

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011		
Jefe de Control Interno:	WILSON PALACIO VASQUEZ	Período evaluado: 12-Nov al 12 de Marzo de 2012
		Fecha de elaboración: 12 Marzo del 2012

Subsistema de Control Estratégico

Dificultades

- A pesar de las campañas de socialización y la difusión realizada no se ha logrado un nivel adecuado de apropiación frente a los valores y principios.
- En cuanto a la objetividad con la que se lleva a cabo el proceso de evaluación del desempeño, todavía quedan muchas dudas e incertidumbre. Aún faltan mayores esfuerzos para garantizar una mayor objetividad en el proceso; compromiso que debe asumir el nivel directivo con el acompañamiento y asesoría del proceso de gestión de talento humano.
- Fortalecer la socialización de los programas de formación y capacitación, programa de inducción - reinducción, bienestar, sistema de evaluación de desempeño.
- Mejorar los mecanismos de evaluación de los programas del proceso de gestión del talento humano, aplicando indicadores que permitan medir su impacto.
- No se aplican los controles y procedimientos establecidos en la Guía metodológica para el seguimiento y evaluación de los acuerdos de Gestión. Los acuerdos de gestión presentan deficiencias en su formulación, seguimiento y evaluación, lo que afecta el cumplimiento de sus objetivos. Falta un mayor control por parte de los Secretarios para garantizar que se cumplan los compromisos suscritos en los acuerdos de gestión. Los informes de seguimiento y evaluación no se hacen en los tiempos requeridos.
- A pesar de que se tiene un proceso bien estructurado de ejecución por medio de planes de acción por dependencia, a los cuales se les realiza el seguimiento y la evaluación, estos presentan dificultades de cumplimiento en la entrega oportuna de información.
- A pesar de las socializaciones realizadas, aún no se ha logrado el nivel de apropiación adecuado con el modelo de operación por procesos. Algunas actividades aún no se reflejan en los procesos o presentan deficiencias en su identificación y gestión.
- La contratación de personal de apoyo de manera reiterativa para desarrollar algunas actividades en los procesos denota deficiencias en la estructura organizacional.
- No se evidencian mejoras en la Administración del Riesgo de los procesos, por el contrario lo que se presenta es un retroceso. Se vuelve reiterativo la falta de compromiso por parte del nivel directivo, para realizar un adecuado seguimiento y valoración a los riesgos.

- Los procesos de contratación y gestión de bienes y servicios requieren un esfuerzo adicional para mejorar el control en sus riesgos. Estos procesos se caracterizan por ser transversales lo que implica un mayor riesgo y complejidad en su tratamiento.
- No se percibe una cultura organizacional enfocada a trabajar en el control preventivo, el que hacer institucional absorbe cualquier intención. Nos preocupamos más en corregir que en prevenir.

Avances

- Nos encontramos en la consolidación del proceso de formulación de una nueva visión para el Departamento, con amplia participación y difusión, que ha obligado a ajustar los diagnósticos estratégicos.
- Se está trabajando en la construcción del plan de desarrollo para la vigencia 2012-2015, teniendo en cuenta para ello los resultados del trabajo de planeación prospectiva que se manejó en la construcción de la visión 2032. Se está realizando de manera concertada y participativa

Subsistema de Control de Gestión

Dificultades

- Falta la inclusión de algunas actividades en el sistema de gestión de calidad, a pesar de realizar sensibilizaciones no se ha alcanzado un nivel óptimo de apropiación por parte de los funcionarios que desarrollan los procesos.
- No ha sido fácil identificar indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad para los procesos diferentes a los que contempla el plan de desarrollo.
- El seguimiento y La evaluación de los indicadores de los procesos no contribuye a medir el cumplimiento de los factores críticos de los procesos, facilitar la toma de decisiones y generar acciones preventivas de manera oportuna.
- Los controles frente a la recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, necesidades, quejas o reclamos, por parte de la ciudadanía se deben fortalecer. Se debe socializar la metodología para el manejo de dicha información tanto con el cliente interno como externo. Se denota falta de compromiso y liderazgo por parte del responsable del proceso de atención al cliente.
- Dispersión de la información, aún la administración tiene dificultades en los documentos relacionados con contratación. Se debe prestar mayor atención a la documentación relacionada con el proceso contractual
- Se evidenciaron dificultades para tramitar de manera oportuna y efectiva algunas peticiones o solicitudes a través del Sitio Web de la entidad.

- El proceso de comunicación pública no ha definido una política clara con relación a la comunicación organizacional. No se le ha dado cumplimiento a uno de los requisitos del MECI en el cual se establece la necesidad de establecer un plan de comunicación con el fin de operacionalizar el elemento de Comunicación organizacional en términos de medios y acciones comunicativas que contribuyan al logro de los objetivos institucionales. La mejora continua de este elemento no es de la entera responsabilidad de la dirección de comunicaciones si no que debe ser un esfuerzo colectivo.
- Está Pendiente la aprobación de servicios con sus formularios para publicación por parte del DAFP.
- No se tiene aún la oficina de atención al cliente para facilitar el acceso a la información sobre los servicios que ofrece la entidad. A pesar de que se han suscrito compromisos en planes de mejoramiento y de manera reiterativa, la secretaria administrativa no ha le dado cumplimiento a los mismos.
- Se evidencia incumplimiento del decreto 1158 de 2008 en cuanto a los términos establecidos para la implementación de las tres (3) primeras fases (información, interacción y transacción) de la estrategia de gobierno en línea
- No se hace una adecuada planeación, evaluación y seguimiento por parte del comité de Gobierno en Línea y tramites a las funciones establecidas en el art. 2 del Decreto 0493 del 20 de mayo del 2009 en materia de racionalización de trámites, no se establecen propuestas integrales de racionalización, simplificación o automatización de trámites, solo se evidencian esfuerzos individuales por parte de algunas áreas. Igualmente hay Incumplimiento del art. 3 donde se establece la periodicidad de las reuniones por parte del comité, el cual se reunirá por convocatoria que realice el secretario administrativo, al menos una vez al mes y deberá informar al menos una vez al semestre, el avance y resultados de su gestión al Gobernador de Risaralda...”

Avances

- Se evidencia un mayor compromiso por parte del comité de gobierno en línea para adelantar las tareas pendientes y lograr avanzar en las diferentes fases de la estrategia de gobierno en línea.
- La Dirección de Comunicaciones esta revisando los procesos a su cargo para establecer los correctivos que le permitan cumplir a cabalidad con las actividades del proceso de comunicación pública.

Subsistema de Control de Evaluación

Dificultades

- Aún no se evidencian niveles satisfactorios o adecuados de implementación de procedimientos de autoevaluación que permitan en cada área organizacional medir la efectividad de los controles en los procesos y los resultados de la gestión en tiempo real, tomando las medidas correctivas necesarias de manera oportuna y efectiva.
- Falta un mayor compromiso por parte del nivel directivo para ejercer un control adecuado al seguimiento y cumplimiento de los planes de mejoramiento
- Existe mucha dificultad frente a los responsables de las acciones de mejoramiento, tanto en la etapa de formulación del plan como de la ejecución, pues al parecer no quieren asumir compromisos, no retroalimentan el seguimiento.
- Falta mayor cultura del autocontrol y es necesario establecer coherencia entre evaluación del desempeño v/s planes de mejoramiento.
- No se tiene establecida por parte del nivel directivo una política clara y definida sobre la necesidad de formular planes de mejoramiento individual con aquellos funcionarios que presentan deficiencias en su desempeño laboral.

Avances

- La dirección de control interno y la coordinación de calidad han realizado procesos de divulgación y sensibilización a través de boletines y otros medios de comunicación e información, con el propósito de contribuir a mejorar los procesos de autocontrol y autoevaluación.
- Se logró dar cumplimiento a las Veintinueve (29) auditorías programadas a las diferentes áreas, procesos, planes y programas de la Administración central de la Gobernación de Risaralda, lográndose un nivel de cumplimiento del 100%.
- Se cuenta con un equipo multidisciplinario de auditores que ha permitido avances y mejoras importante en el proceso de auditoría interna. Se han llevado a cabo procesos de capacitación y actualización en temas de auditoría, como parte del mejoramiento continuo.
- Se realizaron seguimientos a los planes de mejoramiento en el mes de Ene-Feb
- Se han suscrito planes de mejoramiento individual producto de Auditorías Internas

Estado general del Sistema de Control Interno

En términos generales aún se evidencian muchas dificultades y deficiencias para lograr un Sistema de Control Interno maduro y que garantice la efectividad de los procesos. Falta mayores esfuerzos para lograr una cultura organizacional enfocada al autocontrol y promover la institucionalización del Control Interno como herramienta de gestión.

No se evidencian mayores avances con relación al informe cuatrimestral anterior. Muchas de las dificultades aún persisten.

Recomendaciones

- Se deben continuar con los procesos de sensibilización e interiorización de los principios y valores, motivando y empoderando al nivel directivo para que sean multiplicadores y líderes de este proceso.
- El proceso de gestión del talento humano debe establecer las directrices que se tendrán en cuenta para que un funcionario sea objeto de un plan de mejoramiento individual. Se recomienda que se establezca una política de operación o procedimiento y se comunique adecuadamente.
- Se sugiere socializar y divulgar la guía metodológica para la formulación, seguimiento y evaluación de los acuerdos de gestión. Igualmente definir cuál va hacer el procedimiento para su presentación. * Se debe ejercer un mayor control para garantizar la presentación oportuna de los acuerdos de gestión y sus informes de seguimiento. Es recomendable que estos efectivamente se presenten a planeación en los tiempos establecidos y como informe complementario a los seguimientos de los planes de acción.
- Las áreas involucradas en el proceso deberán identificar, evaluar y valorar los riesgos de las actividades a su cargo; pero es necesario que de manera conjunta con todas las áreas involucradas se realicen procesos de valoración y seguimiento que permitan determinar el nivel de riesgo al proceso.
- Se deben identificar, analizar y evaluar los riesgos relacionados con los PQR (peticiones, quejas y reclamos) y con los mecanismos de atención al ciudadano a través del sitio Web, el cual ha presentado deficiencias en su operatividad.
- Se deben identificar, analizar y valorar los riesgos claves en las diferentes etapas del proceso de contratación (planeación, precontractual, contractual y post-contractual) de manera conjunta y participativa, para lograr su empoderamiento. Estableciendo con las áreas involucradas los controles que se deben implementar y las responsabilidades frente a la adecuada administración de los mismos.
- Es importante que se realice un trabajo en equipo con los diferentes enlaces de las secretarías para identificar, analizar y valorar los riesgos claves del proceso de planeación, ya que se

evidencian deficiencias en la estructura del mapa de riesgos y en la adecuada administración de los mismos. Se requiere empoderar a los involucrados en el proceso, pero para ello es necesario que se haga un trabajo de manera concertada y participativa.

- La entidad debe revisar el proceso de comunicación organizacional, buscando articular acciones y esfuerzos de los servidores de la entidad con los propósitos misionales.
- Se debe Establecer como política institucional que se realicen de manera periódica, comités técnicos orientados a realizar procesos de Autoevaluación a la gestión y al control, que deriven en planes de mejoramiento y/o mejoramiento continuo de los controles existentes, de los mapas de riesgos y demás elementos de control que se deban establecer en cumplimiento del modelo estándar de control interno (MECI) y del Sistema de Gestión de Calidad. .
- El cumplimiento de los compromisos de mejoramiento deben ser objeto de seguimiento y verificación por parte de los jefes del área responsable.
- Es necesario fortalecer los principios de autocontrol y autoevaluación.
- Establecer planes de mejoramiento individual con aquellos funcionarios que presenten deficiencias o debilidades producto de la evaluación del desempeño o cuando su superior inmediato lo considere pertinente.
- El comité de anti tramites y de gobierno en línea deberá reformular su plan de acción y establecer correctivos que permitan garantizar el cumplimiento de la estrategia en los términos y el alcance establecido por las disposiciones legales.

Firma