



MEMORANDO N°

2015030343

Código: 200.08.04

26 FEB 2015

PARA: Dr. Luis Alonso Echavarria Arango
Gerente

DE: María Elena Naranjo Cardona
Directora Control Interno

ASUNTO: INFORME EJECUTIVO ANUAL DEL MODELO ESTANDAR
DE CONTROL INTERNO – MECI - VIGENCIA 2014

Cumpliendo con la presentación de los diferentes informes que debe realizar la Dirección de Control Interno de la Entidad para la vigencia 2015, y de conformidad con lo ordenado en la Ley 87 de 1993, Decretos Reglamentarios y Circulares emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, Circular Externa 100-01-2015 y el Decreto 943 de 2014, mediante el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI, me permito anexar el INFORME EJECUTIVO ANUAL DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI, correspondiente a la vigencia 2014, el cual fue diligenciado en la Plataforma del DAFFP, desde el pasado 23 de Febrero a las 2:14pm, otorgando el radicado N°1312, el cual se adjunta.

Cordialmente,

MARÍA ELENA NARANJO CARDONA
Directora de Control Interno

Copia: Vía correo electrónico a Miembros de la Junta Directiva, del Comité de Auditoría y al Ingeniero Carlos Andrés Álvarez C., para publicar en la página web de la Entidad.

Proyectó, elaboró y revisó: M. Naranjo



Palacio de la Cultura "Rafael Uribe Uribe".
Carrera 51 No. 52 – 03. Planta baja Tel: 5403480 - Fax:
2830867
pensionesantioquia@pensionesantioquia.gov.co
www.pensionesantioquia.gov.co - Medellín - Colombia
Medellín - Colombia Código Postal 050010



Pensiones de Antioquia

INFORME EJECUTIVO ANUAL DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO – MECI · VIGENCIA 2014

Directora de Control Interno: María Elena Naranjo Cardona

Fecha de presentación: Febrero de 2015



Palacio de la Cultura "Rafael Uribe Uribe".
Carrera 51 No. 52 - 03. Planta baja Tel: 5403480 - Fax:
2930887
penseantioquia@pensionesantioquia.gov.co - Medellín - Colombia
Medellín - Colombia Código Postal 050010



INFORME EJECUTIVO ANUAL DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECI - VIGENCIA 2014

Radicado N°1312 del 23/02/2015

Subsistema de Control Estratégico

COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

Elementos de Control

Acuerdos compromisos o protocolos éticos.

El Código de Ética y Buen Gobierno fue adoptado mediante Resolución N°2014030275 del 27 de Mayo de 2014 y modificado mediante Resolución N° 2014030318 del 11 de Junio de 2014, fue socializado a todo el personal mediante Circulares N°011 y 012 del mes de Junio de 2014, así mismo se hizo una socialización de este documento el día en que se hizo la celebración del Servidor Público. También se realizó el 16 de Junio de 2014 una capacitación a los Servidores Públicos de Pensiones de Antioquia sobre el Código de Ética y Buen Gobierno y el Protocolo de Fraude.

Así mismo, se tiene conformado el Comité de Ética, el cual se ha encargado de realizar actividades de difusión de los valores de la Entidad, tales como:

- ✓ Inclusión en todos los computadores de todos los servidores de la Entidad, de la Misión y la Visión.
- ✓ Se creó un correo electrónico para el Comité de Ética, denominado Comiteetica@pensioneantioquia.gov.co.
- ✓ Se hizo entrega física, a los Servidores Públicos de la Entidad, de la Misión y la Visión, de un mus con los valores de la Entidad.
- ✓ Se realizó una encuesta sobre la misión, visión y valores de la Entidad a los Empleados Públicos de Pensiones de Antioquia.



Palacio de la Cultura "Rafael Uribe Uribe".
Carrera 51 No. 52 - 03. Planta baja Tel: 5403460 - Fax:
2330867
pensioneantioquia@pensioneantioquia.gov.co
www.pensioneantioquia.gov.co - Medellín - Colombia
Medellín - Colombia Código Postal 050010



- ✓ Mediante Circular 022 del 10 de octubre de 2014, se hizo entrega a los Servidores Públicos de Pensiones de Antioquia del Manual del servidor Público, en CD.
- ✓ Durante el mes de Diciembre, se entregó a los Servidores Públicos de la Entidad de una caja y una Planta con los valores de la Entidad y como símbolo de los valores Institucionales también se adquirieron cuatro pendones de difusión de los valores, misión y visión, los cuales se colocaron en sitios estratégicos de la Entidad.

Desarrollo del Talento Humano.

- ✓ La Entidad cuenta con un manual de funciones y competencias laborales, adoptado mediante acuerdo de Junta Directiva N°008 de 2006 y modificado mediante el Acuerdo 001 del 27 de Enero de 2010.
- ✓ Se dio cumplimiento al Programa de Bienestar Social, a través del cual se realizaron varias actividades, y celebración de fechas especiales como: Día del Servidor Público, novenas navideñas, cumpleaños, fiesta de fin de año en la cual cada servidor pudo asistir acompañado de tres miembros de su grupo familiar.
- ✓ Se brindaron capacitaciones a los funcionarios de carrera administrativa, provisionales y de libre nombramiento y remoción, que estuvieran acorde con sus funciones, de tal manera que redundaran en beneficio de la labor desempeñada por cada uno de ellos dentro de la Entidad.
- ✓ Se llevaron a cabo las evaluaciones de desempeño a todos los funcionarios de carrera administrativa, provisionales y de libre nombramiento y remoción – no directivos; se suscribieron Acuerdos de Gestión con los directivos, evidenciando que todos obtuvieron una calificación satisfactoria o superior.
- ✓ En el mes de Diciembre de 2014, se realizó por parte de la ARL COLMENA, la medición del Clima Organizacional 2012 a 2014, arrojando un resultado de 80,3%, correspondiente a una calificación ALTO – MUY FAVORABLE, frente a la calificación obtenida en el año 2012, que fue de 47%.





- ✓ En reunión de Junta Directiva del pasado 16 de Diciembre de 2014, se aprobó por parte dicho órgano, el estudio realizado a la actual estructura de Pensiones de Antioquia, durante el año 2015, se realizarán los ajustes respectivos.

Estilo de Dirección:

En atención al Decreto 943 de 2014 (Actualización MECI), mediante Resolución N° 2014030723 del 14 de Noviembre de 2014, se conformó el Equipo MECI, y conjuntamente con el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, se tratan los temas relacionados con las directrices gerenciales para la implementación del MECI, se analizan, y se asignan las tareas pertinentes para lograr el mejoramiento continuo de cada área.

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:

Elementos de Control

Planes, Programas y Proyectos:

Si bien por su tamaño y objeto social, la Entidad no cuenta con un área específica para fortalecer la planeación, ejecución y evaluación de los programas, estos si se llevan a cabo a través de la Dirección Administrativa y Financiera, quien hace sus veces y se cuenta con una Misión, Visión y Objetivos Institucionales adoptados y divulgados a través del software de Mejoramiso de la Entidad, en el módulo de Estrategia Corporativa. En dicho software a través del Módulo de Indicadores, se tienen fichas de indicadores que permiten medir el avance de la planeación, así como hacer el seguimiento y evaluación al proceso de Atención al Afiliado y Pensionado, a los informes de las PQRS, presentar reportes a entes externos, respuesta oportuna a los requerimientos de los diferentes órganos de control, lo cual es verificado cada mes por parte de la Dirección de Control Interno.

Modelo de Operación por Procesos:

A través del software de Mejoramiso, en el módulo Mapeo y Caracterización, se

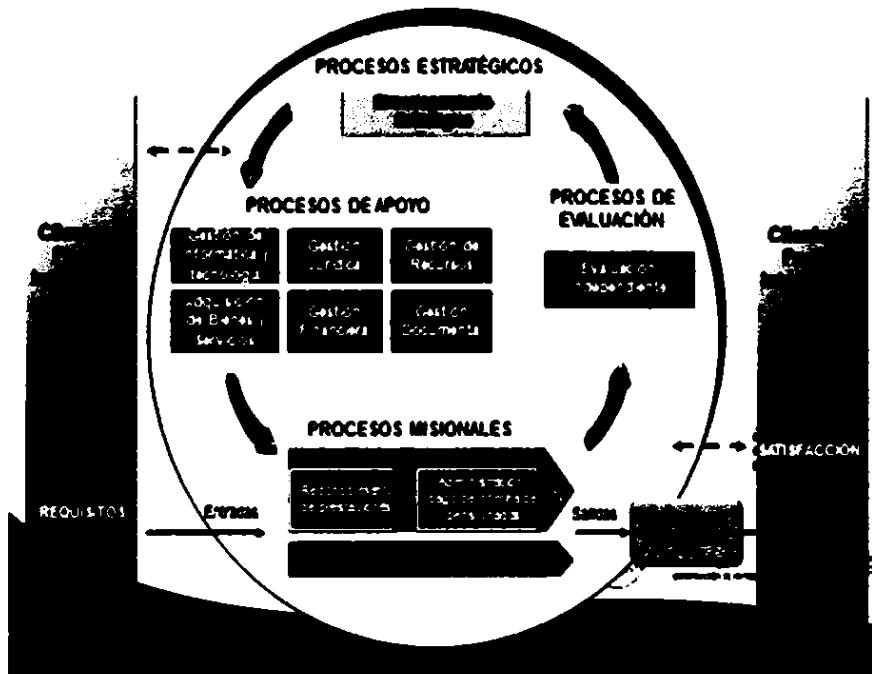


Palacio de la Cultura "Rafael Uribe Uribe".
Carrera 51 No. 52 - 03. Planta baja Tel: 5403460 - Fax:
2830867
pensantioquia@pensionesantioquia.gov.co
www.pensionesantioquia.gov.co - Medellín - Colombia
Medellín - Colombia Código Postal 050010



puede observar las capacitaciones que se han brindado a todos los funcionarios de la Entidad sobre la caracterización de los procesos y el Mapa de Procesos de la Entidad, así como también la divulgación y las revisiones y ajustes realizados a los procesos.

MAPA DE PROCESOS PENSIONES DE ANTIOQUIA



Procesos Estratégicos

Son aquellos que orientan, evalúan y hacen seguimiento a la gestión de la Entidad, incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación y aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios.

Procesos Misionales

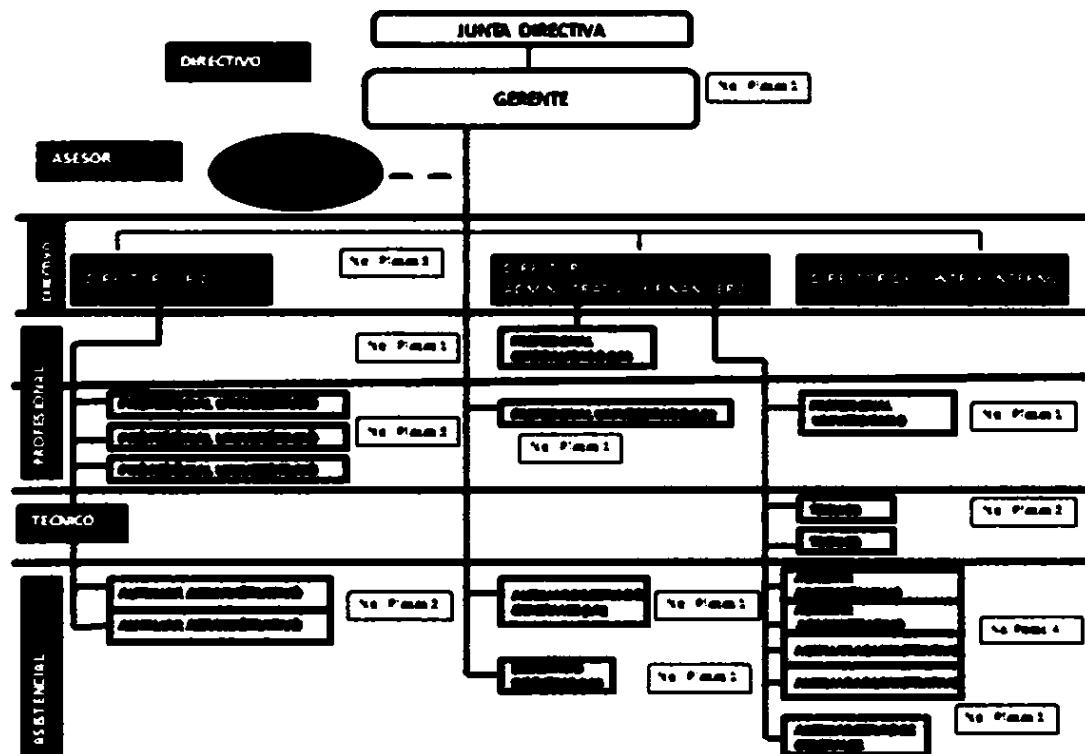
Contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos de la organización; su objetivo fundamental es entregar los productos o servicios que el cliente o usuario





requiere para satisfacer sus necesidades. Por lo tanto son los procesos claves que permiten una prestación de servicios integral al usuario y su familia.

Estructura Organizacional:



Se encuentra en proceso de actualización y ajuste, de acuerdo con el resultado del estudio técnico de modernización administrativa, de conformidad con la normatividad de empleo público, aprobado por la Junta Directiva el 16 de Diciembre de 2014, mediante Acuerdo N°2014030016 del 22 de Diciembre de 2014.

Por parte de la Gerencia, se realizan reuniones con todo el personal para informar sobre los avances obtenidos por la Entidad, de las cuales existen las listas de asistencia a las mismas.





PROCESOS DE APOYO

Se refiere al soporte para el buen funcionamiento y operación de los procesos estratégicos y misionales de la Entidad.

COMPONENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO:

La Entidad cuenta con el mapa de riesgos para cada uno de los procesos de acuerdo a la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública y a la norma ISO 9001:2008. Desde la Alta Dirección se definió el Manual de Administración del Riesgo, donde se incluye la metodología a utilizar para su desarrollo, se puede consultar en el software de Mejoramiso – Módulo Gestión del Riesgo.

Dificultades

Aún no se ha formalizado mediante el Acto Administrativo respectivo el Programa de Inducción y Reinducción, culminado la actualización y documentación de la información que hace parte del Desarrollo del Talento Humano.

El plan de capacitación para la vigencia 2014 presenta bajo nivel de ejecución.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

Avances

COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

Elementos de Control

Políticas de Operación

A través del Software de Mejoramiso – Módulo Mapeo y Caracterización, se cuenta con el documento que contiene las políticas de Operación, la cual ha sido





divulgada a todos los funcionarios de la Entidad, tal como se observa en las listas de asistencia a capacitaciones y difusiones, así como a través de los correos remitidos por medio de Mejoramiso.

Se cuenta con un funcionario de Libre Nombramiento y Remoción que hace las veces de Gestor del Proceso Atención al Afiliado y Pensionado, a través del cual se atienden las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) y se aplican las encuestas de satisfacción por cada servicio.

Controles

En la actualidad los procedimientos cuentan en su mayoría con sus respectivos puntos de control, sobre los cuales se pretenden desarrollar Acciones Correctivas y/o Preventivas para evitar, mitigar o contrarrestar los riesgos.

Procedimientos

Se realizó una Evaluación al Cliente Interno en los años 2013 y 2014, se tiene cronograma de reuniones periódicas a través de las diferentes Direcciones y se continúa con la tarea de actualizar los procedimientos asociados a cada proceso de acuerdo a la normatividad vigente y a los servicios que actualmente presta la entidad.

Indicadores

La entidad cuenta con fichas de indicadores donde se registra y hace seguimiento a la gestión a través de Mejoramiso - Módulo Indicadores. Análisis de la medición de indicadores. También se tienen cuadros de control para seguimiento a los indicadores clave de los procesos.

Se realiza seguimiento y control a los indicadores por medio de auditorías internas, de seguimiento a los procedimientos por cada una de las Direcciones y a través de los gestores de cada proceso.

COMPONENTE DE INFORMACIÓN



Palacio de la Cultura "Rafael Uribe Uribe".
Carrera 51 No. 52 - 03. Planta baja. Tel: 5403460 - Fax: 2330867
pnaeantioquia@pensionesantioquia.gov.co
www.pensionesantioquia.gov.co - Medellín - Colombia
Medellín - Colombia Código Postal 050010



Elementos de Control

Información Primaria

Si bien la Entidad por su tamaño no cuenta con una Oficina de Atención e Información al Usuario, éste tema si hace parte del proceso Atención al Afiliado y Pensionado, el cual está documentado con el fin de responder a sus necesidades específicas, integrando diferentes grupos de interés como lo son: el Afiliado y Pensionado, el servidor público y su familia y/o acompañantes, Comunidad en general, Instituciones estatales.

La comunidad en general cuenta con un correo electrónico a través del cual puede contactarse con la Entidad, de manera permanente para expresar sus peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones. La Entidad analiza la información y da respuesta al usuario oportunamente.

Actualmente, el gestor del Proceso de Atención al Afiliado y Pensionado, está realizando jornadas de acercamiento con los usuarios vía correo electrónico o telefónicamente, para conocer si la respuesta a su inquietud se dio de manera oportuna y si quedó satisfecho con la respuesta dada por la Entidad, de lo cual se tienen las evidencias respectivas.

Información Secundaria

Pensiones de Antioquia cuenta con software Mejoramiso, que facilita la recepción, registro y comunicación entre las diferentes áreas de la Entidad, en los cuales se evidencia la gestión de cada uno de los procesos y su interacción con cada uno de ellos.

Este software facilita en la Entidad la aplicación de la cultura del cero papel, lo cual se ha ido logrando de manera gradual.

La información se tiene controlada a través del proceso de Gestión Documental.

Todo el personal que labora al servicio de Pensiones de Antioquia, tiene acceso a este software, el cual contiene información relacionada con los procesos, se





publica la información de interés a través de carteleras y en la página web de la Entidad y se realizan encuestas para la toma de decisiones en temas específicos.

Sistemas de Información:

En la entidad se cuenta con el Software Document, para el manejo sistematizado de la correspondencia, el cual debe cumplir con todas las políticas de operación establecidas en el procedimiento para el manejo de la información.

En el software Document, se manejan los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos de la entidad. Además, en el nivel asistencial se maneja toda la información de expedientes pensionales.

COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA:

Elementos de Control:

Comunicación Organizacional:

Desde el mes de Diciembre de 2014, la Entidad cuenta con la Intranet, a través de la cual se publica la comunicación interna, sin embargo, a la fecha no se ha realizado medición de la efectividad en la comunicación con el cliente interno, debido al poco tiempo de funcionamiento.

Comunicación Informativa:

La entidad cumple con la rendición de cuentas a la Contraloría General de Antioquia, así como con los diferentes órganos que nos vigilan y tiene publicado en la página web, el Direccionamiento Estratégico, los informes de gestión, plan de adquisiciones, entre otros.

Medios de Comunicación:

Se cuenta con un Link para que la ciudadanía manifieste sus inquietudes





respecto a la prestación del servicio de la Entidad y con un buzón de sugerencias ubicado en el archivo de la Entidad.

Dificultades

- ❖ En cuanto a los sistemas de información y comunicación, aún se tiene pendiente por publicar información en la página web de la Entidad y se encuentra en proceso la implementación de otros medios de comunicación virtual como chat, foros y redes sociales.
- ❖ La implementación de Gobierno en Línea se encuentra en etapa de implementación.
- ❖ Aunque se cuenta con el software DOCUMENT, para el manejo sistematizado de la correspondencia, no todas las áreas hacen uso efectivo de este.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

Avances

COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE:

Elementos de Control:

Evaluación del Sistema de Control:

Se cuenta con el procedimiento de auditorías internas actualizado, con sus respectivos formatos asociados.

En el Software de Mejoramiso, la Dirección de Control Interno, tiene establecidos tres procedimientos, que son:

- ⇒ Realización de Auditorías Internas P·EI-01
- ⇒ Gestión de Comunicación e Informes a Entes de Control P·EI-02
- ⇒ Gestión del Control Interno P·EI-03





Adicionalmente, cuenta con 8 formatos y el normograma respectivo.

Auditoría Interna:

La Oficina de Control Interno cuenta con el Programa y Plan Anual de Auditorías debidamente aprobado por: el Comité de Coordinación del Sistemas de Control Interno, el Comité de Auditoría y la Junta Directiva, el cual se cumplió para la vigencia 2014, en un 97%.

Además, fueron presentados dentro del término legal establecido por la normatividad, los informes de Ley que le corresponden.

Actualmente, la Entidad cuenta con 11 funcionarios certificados en el tema de "Auditoría Interna de Calidad en la Norma ISO 19011".

Dificultades:

La Dirección de Control Interno no cuenta con un grupo interdisciplinario que apoye la labor y no se le hace seguimiento y evaluación permanente a los Informes Pormenorizados del Estado de Control Interno que se presentan cuatrimestralmente por parte de esta Dependencia.

Estado general del Sistema de Control Interno

La alta dirección presenta gran interés en la implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

La Oficina de Control Interno está cumpliendo con el Programa Anual de Auditorías y con la presentación de informes establecidos por la normatividad vigente y los requeridos por el Representante Legal de la entidad.

Se continúa con el fomento de la cultura del Autocontrol haciendo uso del correo electrónico, con la remisión de frases o mensajes alusivos al tema.





RECOMENDACIONES

Terminar con la actualización del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) de acuerdo al Decreto 943 de 2014.

Continuar con el seguimiento y evaluación a los planes, programas y proyectos institucionales.

Publicar en la página web de la entidad toda la información de interés público, contemplada en la normatividad vigente, especialmente con para dar cumplimiento a la ley 1712 de 2014 que empezará a regir para la Entidad el 06 de Marzo de 2015.

Optimizar el software Document para el manejo sistematizado de la correspondencia.


MARÍA ELENA NARANJO CARDONA
Directora de Control Interno

