



Municipio

El Carmen de Viboral



# INFORME DE GESTIÓN SISTEMA DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO DICIEMBRE DE 2014

OMAR ALBERTO ALZATE CASTAÑEDA

*¡Construyendo historia!*



## ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y el decreto 2641 de 2012.

Publicación del informe cuatrimestral sobre el estado de Control Interno – Ley 1474 de 2011.

Actualización del MECI a la versión 2014, Decreto 943 del 21 de mayo de 2014

Acompañamiento y Seguimiento de los procesos contractuales y post contractuales

Se reporto la información al DAFP sobre la autoevaluación del MECI el cual arrojó como resultado un cumplimiento del 88.28%, para la vigencia 2013. En el mes de Febrero de 2015 se reportará la información para la evaluación del 2014.

*¡Construyendo historia!*

## Comportamiento de las PQRS

(Peticiónes – Quejas – Reclamos – Sugerencias)

Apertura de los buzones de sugerencias, designación de las personas encargadas de realizar seguimiento y respuestas a las mismas.

PQRS POR MES 2014

MES	QUEJA	PETICION	FELICITACIÓN	TOTAL
ENERO	2	2	0	4
FEBRERO	4	1	1	6
MARZO	0	1	0	1
ABRIL	3	1	0	4
MAYO	2	3	0	5
JUNIO	0	1	0	1
JULIO	4	4	0	8
AGOSTO	4	2	0	6
SEPTIEMBRE	1	7	0	8
OCTUBRE	0	2	0	2
NOVIEMBRE	1	2	0	3
DICIEMBRE	2	1	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>51</b>

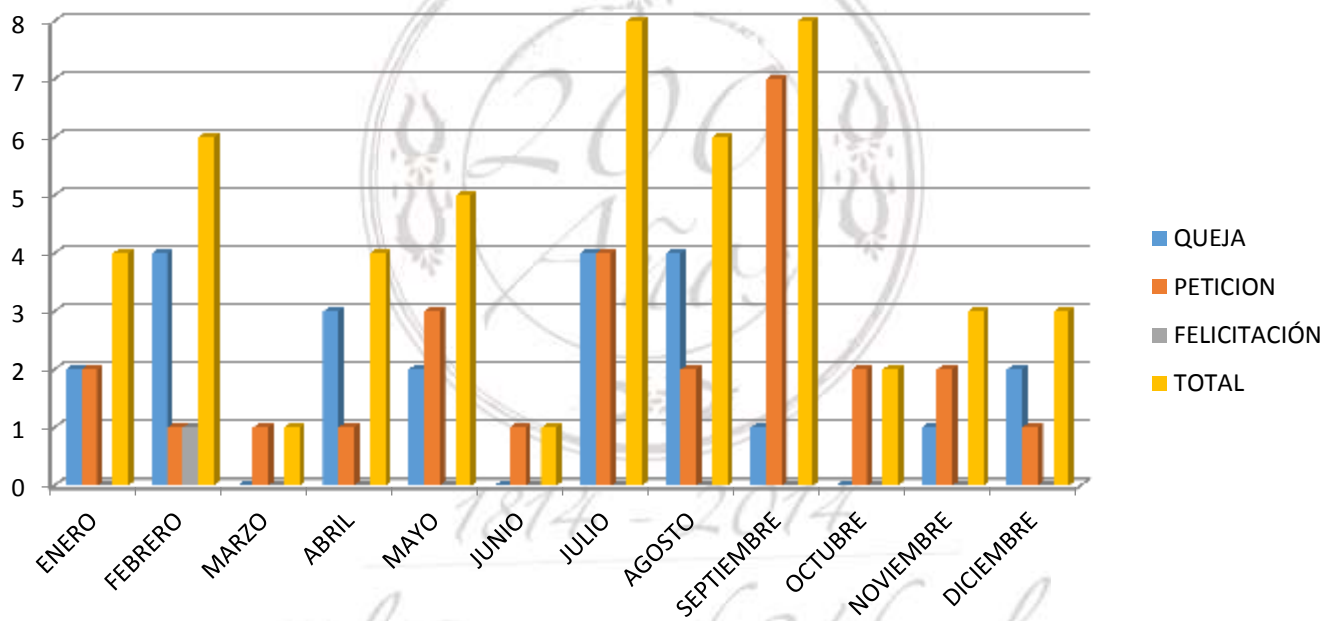
*¡Construyendo historia!*



Municipio  
El Carmen de Viboral  
*Todos pensamos, todos hacemos*



# PQRS por Mes 2014



*El Carmen de Viboral*  
*¡Construyendo historia!*





Municipio  
El Carmen de Viboral  
*Todos gozamos, todos hacemos*

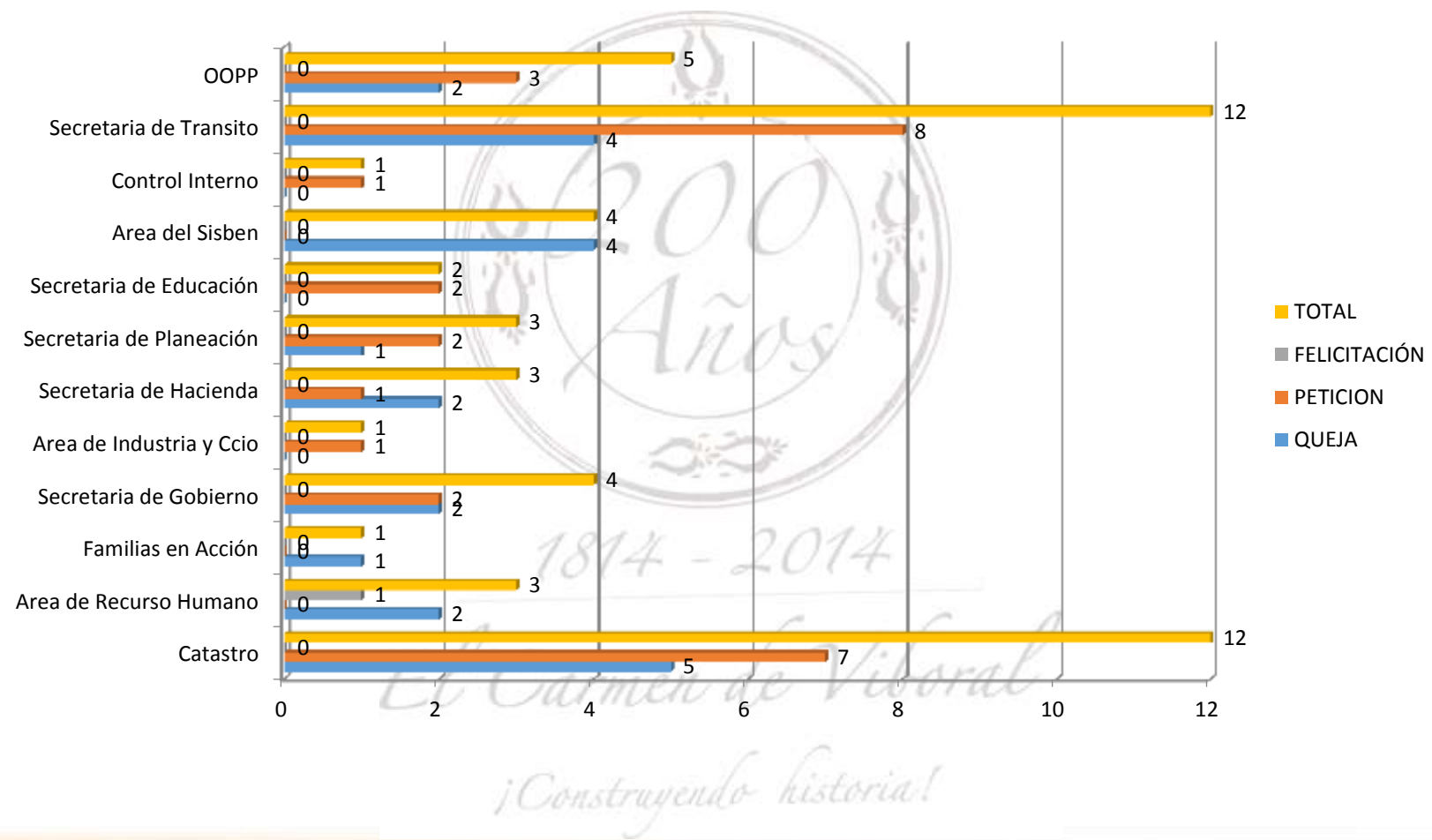


### RESUMEN PQRS POR DEPENDENCIA 2014

SECRETARIA Y/O DEPENDENCIA	QUEJA	PETICION	FELICITACIÓN	TOTAL
Catastro	5	7	0	12
Area de Recurso Humano	2	0	1	3
Familias en Acción	1	0	0	1
Secretaria de Gobierno	2	2	0	4
Area de Industria y Ccio	0	1	0	1
Secretaria de Hacienda	2	1	0	3
Secretaria de Planeación	1	2	0	3
Secretaria de Educación	0	2	0	2
Area del Sisben	4	0	0	4
Control Interno	0	1	0	1
Secretaria de Transito	4	8	0	12
OOPP	2	3	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>51</b>



## PQRS por Dependencias



# AUDITORIA INTEGRAL DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE ANTIOQUIA

Esta auditoría se realizó en el mes de Septiembre de 2014 , en los cuales la Contraloría General de Antioquia visitó la Alcaldía. Los hallazgos de la auditoría realizada en el 2014 a la vigencia 2013 fueron los siguientes:

## CUADRO DE TIPIFICACIÓN DE HALLAZGOS Vigencia 2013

TIPO DE HALLAZGO	CANTIDAD
ADMINISTRATIVOS	18
TOTALES	18

Los hallazgos administrativos tienen que ver en un gran porcentaje con conciliación de cuentas en contabilidad.

*¡Construyendo historia!*

## AUDITORIA INTEGRAL DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE ANTIOQUIA

El dictamen integral de la auditoría integral fue el siguiente:

Concepto sobre fenecimiento: Con base en la calificación del 82.6 puntos sobre la evaluación de la gestión fiscal, componentes control de gestión y control financiero, La Contraloría General de Antioquia FENECE la cuenta de la entidad por la vigencia correspondiente al año 2013.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LA GESTION FISCAL			
ADMINISTRACION MUNICIPAL			
2013			
COMPONENTE	CALIFICACION PARCIAL	PONDERACION	CALIFICACION TOTAL
Control de Gestión	95,9	0,71	68,1
Control Financiero	50	0,29	14,5
Calificación Total		1	82,6
Fenecimiento	<b>FENECE</b>		
Concepto de la gestión fiscal	<b>FAVORABLE</b>		

*¡Construyendo historia!*



## AUDITORIA INTEGRAL DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE ANTIOQUIA

La Contraloría General de Antioquia conceptúa que el Control de Gestión es “Favorable”, como consecuencia de la calificación de 96 puntos resultante de ponderar los factores que se relacionan a continuación:

<b>CONTROL DE GESTIÓN</b>			
<b>ADMINISTRACION MUNICIPAL</b>			
<b>2013</b>			
<b>FACTORES</b>	<b>CALIFICACION PARCIAL</b>	<b>PONDERACION</b>	<b>CALIFICACION TOTAL</b>
Gestión Contractual	99,8	0,7	69,8
Rendición y Revisión de la Cuenta	99,2	0,02	2,0
Legalidad	99,2	0,06	6,0
Control Fiscal Interno	81,7	0,11	9,4
Plan de Mejoramiento	81,4	0,11	8,8
<b>Calificación Total</b>		<b>1</b>	<b>96</b>
<b>Concepto de Control de Gestión</b>	<b>FAVORABLE</b>		

## AUDITORIA INTEGRAL DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE ANTIOQUIA

La Contraloría General de Antioquia conceptúa que el Control Financiero es “Desfavorable”, como consecuencia de la calificación de 50 puntos, resultante de ponderar los factores que se relacionan a continuación:

<b>CONTROL FINANCIERO</b>			
<b>ADMINISTRACION MUNICIPAL</b>			
<b>2013</b>			
<b>FACTORES</b>	<b>CALIFICACION PARCIAL</b>	<b>PONDERACION</b>	<b>CALIFICACION TOTAL</b>
Estados Contables	50	1	50,0
Gestión Financiera	0	0	0,0
<b>Calificación Total</b>		<b>1</b>	<b>50</b>
<b>Concepto de Control Financiero</b>	<b>DESFAVORABLE</b>		

*El Carmen de Viboral*  
*¡Construyendo historia!*

## AUDITORIA EXTERNA ICONTEC

Esta auditoría se realizó durante los días 11 y 12 de Agosto de 2014, por parte del ente certificador ICONTEC y se realizó bajo las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 como auditoría de seguimiento, arrojando como resultado una no conformidad mayor, para la cual se realizó plan de mejoramiento y éste fue aprobado; igualmente las no conformidades menores de la vigencia anterior fueron desvirtuadas.

## AUDITORIA INTERNA

Se realizó durante los días 11 y 12 de Junio de 2014, a los 11 procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, en la cual se detectan aspectos a mejorar y no conformidades que permiten identificar los aspectos a corregir para mejorar continuamente el sistema. Los resultados fueron los siguientes: (Ver cuadro siguiente)

*¡Construyendo historia!*

PROCESO	NC	OP	TOTAL POR PROCESO
Análisis y Mejora	7	0	7
Contratación	2	2	4
Gestión Documental	3	2	5
Gestión Financiera	4	4	8
Gestión del Recurso Humano	2	3	5
Planeación del desarrollo	7	2	9
Planeación Estratégica	2	4	6
Protección Social	4	2	6
Gestión del Recurso Físico	3	2	5
Vigilancia y Control	4	3	7
Gestión de Trámites	1	9	10
<b>TOTAL HALLAZGOS</b>	<b>39</b>	<b>33</b>	<b>72</b>

# PLAN DE ACCIÓN 2014 DIRECCIÓN SISTEMA DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

ACCIONES	Descripción de la Meta	Presupuesto programado	Descripción del Indicador	Meta.	En Nros	Nro personas a beneficiar	Actividades ejecutadas o cumplidas	Meta cumplida en Nros	% de cumplimiento de la meta	Real	Presup. Ejecutado	Fecha de cumplimiento de la acción
Realizar encuesta externa de satisfacción del Cliente.	Realizar encuesta	\$0	Encuesta	1		46166	Encuesta realizada	1	100,00%	100,00%	\$15.000.000	Noviembre de 2014
Socialización del protocolo del Buen Gobierno y transparencia administrativa, entre los funcionarios de la Administración Municipal	Implementación y aplicación del protocolo del Buen Gobierno y transparencia administrativa.	\$0	Protocolo a implementar y socializar	1		130	Reunión con todo el personal de la Administración para la socialización del protocolo	1	100,00%	100,00%	\$0	diciembre de 2014
Sostenimiento de la oficina de PQR	Oficina creada y en funcionamiento	\$0	Oficina creada y en funcionamiento / Oficina a crear y en funcionamiento	1		46166	Oficina en funcionamiento	1	100,00%	100,00%	\$14.413.100	diciembre de 2014
Fortalecer el Modelo Estándar de Control Interno implementado, con acciones encaminadas a su mejoramiento continuo.	Incrementar el cumplimiento del MECI	\$0	% de cumplimiento del MECI	1,00		46166	Implementación del nuevo MECI	1,00	100,00%	100,00%	\$0	diciembre de 2014
Realizar jornada de rendición de cuentas públicas a la ciudadanía, a través de los diferentes espacios de participación	1 Jornadas de rendición de cuentas realizadas	\$0	Rendición de cuentas ejecutadas	1		46166	Programada para el 16 de diciembre	1	100,00%	100,00%	\$1.000.000	diciembre de 2014
Mantener la certificación en las normas técnicas de calidad del Municipio	Continuar con las certificaciones NTCGP 1000:2009 e NTC ISO 9001:2008	\$5.000.000	Certificaciones obtenidas	2		46166	Municipio certificado en calidad	2	100,00%	100,00%	\$3.500.000	agosto de 2014

1814 - 2014  
El Carmen de Viboral  
¡Construyendo historia!

## PLAN DE ACCION 2015

### DIRECCIÓN SISTEMA DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

EJE	PROYECTO	ACCIONES	Descripción de la Meta	PPTo programado	Descripción del Indicador	Meta. Nros	En	Meta cumplida en Nros	% de cumplimiento de la meta	Real
4 GOBIERNO, PAZ Y SEGURIDAD	4.1.1.2 LOGRAR Y MEJORAR LA CONFIANZA CIUDADANA EN LA ADMINISTRACIÓN	Realizar encuesta externa de satisfacción del Cliente.	Realizar encuesta	\$17.000.000	Encuesta	1				
4 GOBIERNO, PAZ Y SEGURIDAD	4.1.1.3 ESTABLECER EL PROTOCOLO DEL BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA	Socialización del protocolo del Buen Gobierno y transparencia administrativa, entre los funcionarios de la Administración Municipal	Implementación y aplicación del protocolo del Buen Gobierno y transparencia administrativa.	\$0	Protocolo a implementar y socializar	1				
4 GOBIERNO, PAZ Y SEGURIDAD	4.1.1.13 FORTALECER EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INTEGRAL	Fortalecer el Modelo Estándar de Control Interno implementado, con acciones encaminadas a su mejoramiento continuo.	Incrementar el cumplimiento del MECI	\$2.000.000	% de cumplimiento del MECI	1,00				
4 GOBIERNO, PAZ Y SEGURIDAD	4.1.1.17 RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD EN TODOS LOS NIVELES DEL GOBIERNO MUNICIPAL	Realizar jornada de rendición de cuentas públicas a la ciudadanía, a través de los diferentes espacios de participación	1 Jornadas de rendición de cuentas realizadas	\$1.000.000	Rendición de cuentas ejecutadas	1				
4 GOBIERNO, PAZ Y SEGURIDAD	4.1.1.32 MANTENER LA CERTIFICACIÓN EN LAS NORMAS TÉCNICAS DE CALIDAD DEL MUNICIPIO	Mantener la certificación en las normas técnicas de calidad del Municipio	Continuar con las certificaciones NTCGP 1000:2009 e NTC ISO 9001:2008	\$4.000.000	Certificaciones obtenidas	2				



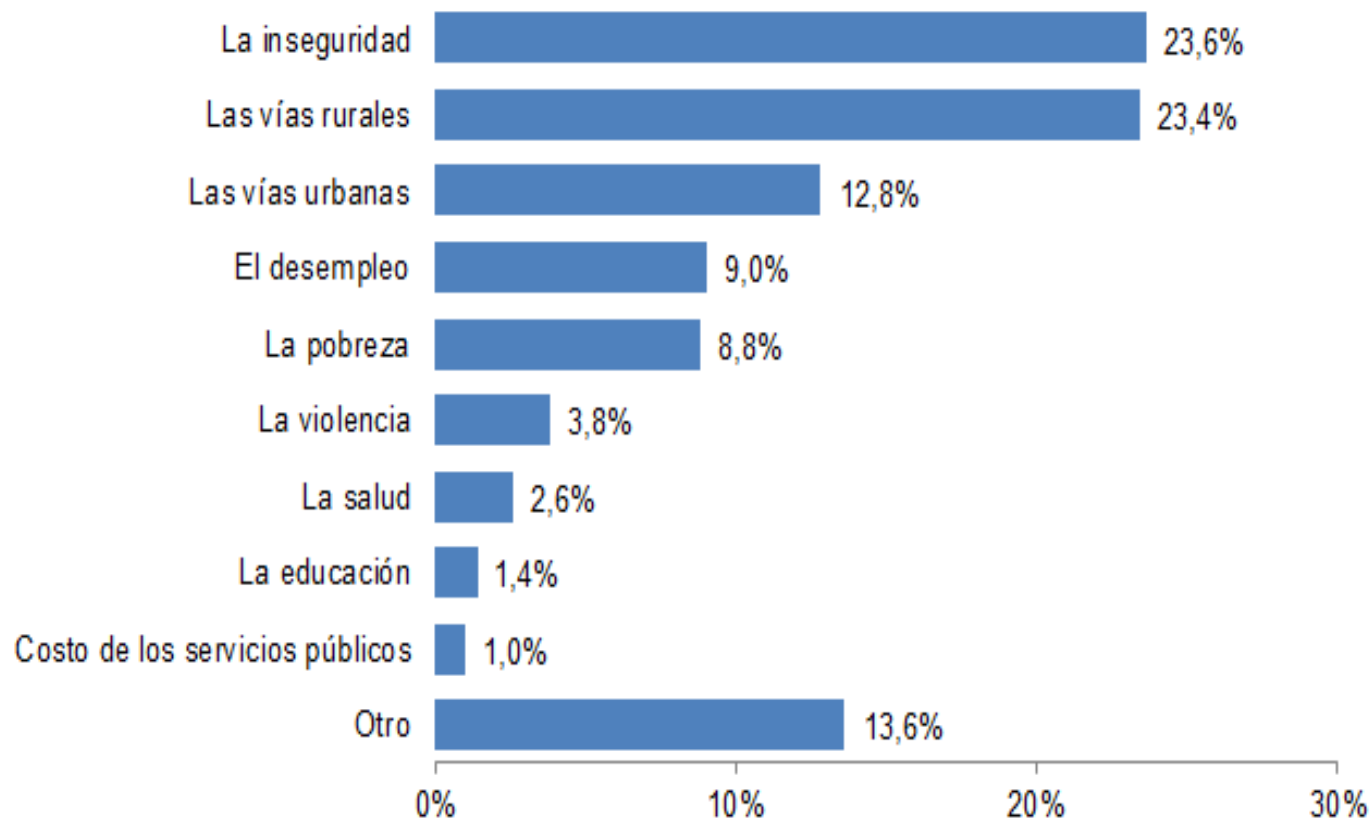
## Índices de Satisfacción del Cliente 2013 y 2014



Categoría	Aspecto	Índice		
		Nov. 2013	Oct. 2014	Diferencia
Gestión	Desempeño de la Administración Municipal	66,3%	70,8%	↑ 4,5%
	Honestidad y transparencia	59,3%	64,6%	↑ 5,3%
	Eficiencia en la prestación del servicio	67,8%	69,8%	↑ 2,0%
	Cercana y amigable	56,8%	69,0%	↑ 12,2%
	Contribuye a mejorar la calidad de vida	66,8%	71,8%	↑ 5,0%
	Obras y proyectos ejecutados o en ejecución	68,5%	80,4%	↑ 11,9%
Atención al Cliente	Horarios de atención	94,8%	93,7%	↓ -1,2%
	La comodidad de las oficinas	93,5%	92,1%	↓ -1,4%
	El tiempo que se demoraron en atenderlo	89,6%	82,5%	↓ -7,1%
	La amabilidad en la atención	45,5%	87,3%	↑ 41,8%
	El tiempo que tardó la Administración en responder su petición, queja, reclamo o solicitud	80,3%	77,8%	↓ -2,5%
	La claridad de los argumentos de la respuesta independientemente de que sea a su favor o en contra	80,6%	84,1%	↑ 3,6%
	Competencia del personal	82,9%	84,1%	↑ 1,2%
	Facilidad para comunicarse telefónicamente con la entidad	78,1%	87,3%	↑ 9,1%

NOTA: Los Índices de Satisfacción se obtienen sumando los porcentajes de personas que respondieron "Muy bueno(a)" o "Bueno(a)" en la pregunta respectiva. Para el cálculo se excluyen las respuestas "No sabe" en los índices de atención al cliente. Los Índices varían entre 0% (mínimo) y 100% (máximo).

¿Cuál considera usted es el principal problema que tiene el Municipio?



*¡Construyendo historia!*



## Conclusiones y recomendaciones

Por lo general se acostumbra decir que un gobernante, desde el punto de vista de la opinión pública, tiene un bajo nivel de gobernabilidad cuando el porcentaje de quienes consideran muy buena o buena su gestión está por debajo del 30%, media cuando está entre 30% y 50% y alta cuando es superior al 50%. En los índices de popularidad, la coyuntura y el cubrimiento de los medios son definitivos. El acontecimiento de sucesos que impacten a la comunidad, sumado a su difusión, pueden elevar o disminuir significativamente el índice, según sean éstos positivos o negativos.

Teniendo en cuenta lo anterior, el índice de aprobación del desempeño del **70,8%** obtenido por la Administración Municipal puede catalogarse como **muy alto**. Igual sucede con los demás indicadores de gestión: la eficiencia en la prestación de los servicios **69,8%**, la contribución a mejorar la calidad de vida de los habitantes **71,8%**, honestidad y transparencia **64,6%**, cercana y amigable **69,0%** y las Obras o Proyectos ejecutados o en ejecución **80,4%**.

Es de resaltar que todos los indicadores de gestión mejoraron con respecto a la medición del año anterior. Por ejemplo, el índice de aceptación del desempeño de la actual Administración Municipal subió 4,5 puntos porcentuales.

En concordancia de tener unos indicadores de gestión muy altos, se tiene que actualmente el 64,4% de los ciudadanos piensan que en el último año el Municipio ha mejorado, el 27,4% que sigue igual y sólo el 5,0% que ha desmejorado. Esto es una prueba concluyente del alto nivel de gobernabilidad del Municipio.

*El Carmen de Viboral*  
*¡Construyendo historia!*



Municipio

El Carmen de Viboral



Todos pensamos, todos hacemos

PREMIO NACIONAL DE  
ALTA GERENCIA



**BANCO DE  
ÉXITOS**

GANADOR 2013:  
EL CARMEN  
DE VIBORAL

# *¡Gracias!*

*El Carmen de Viboral*

*¡Construyendo historia!*

