

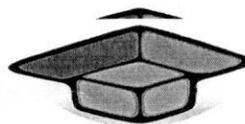


**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO  
LEY 1474 DE 2011  
MARZO A JUNIO DE 2014**

**SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO:**

**Avances:**

- Los planes, programas y proyectos se desarrollan en la Entidad en el marco de la ejecución del Plan de Desarrollo 2012-2015, el cual se le vienen realizando avances semestrales, esto con el fin de evaluar el cumplimiento.
- Se adoptó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, mediante Resolución 23 de enero 16 de 2014, además se realizó el primer seguimiento el 31 de abril de 2014.
- Se mantuvo la socialización de los principios, valores, política de calidad, objetivos de calidad, modelo de operación por procesos, que permitieron que los servidores públicos de la entidad conocieran y aplicaran los elementos de este subsistema.
- La Alta Dirección imparte los lineamientos para el seguimiento al desarrollo de los proyectos Institucionales, con la participación de todos los servidores públicos.
- Se tienen definidos los mapas de riesgos por procesos, y desde la oficina de control interno se trabaja en el seguimiento y su sensibilización, buscando siempre que se evalúen los posibles eventos negativos que puedan afectar el desempeño de la entidad. Por tanto se viene adelantando la implementación del componente Administración del riesgo mediante una herramienta informática, mediante modelo aplicado por la Contraloría Municipal.
- La política de racionalización de trámite del gobierno nacional es líder por el DAFP, busca facilitar a los servicios que brinda la administración pública, teniendo en cuenta que esta entidad tiene como objeto social gestar promover, impulsar y ejecutar directamente a través de terceros bajo su control, todas las actividades comerciales y de servicios relacionados con vivienda nueva y usada tales como construcción, mejoramiento, reubicación, habilitación, financiación o cofinanciación y legalización de títulos de viviendas, así como la asesoría y consultoría,





relacionada con el diseño, formulación ejecución seguimiento y evaluación de políticas, planes programas y proyectos de soluciones de vivienda de interés social y de interés prioritario, de conformidad con las definiciones de usos del suelo, establecidas en el Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio de Armenia que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores. Es decir es una entidad que presta servicios, previo el cumplimiento de requisitos y el análisis técnicos y jurídicos de los mismos, como estudios de títulos, visitas, trabajos de campo, que implica que no se tengan alternativas o estrategias anti trámites donde el ciudadano cuente con mecanismos para mejorar su atención o sea resuelta al ciudadano de manera inmediata

Por tal razón esta entidad no podría suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites por cuanto los existentes son necesarios para el cumplimiento del objeto de la misma.

- Se cuenta con un código de ética construido participativamente, se establecen los valores y principios de la Entidad, los cuales han sido difundidos y socializados de diferentes maneras.

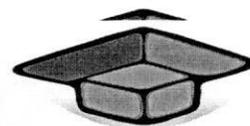
- La Entidad gestiona su talento humano con base a las políticas de operación definidas e implementadas de acuerdo a las disposiciones de Ley, igualmente, se busca el desarrollo del talento Humano de manera integral, a través de actividades orientadas a mejorar el clima organizacional.

- Después de la adopción del Manual de procesos y procedimientos, la Entidad viene trabajando constantemente en el mejoramiento continuo de todos los procesos y procedimientos bajo la orientación de todos los líderes de los procesos, los cuales han sido evaluados en auditorías internas.

- En desarrollo de mejorar la atención al ciudadano la entidad efectuó un diagnostico con el objeto de identificar las debilidades y plantear un plan de acción que permita mejorar la atención al ciudadano.

- Se viene desarrollando un portafolio de servicios, con el fin de que la comunidad se entere de los diferentes servicios que presta la entidad.

- Mediante resolución 282 de octubre 21 de 2013 por la cual se crea el Comité de Gobierno en Línea y Antitrámites.





-La Entidad viene dando cumplimiento al Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno-MECI, lo cual permitirá fortalecer el sistema de control interno.

- La entidad presentó el informe ejecutivo anual de control interno, obteniendo un puntaje de **89%**, lo que significa que el modelo de control interno se cumple, se mantiene la mejora constante de los procesos, la entidad ha identificado en forma eficaz los riesgos para la mayoría de los procesos.

#### **Dificultades:**

- No se cuenta con una estructura organizacional acorde a las necesidades de la Entidad, lo que hace que se dificulte la asignación de responsabilidades en las diferentes actividades desarrolladas.

#### **SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION:**

##### **Avances:**

- La entidad cuenta con indicadores para medir la gestión financiera.

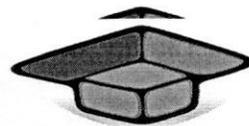
- En el componente de actividades de control la Entidad es fuerte ya que se tiene documentado e implementado todos los procesos de la organización, lo que ha permitido generar un control adecuado a cada proceso.

-La Entidad cuenta con diversas estrategias de comunicación organizacional y hacia la ciudadanía, administradas a través de los medios de comunicación de la Entidad, como la página web, periódico Institucional de la Alcaldía

- A través de las distintas herramientas con que cuenta la Entidad para la comunicación hacia las partes interesadas, se proporciona la información debidamente actualizada, mediante atención personalizada, igualmente la rendición de la cuenta constituye un espacio importante para la participación de la ciudadanía.

- Se continúa con la consolidación de la gestión documental y el establecimiento de los archivos históricos, con el fin de hacer depuración de la información existente.

- Se cuenta con sistemas de información en aspectos misionales y estratégicos





- La entidad cuenta con un sistema de información WEB el cual permite apoyar componentes como el de información e interacción a través de un administrador de contenidos y herramientas de interacción con el ciudadano. En este punto existen lineamientos claros sustentados principalmente en el anexo 2 del Manual de implementación de gobierno en línea (3.1) donde se especifica claramente la información mínima a publicar y en este sentido el sistema permite la publicación de ésta información.

- La Entidad tiene un sistema de intranet que le permite la articulación de procesos internos con procesos externos que tienen que ver con atención al ciudadano, además el sistema se nutre de herramientas de colaboración y apoyo documental que permiten centralizar la información, agilizar las búsquedas de documentos, interacción con documentos electrónicos y apoyar la directiva Cero Papel. A través de este componente se apoyan componentes de transacción y transformación de la entidad.

- La Entidad tiene una ventanilla virtual y atención al ciudadano que le permite que se integra a la intranet, permite el registro de ciudadanos de forma voluntaria para gestionar requerimientos de diferente tipo como quejas, reclamos, denuncias, los cuales son dirigidos a un administrador del sistema y luego son enrutados a un funcionario a través de intranet, controlando tiempos hasta la generación de la respuesta al ciudadana.

#### **Dificultades:**

- Se presentan algunas dificultades en el manejo adecuado del archivo

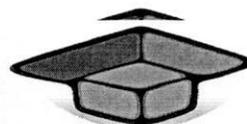
- Las normales que se presentan en el desarrollo de las funciones en cumplimiento de la misión institucional y los requerimientos normativos, las cuales se ajustan al momento de ser detectadas, garantizando de esta forma la continuidad del servicio con eficiencia, eficacia y oportunidad.

-Atender los componentes que se habiliten dentro de la página web como: chat, foros, calendario de eventos.

#### **SUBSISTEMA CONTROL DE EVALUACION:**

#### **Avances:**

- Se tienen definidas políticas de operación, las cuales junto con los procedimientos establecidos, dan soporte a la gestión institucional, y se cuenta





con un manual de procedimientos dispuesto para fácil consulta por parte de los servidores.

- Se realizaron las auditorías internas

- En respuesta a las observaciones de los organismos de control y las auditorías externas, se elaboran los planes de mejoramiento y se trabaja en su seguimiento y cumplimiento de las metas propuestas, verificando la efectividad de las estrategias planteadas.

- Mediante el plan anticorrupción y atención al ciudadano se establecen los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción, en cuanto a los diferentes seguimientos a todos los procesos que se desarrollan en la entidad.

- La Entidad viene dando cumplimiento al Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno-MECI, lo cual permitirá fortalecer el sistema de control interno.

#### **Dificultades:**

- Se cuenta con instrumentos que permiten aplicación de controles, y mediciones, sobre las cuales se ejecutan acciones correctivas y de mejora, sin embargo este aspecto amerita fortalecimiento, particularmente en tema de indicadores.

- Reforzar el seguimiento periódico por parte de los líderes de los procesos, a los planes de mejoramiento por procesos.

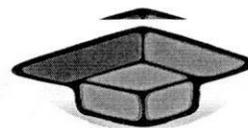
#### **ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO:**

#### **RECOMENDACIONES:**

- Fortalecer la capacitación en temas con planeación, indicadores, mapas de riesgos.

- Continuar con el proceso de fortalecimiento de archivo y gestión documental.

- Continuar con la autoevaluación de cada uno de los procesos y de los equipos de gestión para que ésta se convierta en una práctica generalizada.





- Se requiere mejorar el sistema de quejas, reclamos y sugerencias, implementando mecanismos de seguimiento al trámite y respuesta de los requerimientos recibidos.

- Fortalecer el componente de administración del riesgo, incluyendo el análisis de efectividad de los planes de tratamiento y verificando si ha ocurrido o no la materialización de los riesgos identificados, con el fin que se involucre el autocontrol aplicado por cada uno de los responsables.

- Fortalecer por parte de los responsables de cada uno de los procesos, los mecanismos de control y seguimiento de las acciones de mejora establecida en los planes de mejoramiento y mapa de riesgos, teniendo en cuenta los hallazgos, observaciones y recomendaciones plasmadas en los informes de auditoría.

La oficina de control interno considera que los aspectos mencionados pueden contribuir a que el sistema de gestión proporcione evidencias sobre la calidad de los servicios prestados y de mejora en el funcionamiento y logro de los objetivos institucionales propuestos, además se hace necesario emprender y continuar impulsando acciones de respuesta a las dificultades que impiden el avance ideal del sistema de control interno, sobre la base de establecimiento de políticas y acuerdos que comprometan a asumirlo como una herramienta clave para el desarrollo Institucional y el mejoramiento continuo.

**Armenia Q, julio 9 de 2014**

**Elaboró María del Socorro Mejía Zuluaga- Control Interno**  
**Aprobó Diego Alejandro García Londoño-Gerente General Fomvivienda**

