



**PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**  
**Nit. 835000010-3**

**DIRECCION DE CONTROL INTERNO**

**INFOME DE GESTIÓN**

**Al 31 de diciembre de 2016**

**PLAN ESTRATEGICO 2016 AL 2020**

La Dirección de Control Interno, para el cumplimiento del Objetivo del Plan Estratégico No. 7 FORTALECER EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, ha realizado las siguientes actividades:

➤ **FORTALECER EL SISTEMA ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI**

Para el desarrollo de esta estrategia, hemos ejecutado las siguientes actividades:

- Se actualizaron cada uno de los componentes del MECI, de acuerdo a los requerimientos del Decreto 943 de 2014, logrando el siguiente grado de cumplimiento:

<b>Modulo de Control de Planeacion y Gestion</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
Componente Direccionamiento Estrategico			X
Componente Talento Humano			X
Componente Administracion del Riesgos		X	
<b>Modulo Control de Evaluacion y Seguimiento</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
Componente Autoevaluacion Institucional			X
Componente de Auditoria Interna			X
Componente Planes de Mejoramiento			X
<b>Eje Transversal Informacion y Comunicación</b>			<b>X</b>

**1. Módulo de Control de Planeación y Gestión:**

Este módulo ha tenido un grado de cumplimiento MEDIO ALTO, ya que se han creado los siguientes elementos de los componentes como son:

**1.1 Desarrollo del Talento Humano**



**PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**  
**Nit. 835000010-3**

- Se creó la carta de valores la carta de valores éticos institucionales, los cuales están consignados en el Plan Estratégico 2016-2020 de la Personería Distrital de Buenaventura, que fue difundido, a través de correo electrónico, pagina web, en medio físico a través de plegables y se actualizo el cuadro de valores a la entrada de la entidad, para conocimiento de nuestro usuarios.
- Se contrató los servicios profesionales de una firma competente, para la elaboración del proyecto de reestructuración de la planta de cargos y actualización del manual de funciones y competencia de la entidad, de acuerdo a la normatividad vigente, el cual será presentada al Concejo Distrital, una vez inicie el periodo de sesiones, para su implementación.
- La entidad elaboro y ejecuto del Plan de Formación y Capacitaciones para sus funcionarios en la vigencia 2016
- Se elaboró el programa de inducción y reinducción para todo el personal que ingresa a la entidad, el cual está consignado en el PIFC
- Se elabore el Plan de Bienestar Social e incentivos para la vigencia 2016
- Se implementó el sistema de evaluación del desempeño para los funcionarios de carrera administrativa de la entidad
- se dio inicio a la actualización del MECI en la Personería Distrital de Buenaventura. Para dar cumplimiento al Decreto 943 de 2014, el cual modifico la estructura del MECI de manera general.

**1.2 Componente direccionamiento estratégico:**

- Se elaboró el Plan Estratégico de la entidad para la vigencia 2016 al 2020, el cual fue adoptado mediante resolución No.070 de 2016, donde se actualizo la misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad, el cual se fue socializado a todos los funcionarios.
- Las diferentes dependencias de la entidad elaboraron los Planes de Acción, de acuerdo a los objetivos del plan estratégico. Por políticas de la entidad,

---

***“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”***

Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928

Email: [personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co](mailto:personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co)

[www.personeriabuenaventura.gov.co](http://www.personeriabuenaventura.gov.co)



**PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**  
**Nit. 835000010-3**

se realiza cada tres meses seguimiento a la gestión de cada una de las áreas, donde informan sobre la ejecución de los planes de acción.

- Se actualizo el MAPA de proceso de la entidad, con la colaboración de las personeras delegadas, el cual fue socializado por correo electrónico a todos los funcionarios y publicada en la pagina WEB de la entidad.
- Se elaboraron los procedimientos de los procesos, los cuales se encuentran publicados en la red interna de la entidad, para consulta de los funcionarios
- La entidad implemento procedimiento para la evaluación de la satisfacción del usuario, con respecto a la atención brindada por la entidad, el cual consiste en la calificación del servicio a través de un formato que se le entrega al usuario una vez recibe el servicio, el cual es introducido en el buzón de sugerencia. Al finalizar cada mes, la oficina de control interno revisa todas las calificaciones y elabora el informe, el cual es dado a conocer a todos los funcionarios por correo electrónico y publicado en la página web.
- Dentro de los planes de acción de cada proceso, se establecieron los indicadores, que le permite a cada jefe realizar seguimiento al cumplimiento de los planes de acción.
- Se está pendiente de la elaboración de la ficha de indicadores operativos de cada proceso.
- Mediante acta número 2, del 23 de noviembre del año 2016, el comité de control interno y calidad, aprobó la actualización del mapa de procesos de la entidad y procedimientos de cada proceso, el cual fue adoptado mediante resolución No.168 del 23 de noviembre de 2016, y socializado socializado a todos los funcionarios en la reinducción que se realizó en el mes de diciembre y a través de la red interna

**1.3 Componente administración del riesgo:**

- La entidad mediante resolución No. 173 del 28 de noviembre, Adopto las políticas para el manejo de los riesgos de la entidad, el cual fue socializado a todos los funcionarios el día de la reinducción
- Se elaboró el mapa de riesgo de la entidad, el cual fue socializado a todos los funcionarios a través de capacitación y en medio físico.
- Se identificaron cada uno de los riesgos, que puedan afectar el buen desempeño de los procesos y por ende el cumplimiento de la función institucional de la entidad.

---

***“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”***

Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928

Email: [personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co](mailto:personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co)

[www.personeriabuenaventura.gov.co](http://www.personeriabuenaventura.gov.co)



**PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**  
**Nit. 835000010-3**

**2. Modulo control de evaluación y seguimiento:**

- La entidad ha creado mecanismos que le permite a cada proceso realizar seguimiento a su gestión, como son los informes de gestión trimestrales que se deben presentar a la alta dirección, la medición a la satisfacción del cliente a través de la calificación sobre el servicio prestado por los funcionarios y la medición de los indicadores del plan de acción.
- Se elaboró el programa de auditoria interna de la vigencia 2016, el cual fue aprobado por el comité de calidad y ejecutado por la oficina de control interno, producto del mismo se elaboraron los planes de mejoramiento.

3. **Información y comunicación:** La entidad tiene implementado políticas de comunicación internas y externas, como son: página web, programas televisivos, twire, facebook

➤ **MEJORAR EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD:**

Se actualizo el manual de la calidad en temas relacionados con la política de calidad, misión, visión, mapa de proceso, procedimientos entre otros.

**EJECUCION DEL PLAN DE ACCION:**

**1. PRESENTACION INFORMES DE LEY DE GESTION:**

- **INFORME AVANCE DEL MECI:** La Dirección ha dado cumplimiento al párrafo tercero del artículo 9 de la ley 1474 de 2011, respecto a que publico en la página web informe pormenorizado del estado de Control Interno con fecha de corte 30 de septiembre de 2016, donde se detalló el grado de avance de la implementación del MECI con forme al Decreto 943 de 2014
- **INFORME DE AUSTERIDAD EN EL GASTO:** Se realizó el informe de austeridad en el gasto, con corte a 31 de diciembre de 2016, de acuerdo a la información suministrada por la Dirección Financiera
- **INFORME SEGUIMIENTO A PQRS:** La oficina de Control Interno, elaboro el informe de las peticiones quejas y reclamos allegadas a la entidad de agosto al 31 de diciembre de 2016, de acuerdo a la información reportada

---

**“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”**

Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928

Email: [personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co](mailto:personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co)

[www.personeriabuenaventura.gov.co](http://www.personeriabuenaventura.gov.co)



**PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**  
**Nit. 835000010-3**

por cada una de la dependencia y el despacho, el cual fue presentado al Personero Distrital.

Los aspectos más relevantes de dicho informe fueron:

De agosto a diciembre de 2016, se recibieron un total de 55 PQRS, de acuerdo a información suministrada por el despacho y las Personeras delegadas

**CONCLUSIONES:**

- El 77% de las peticiones, quejas y reclamos fueron atendidas en oportunidad
- El 11% de las peticiones, quejas y reclamos fueron atendidas extemporáneamente, sin solicitar al peticionario más tiempo para sus respuestas, estas solicitudes hacen referencia a documentación de vigencias anteriores que reposan en el archivo central y cuya búsqueda es demorada por cuanto la información no se encontraba clasificada.
- El 13% están pendiente de tramitar y corresponde a quejas sobre funcionarios públicos, trasladadas por la Procuraduría
- Falta de control a la respuesta de las PQRS, que garantice que estas se realicen en oportunidad
- Se requiere más orden en el momento de archivar las respuestas de las PQRS, que permita ubicar el documento de una manera más ágil.
- Dar a conocer al personal los tiempos de respuestas para responder las PQRS.
- Las PQRS, están siendo delegadas a algunas Personeras Delegadas, de manera informal, lo cual impide tener un control sobre las mismas
- Falta un procedimiento para el trámite de las quejas, que especifique los tiempos en que se les va a dar respuesta.

**RECOMENDACIONES:**

Se sugiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de garantizar que la PQRS, sean tramitadas oportunamente:

- Capacitar al personal sobre los tiempos que se tienen para el trámite de las PQRS
- Asignar a un funcionario para que se encargue de realizar el seguimiento a los tiempos de respuestas de la PQRS,
- La delegación para el trámite de las PQRS, debe realizarse por escrito o radicarse, lo cual va a permitir hacer un seguimiento y más efectivo a las mismas
- Llevar una base de datos sobre todas las PQRS, allegadas a la entidad, nos va a permitir tener una estadísticas de todas las tramitadas dentro determinado periodo.

---

***“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”***

Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928  
Email: [personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co](mailto:personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co)  
[www.personeriabuenaventura.gov.co](http://www.personeriabuenaventura.gov.co)



**PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**  
**Nit. 835000010-3**

- Informar al quejoso sobre el trámite de la queja, cuando esta haya sido trasladada por la Procuraduría Provincial
- Implementar el procedimiento de PQRS
- Establecer los tiempos en que la Personería Distrital le va a dar respuesta a las quejas

**2. AUDITORIAS INTERNAS:**

Se realizó auditoria a las áreas misionales de la entidad, donde se evaluaron los siguientes temas:

- Avance del cumplimiento del plan estratégico.
- Avance del cumplimiento a los planes de acción.
- Avance a planes de mejoramiento.
- Evaluación de los procedimientos
- Cumplimiento de la norma NTCGP 1000: 2009 y MECI encontrados en los procesos

Donde se realizaron las siguientes recomendaciones a las Personerías Delegadas I; II; III y IV:

- Se recomienda estudiar el plan estratégico 2016-2020, con el objetivo de documentar y aplicar las políticas dictaminadas por la alta dirección para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.
- Se sugiere empezar a implementar un procedimiento de encuesta para la satisfacción del usuario de manera formal, este procedimiento debe garantizar que se cuente con mecanismos eficaces, eficientes y continuos para recopilar, analizar y utilizar la información relacionada con la satisfacción del usuario a fin de mejorar el desempeño de la entidad.
- Se recomienda estudiar la caracterización del proceso a cargo, estableciendo las observaciones a que haya lugar para que estas sean tenidas en cuenta en el proceso de actualización y ajuste de la caracterización de los procesos adelantados por el área de Control Interno de la Entidad.
- Se recomienda a la alta dirección incorporar las estrategias de defensa de los derechos de infancia y adolescencia en el plan estratégico 2016-2020, con el objetivo de documentar e inspeccionar las políticas dictaminadas por la alta dirección para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.
- Se sugiere que mantener actualizados los indicadores de gestión aprobados en el plan de acción anual, de manera que se realice el seguimiento y evaluación de las

---

***“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”***

Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928  
Email: [personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co](mailto:personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co)  
[www.personeriabuenaventura.gov.co](http://www.personeriabuenaventura.gov.co)



**PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**  
**Nit. 835000010-3**

actividades en cumplimiento del plan de acción propuesto para la meta de la misión institucional.

**3. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO:**

La entidad hasta la fecha ha suscrito un solo plan de mejoramiento que contiene 50 actividades de mejoras, producto de la auditoria regular realizada por la Contraloría Distrital de Buenaventura, el cual fue aceptado el 2 de septiembre de 2016. El día 2 de diciembre de 2016, se envió el avance al plan de mejoramiento, con un porcentaje de cumplimiento del 66,67%, la oficina de control interno, tiene programado para el mes de febrero, verificar el cumplimiento del mismo.

**4. EVALUACION DE MAPA DE RIESGOS**

El mapa de riesgo de la entidad fue evaluado y ajustado, teniendo en cuenta la planeación estratégica, los procesos y procedimientos aprobados mediante resolución 070 de julio de 2016 y 168 de noviembre de 2016 respectivamente. De igual manera se adoptó la política de administración del riesgo, mediante resolución No. 173 del 23 de noviembre de 2016.

**5. EVALUACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION:**

Se realizó auditoria interna de calidad, donde se evaluó a las áreas misionales la implementación del sistema integrado de gestión, quedando las siguientes no conformidades

Requisito	Clasificación	
NTCGP1000:2009 , MECI:2014	N.C	Descripción de la No Conformidad
5.6.2 Información de entrada para la revisión. 8.4 Análisis de datos - NTCGP 1000:2009	menor	No se aplica la medición ni el análisis de datos de las encuestas de satisfacción, los resultados de la gestión y el cumplimiento del plan de acción.



**PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**  
**Nit. 835000010-3**

<p>5.6.2 Información de entrada para la revisión</p> <p>7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. NTCGP 1000:2009</p> <p>Componente de Autoevaluación de control y gestión, MECI:2014</p>	<p>menor</p>	<p>No hay registros de los resultados de la gestión y la prestación del servicio, se debe hacer constante verificación de los resultados de la gestión.</p>
<p>8.2.1 Satisfacción del cliente, NTCGP 1000:2009</p> <p>Componente de Autoevaluación de control y gestión, MECI:2014</p>	<p>menor</p>	<p>Se debe adoptar un procedimiento para recopilar, analizar y utilizar la información relacionada con la satisfacción del cliente a fin de mejorar el desempeño de la entidad.</p>
<p>4.2.3 Control de documentos, NTCGP 1000:2009</p>	<p>menor</p>	<p>No hay manejo estándar para el control de documentos, lo que implica no llevar una clasificación de los resultados del proceso.</p>
<p>4.2.4 Control de los registros, NTCGP 1000:2009</p>	<p>menor</p>	<p>No hay un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.</p>

**OTRAS ACTIVIDADES:**

- Se asesoró a la Dirección Financiera, en la elaboración de políticas para el manejo de la caja menor, la cual fueron socializadas a todas las dependencias.
- Se realizó seguimiento a la rendición en el SIA OBSERVA mensual, cuyas observaciones fueron reportadas a las áreas competentes, para que tomaran los correctivos pertinentes, las observaciones más recurrentes fueron:



**PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**  
**Nit. 835000010-3**

1. Revisar cada una de las carpetas contractuales, con el propósito de determinar si la información que no se rindió hace falta o por error involuntario no se adjuntó.
  2. Establecer controles que garanticen que la contratación se publique en el SECOP, en los plazos establecidos en el artículo 19 del decreto 1510 de 2015
  3. Establecer un control que permita identificar que el valor del registro presupuestal corresponde al valor del contrato.
  4. Determinar mediante reglamentación interna los plazos para rendir la información en el SIA OBSERVAS, de tal manera que se pueda realizar una revisión más detallada de la información antes de rendir.
  5. Llevar una base de datos de todos los contratos que se elaboran en la entidad, en la que se detalle como mínimo: número del contrato, nombre del contratista, objeto del contrato, valor del control, numero valor y fecha de la disponibilidad presupuestal, numero valor y fecha del registro presupuestal, fecha del acta de inicio, delegación de la supervisión, acta de liquidación etc. Lo anterior nos permitirá realizar un control y seguimiento permanente a la contratación
  6. Modificar la asignación de delegación de supervisión de los contratos que están a cargo del Director Financiero y cuyos contratistas están asignados a otros directivos, para de esta manera garantizar la confiabilidad de los certificados de recibo a satisfacción del bien o servicio y que se cumpla con el objeto contractual.
  7. Elaborar hoja de ruta en cada expediente contractual, lo anterior permitirá identificar cuando haga falta algún documento.
- Se realizó el informe de encuesta de satisfacción al cliente externo, de los meses de octubre a diciembre de 2016, fecha en que se implementó el formato de evaluación del servicio, donde se pudo evidenciar, la buena aceptación que tiene el servicio que prestan los funcionarios de la Personería Distrital, a la comunidad bonaerense. Dichos informes fueron publicados en la página web y socializada a través del correo electrónico.

Atentamente,

**DIANA EDITH PAZ CANO**  
Directora de Control Interno



**PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**  
**Nit. 835000010-3**

---

***“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”***  
Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928  
Email: [personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co](mailto:personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co)  
[www.personeriabuenaventura.gov.co](http://www.personeriabuenaventura.gov.co)