

**INFORME EVALUACIÓN DEL SERVICIO A LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO  
VIGENCIA 2017**

**FECHA :** 10 de Enero de 2018.

**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.

El Comité Coordinador de Control Interno de la Alcaldía de Manizales aprobó en el mes de Febrero de 2017 el Plan Anual de Auditorías para la Vigencia 2017, el cual se convirtió en el insumo principal para que la Unidad de Control Interno, implementara las **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 evaluaran el desempeño de las actividades realizadas y los procesos utilizados durante la ejecución de las Auditorías Internas.

Así las cosas, 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 Municipal:

Secretaría TIC y Competitividad, Secretaría de Medio Ambiente, Unidad de Desarrollo Rural, Unidad de Gestión del Riesgo – UGR, Secretaría de Hacienda – Tesorería y Pagaduría, Unidad de Control Disciplinario, Secretaría de Planeación, Unidad de Divulgación y Prensa, Secretaría de Salud Pública, Secretaría del Deporte, Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaría Jurídica, Secretaría de Obras Públicas, Secretaría de Educación, Secretaría de las Mujeres y Equidad de Género, Secretaria de Gobierno, Secretaría de Servicios Administrativos, Secretaría de Desarrollo Social, Secretaría General – Despacho del Alcalde, Cumplimiento de la Política de Gestión Documental y Atención al Ciudadano PQR y Cajas Menores; dentro de las cuales, fueron auditados los siguientes temas con excepción de las PQR y las Cajas menores, que fueron evaluados con otros procedimientos.



**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  
① Alcaldía de Manizales    ② Ciudad Manizales



- ✓ Evaluación del cumplimiento de las acciones definidas en los planes de mejoramiento, producto de las Auditorías de Entes de Control Internos Externos.
- ✓ Evaluar los servicios que según el análisis del Riesgo impactan negativamente el cumplimiento de la Misión y los objetivos del proceso y de la Entidad.
- ✓ Política Documental y PQRS.
- ✓ Realizar seguimiento a la Política de Administración del Riesgo.
- ✓ Evaluación del cumplimiento de los planes, programas, metas, indicadores, proyectos y planes de acción establecidos de acuerdo con los objetivos misionales.
- ✓ Evaluación del cumplimiento de los lineamientos del Proceso de Contratación.
- ✓ Control Financiero y Presupuestal.
- ✓ Velar por el cumplimiento y fortalecimiento de los elementos del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, de la Alcaldía de Manizales.

Una vez aplicadas las encuestas a ciento cuarenta y siete (147) 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.



**ALCALDÍA DE MANIZALES**  
Calle 19 N° 21 - 44 Propiedad Horizontal CAM  
Telefono: 887 9700 Ext. 71500  
Código Postal 170001  
Atención al Cliente 018000 968988  
www.manizales.gov.co  
☎ Alcaldía de Manizales    📍 Ciudad Manizales

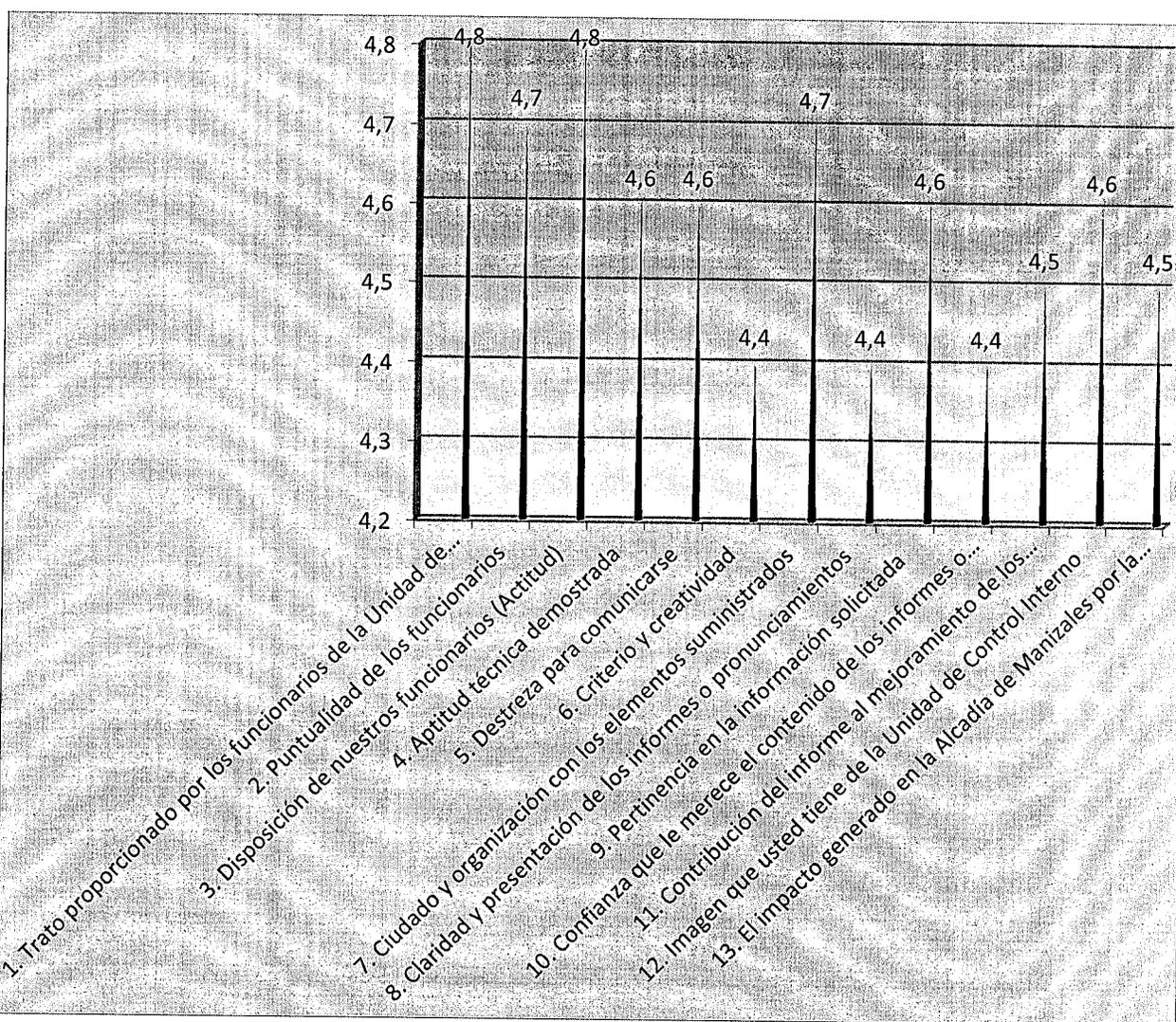


1. A la pregunta sobre el "Trato proporcionado por los funcionarios de la Unidad de Control Interno", de los ciento cuarenta y siete (147) funcionarios que respondieron la encuesta, el resultado arrojado fue de **4.8**.
2. Respecto a la pregunta "Puntualidad de los funcionarios" el resultado arrojado de los ciento cuarenta y siete (147) 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 cuarenta y siete (147) funcionarios que respondieron la encuesta, fue de **4.8**.
4. Los ciento cuarenta y siete (147) funcionarios que respondieron la encuesta calificaron la pregunta "Aptitud técnica demostrada" en **4.6**.
5. Los ciento cuarenta y siete (147) 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 cuarenta y siete (147) 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 cuarenta y siete (147) funcionarios que respondieron la encuesta fue de **4.7**.
8. Los ciento cuarenta y siete (147) 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 cuarenta y siete (147) funcionarios que respondieron la encuesta fue de **4.6**.
10. Para la pregunta sobre "confianza que le merece el contenido de los informes o pronunciamientos" el resultado arrojado de los ciento cuarenta y siete (147) funcionarios que respondieron la encuesta fue de **4.4**.
11. Los ciento cuarenta y siete (147) 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 cuarenta y siete (147) funcionarios que respondieron la encuesta, el resultado arrojado fue de **4.6**.

**13.** Los ciento cuarenta y siete (147) funcionarios que respondieron la encuesta calificaron la pregunta sobre "El impacto que genera en la Alcaldía de Manizales la Unidad de Control Interno", arrojando una calificación de **4.5**.

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 2017.

**CALIFICACIÓN DEFINITIVA POR CADA PREGUNTA - VIGENCIA 2017.**

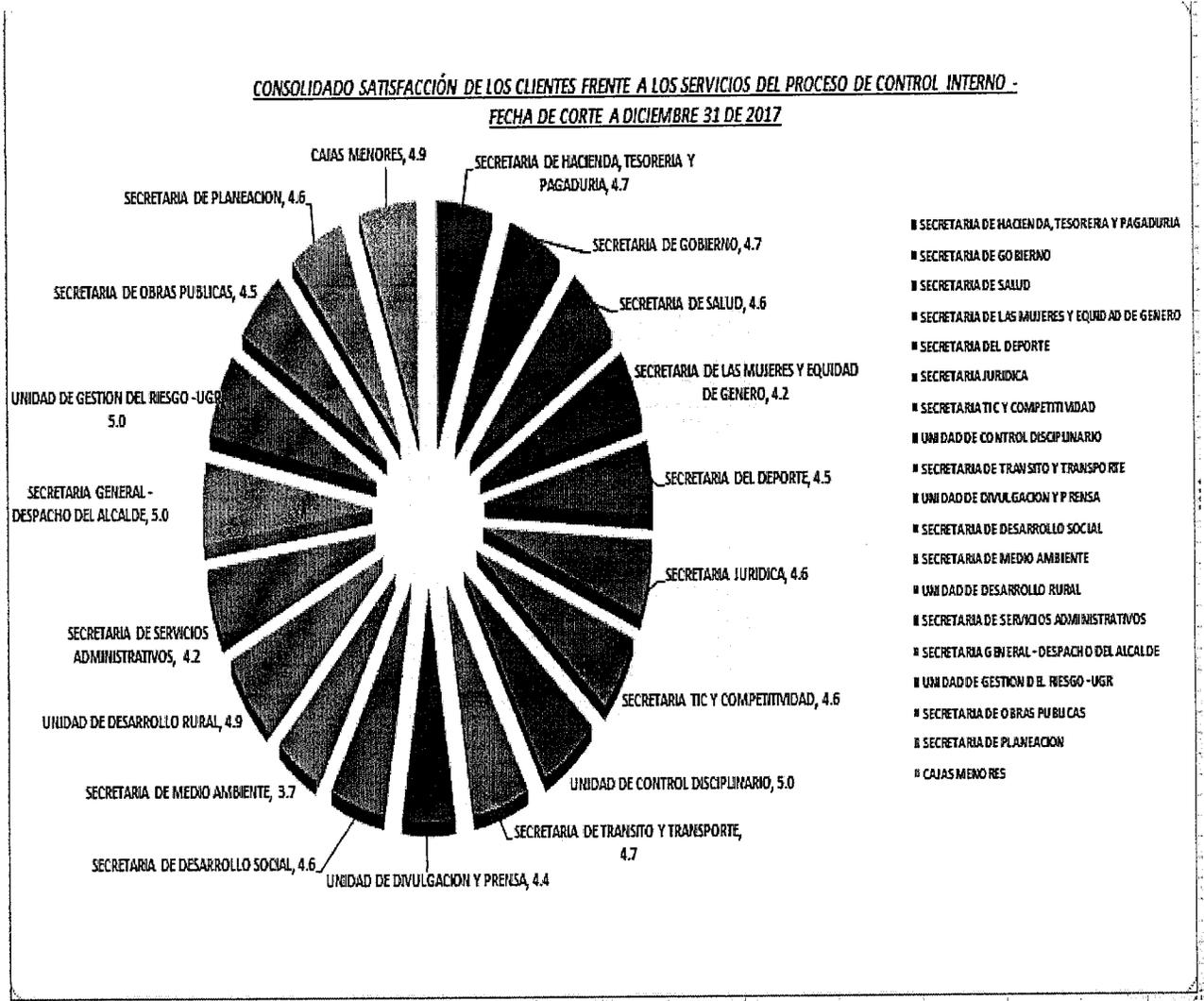


**ALCALDÍA DE MANIZALES**  
Calle 19 N° 21 - 44 Propiedad Horizontal CAM  
Teléfono: 887 9700 Ext. 71500  
Código Postal 170001  
Atención al Cliente 018000 968988  
www.manizales.gov.co

Alcaldía de Manizales Ciudad Manizales



**CALIFICACIÓN DEFINITIVA POR SECRETARÍA- VIGENCIA 2017.**



Como se puede observar en la gráfica anterior, la percepción de satisfacción por parte de cada una de las Secretarías y/o Unidades de la Administración Central Municipal, fue dada en un Nivel Excelente, lo que arroja en promedio sumados los anteriores puntajes una calificación de **4.6**, representado en un 92% sobre 100%.

La gráfica que se presenta a continuación, corresponde al Comparativo de Satisfacción por las Secretarías y/o Unidades entre los años 2016 y 2017, los cuales reflejan una buena

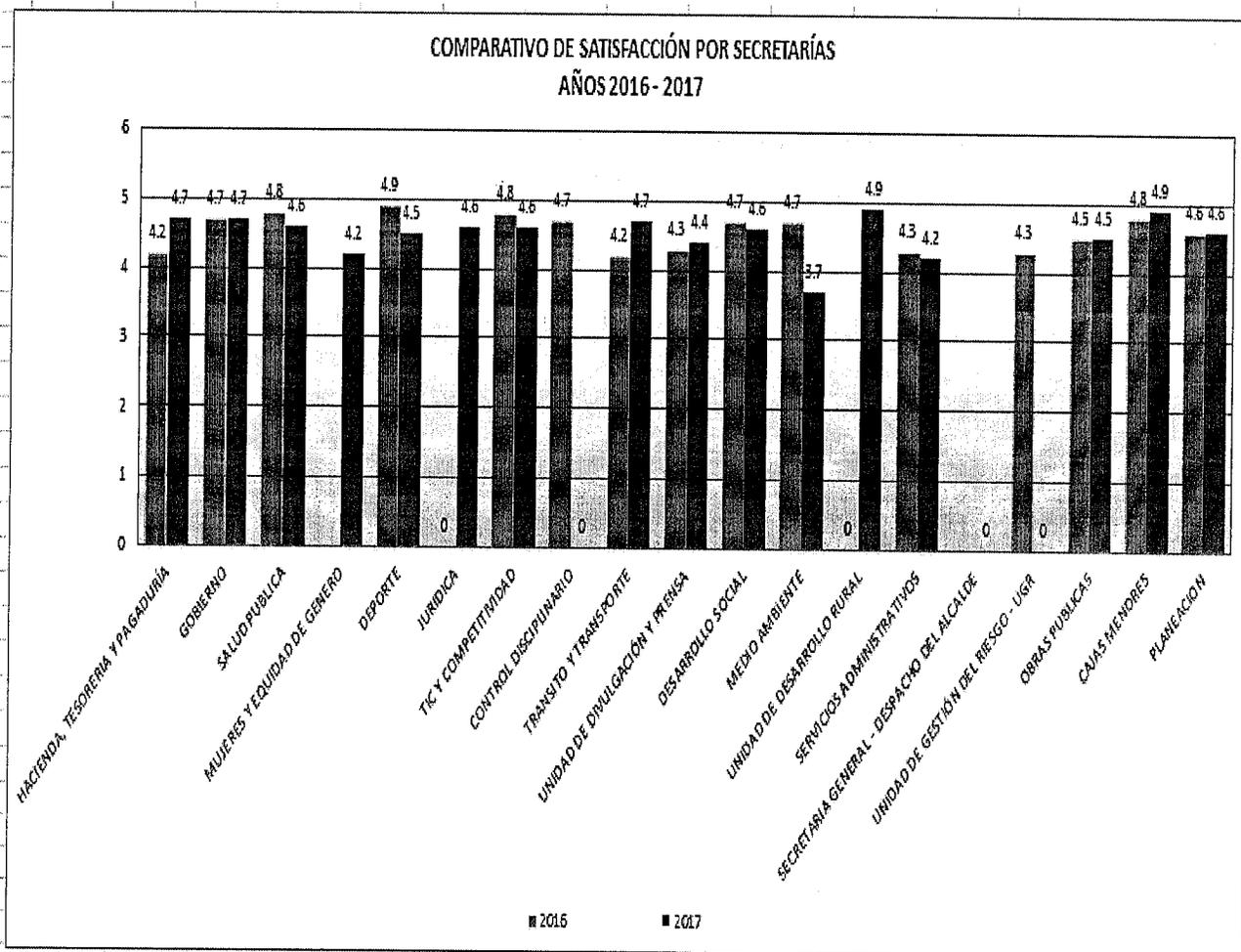


**ALCALDÍA DE MANIZALES**  
Calle 19 N° 21 - 44 Propiedad Horizontal CAM  
Telefono: 887 9700 Ext. 71500  
Código Postal 170001  
Atención al Cliente 018000 968988  
[www.manizales.gov.co](http://www.manizales.gov.co)

f Alcaldía de Manizales    e Ciudad Manizales



aceptación, respecto al servicio que presta la Unidad de Control Interno en la Alcaldía de Manizales.



Ahora bien, teniendo en cuenta la Auditoría 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 la socialización de las encuestas con el grupo de auditores de la Unidad; se inició a partir de la vigencia 2016 la retroalimentación de las encuestas cada tres (03) auditorías realizadas, es decir, luego de que las Secretarías auditadas conocieran su respectivo informe final, con el objetivo de que las calificaciones fueran más acertadas y los conceptos brindados por parte de los auditados en relación a aquellos aspectos tanto positivos como a mejorar, pudieran ser conocidos a tiempo por parte del grupo auditor, con el fin, de identificar las variables que afectan la calidad del servicio y mejorar el quehacer institucional. Dichas



**ALCALDÍA DE MANIZALES**

Calle 19 N° 21 - 44 Propiedad Horizontal CAM  
 Telefono: 887 9700 Ext. 71500  
 Código Postal 170001  
 Atención al Cliente 018000 968988  
[www.manizales.gov.co](http://www.manizales.gov.co)

Alcaldía de Manizales Ciudad Manizales



encuestas fueron enviadas a través de oficio a cada uno de los Secretarios de Despacho de las Secretarías y/o Unidades y a su grupo de trabajo que hubiera sido auditado.

Así las cosas, fueron analizadas las ciento cuarenta y siete (147) Encuestas de las siguientes Secretarías y/o Unidades, quedando documentadas por medio de Actas de Reunión así:

- ✓ 1º Socialización 05 de Mayo de 2017 – Secretaría de TIC y Competitividad, Secretaría de Medio Ambiente y Unidad de Desarrollo Rural.
- ✓ 2º Socialización 17 Julio de 2017 – Secretaría de Hacienda - Tesorería y Pagaduría, Unidad de Control Disciplinario y Secretaría de Planeación.
- ✓ 3º Socialización 28 Agosto de 2017 – Unidad de Divulgación y Prensa, Secretaría de Salud Pública y Secretaría del Deporte.
- ✓ 4º Socialización 28 Noviembre de 2017 – Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaría Jurídica y Secretaría de Obras Públicas. Es importante mencionar, que dentro del contenido de esta acta quedó constancia del número de oficio y fecha del correo electrónico con los cuales la Unidad de Control Interno, solicitó al Secretario de Despacho de la Secretaría de Educación la devolución de las 17 Encuestas que les fueron enviadas y las cuales no fueron devueltas a la Unidad.
- ✓ 5º Socialización 28 Diciembre de 2017 – Secretaría de las Mujeres y Equidad de Género, Secretaría de Gobierno y Secretaría de Desarrollo Social.
- ✓ 6º Socialización 10 Enero de 2018 – Secretaría de Servicios Administrativos, Unidad de Gestión del Riesgo – UGR, Secretaría General – Despacho del Alcalde y cada una de las Cajas Menores de la Administración Municipal que fueron auditadas.

### CONCLUSIONES:

- ✓ Sigue siendo evidente la aceptación que ha tenido la Unidad de Control Interno en todas y cada una de las Secretarías y/o Unidades 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.
- ✓ Efectuando un comparativo entre los años 2016 y 2017, el número de encuestados durante la vigencia 2016 fue de 160 obteniendo una calificación definitiva de 4.6, mientras que en la vigencia 2017 el nivel de encuestados fue de 147 logrando mantener la calificación en un promedio de 4.6; sin embargo, es importante

mencionar, que el número de encuestados durante la vigencia 2017 habría ascendido toda vez, que las diez y siete (17) encuestas enviadas a la Secretaría de Educación no fueron devueltas.

- ✓ 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 2017.
- ✓ En cuanto al aspecto a evaluar sobre lo 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.
- ✓ La metodología que sigue implementando la Unidad de Control Interno respecto a la reunión de cierre, ha permitido un espacio más amigable a la hora de exponer a los auditados sus fortalezas y debilidades en los procesos que desarrollan en sus Dependencias, además, porque se les brinda la oportunidad 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,



**JUAN CARLOS RAMIREZ VALENCIA**  
Director Administrativo  
Unidad de Control Interno

Elaboró: LETO