañas publicitarias de la administración departamental, PR-M1-P3-19 Gestión Administrativa para el proceso de Comunicación Pública, PR-M1-P3-15 Comunicaciones Corporativas Gobernación de Antioquia, Metodología para reuniones y eventos Y PR-M1-P3-16 Administrar la información e interacción del sitio web y las redes sociales de la Gobernación

Como medios tecnológicos, cuenta con WEB institucional y programas de televisión en el canal regional.



Subsistema de Control de Evaluación

Estado actual de los Elementos de Control

3.1.1 Elemento Autoevaluación del Control

La Gobernación de Antioquia lleva a cabo actividades de autoevaluación a los procesos con el fin de determinar la efectividad del Sistema de Control Interno y definir oportunidades de mejora; ya se ha instalado como práctica de trabajo habitual la reunión de equipos de mejoramiento que autoevalúan la gestión de sus respectivos procesos haciendo seguimiento y mejora a las caracterizaciones, procedimientos, formatos, indicadores, riesgos, controles en los riesgos definiendo acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando resulte pertinente, como evidencia de la evolución de los documentos del sistema de control están las versiones de los documentos de los procesos.

En el ejercicio anual de evaluación del Sistema de Control Interno, está claramente definida la etapa de autoevaluación, que lleva a cabo el Responsable de la Dirección para la Implementación con el acompañamiento de los responsables de los Componentes del MECI 1000 o incluso de Elementos de Control cuando la circunstancia lo amerita.

El Representante de la Dirección para la Implementación igualmente lleva a cabo la Revisión por la Dirección al Sistema Integrado de Gestión de manera integral, cuya parte operativa levantan los Equipos de Mejoramiento autoevaluando uno a uno los controles del SIG.

La evidencia de la autoevaluación reposa en las Actas de los Equipos de Mejoramiento, en las sucesivas versiones de los documentos del SIG, en las Encuestas de Autoevaluación anual del MECI 1000 y en los Informes de la Revisión por la Dirección que reposan en ISOLucion, el Software de Administración del SIG

3.1.2 Elemento autoevaluación de Gestión

La entidad realiza el seguimiento a la gestión evaluando el avance de los indicadores del Plan de Desarrollo 2012 – 2015 “Antioquia la más Educada” y comunica los resultados en la WEB Institucional, medios masivos y la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.

Como producto de la evaluación se hacen los ajustes pertinentes, a la planeación y presupuestarían en procura de mejores estrategias o acciones para el cumplimiento de las metas inscritas en el plan.

El seguimiento a los avances de la gestión se ha llevado a una frecuencia semanal mediante el denominado “Informe Semanal para el Sr. Gobernador”.

En el Consejo de Gobierno y con una frecuencia semanal se hace seguimiento a aspectos relevantes de la gestión

Se hace seguimiento al Plan de Desarrollo con una frecuencia cuatrimestral

Todo lo concerniente a la Planeación está regulado por el Proceso Planeación del Desarrollo.

Los Equipos de Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión se han convertido en un elemento dinamizador que también contribuye a la autoevaluación de la gestión.

3.2.1 Elemento: Evaluación del Sistema de Control Interno

La Gobernación de Antioquia, por medio de su Gerencia de Control Interno lleva a cabo la Evaluación del Sistema de Control Interno para determinar su efectividad bajo las Directrices Metodológicas definidas por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno para los Entes Territoriales y el Departamento Administrativo de la Función Pública. Los resultados del Informe Ejecutivo Anual fueron presentados a la Alta Dirección y a los organismos de control fiscal, político y de consultoría que lo han requerido, así como al Sector de Financiero (Entidades Bancarias y Analistas de Riesgo Financiero y de Crédito) cuando estas lo solicitan, normalmente por intermedio de la Secretaría de Hacienda. La ejecución de la evaluación se controla mediante el Procedimiento Evaluación al Sistema de Control Interno PR-M9-P1-02 y el Cronograma Anual para la Evaluación del Sistema de Control Interno.

A su vez viene realizando el Informe Pormenorizado de Control Interno según lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 y viene tomando acciones para incorporarlo metodológicamente de forma que se convierta en insumo para la mejora y para la evaluación anual del MECI 1000.

3.2.2 Elemento: Auditoría Interna

La entidad cuenta con un Programa Anual de Auditoría aprobado, el cual se construye atendiendo a las auditorías obligatorias por ley, a las requeridas en áreas críticas de la Gobernación de Antioquia así como las auditorías de calidad exigidas por la norma NTCGP 1000.

El Programa Anual de Auditoría se aprueba por la Alta Dirección en el Consejo del Sistema Integrado de Gestión. La ejecución del Programa Anual de Auditoría se monitorea mediante la evaluación del Indicador de Cumplimiento del Programa Anual de Auditoría.

La ejecución de las auditorías del Programa se regula por el Procedimiento Auditorías Internas PR-M9-P1-04, recientemente mejorado.

A la fecha se han ejecutado 37 Auditorías Internas de las 59 inscritas en el Programa Anual de Auditoría Internas 2014 y 3 Acciones de Verificación Inmediata.

Producto de las auditorías, los procesos toman las acciones preventivas, correctivas y de mejora a las cuales se les hace el respectivo seguimiento desde la auditoría interna.

Para el mes de enero de 2014 se publicaron las estrategias de lucha contra la corrupción dando continuidad a las Acciones de Verificación Inmediata y a las Auditorías Ciudadanas como mecanismos que permiten hacer visible el uso de los recursos públicos y su cuidado por parte de la entidad y la ciudadanía.

En abril se hace seguimiento a las estrategias con actualización y seguimiento a los riesgos de corrupción, estrategias anti trámites y de servicio al ciudadano, rendición de cuentas y se publican los avances en la página WEB.

A la fecha se ha mejorado la documentación del proceso Evaluación Independiente así:

Se actualizó el procedimiento para las Auditorías Internas con sus documentos de referencia y anexos.

Se creó un nuevo procedimiento para la Acción de Verificación Inmediata con sus documentos de referencia y anexos.

Se creó un nuevo instructivo para la evaluación del MECI con sus documentos de referencia y anexos. El estado del documento está en borrador.

Se están definiendo los ajustes necesarios a la caracterización del proceso de forma tal que recoja los nuevos diseños de los procedimientos y demás documentación.

3.3.1 Elemento Plan De Mejoramiento Institucional

Se ha diseñado el Plan de Mejoramiento Institucional incorporando las recomendaciones de mejora producto de las auditorías realizadas por los órganos de control externo e interno, temas relativos a los procesos de Hacienda Pública y Gestión Documental, entre otras. El Plan es administrado por el proceso de Gestión de la Mejora Continua.

3.3.2. Elemento: Plan de Mejoramiento por Procesos

Este Elemento de Control se regula mediante PR-M1-P5-7 Formulación, Ejecución, Seguimiento Y Ajuste Del Plan De Mejoramiento Institucional, el PR-M1-P5-8 Mejora Continua de la Eficacia, Eficiencia y Efectividad del Sistema Integrado de Gestión y el PR-M1-P5-6 Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

En la Gobernación ya es práctica habitual de trabajo la mejora de los procesos mediante la operación de estos procedimientos en respuesta a hallazgos producto de la Auditoría Interna, la Auditoría Externa y la Autoevaluación de los Procesos.

Estos procedimientos están parametrizados en el Módulo de Mejoramiento Continuo del Software de Administración del SIG.

3.3.3. Elemento: Plan de Mejoramiento Individual

El Plan de Mejoramiento Individual es parte integrante de la Evaluación del Desempeño de los Servidores Públicos la cual se regula mediante el PR-M6-P3-22 Evaluación del Desempeño Laboral, Planes de Mejoramiento Individual y Acuerdos de Gestión. La ejecución de este procedimiento se viene cumpliendo atendiendo a las normas vigentes para el desarrollo del Talento Humano.

Estado General del Sistema de Control Interno

El Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades del Estado Colombiano - MECI 1000:2005, se ha implementado articulado al Sistema Integrado de Gestión y se viene desarrollando en la Gobernación de Antioquia, siguiendo los criterios de las normas constitucionales y legales vigentes, así como los lineamientos emitidos por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno para los Entes Territoriales y el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.

En la organización se adoptan planes de mejoramiento para subsanar los resultados producto de las Auditorías realizadas por la Gerencia de Control Interno, la Contraloría General de Antioquia, la Contraloría General de la República, el ICONTEC y eventualmente otro tipo de auditorías externas.

Al Modelo de Control se Incorporan las directrices establecidas en los nuevos desarrollos legales como es el caso de la Ley 1474 de 2011. En virtud de esta nueva norma y de políticas institucionales se han fortalecido prácticas de seguimiento a la Contratación Administrativa, se cuenta con la Verificación de Acción Inmediata como instrumento de respuesta rápida frente a posibles hechos de corrupción y se han implementado mapas de riesgos previsibles en la Contratación Administrativa, Atención al Ciudadano y Gestión de Trámites. De igual forma la organización viene haciendo esfuerzos en el rediseño de los procedimientos críticos como el de la Contratación Administrativa y mejoras tecnológicas en los procesos de Hacienda Pública entre otros en procura de elevar los niveles de control.

En la evaluación correspondiente a la vigencia 2013 se obtienen los siguientes resultados para la Gobernación de Antioquia.

Los siguientes resultados responden al análisis de madurez del Sistema de Control Interno, los cuales no son comparables con los resultados de la vigencia 2012 y anteriores por responder a una metodología y niveles de valoración diferentes.

FACTOR	PUNTAJE	NIVEL	Por favor consultar el instructivo para la interpretación de las calificaciones por componente, las cuales explican las acciones de mejora para cada uno. Ir Instructivo
ENTORNO DE CONTROL	4,75	AVANZADO	
INFORMACION Y COMUNICACION	4,94	AVANZADO	
ACTIVIDADES DE CONTROL	4,67	SATISFACTORIO	
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	5	AVANZADO	
SEGUIMIENTO	4,83	AVANZADO	

INDICADOR DE MADUREZ MECI	95,95%	AVANZADO
---------------------------	--------	----------

FASE	VALOR
INICIAL: Evaluar el avance del sistema de control interno de las Entidades mediante la determinación de niveles de madurez, basados en la estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI, que permitan establecer acciones de mejora con el fin de fortalecer el Control Interno.	0 - 10
BÁSICO: El modelo de control interno se cumple de manera primaria. La entidad cumple las funciones que la ley le exige, pero no tiene en cuenta la voz de la ciudadanía ni de sus servidores. Los datos de seguimiento y revisión del modelo son mínimos.	11 - 35
INTERMEDIO: El modelo de control interno se cumple, pero con deficiencias en cuanto a la documentación o a la continuidad y sistemática de su cumplimiento, o tiene una fidelidad deficiente con las actividades realmente realizadas. Se deberán solucionar las deficiencias urgentemente, para que el sistema sea eficaz.	36 - 65
SATISFACTORIO: El modelo de control interno se cumple, se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de datos. Existen tendencia a mantener la mejora en los procesos. La entidad ha identificado los riesgos para la mayoría de sus procesos, pero no realiza una adecuada administración del riesgo	66 - 90
AVANZADO: Se gestiona de acuerdo con el modelo MECI1000:2005, y son ejemplo para otras entidades del sector. El nivel de satisfacción de las partes interesadas se mide continuamente y se toman decisiones a partir del seguimiento y revisiones que se le hacen a los procesos y servidores. Se mide la eficacia y la eficiencia de las actividades y se mejora continuamente para optimizarla. La administración de los riesgos es eficiente y mantiene a la entidad cubierta ante amenazas.	91 - 100



Diligenciado por	Gustavo Adolfo Delgado R.	Fecha:	12/07/2014
Revisado por:	Jorge Enrique Cañas G.	Fecha:	12/07/2014
Aprobado por:	Claudia Jannet Salazar A.	Fecha:	12/07/2014