

**INFORME EVALUACIÓN DEL SERVICIO A LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO  
VIGENCIA 2015**

**FECHA:** Marzo 17 de 2016

**CONTROL INTERNO:** (Ley 87 de 1993).

**ARTICULO 1. DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO:**

Se entiende por Control Interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin, de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la Dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

La Unidad de Control Interno de la Alcaldía de Manizales, implementó **ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO** prestado por esta Unidad, a las diferentes Secretarías y/o Unidades de la Administración Central Municipal, con el fin, de que evalúen el desempeño de las actividades realizadas y los procesos utilizados en la ejecución de las Auditorías Internas.

Dado lo anterior, durante la vigencia del año 2015 la Unidad de Control Interno de la Alcaldía de Manizales, dio cumplimiento al 100% del Plan Anual de Auditorías programadas en las siguientes Secretarías y/o Unidades de la Administración:

Secretaría TIC y Competitividad, Unidad de Divulgación y Prensa, Unidad de Control Disciplinario, Unidad de Desarrollo Rural, Unidad de Gestión del Riesgo, Secretaría de Medio Ambiente, Secretaría de Deportes, Secretaria de Gobierno, Secretaría de Salud Pública, Secretaría de Hacienda y Tesorería, Secretaría de Obras Públicas, Secretaría de Planeación, Secretaría Jurídica, Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaría de Educación, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría de Servicios Administrativos, Cumplimiento de la Política de Gestión Documental y Atención al Ciudadano PQR y Cajas Menores; dentro de las cuales, se evaluaron cada uno de sus componentes diseñados en el cronograma tales como: Control de Gestión, Control de Resultados, Control de Legalidad, Control Financiero, MECI, Política Documental y Servicios de cada Secretaría de acuerdo a la Red de Procesos de la Alcaldía de Manizales, con excepción de las PQR y las Cajas menores, que fueron evaluados con otros procedimientos.

## INFORME EVALUACIÓN DEL SERVICIO A LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO VIGENCIA 2015

Una vez aplicadas las encuestas a ciento quince (115) funcionarios de la Administración Municipal, sujetos activos en las auditorías de las diferentes Secretarías y/o Unidades mencionadas anteriormente, se presentan a continuación los resultados que permiten determinar el grado de satisfacción alcanzado por parte de los usuarios de la Unidad de Control Interno; no sin antes aclarar, que la metodología utilizada para determinar estos resultados, fueron dados por la siguiente escala de calificación:

**5: Excelente      4: Bueno      3: Aceptable      2: Regular      1: Deficiente**

Entendiéndose que para cada calificación se encuentran los siguientes rangos, los cuales nos ayudarán a interpretar los resultados alcanzados, con el ánimo de fortalecer aspectos al momento de realizar las Auditorías por parte de la Unidad de Control Interno.

El Nivel **EXCELENTE** se encuentra entre los rangos de: **4.1 a 5.0.**

El Nivel **BUENO** se encuentra entre los rangos de: **3.1 a 4.0.**

El Nivel **ACEPTABLE** se encuentra entre los rangos de: **2.1 a 3.0.**

El Nivel **REGULAR** se encuentra entre los rangos de: **1.1 a 2.0.**

El Nivel **DEFICIENTE** se encuentra entre los rangos de: **0.0 a 1.0.**

1. A la pregunta sobre el "Trato proporcionado por los funcionarios de la Unidad de Control Interno", de los ciento quince (115) funcionarios que respondieron la encuesta, el resultado arrojado fue de **4.8.**
2. Respecto a la pregunta "Puntualidad de los funcionarios" el resultado arrojado de los ciento quince (115) funcionarios que respondieron la encuesta fue de **4.7.**
3. A la pregunta sobre la "Disposición y actitud por parte de los funcionarios" el resultado arrojado de los ciento quince (115) funcionarios que respondieron la encuesta, fue de **4.8.**
4. Los ciento quince (115) funcionarios que respondieron la encuesta calificaron la pregunta "Aptitud técnica demostrada" en **4.5.**

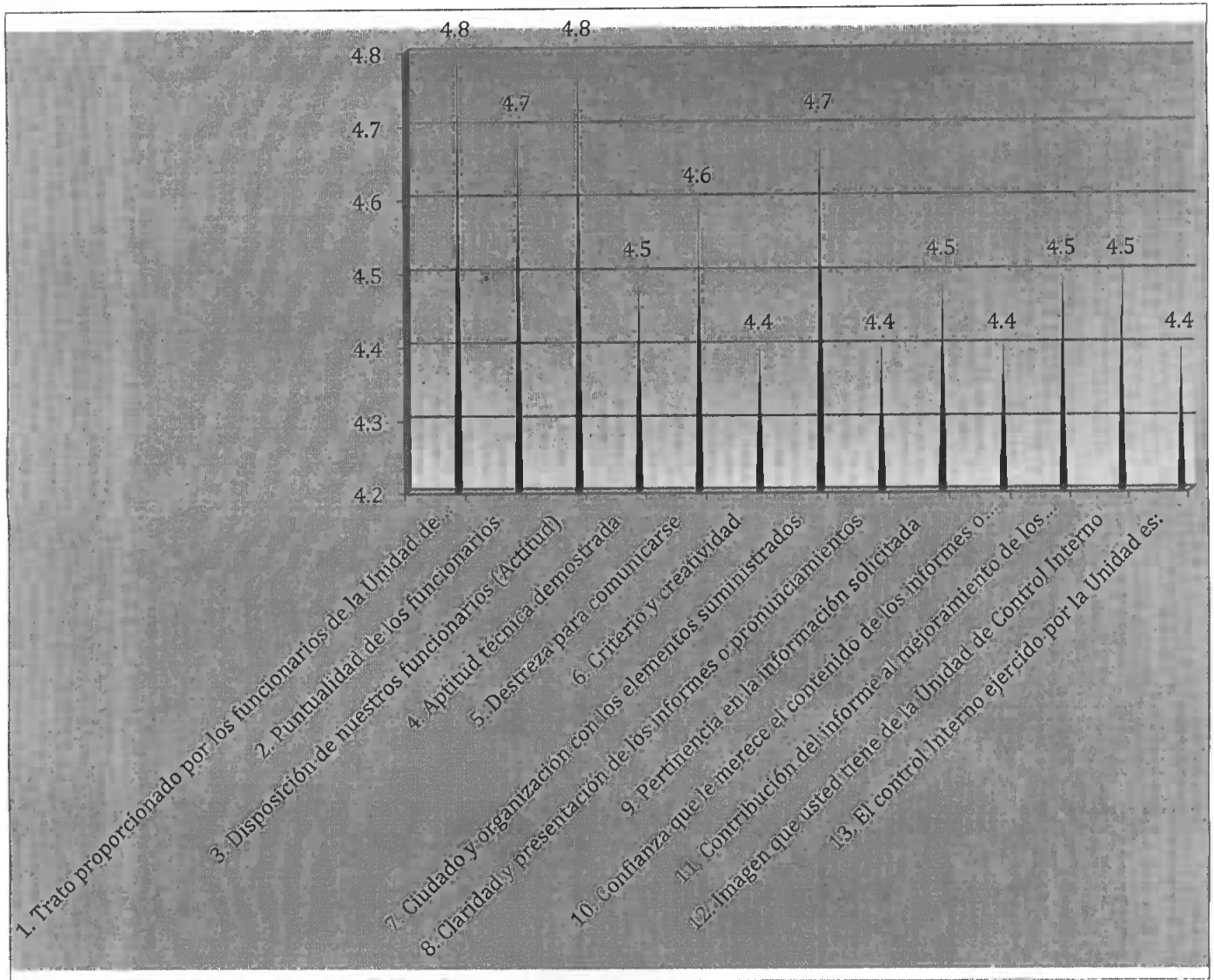
**INFORME EVALUACIÓN DEL SERVICIO A LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO  
VIGENCIA 2015**

5. Los ciento quince (115) funcionarios que respondieron la encuesta calificaron la pregunta "Destreza para comunicarse" en **4.6**.
6. A la pregunta sobre "Criterio y creatividad" el resultado arrojado de los ciento quince (115) funcionarios que respondieron la encuesta fue de **4.4**.
7. Respecto a la pregunta "Cuidado y organización con los elementos suministrados" el resultado arrojado de los ciento quince (115) funcionarios que respondieron la encuesta fue de **4.7**.
8. Los ciento quince (115) funcionarios que respondieron la encuesta, calificaron la pregunta "Claridad y presentación de los informes o pronunciamientos" en **4.4**.
9. A la pregunta sobre "Pertinencia en la información solicitada" el resultado arrojado de los ciento quince (115) funcionarios que respondieron la encuesta fue de **4.5**.
10. Para la pregunta sobre "confianza que le merece el contenido de los informes o pronunciamientos" el resultado arrojado de los ciento quince (115) funcionarios que respondieron la encuesta fue de **4.4**.
11. Los ciento quince (115) funcionarios que respondieron la encuesta calificaron la pregunta "Contribución del informe al mejoramiento de los resultados de la Dependencia" en **4.5**.
12. A la pregunta sobre la "Imagen que se tiene de la Unidad de Control Interno", de los ciento quince (115) funcionarios que respondieron la encuesta, el resultado arrojado fue de **4.5**.
13. Los ciento quince (115) funcionarios que respondieron la encuesta calificaron la pregunta "El Control Interno ejercido por la Unidad es" en **4.4**.

La siguiente gráfica corresponde a cada una de las preguntas mencionadas anteriormente y que fueron aplicadas en la Encuesta de Evaluación del Servicio a la Unidad de Control Interno por parte de las Secretarías y/o Unidades auditadas durante la vigencia 2015.

**INFORME EVALUACIÓN DEL SERVICIO A LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO  
VIGENCIA 2015**

**CALIFICACIÓN DEFINITIVA POR CADA PREGUNTA - VIGENCIA 2015.**

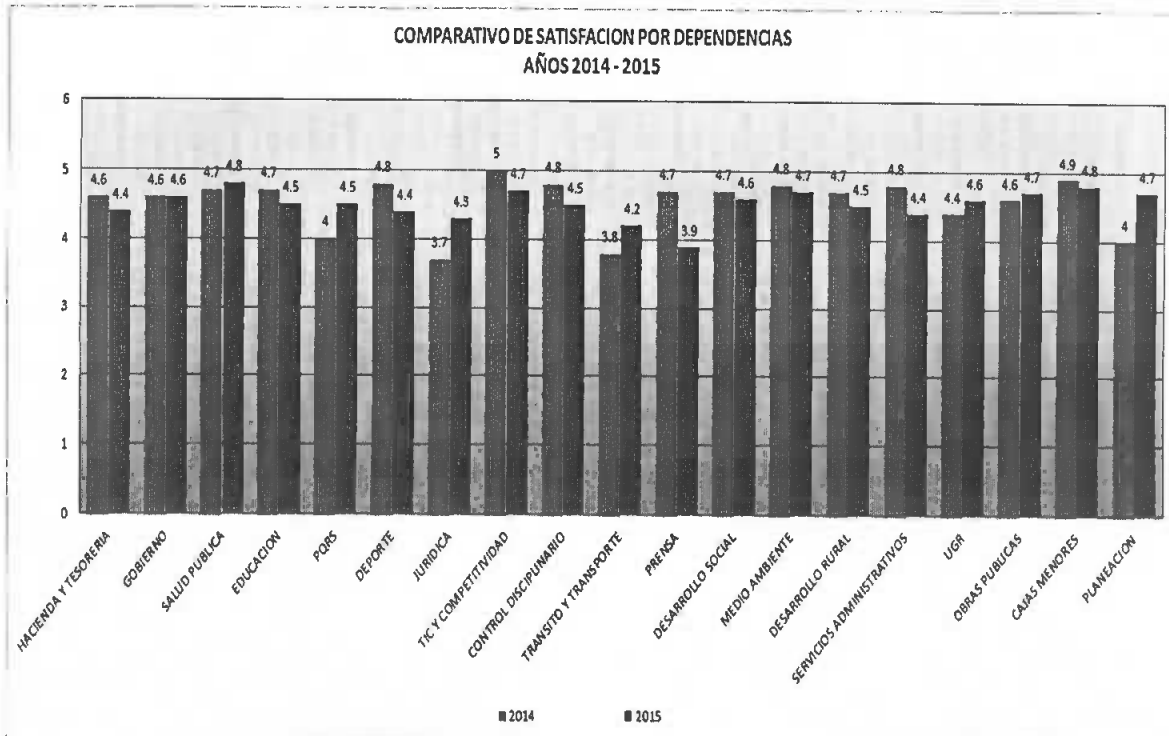


**ALCALDÍA DE MANIZALES**  
 Calle 19 N° 21 - 44 Propiedad Horizontal CAM  
 Teléfono 887 9700 Ext. 71500  
 Código Postal 170001  
 Atención al Cliente 018000 968988  
[www.manizales.gov.co](http://www.manizales.gov.co)  
 Alcaldía de Manizales @CiudadManizales



**INFORME EVALUACIÓN DEL SERVICIO A LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO  
VIGENCIA 2015**

La gráfica que se presenta a continuación, corresponde al Comparativo de Satisfacción por las Dependencias entre los años 2014 y 2015, los cuales reflejan una buena aceptación, respecto al servicio que presta la Unidad de Control Interno en la Alcaldía de Manizales.



Es importante mencionar, que la pregunta Nro. 13: **"El Control Interno ejercido por la Unidad es:"**, reflejó algunas dudas por parte de los auditados al momento de responder la pregunta, lo que conllevó a que once (11) funcionarios encuestados no la contestaran. Sin embargo, al evidenciar esta anomalía, la Unidad de Control Interno se reunió el día 24 de noviembre de 2015, con el objetivo de analizar todas las preguntas que se encuentran en la Encuesta de Evaluación del Servicio de la Unidad de Control Interno, con el fin, de modificar aquellas que resultaran inciertas al momento de ser contestadas por parte de los auditados. Así las cosas, se determinó en la reunión con el grupo Auditor realizar el cambio de la pregunta Nro. 13 por la siguiente: **"El impacto generado en la Alcaldía de Manizales por la Unidad de Control Interno, considera Usted que es:"**, la cual fue modificada en el formato.

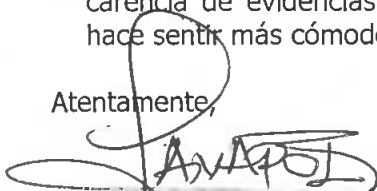
## INFORME EVALUACIÓN DEL SERVICIO A LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO VIGENCIA 2015

Ahora bien, la Unidad de Control Interno solicitó a la Secretaría de Servicios Administrativos mediante Oficio UCI – 224 de fecha 25 de noviembre de 2015, la estandarización del formato de Encuesta de Evaluación del Servicio, para que fuera incluido como documento controlado en el Sistema de Gestión Integral ISOLUCION. Lo anterior, teniendo en cuenta la Auditoria realizada a la Unidad de Control Interno por parte de la Oficina de Calidad dentro del período comprendido del 03 al 06 de noviembre de 2015 y con el fin, de que fuera subsanada la no conformidad respecto a los formatos que aún no se encuentran estandarizados.

### CONCLUSIONES:

- ✓ Es evidente la aceptación que ha tenido la Unidad de Control Interno en todas y cada una de las Dependencias de la Administración Central; viéndose esto reflejado en los resultados obtenidos en la evaluación de su gestión, ya que fueron calificados en niveles altos por el mismo personal auditado.
- ✓ Con relación a los Aspectos Técnicos del Proceso y Resultados, se pudo percibir que han sido claros, confiables y pertinentes los informes emitidos por la Unidad de Control Interno para la vigencia 2015.
- ✓ En cuanto al aspecto a evaluar sobre la Institucional, se evidenció el alto grado de credibilidad que tienen los auditados para con la Unidad, toda vez, que los resultados arrojaron una calificación excelente respecto a la imagen que tienen de la Unidad de Control Interno.
- ✓ Fue de gran acogida la nueva metodología implementada por parte de la Unidad de Control Interno para el año 2015 respecto a la reunión de cierre, toda vez, que ésta permitió que se llevara de una manera más amigable a la hora de exponer a los auditados sus fortalezas y debilidades en los procesos que desarrollan en su Dependencia, además, el espacio brindado a los auditados para sustentar las objeciones argumentadas en el caso que existieran hallazgos y poderlos subsanar en el momento o en su defecto confirmarlos por la carencia de evidencias, todo esto, antes de presentar el informe final; situación que los hace sentir más cómodos y por ende mejora cada vez más la imagen de la Unidad.

Atentamente,

  
**PAULA LILIANA RESTREPO REYES**  
Directora Administrativa (E)  
Unidad de Control Interno

Elaboró: LETO *EstrellaTorc*



**ALCALDÍA DE MANIZALES**  
Calle 19 N° 21 - 44 Propiedad Horizontal CAM  
Teléfono 887 9700 Ext. 71500  
Código Postal 170001  
Atención al Cliente 018000 968988  
[www.manizales.gov.co](http://www.manizales.gov.co)  
Alcaldía de Manizales @CiudadManizales

