

Alcaldía de Pasto

TERCER INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO

Vigencia 2016

JAIME ALBERTO SANTACRUZ

2016

CAM Anganoy vía Los Rosales II

Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347

Línea Gratuita Nacional 01 8000 961010 - Correo electrónico: controlinterno@pasto.gov.co

INFORME PORMENORIZADO ESTADO CONTROL INTERNO**A NOVIEMBRE 12 DE 2016 ALCALDIA DE PASTO
(Ley 1474 de 2011 Estatuto anticorrupción)**

Jefe de Control Interno o quien haga sus veces	Jaime Alberto Santacruz S.	Periodo Evaluado: Vigencia MAR- JUL-16
		Fecha de Elaboración: 11- NOVIEMBRE-16
Módulo de Planeación y gestión		

Avances**COMPONENTE TALENTO HUMANO****Desarrollo del talento humano**

Plan institucional de formación y capacitación : Mediante acta No. 01 del 04 de abril de 2016 se aprobó el plan de capacitación Institucional para la vigencia 2016, con la finalidad de fortalecer las competencias del personal para el desarrollo de las funciones, entre las capacitaciones desarrolladas hasta la fecha se encuentran:

- Sistemas.
- Humanización del servicio y clima laboral y liderazgo.
- Archivo y gestión documental
- MECI Modelo Estándar de Control Interno.
- Gestión Publica
- Evaluación del desempeño laboral
- Derecho Administrativo
- Derecho Laboral



SC-CER367095



NIT: 891280000-3
CAM Anganoy vía Los Rosales II
Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347
Código Postal 520001 Correo electrónico: controlinterno@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

Programa de bienestar: Con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores generando actitudes favorables que favorezcan la integración y recreación; la Alcaldía de Pasto ha desarrollado los siguientes eventos:

- Día de la familia.
- Día del niño
- Capacitación de desvinculación asistida
- Terapias de relajación
- Campeonato interdependencias

Seguridad y salud en el trabajo: Con el fin de prevenir las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, mejoramiento de las condiciones y el medio ambiente de trabajo, la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, la Secretaria de Talento humano ha desarrollado las siguientes actividades teniendo en cuenta el decreto 1072 de 2015,

- Reuniones mensuales, investigaciones de accidentes de trabajo con el comité paritario de seguridad y salud en el trabajo.
- Realización simulacro de evaluación con brigada de emergencias.
- Reporte de accidentes de trabajo.
- Aprobación política del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo mediante decreto 467 de agosto 2016.
- Aprobación política de prevención consumo tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas mediante decreto 579 de octubre de 2016
- Diseño de reglamento de higiene y seguridad industrial.
- Brigadas de salud
- Realización de actividades semana de seguridad y salud en el trabajo.
- Reestructuración programa de vigilancia epidemiológica en riesgo biomecánico.
- Diseño de programa pausas activas.
- Diseño de programa orden y aseo
- Diseño programa trabajo en alturas
- Orientación psicológica a los funcionarios del programa SPA y de riesgo psicosocial.



SC-CER367095



NIT: 891280000-3
CAM Anganoy vía Los Rosales II
Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347
Código Postal 520001 Correo electrónico: controlinterno@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Planes programas y proyectos

Planes, programas y proyectos:

Plan de desarrollo:

A partir de la adopción del Plan de Desarrollo “Pasto educado constructor de paz” mediante Acuerdo 012 del 30 de mayo de 2016, se han realizado diferentes eventos para adelantar su socialización y puesta en común, los cuales se detallan a continuación:

- Con representantes de las juntas de acción comunal en la Institución Educativa Municipal Ciudad de Pasto.
- Ante la comunidad Quillasinga, destacando del mismo, los artículos en los cuales se hacía referencia a la comunidad.
- En el Consejo de Política Social que dirigió la Secretaria de Bienestar Social, para ello se presentó el Plan de Desarrollo haciendo énfasis en los artículos que abordan el tema de familia, niñez y adolescencia.
- En el Foro “Pasto, territorio de paz y desarrollo” que organizó la ESAP en sus instalaciones y que contó con la presencia de diferentes funcionarios de la alcaldía.
- Con Cooperación Internacional en donde participaron representantes de las siguientes agencias del sistema de Naciones Unidas: ONUMUJERES, FAO, PNUD, OIM, ACNUR, entre otras.
- Con DIRENA, representantes de los gremios de la región y delegados de España.
- Con líderes de la comuna 5 en las instalaciones de la Institución Educativa Municipal El Chambú. A la socialización asistieron presidentes de juntas de acción comunal, ediles y líderes del sector.
- Socialización del Plan de Desarrollo con estudiantes de séptimo semestre de Derecho de la Universidad del Cauca.
- Socialización del Plan de Desarrollo con estudiantes de quinto semestre de administración de empresas de la Universidad Nacional, sede Palmira.
- Socialización del Plan de Desarrollo con delegados de China
- Puesta en común del Plan de Desarrollo con ediles del municipio de Pasto, como un paso previo para los pre-cabildos.

- Puesta en común del Plan de Desarrollo con presidentes de juntas de acción comunal del municipio de Pasto, evento que se llevó a cabo en el auditorio de San Andrés.

Respecto al seguimiento del Plan de Desarrollo “Pasto educado constructor de paz” 2016 – 2019, el municipio acoge la propuesta del Departamento Nacional de Planeación - DNP para adelantar el monitoreo, seguimiento y evaluación a la ejecución del mismo y garantizar, tanto al gobierno como a la ciudadanía, conocer los avances en la implementación de los programas y proyectos con sus correspondientes metas de resultado y producto, y los indicadores que soportan las mismas; optimizando la efectividad y la eficiencia del Plan de Desarrollo, su impacto en el cierre de brechas y el fortalecimiento de la paz en un escenario de posconflicto.

La Oficina de Planeación de Gestión Institucional, capacitó a profesionales y técnicos vinculados en cada una de las secretarías y dependencias de la entidad, para que preparen los aplicativos que hacen parte del sistema en mención y reporten periódicamente información, la cual será sistematizada y, posteriormente, serán consolidadas en el tablero de control, con el fin de informar a los entes de control y a la comunidad cuando lo requieran.

El proceso de monitoreo y seguimiento, sigue las siguientes etapas:

- Plan indicativo: este plan se encuentra consolidado y validado por las diferentes dependencias de la administración.
- Plan de acción: se cuenta con el Plan de acción en donde se explicitan los productos de cada una de las dependencias.
- Plan Operativo Anual de Inversiones - POAI: se cuenta con el POAI ajustado para el año 2017, en el momento se encuentra en el Concejo Municipal para ser aprobado en segundo debate.
- Hoja de vida de indicadores: se dispone de hojas de vida correspondientes a los 793 productos consignados en el Plan de Desarrollo.
- Perfilamiento organizacional: se cuenta con un organigrama que define la estructura organizativa del sistema de monitoreo, seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo.
- Hoja de captura: en el momento se encuentra en el proceso de sistematización de la información de productos de cada dependencia.



SC-CER367095



NIT: 891280000-3
CAM Anganoy vía Los Rosales II
Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347
Código Postal 520001 Correo electrónico: controlinterno@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

- Tableros de control: se encuentra en proceso de afinación, ya que el insumo principal es la hoja de captura la cual se encuentra en proceso de sistematización.
- Rutinas: una vez se cuente con los instrumentos anteriores se procederá a implementar los procesos relacionados con el registro y reporte de la información de cada dependencia.

Sistema de Gestión de Calidad: Para dar continuidad a la implementación y mantenimiento del sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía de Pasto, desde la Oficina de Control Interno se están realizando capacitaciones en temas de la norma ISO 9001: 2008 y la plataforma e los grupos de servidores públicos denominados coordinadores de calidad encargados de difundir a su grupo de trabajo los lineamientos dados en dichas capacitaciones.





Modelo de operación por procesos

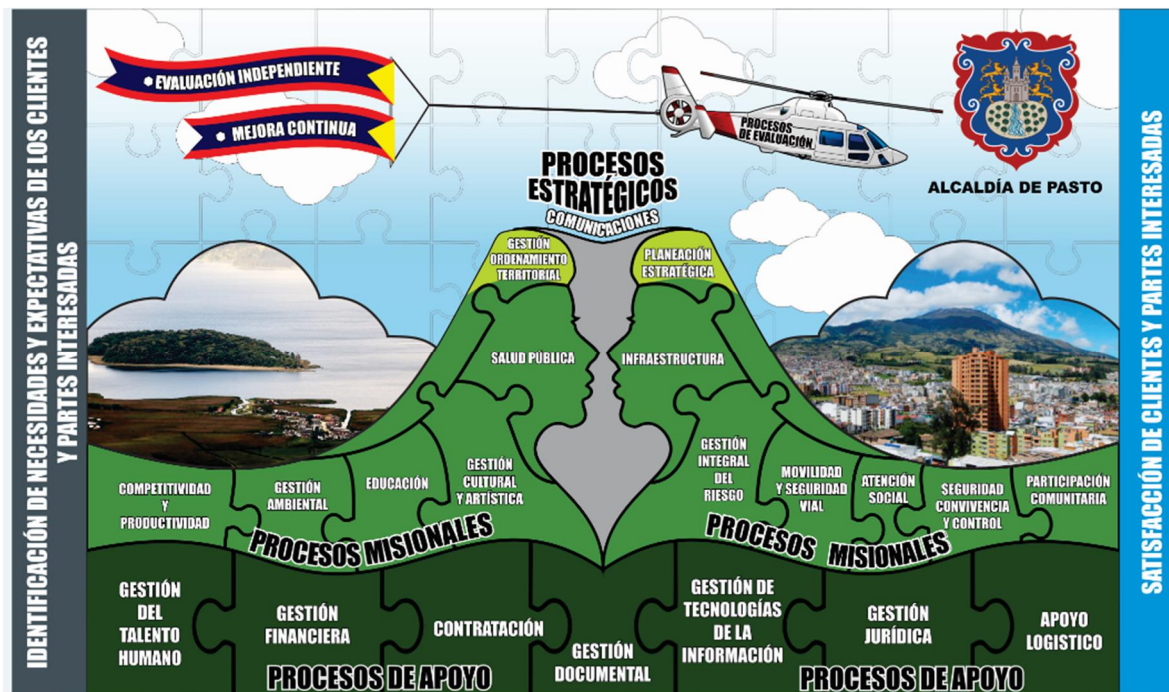
Mediante Decreto 0497 del 12 de Septiembre de 2016, se actualiza el mapa de procesos institucional de la Alcaldía de Pasto, el cual fue socializado por la Oficina de Control



SC-CER367095

NIT: 891280000-3
CAM Anganoy vía Los Rosales II
Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347
Código Postal 520001 Correo electrónico: controlinterno@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

Interno ante los coordinadores de calidad quienes fueron los encargados de difundir a su grupo colaboradores:



Divulgación de los procedimientos: Con la asesoría de los profesionales de la Oficina de Control Interno, los coordinadores de calidad líderes de procesos y funcionarios de la Alcaldía Municipal, se continua con la actualización y mejora de la estandarización de la documentación de los procesos (procedimientos, instructivos, manuales y formatos) de acuerdo a las necesidades y a los lineamientos del procedimiento interno "control de documentos" dicha información se encuentra publicada en el siguiente link: <http://www.intranetpasto.gov.co/index.php/documentos-del-sistema-de-gestion-de-calidad>.

Indicadores de gestión: La oficina de control Interno en su rol de acompañamiento y asesoría viene desarrollando indicaciones sobre los lineamientos para el diseño y medición de indicadores de gestión.

COMPONENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO

Administración de riesgos de corrupción:

La oficina de Control Interno en su rol de evaluación, ejecuto el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción en las áreas donde se tiene diseñado el mapa de riesgos como lo son: Información y Comunicación, Planeación Institucional y Ordenamiento Territorial, Evaluación Independiente, Gestión Ambiental, Salud Publica, Seguridad Convivencia y Control. Movilidad y Seguridad Vial, Gestión Jurídica, Contratación, Infraestructura, Gestión Documental, Gestión Financiera. El informe de seguimiento se encuentra publicada en la página Web Institucional en el link: <http://www.pasto.gov.co/index.php/nuestras-dependencias/oficina-de-control-interno/anticorrupcion/category/415-plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2016>.

Módulo de Evaluación y Seguimiento

Avances

COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

Programa de auditorías: En el mes de febrero de 2016, la Oficina de Control interno realizo el programa de auditorías para la vigencia 2016 con la finalidad de verificar el cumplimiento de las normas, políticas, procesos, planes, programas, proyectos y controles en la Alcaldía de Pasto.

Auditorías internas realizadas: Con el fin de realizar evaluación y seguimiento a la gestión de los procesos se han ejecutado las siguientes auditorías:

- Salud pública, a la gestión administrativa y financiera del SGP, decomisos, vacunas, fumigación y desparasitación.
- Institución Educativa Municipal Francisco de la Villota, a la gestión administrativa y financiera, presupuestal contractual así como también la accesibilidad seguridad y sostenibilidad ambiental
- Secretaria general a la gestión administrativa en las subsecretarías de Talento Humano (plan de incentivos, bienestar social, bonos pensionales y revisión de hojas de vida, estudios, experiencia y archivo.
- Sistema Estratégico de Transporte Publico, a la gestión administrativa y financiera.
- Secretaria de desarrollo económica a la gestión administrativa.



SC-CER367095



NIT: 891280000-3
CAM Anganoy vía Los Rosales II
Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347
Código Postal 520001 Correo electrónico: controlinterno@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

- Institución educativa Cristo Rey, a la gestión administrativa y financiera, presupuestal contractual así como también la accesibilidad seguridad y sostenibilidad ambiental
- Secretaría de Gestión Ambiental, al convenio BID, agua para el campo, y análisis de avance de los proyectos y micromedición sector rural.

Auditoría interna de calidad: Con el fin de verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, con las disposiciones planificadas, con los requisitos especificados en la NTC ISO 9001. 2008 y con los requisitos establecidos en la Entidad; se ejecutó la auditoría interna de calidad de la vigencia 2016 a los procesos que componen el modelo de operación por proceso de la alcaldía de Pasto obteniendo los siguientes resultados:

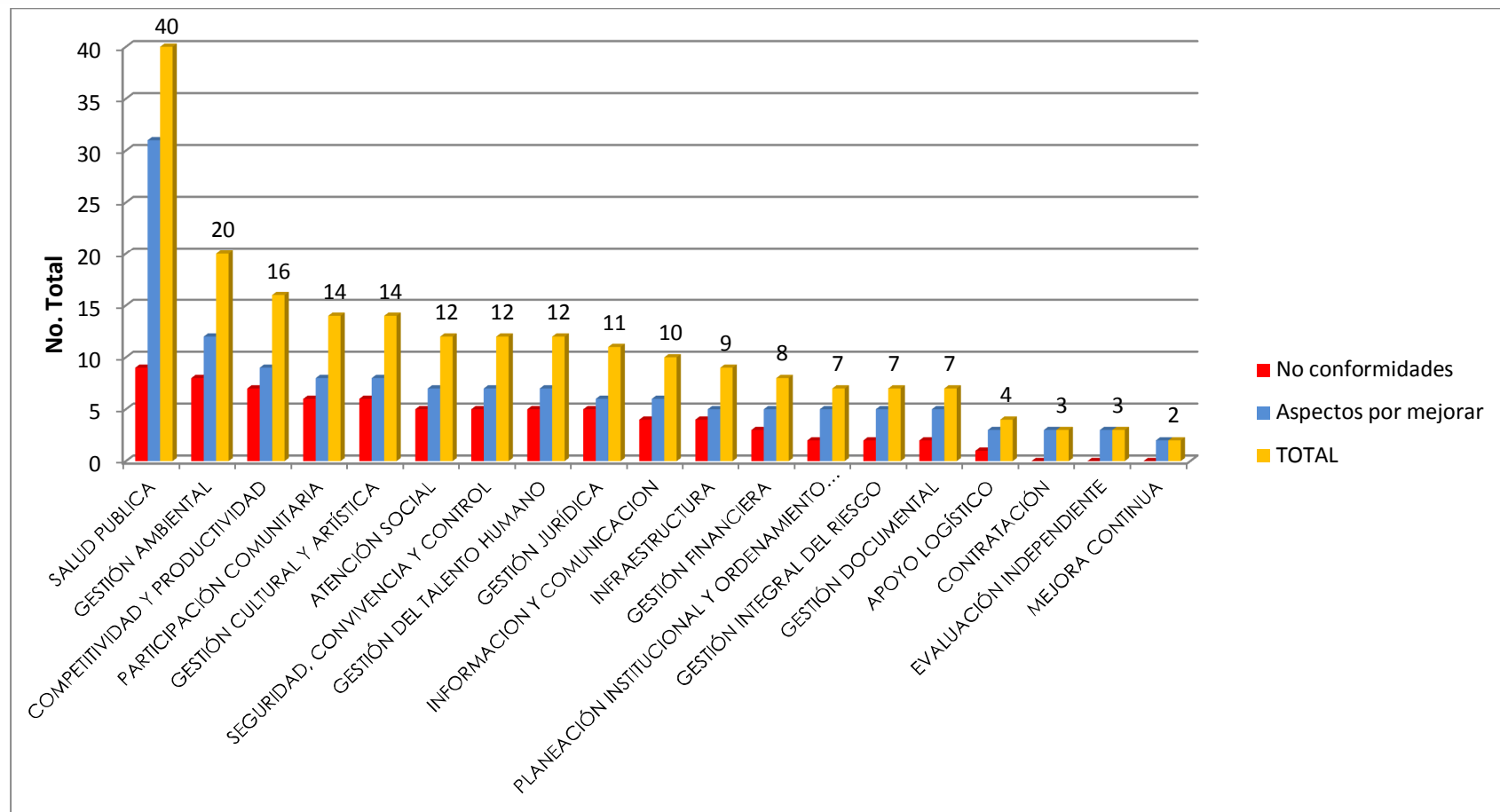
Procesos con mayor número de no conformidades y aspectos por mejorar: En la gráfica se presenta los procesos con mayor número de no conformidades y aspectos por mejorar lo cual quiere decir que son los procesos que evidencian mayor número de fallas en la aplicabilidad de los requisitos de la Norma y deberán realizar un plan de acción urgente, a través de la formulación y cumplimiento de acciones correctivas y preventivas que cierren las no conformidades y prevengan los aspectos por mejorar detectados.



SC-CER367095



NIT: 891280000-3
CAM Anganoy vía Los Rosales II
Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347
Código Postal 520001 Correo electrónico: controlinterno@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento



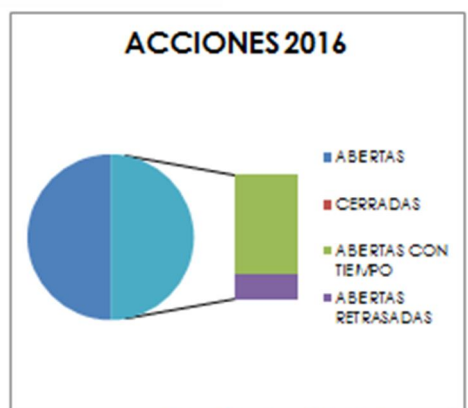
COMPONENTE PLAN DE MEJORAMIENTO

Seguimiento a los planes de mejoramiento: La Oficina de Control de Control Interno realiza seguimiento y evaluación al cumplimiento de las acciones de mejoramiento formuladas para el cierre de hallazgos y no conformidades producto de las diferentes auditorías internas y externas de vigencias anteriores:

- Plan de mejoramiento institución Educativa Mocondino.
- Plan de mejoramiento Institución Educativa Municipal Santa Teresita del corregimiento de Catambuco del Municipio de Pasto.
- Plan de mejoramiento institucional Secretaria de Hacienda Municipal.
- Evaluación Plan de Mejoramiento Secretaria de Infraestructura – Cooperativa Capas Ltda.
- Evaluación al plan de mejoramiento interno suscrito por la IEM nuestra señora de la visitación (Mocondino).
- Secretaria de bienestar social.
- Subsecretaria de sistemas de información.

De la misma manera, la oficina de control Interno, viene realizando seguimiento a las acciones correctivas y preventivas producto de las auditorías internas y externas de calidad el estado se muestra a continuación:

PROCESO	NO CONFORMIDADES		
	TOTAL	ABIERTAS	CERRADAS
Evaluación Independiente	0	0	0
Mejora Continua	0	0	0
Planeación Institucional y Ordenamiento Territorial	2	2	0
Información y Comunicación	4	4	0
Gestión Ambiental	8	8	0
Atención Social	5	5	0
Gestión Cultural y Artística	7	7	0
Salud Pública	9	9	0
Seguridad, Convivencia y Control	5	5	0
Gestión Integral del Riesgo	2	2	0
Competitividad y Productividad	7	7	0
Infraestructura	4	4	0
Participación Comunitaria	6	6	0
Gestión del Talento Humano	5	5	0
Gestión Jurídica	5	5	0
Contratación	0	0	0
Gestión Documental	2	2	0
Gestión Financiera	3	3	0
Apoyo Logístico	1	1	0
TOTAL	75	75	0



Grafica 5. Acciones 2016 abiertas y cerradas



SC-CER367095



NIT: 891280000-3
 CAM Anganoy vía Los Rosales II
 Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347
 Código Postal 520001 Correo electrónico: controlinterno@pasto.gov.co
 - Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

Plan anticorrupción: Se realizó seguimiento a las estrategias contempladas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Pasto, vigencia 2016, el informe se encuentra publicado en la página web de la Alcaldía de Pasto en el link:
<http://www.pasto.gov.co/index.php/nuestras-dependencias/oficina-de-control-interno/anticorrupcion>.

Eje Transversal de Información y Comunicación

Avances

INFORMACION Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Comunicación externa

En comunicación externa se diseñó espacios, programas y productos informativos de carácter institucional los cuales se proyectan a través de los siguientes medios comunicacionales:

- Boletín de prensa
- Elaboración de productos informativos institucionales (tv o radio).
- Producción de notas de prensa en formato video publicadas en el canal de youtube www.youtube.com/user/alcaldiapasto/videos
- Difusión de información (videos-notas de prensa-registro fotográfico) por las redes sociales de la Alcaldía de Pasto facebook- twitter.

Boletines de prensa: Los Boletines de Prensa se utilizan para difundir a la ciudadanía de Pasto, información general de proyectos, programas y actividades que adelanta la Alcaldía Municipal. El material informativo es recopilado a través de la Oficina de Comunicación Social.

Los Boletines de Prensa se publicaron a través de la página web de la Alcaldía de Pasto www.pasto.gov.co en link "Prensa y Noticias" en este espacio puede encontrar información actualizada sobre las actividades realizadas por la Alcaldía de Pasto.

Notas informativas: Esta dependencia realiza la publicación de información en formato audiovisual en el canal institucional de YouTube de la Alcaldía de Pasto <https://www.youtube.com/user/alcaldiapasto/videos>.



SC-CER367095



NIT: 891280000-3
CAM Anganoy vía Los Rosales II
Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347
Código Postal 520001 Correo electrónico: controlinterno@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

Programas informativos: "Pasto en 300 Segundos" es un programa de tv de carácter periodístico institucional que contiene información diaria sobre la gestión institucional que adelanta la administración local. Este programa hace parte de la programación diaria de Telepasto y se emite de lunes a viernes a las 9:00 pm y tiene una duración de 5 minutos, con repetición de lunes a viernes a las 8:00 am. A si mismo se presenta un resumen semanal los fines de semana con las noticias más relevantes de la administración, este resumen tiene una duración de 25 minutos y se emiten el sábado a la 1:00 pm y 8:00 pm, los domingos a la 1:00 pm.

Acompañamiento periodístico en eventos: Es importante resaltar que para la producción de notas de prensa y televisión que son emitidas a través de los diferentes medios comunicacionales es necesario realizar el cubrimiento periodístico de los eventos de carácter institucional. El equipo de periodistas cubre los respectivos eventos y reuniones que se programan a diario por las diferentes dependencias de la administración.

Comunicación por redes sociales (facebook- twitter): El uso de las redes sociales para la publicación de información de carácter institucional facilita la difusión generando una nueva forma de comunicación que permite llegar los públicos de interés que interactúan con estos medios, por ello la Oficina de Comunicación social realiza un trabajo periodístico dinámico y oportuno en el suministro de información diaria a través de estos medios.

Rendición de cuentas:

Se realizó la rendición de cuentas ante la comunidad el día 29 de septiembre de 2016

Durante la rendición de cuentas presentada por el Alcalde de Pasto Pedro Vicente Obando Ordóñez en sus primeros 6 meses de gestión, las entidades de control como Contraloría, Personería, Defensoría del Pueblo y los honorables concejales del municipio, atendieron el llamado de la Administración Local. Obras como la nueva plaza de mercado y la terminación de la carrera 27, así como la siembra de un millón de árboles, fueron algunos de los temas que destacaron.

El Contralor Municipal de Pasto, resaltó como una exposición amplia y detallada, las inversiones efectuadas hasta el momento. "Las obras serán verificadas con el fin de que se ejecuten correctamente y que el dinero sea invertido en lo que realmente se planificó". El representante del ente de control reconoció el trabajo que se viene realizando frente a la equidad tributaria, protección ambiental y reducción de contratos.



SC-CER367095



NIT: 891280000-3
CAM Anganoy vía Los Rosales II
Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347
Código Postal 520001 Correo electrónico: controlinterno@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento



Comunicación interna

Satisfacción del cliente: Es importante que la Administración Municipal busque alcanzar los mejores estándares de calidad para cumplir sus objetivos sociales, satisfacer de manera permanente al ciudadano y buscar la mejora continua, por ello, se pretendió conocer la percepción de los ciudadanos sobre el grado en que se han cumplido los requisitos y expectativas sobre el servicio a través de un elemento diagnóstico denominado: "Encuesta de satisfacción del cliente externo", cuyo objetivo es: Determinar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios frente a la prestación de los servicios que ofrecen las dependencias pertenecientes a la Alcaldía Municipal de Pasto, éstas fueron seleccionadas teniendo como referente principal que gran parte de los servicios que brindan son ofertados a la comunidad en general, centrándose en la atención al cliente externo.

La encuesta antes mencionada, evalúa nueve componentes que son:

1. Instalaciones y recursos.
2. Duración de la atención.
3. Atención en las oficinas.
4. Horarios de atención.
5. Atención a dudas y sugerencias.
6. Servicio telefónico.
7. Tecnología aplicada.
8. Competencia de los empleados.
9. Expectativas del servicio.

Además, la encuesta agrega una pregunta abierta que busca tener datos sobre comentarios o sugerencias por parte de los ciudadanos para mejorar el servicio prestado en la Administración Municipal.

Las dependencias auditadas donde se evaluó el nivel de satisfacción al cliente externo fueron las siguientes: Secretaría de Educación, Secretaría de Salud, Secretaría de Tránsito



SC-CER367095



NIT: 891280000-3
CAM Anganoy vía Los Rosales II
Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347
Código Postal 520001 Correo electrónico: controlinterno@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

y Transporte, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Bienestar Social, SISBEN, Punto de Atención a Víctimas y Casa de Justicia.

Por otro lado, para la aplicación de la encuesta se diseñó un muestreo probabilístico, estratificado y de conglomerados de áreas con el fin de garantizar una medición representativa y confiable basada en procedimientos aleatorios para el área urbana del Municipio de Pasto; siendo la población objetivo los hombres y las mujeres mayores o iguales a 15 años que acuden a la Administración Municipal, solicitando alguno de los servicios ofertados.

Asimismo, el proceso de tabulación, se realizó por medio de estadística descriptiva, herramienta que permite describir de manera precisa, el impacto de la atención recibida dentro de la entidad a su cliente externo, por medio de variables de carácter cualitativo y una medición ordinal, lo cual permitió ordenar los eventos en función de la menor o mayor posesión de una característica o atributo, en este caso la tipificación de la calidad en la atención.

A continuación, se presenta el análisis y la tabulación de las encuestas de satisfacción del cliente externo aplicadas en las diferentes dependencias de la Alcaldía de Pasto.

DEPENDENCIA	NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO
Secretaría de Hacienda	83%
Punto de Atención a Víctimas	97%
Secretaría de Tránsito y Transporte	89%
Secretaría de Bienestar Social	98%
Casa de Justicia	88%
SISBEN	75%
Secretaría de Salud	90%
Secretaría de Educación	78%
Total Administración Municipal	87%



SC-CER367095



NIT: 891280000-3
CAM Anganoy vía Los Rosales II
Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347
Código Postal 520001 Correo electrónico: controlinterno@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

La Comunicación Interna es un área que permitirá movilizar la participación activa y permanente de los servidores públicos (público interno) en la consecución de propósitos misionales, colectivos y comunes con incidencia en la sociedad (público externo), mediados por el sentido de pertenencia e identidad institucional, la preservación de la imagen corporativa, el mejoramiento del clima organizacional y la atención oportuna y adecuada de la ciudadanía.

Entre tanto otras de las estrategias comunicacionales son las que realiza el área de COMUNICACIÓN PUBLICITARIA: El objetivo de la Comunicación Publicitaria es crear y desarrollar estrategias de comunicación que busquen fortalecer y articular los diferentes procesos que adelanta la Administración Municipal.

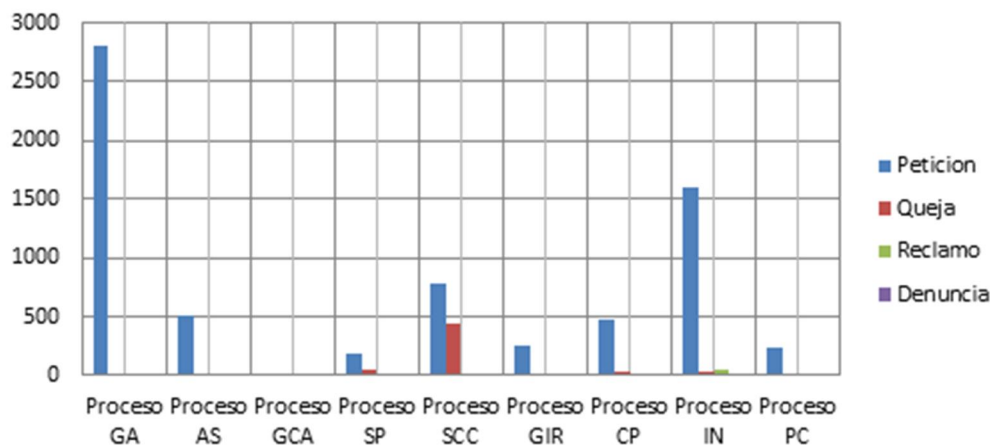
Las campañas que producen abarcan productos variados como: impresos, banners para sitios web, pendones, afiches, impresos, spots radiales y de televisión, video clips, acciones de calle, cortinillas para los productos audiovisuales, fotografías, entre otros.

Atención de PQRD: La Alcaldía de Pasto puso a disposición la plataforma web con el fin de proporcionar medios de comunicación ante PQRD emitidas por el ciudadano.



La oficina de control interno realizó seguimiento a las PQRD 2015 y 2016 obteniendo los siguientes resultados:

TOTAL PQRD PROCESOS MISIONALES AÑO 2015



Se puede identificar que En los proceso misionales GESTION AMBIENTAL en el año 2015 tuvo más solicitudes o peticiones (color azul en la grafica) por parte de la comunidad con un total, además se puede evidenciar que el proceso que presenta mayor cantidad de quejas (color rojo) es SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y CONTROL con un total de 434 a diferencia de los demás procesos que cuentan 45, 22, 25 los procesos Salud, Atención Social y Competitividad y Productividad respectivamente. Los reclamos (color verde) solo se vieron afectados en el proceso INFRAESTRUCTURA con un total de 33 en el año 2015.

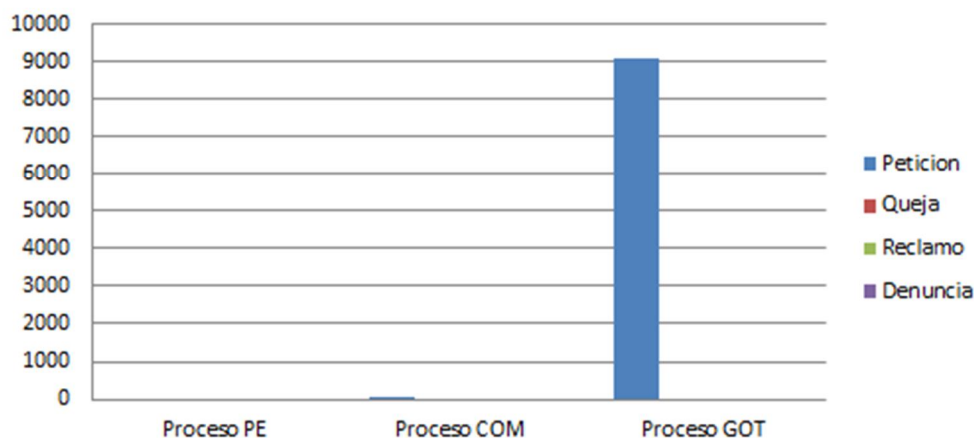


SC-CER367095



NIT: 891280000-3
CAM Anganoy vía Los Rosales II
Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347
Código Postal 520001 Correo electrónico: controlinterno@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

TOTAL PQRD PROCESOS ESTRATEGICOS AÑO 2016



Se puede identificar que el proceso que para el año 2016 los procesos estratégicos no se vieron afectados respecto al año anterior, al igual el proceso que reporto 1 Petición fue el proceso COMUNICACIONES, los demás establecen peticiones o solicitudes al interior de la administración. El proceso Gestión de Ordenamiento Territorial presento una diferencia con respecto al año anterior de 7770 Peticiones menos evidenciando un mejoramiento en la prestación del servicio a la comunidad al igual se han disminuido los reclamos en 336 con respecto al año anterior.

Área del gráfico

Información Interna a grupos de Interés: La Oficina de Control interno en su rol de facilitador de información con los Entes de Control ha consolidado y rendido los siguientes informes:

- Informe bimensual de control interno para comité fiduciario fideicomiso encargo fiduciario Avante Setp Pasto.
- Informe Replica índice de Transparencia Municipal Transparencia Por Colombia.

Estado general del Sistema de Control Interno

La ejecución de la auditoria interna de calidad, arrojó resultados precisos que permitieron verificar el estado y madurez del sistema y brindo un panorama para identificar los puntos específicos donde se debe fortalecer la mejora y de la misma manera monitorearla.



NIT: 891280000-3
CAM Anganoy vía Los Rosales II
Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347
Código Postal 520001 Correo electrónico: controlinterno@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

SC-CER367095

Es importante continuar con el mantenimiento y fortalecimiento de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y MECl, con miras al logro del cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente, en la actualidad la Organización trabaja de una forma organizada, planeada y proyectada a mejorar continuamente esto se evidencio en el desarrollo de la auditoria. Si bien es cierto que el año 2016 se presentan no conformidades, es importante precisar que también se evidencia madurez en el sistema y también se debe tener en cuenta que hubo cambio de administración lo cual fue una causa que presentó fallas en la continuidad del mismo, toda vez que hubo un proceso extenso de empalme, sensibilización y adaptación al nuevo personal que ingreso a la Entidad.

Con la aplicabilidad y fortalecimiento de los componentes del Modelo Estándar de Control Interno, la Alcaldía de Pasto busca controlar la gestión de la actual administración, mejorar el desempeño Institucional y prestar un adecuado servicio con miras siempre al cumplimiento de las necesidades del ciudadano y su satisfacción.

Los elementos del Modelo Estándar de Control Interno se encuentran implementados en gran parte conforme a las disposiciones legales y reglamentarias, bajo la coordinación de la Oficina de Control Interno se están desarrollando diferentes actividades de trabajo para dar continuidad al mantenimiento de dicho modelo.

La estandarización de la documentación de los procesos (procedimientos, instructivos, manuales y formatos) del Sistema de Gestión de Calidad, sirvieron como herramientas administrativas de consulta para enriquecerse de conocimiento sobre el funcionamiento de la Entidad.

Recomendaciones

- La documentación de los procesos debe ser revisada y actualizada de acuerdo a las necesidades actuales y a la normatividad legal vigente.
- Fortalecer el seguimiento y medición de los procesos a través de los mecanismos implementados por la Entidad.
- Fortalecer el análisis de datos, esto permitirá obtener información de gran interés para la toma de decisiones en la Alta Dirección.



NIT: 891280000-3
CAM Anganoy vía Los Rosales II
Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347
Código Postal 520001 Correo electrónico: controlinterno@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento

- Continuar con la sensibilización y capacitación de la importancia en la aplicación de herramientas del Sistema de Gestión de Calidad a todo el personal de la Alcaldía de Pasto, desde el nivel asistencial al profesional y Directivo.
- El equipo Asesor del Sistema de Gestión de Calidad, deberá tener en cuenta los requisitos que presentan mayor incumplimiento para priorizar el acompañamiento y asesoría de los mismos.
- Se hace necesaria la ejecución del plan de inducción a los nuevos servidores públicos d la Entidad,
- A partir de los análisis de datos de riesgos administrativos, operativos, de corrupción, indicadores y controles establecidos, La Entidad deberá tomar estos resultados como herramientas para la toma de decisiones de la misma manera realizar la autoevaluación de la gestión, generando acciones de mejora que sean necesarias.

ORIGINAL FIRMADO

JAIME ALBERTO SANTACRUZ

Jefe Oficina Control Interno Alcaldía de Pasto



SC-CER367095



NIT: 891280000-3
CAM Anganoy vía Los Rosales II
Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347
Código Postal 520001 Correo electrónico: controlinterno@pasto.gov.co
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento