

**UNIDAD DE CONTROL INTERNO
Alcaldía de Manizales**

**Encuesta de Evaluación del Servicio a la Unidad de Control Interno
Vigencia 2014**

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.

Es así como la Unidad de Control Interno de la Alcaldía de Manizales, implementó ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO prestado por esta Unidad a las diferentes Secretaría y/o Unidades de la Administración Central Municipal, con el fin de que evalúen los procesos utilizados en la realización de las Auditorías Internas.

Durante la vigencia 2014, la Unidad de Control Interno de la Alcaldía de Manizales, llevó a cabo el Plan Anual de Auditorías a las siguientes Secretarías y/o Unidades de la Administración:

Hacienda, Gobierno, Salud, Educación, PQR, Deportes, Jurídica, Tic y Competitividad, Control Disciplinario, Tránsito y Transporte, Prensa, Desarrollo Social, Medio Ambiente, Desarrollo Rural, Servicios Administrativos, UGR, Obras Públicas, Planeación, Tesorería y Cajas Menores.

Una vez aplicadas las encuestas a 77 funcionarios, sujetos activos, en la auditoría, de las diferentes Secretarías, mencionadas anteriormente, se presentan los resultados que permiten determinar el grado de satisfacción alcanzado por parte de los usuarios de la Unidad de Control Interno.

Es importante 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



EVALUACIÓN DEL SERVICIO A LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO AÑO 2014

Los aspectos a evaluar son personales, técnicos del proceso y resultados e Institucionales.

1. El 98% de las personas encuestadas calificaron a la Unidad de Control Interno con un 4.9, determinando así que el trato brindado por parte de esa Unidad es Bueno.
2. El 96% de las personas encuestadas calificaron a la Unidad de Control Interno con un 4.8, determinando que la puntualidad de los funcionarios es Buena.
3. El 98% de las personas encuestadas calificaron a la Unidad de Control Interno con un 4.9, determinando que la disposición y actitud por parte de los funcionarios es Buena.
4. El 94% de las personas encuestadas calificaron a la Unidad de Control Interno con un 4.7, determinando que la aptitud técnica demostrada por los funcionarios es Buena.
5. El 94% de las personas encuestadas calificaron a la Unidad de Control Interno con un 4.7, estableciendo que la destreza para comunicarse es Buena.
6. El 90% de las personas encuestadas calificaron a la Unidad de Control Interno con un 4.5, determinando que el criterio y creatividad de los funcionarios es Buena.
7. El 96% de las personas encuestadas calificaron a la Unidad de Control Interno con un 4.8, determinando que el cuidado y organización con los elementos suministrados es Bueno.
8. El 90% de las personas encuestadas calificaron a la Unidad de Control Interno con un 4.5, determinando que la claridad y presentación de los informes o pronunciamientos es Buena.
9. El 92% de las personas encuestadas calificaron a la Unidad de Control Interno con un 4.6, determinando que la pertinencia en la información solicitada es Buena.
10. El 90% de las personas encuestadas calificaron a la Unidad de Control Interno con un 4.5, determinando que la confianza que le merece el contenido de los informes o pronunciamientos es Buena.

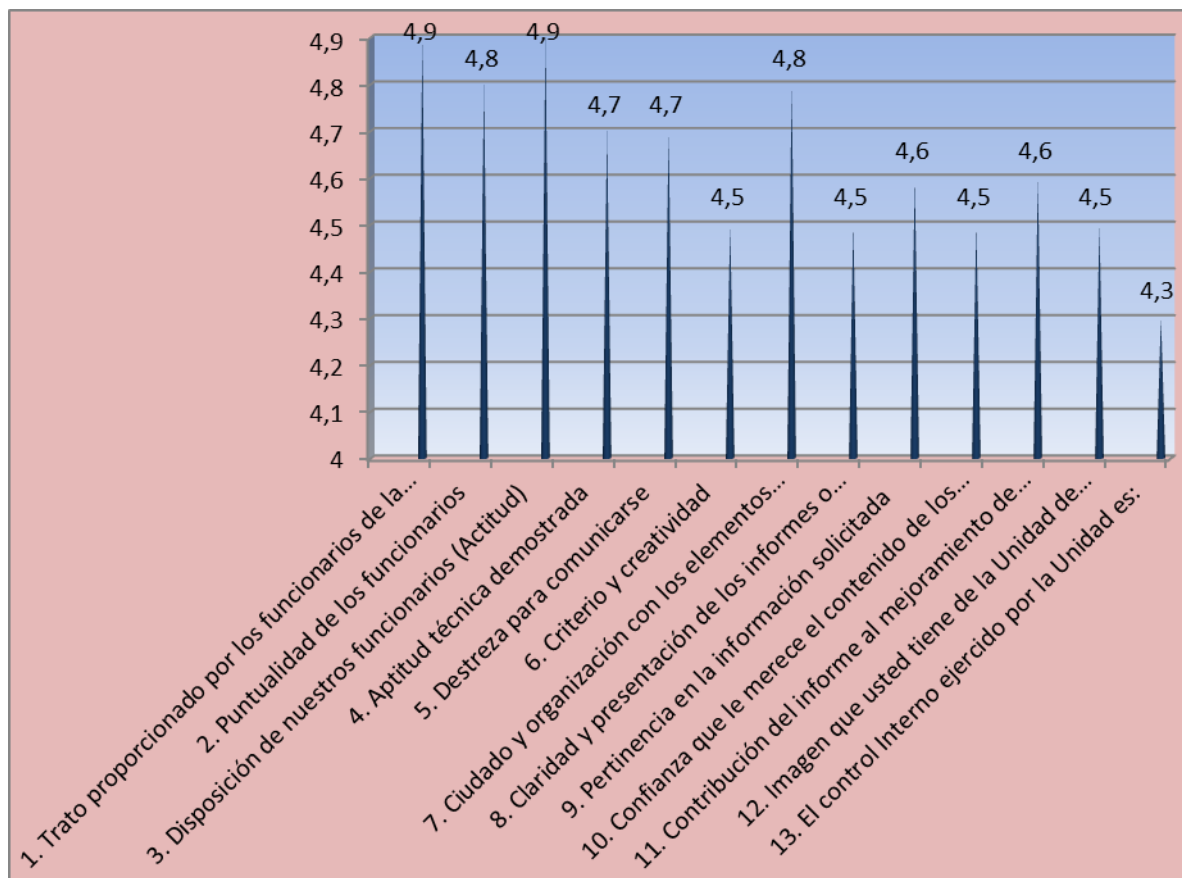


EVALUACIÓN DEL SERVICIO A LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO AÑO 2014

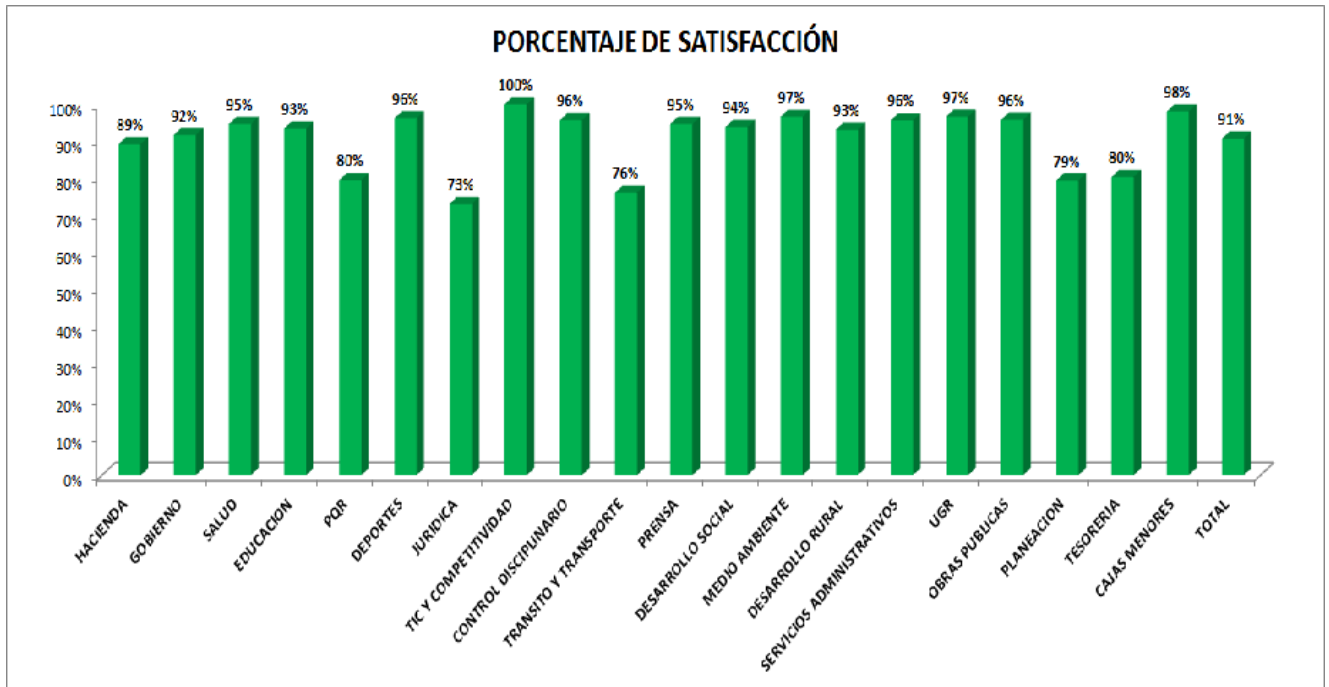
11. El 92% de las personas encuestadas calificaron a la Unidad de Control Interno con un 4.6, determinando que la contribución del informe al mejoramiento de los resultados de la Dependencia es Buena.
12. El 90% de las personas encuestadas calificaron a la Unidad de Control Interno con un 4.5, determinando que la imagen que se tiene de esta Unidad es Buena.
13. El 86% de las personas encuestadas calificaron a la Unidad de Control Interno con un 4.3, determinando que el control interno ejercido por esta Unidad es Bueno.

Las siguientes gráficas corresponden a cada una de las preguntas que fueron aplicadas en la Encuesta de Evaluación del Servicio a la Unidad de Control Interno y al porcentaje de satisfacción por parte de las Secretarías y/o Unidades auditadas en la vigencia 2014.

ENCUESTA DE EVALUACION DEL SERVICIO A LOS FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO, DURANTE LA VIGENCIA 2014.



PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN POR SECRETARIAS.



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 y de resultados se pudo percibir que han sido claros, confiables y pertinentes los informes emitidos por la Unidad de Control Interno que hasta la vigencia 2014 fueron presentados.
- ✓ El compromiso institucional se muestra con un resultado de calificación alto; esto quiere decir, que la Unidad de Control Interno refleja ante la Administración Central una buena imagen.



EVALUACIÓN DEL SERVICIO A LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO AÑO 2014

Una vez analizados los porcentajes de satisfacción obtenidos por cada una de las Secretarías y Unidades auditadas, se muestra en total un promedio del 91%; no obstante seis (06) de las Secretarías y Unidades auditadas calificaron por debajo del 90%, por no encontrarse de acuerdo con la metodología utilizada por la Unidad de Control Interno en la vigencia 2014. Así las cosas, se analizó con dichas Secretarías el inconformismo a cerca de la metodología utilizada y se concluyó que se implementaría para el año 2015 la reunión de cierre, con el fin de que se conozca en esta reunión las fortalezas y debilidades y exista un espacio con los auditados y auditores para exponer las objeciones argumentadas si fuera el caso, antes de presentar el informe final.

Atentamente,

ANDREA RESTREPO LARGO

Directora Administrativa
Unidad de Control Interno

Elaboró: LETO