

Fecha del Informe de Seguimiento: 14 de noviembre de 2023

AUDITORIA INTERNA	TEMA	PLAN DE MEJORA
AU-CI-38-2022	SERVICIO AL CLIENTE	02-2023

**EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO** de la Alcaldía **AVANZA** cuando los funcionarios trabajan en equipo con autocontrol, autogestión y autorregulación.

Para lograr la **satisfacción de la ciudadanía.**

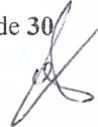
Control Interno eres tú, soy yo  
somos la Alcaldía de Manizales.



**MANIZALES AVANZA**  
¡No te quedes atrás!



**Autocontrol:** Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.





Alcaldía de Manizales

**MANIZALES  
AVANZA  
¡VAMOS!**

UNIDAD DE CONTROL INTERNO  
INF-CI-47-2023  
SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL  
PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO  
Del 01 de agosto al 07 de noviembre de 2.023  
SECRETARIA DE SERVICIOS  
ADMINISTRATIVOS

CONTENIDO	PÁGINA
1. PRESENTACIÓN .....	3
2. MARCO LEGAL .....	8
3. MARCO CONCEPTUAL.....	10
4. OBJETIVOS Y FUNCIONES SECRETARIA SERVICIOS ADMTRATIVOS.....	12
5. DESARROLLO DEL INFORME.....	14
5.1. INFORME DE .UDITORIA.....	14
5.2. FECHA DEL INFORME.....	14
5.3. SECRETARIO DE DESPACHO.....	14
5.4. AUDITOR.....	14
5.5. TEMA.....	14
5.6. GENERALIDADES.....	15
5.7. BENEFICIOS AVANCES PLANES DE MEJORAMIENTO.....	18
5.8. ALCANCE.....	19
5.9. AVANCE ACCIONES SECRETARIA SERVICIOS ADMTIVOS.....	19
5.10. AVANCE ACCIONES SEGÚN UNIDAD DE CONTROL INTERNO.....	21
6. FORTALEZAS.....	27
7. DEBILIDADES.....	28
8. OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	28
9. GRÁFICA RESUMEN RESULTADOS AUDITORÍA .....	28
10. MESA DE TRABAJO .....	28
11. PROCEDIMIENTO .....	28
11.1. DERECHO DE CONTRADICCIÓN.....	28
11.2. PLAN DE MEJORAMIENTO.....	29

USO OFICIAL - ALCALDIA DE MANIZALES



Alcaldía de Manizales

Edificio Alcaldía de Manizales  
Calle 19 No. 21-44. Código Postal 170001  
www.manizales.gov.co

Página 2 de 30



## 1. PRESENTACION

El artículo 209 de la constitución Política: "*La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley*".

En el artículo 269 de la CP, se establece que "*las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas.*"

- *La Ley 87 de 1993 Por medio de la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, establece:*

**ARTÍCULO 1º. Definición del 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 ejercicio de control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando.



Alcaldía de Manizales

**MANIZALES**  
**AVANZA**  
**¡VAMOS!**

UNIDAD DE CONTROL INTERNO  
INF-CI-47-2023  
SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL  
PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO  
Del 01 de agosto al 07 de noviembre de 2.023  
SECRETARIA DE SERVICIOS  
ADMINISTRATIVOS

**PARÁGRAFO.** El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.

**ARTÍCULO 2º. *Objetivos del sistema de Control Interno.*** Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientarán al logro de los siguientes objetivos fundamentales:

- a. Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten;
- b. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional;
- c. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;
- d. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;
- e. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;
- f. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos;
- g. Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación;
- h. Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.

USO OFICIAL - ALCALDIA DE MANIZALES



Alcaldía de Manizales

Edificio Alcaldía de Manizales  
Calle 19 No. 21-44. Código Postal 170001  
www.manizales.gov.co

Página 4 de 30





Alcaldía de Manizales

**MANIZALES  
AVANZA  
¡VAMOS!**

UNIDAD DE CONTROL INTERNO  
INF-CI-47-2023  
SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL  
PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO  
Del 01 de agosto al 07 de noviembre de 2.023  
SECRETARIA DE SERVICIOS  
ADMINISTRATIVOS

**ARTÍCULO 6º. Responsabilidad del control interno.** El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, **será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será de responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos.**

**ARTÍCULO 9º. Definición de la unidad u oficina de coordinación del control interno.** Es uno de los componentes del Sistema de Control Interno, de nivel gerencial o directivo, **encargado de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.**

**PARÁGRAFO.** Como mecanismos de verificación y evaluación del control interno **se utilizarán las normas de auditoría generalmente aceptadas**, la selección de indicadores de desempeño, los informes de gestión y de cualquier otro mecanismo moderno de control que implique el uso de la mayor tecnología, eficiencia y seguridad.

**ARTÍCULO 12. Funciones de los auditores internos.** Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes:

- a. Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno;
- b. Verificar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y, en particular, de aquellos que tengan responsabilidad de mando;
- c. Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial, que las áreas o empleados encargados de la aplicación del régimen disciplinario ejerzan adecuadamente esta función;



Alcaldía de Manizales

Edificio Alcaldía de Manizales  
Calle 19 No. 21-44. Código Postal 170001  
www.manizales.gov.co

Página 5 de 30

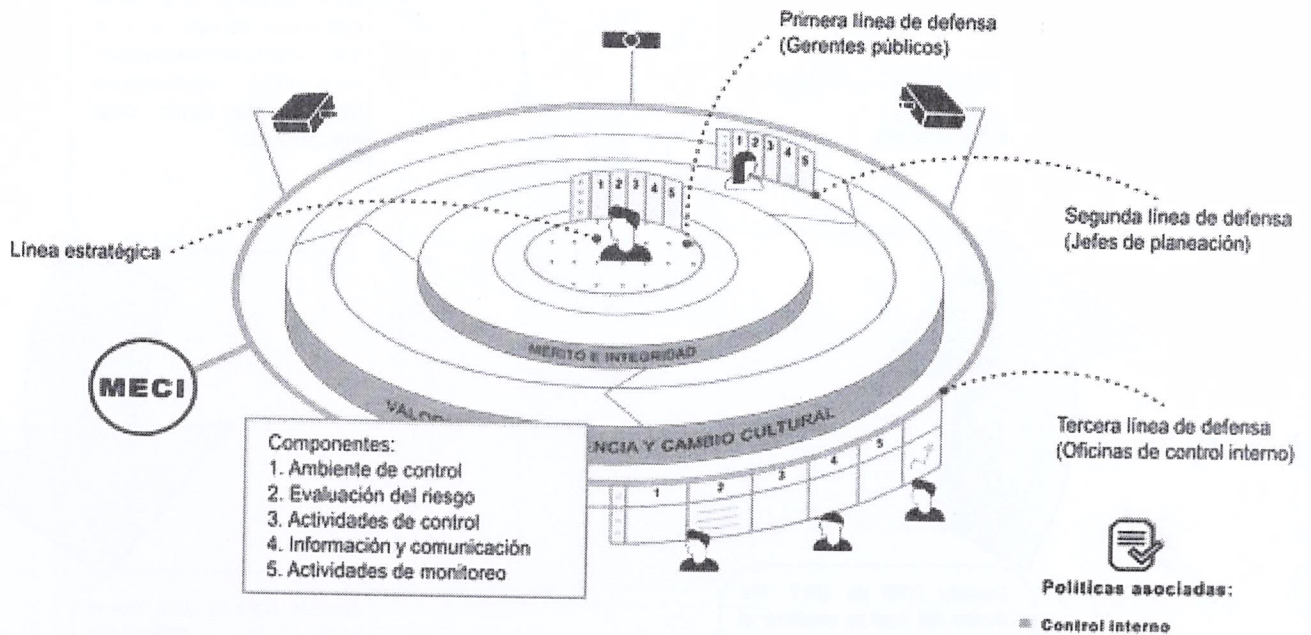
- d. Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad;
- e. Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios;
- f. Servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones, a fin de que se obtengan los resultados esperados;
- g. Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad y recomendar los correctivos que sean necesarios;
- h. Fomentar en toda la organización la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional;
- i. Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente;
- j. Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno dentro de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento;
- k. Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas;
- l. Las demás que le asigne el jefe del organismo o entidad, de acuerdo con el carácter de sus funciones.

**PARÁGRAFO.** En ningún caso, *podrá el asesor, coordinador, auditor interno o quien haga sus veces, participar en los procedimientos administrativos de la entidad a través de autorizaciones y refrendaciones.*



**MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)**

**DIMENSION 7: CONTROL INTERNO**



**\*Fuente: Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG**

El propósito de esta dimensión es suministrar una serie de lineamientos y buenas prácticas en materia de control interno, cuya implementación debe conducir a las entidades públicas a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público.

Con esta dimensión, y la implementación de la política que la integra, se logra cumplir el objetivo de MIPG "Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua".

El Control Interno es la clave para asegurar razonablemente que las demás dimensiones de MIPG cumplan su propósito.





Alcaldía de Manizales

**MANIZALES  
AVANZA  
¡VAMOS!**

**UNIDAD DE CONTROL INTERNO  
INF-CI-47-2023  
SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL  
PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO  
Del 01 de agosto al 07 de noviembre de 2.023  
SECRETARIA DE SERVICIOS  
ADMINISTRATIVOS**

**2. MARCO LEGAL**

**NORMATIVIDAD  
EXTERNA**

Ley 87 de 1993, "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones."

Decreto 1499 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015"

Decreto 1083 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado"

USO OFICIAL - ALCALDÍA DE MANIZALES

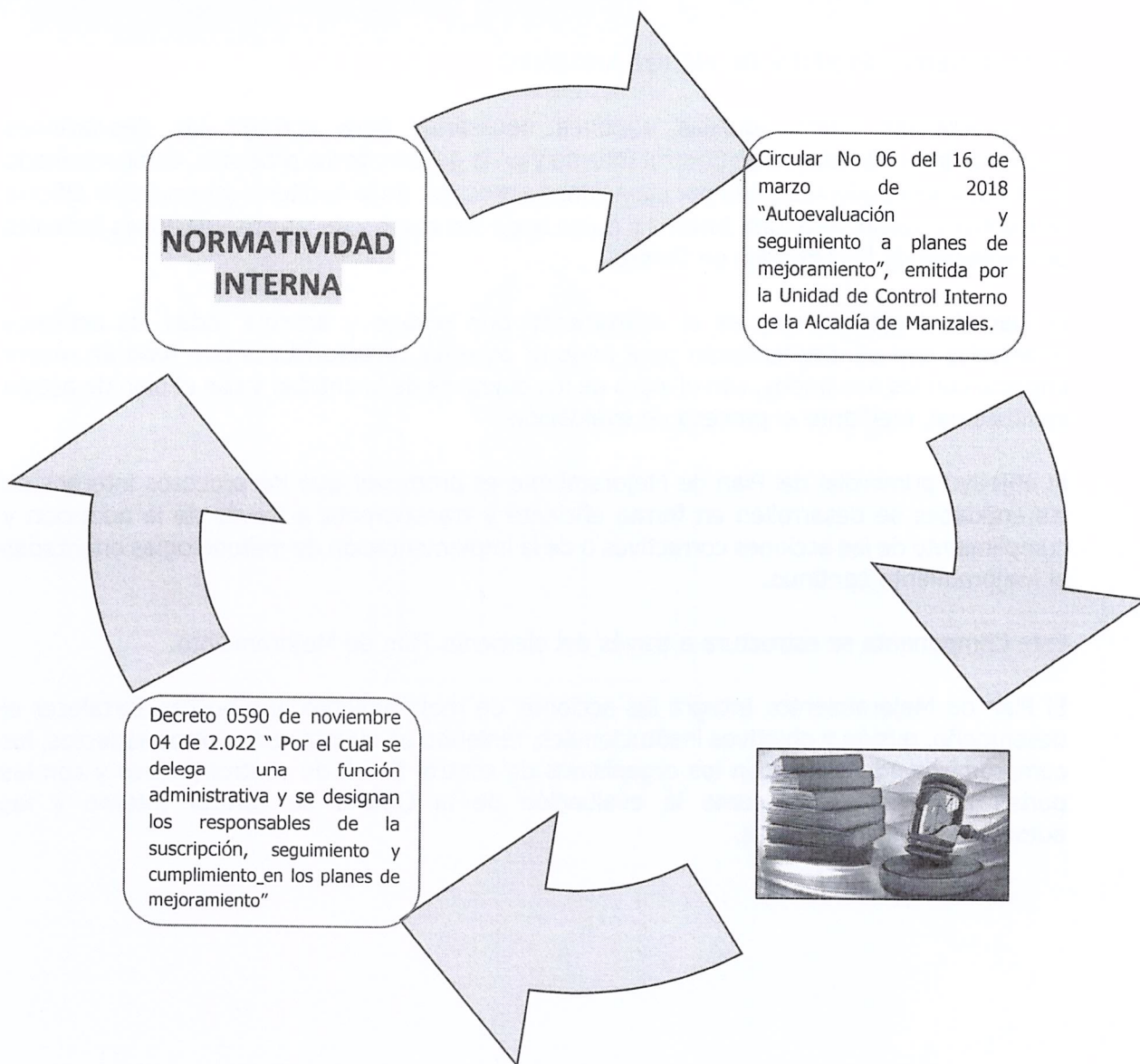


Alcaldía de Manizales

Edificio Alcaldía de Manizales  
Calle 19 No. 21-44. Código Postal 170001  
www.manizales.gov.co







### 3. MARCO CONCEPTUAL

#### COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

Se caracterizan como aquellas acciones necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de los procesos, como resultado de la Autoevaluación realizada por cada líder de proceso, de la Auditoría Interna de la Oficina de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces y de las observaciones formales provenientes de los Órganos de Control.

El Plan de Mejoramiento, es el instrumento que recoge y articula todas las acciones prioritarias que se emprenderán para mejorar aquellas características que tendrán mayor impacto con los resultados, con el logro de los objetivos de la entidad y con el plan de acción institucional, mediante el proceso de evaluación.

El objetivo primordial del Plan de Mejoramiento es promover que los procesos internos de las entidades se desarrollen en forma eficiente y transparente a través de la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas o de la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo.

Este Componente se estructura a través del elemento Plan de Mejoramiento.

El Plan de Mejoramiento: Integra las acciones de mejoramiento que buscan fortalecer el desempeño, misión y objetivos institucionales, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, los compromisos adquiridos con los organismos de control fiscal, de control político y con las partes interesadas, así como la evaluación de la Oficina de control Interno y las autoevaluaciones realizadas.



El Plan de Mejoramiento Institucional recoge las recomendaciones y análisis generados en el desarrollo del Componente de Auditoría Interna ; en él se deben integrar las acciones de mejoramiento que tienden a fortalecer tanto a los procesos como a los servidores públicos y a la institución misma, abordando de esta manera planes de mejoramiento según sea el resultado de las evaluaciones o auditorías. Su contenido debe contemplar las observaciones y el resultado del análisis de las variaciones presentadas entre las metas esperadas y los resultados obtenidos a nivel entidad, por proceso o individual; así como la definición de su objetivo, alcance, acciones a implementar, metas, la asignación de los responsables y de los recursos requeridos, el tiempo de ejecución y las acciones de seguimiento necesarias para verificar su cumplimiento.

**Tabla 1. METODOLOGIA DE LA CALIFICACION**

CALIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES			CALIFICACION DE LA EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES		
2 (TOTAL)	1 (PARCIAL)	0 (NO CUMPLIDO)	2 (EFECTIVA)	1 (PARCIAL EFECTIVA)	0 (LA DEBILIDAD PERSISTE NO EFECTIVA)

Fuente: Unidad de Control Interno

RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO FECHA CORTE:					
VARIABLES A EVALUAR	CALIFICACION PARCIAL	PORCENTAJE PONDERADO, ESTABLECIDO (SEGÚN METODOLOGÍA)	PORCENTAJE TOTAL OBTENIDO	PARAMETROS	
				CUMPLE	NO CUMPLE
CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES	100%	20%	20%		
EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES	100%	80%	80%		
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO			100%		
CONCEPTO ( CUMPLE O NO CUMPLE)			CUMPLE	= o > al 80%	







Alcaldía de Manizales

**MANIZALES  
AVANZA  
¡VAMOS!**

UNIDAD DE CONTROL INTERNO  
INF-CI-47-2023  
SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL  
PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO  
Del 01 de agosto al 07 de noviembre de 2.023  
SECRETARIA DE SERVICIOS  
ADMINISTRATIVOS

**4. OBJETIVOS Y FUNCIONES SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**



La Secretaría de Servicios Administrativos tiene como objetivo servir de soporte: al desarrollo interno de la institución en la prestación de los servicios de carácter administrativo, en lo que hace referencia a la administración y desarrollo del talento humano; a la gestión de bienes y servicios; al mejoramiento de procesos, del sistema de gestión de la calidad; y de la tecnología de información con el fin de incrementar la capacidad administrativa y la productividad de los servicios en beneficio de la comunidad.

Para el cumplimiento de su objetivo la Secretaría de Servicios Administrativos realizará las siguientes funciones:

- Definir, implementar y controlar las políticas, programas y proyectos para la gestión del talento humano en lo relacionado con la vinculación, entrenamiento, capacitación y evaluación al desempeño de los servidores públicos del Municipio, con el fin de garantizar personal competente para la óptima prestación de servicios.
- Elaborar, formalizar y actualizar los procesos y procedimientos al amparo del marco legal, que formalicen la dinámica de la Administración Municipal, permitiéndole ser más efectiva y eficiente.



Alcaldía de Manizales

Edificio Alcaldía de Manizales  
Calle 19 No. 21-44. Código Postal 170001  
[www.manizales.gov.co](http://www.manizales.gov.co)

Página 12 de 30



- Supervisar el Sistema de Gestión y Aseguramiento de la calidad de la Administración Central Municipal.
- Elaborar, conjuntamente con las distintas Secretarías de la Administración Central Municipal, el Plan General de Compras del municipio de Manizales.
- Proponer e implementar la actualización de la estructura orgánica de la Administración Municipal, cuando sea requerido para lograr mayor eficiencia y eficacia en los procesos administrativos.
- Implementar adecuadamente el sistema de Atención al Usuario de la Administración Central Municipal, velando por su trámite oportuno.
- Implementar las políticas en materia de salud ocupacional en la Administración Municipal.
- Conservar, custodiar y manejar los archivos y la memoria institucional de la gestión municipal.
- Administrar el régimen salarial y prestacional, el sistema de seguridad social y el sistema único de personal, de acuerdo con las normas vigentes.
- Elaborar y ejecutar un programa de mantenimiento del parque automotor, así como su arrendamiento, adquisición, o baja del servicio por venta o desuso, de acuerdo con las necesidades de las Secretarías de Despacho.
- Apoyar y controlar cada una de las etapas de la contratación pública (precontractual, contractual y pos contractual) atinentes a la dependencia, de conformidad con la ley y demás normas vigentes en la materia.
- Elaborar y actualizar el Plan Estratégico de Tecnología de la Información del Municipio para precisar el manejo de la información y los desarrollos tecnológicos.
- Asesorar a la Alcaldía, Secretarías de Despacho y demás dependencias, en lo que respecta a los Sistemas de información desarrollando las aplicaciones informáticas requeridas para su óptimo funcionamiento.
- Diseñar, programar y ejecutar planes preventivos y correctivos aplicables a los sistemas informáticos y software de la Administración Municipal.
- Realizar los procesos de sistematización de la información que posea el municipio y establecer bases de datos.
- Realizar las demás funciones con base en la naturaleza de la dependencia.

**Fuente: Página web Alcaldía de Manizales – Centro de Información.**



## 5. DESARROLLO DEL INFORME



La Unidad de Control Interno presenta el consolidado de avance y/o cumplimiento de las acciones determinadas en el plan de mejoramiento suscritos con la Unidad de Control Interno, con base en la información aportada con la respectiva evidencia documental, por los líderes de los procesos en la Secretaría auditada.

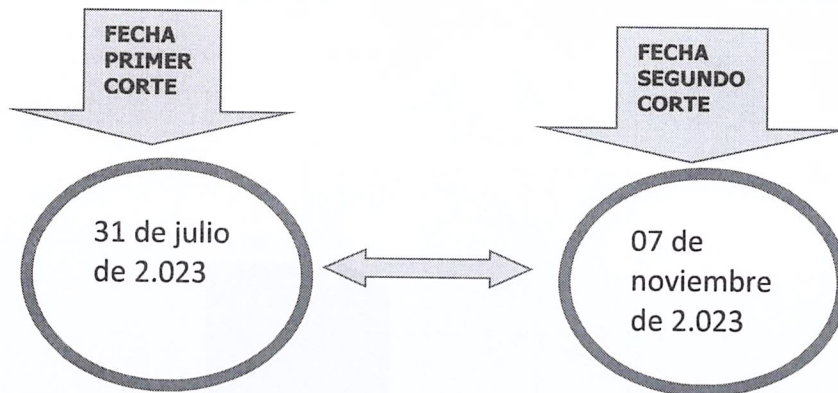
- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>5.1. INFORME DE AUDITORÍA</b>   | : INF-CI-47-2023   |
| <b>5.2. FECHA DEL INFORME</b>      | : 14 de noviembre de 2.023   |
| <b>5.3. SECRETARIA DE DESPACHO</b> | : Luz Mery Pinilla Avila   |
| <b>5.4. AUDITOR</b>                | : Maria Beatriz Arias Alzate – Contratista   |
| <b>5.5. TEMA</b>                   | : Seguimiento al cumplimiento de las acciones planteadas en el plan de mejora No 02-2023, fruto de la Auditoría Interna Nro AU-CI-38-2022 Servicio Al Cliente. |





## 5.6. GENERALIDADES

### 1. Tabla Nro 2 Informes recibidos



Fuente: Unidad de Control Interno

### 2. Tabla No 3 auditoría vs plan de mejora

AUDITORIA	PLAN DE MEJORA	FECHA SUSCRIPCION	PLAN SUSCRITO EN LA VIGENCIA 2022	NRO DEBILIDADES	NRO ACCIONES
AU-CI-38-2022	02-2023	06 de febrero de 2023	1	1	3



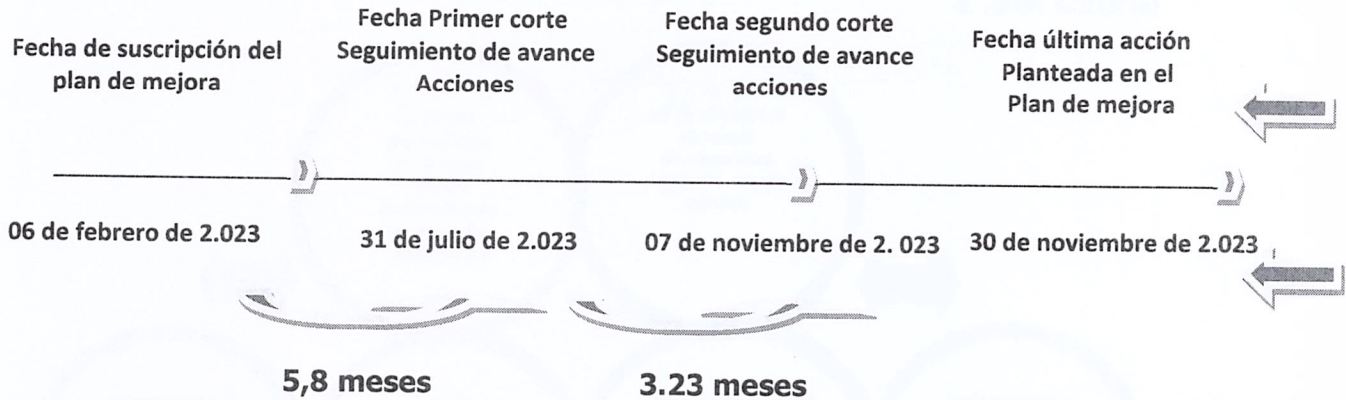




**Tabla Nro. 5 Consolidado plan de mejoramiento vs Debilidades vs Acciones  
AU-CI-38-2022 PM-02-2023**

NRO DEL HALLAZGO / DEBILIDAD/ ACCION PREVENTIVA	DESCRIPCIÓN HALLAZGO/ DEBILIDAD/ ACCION PREVENTIVA	CAUSA	DESCRIPCIÓN DE LA CORRECCION, ACCION CORRECTIVA O ACCION PREVENTIVA	FECHA DE INICIACION DE LA ACCION	FECHA DE FINALIZACION DE LA ACCION
1	En las labores de campo de la auditoría no se encontró evidencia de publicación y exhibición en espacio público de la carta de "trato digno al usuario" en las secretarías de: Desarrollo social, Hacienda, Gobierno (Inspección Octava de policía) según lo establece la Ley 1437 de 2011 en su artículo 7, numeral 5. ARTICULO 7. Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acuden y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	La Administración Municipal tiene varias dependencias con oficinas ubicadas fuera del CENTRO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL que no conocen la carta de trato digno y no la tienen dispuesta en un espacio o medio efectivo para garantizar lo consignado en la misma	Se tomará la carta de trato digno actual y se actualizará y diseñará junto los encargados. Así mismo se publicará la carta de trato digno actualizada en los espacios de atención al usuario dentro del Centro Administrativo Municipal y en las dependencias que tienen oficinas externas como Inspecciones, Comisarias y las otras que aplique	MARZO 6 DE 2023	NOVIEMBRE 30 DE 2023

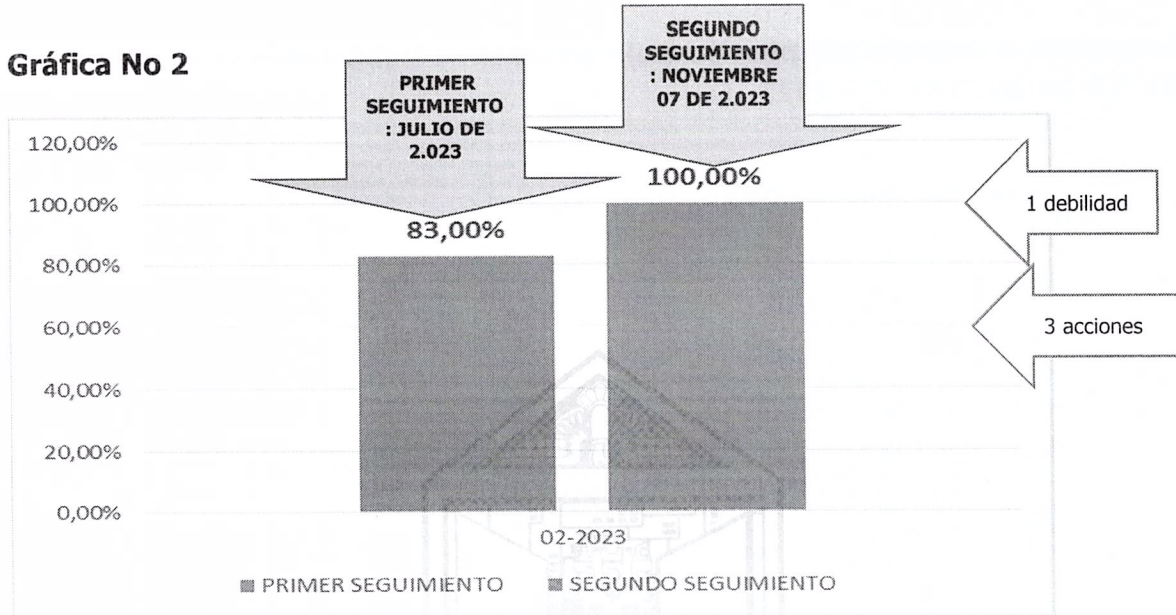
**4. LINEA DE TIEMPO**



Se aprecia que a la fecha de corte : noviembre 07 de 2.023 se han presentado 2 seguimientos al Plan De Mejora.



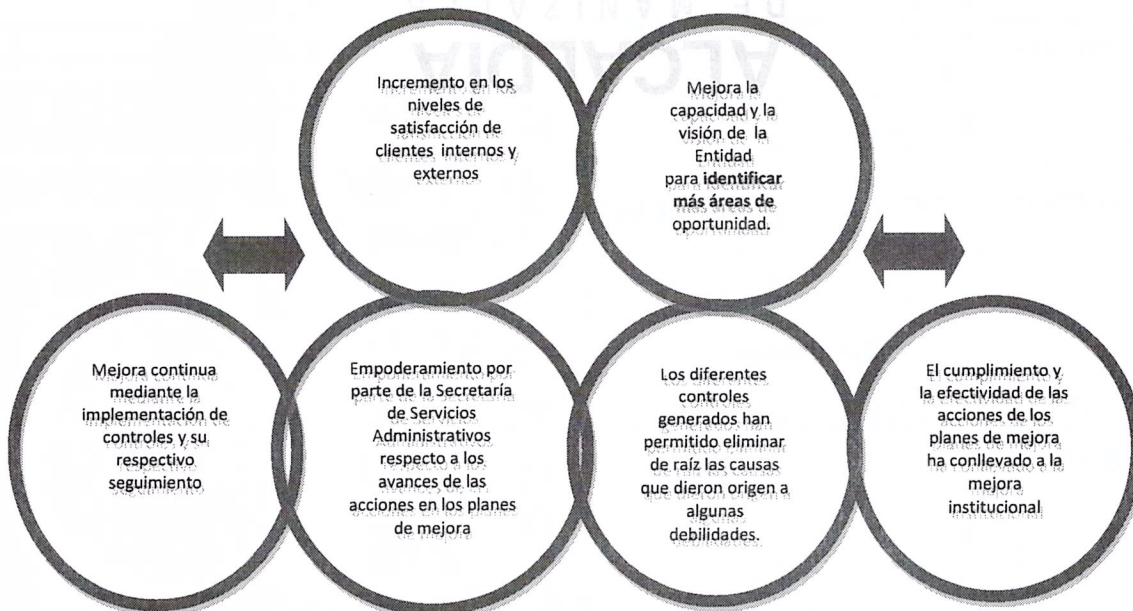
**Gráfica No 2**



**FUENTE:** Planes de mejoramiento reportados a la Unidad de Control Interno – Alcaldía de Manizales.

**5.7. BENEFICIOS AVANCES PLAN DE MEJORAMIENTO 02-2023 SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**Gráfica Nro. 3**







Alcaldía de Manizales

**MANIZALES  
AVANZA  
¡VAMOS!**

UNIDAD DE CONTROL INTERNO  
INF-CI-47-2023  
SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL  
PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO  
Del 01 de agosto al 07 de noviembre de 2.023  
SECRETARIA DE SERVICIOS  
ADMINISTRATIVOS

**5.8. ALCANCE**

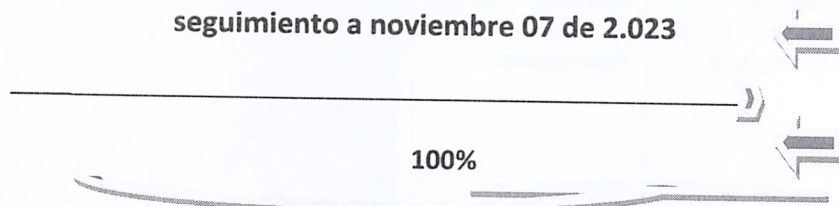
Determinar el grado de cumplimiento de las acciones planteadas y la efectividad de las mismas, desde la suscripción del plan de mejoramiento Nro 02-2023 ( febrero 06 de 2.023) hasta la fecha de corte ( 07 de noviembre de 2.023).

**5.9. AVANCE DE LAS ACCIONES PLANTEADAS EN EL PLAN DE MEJORA NRO 02-2023, SEGÚN LA SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**1. Seguimiento avance acciones**

% avance acciones segundo

seguimiento a noviembre 07 de 2.023




Alcaldía de Manizales

Edificio Alcaldía de Manizales  
Calle 19 No. 21-44. Código Postal 170001  
www.manizales.gov.co

Página 19 de 30

**2. Tabla No. 6 Resultados de la evaluación de cumplimiento vs efectividad de las acciones según la Secretaría de Servicios Administrativos**

DESCRIPCIÓN DE LA ACCION	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE DE LA ACCION	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO DE LA ACCION (DOCUMENTO FISICO O MAGNETICO)	CALIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE LA ACCION (SEGÚN METODOLOGIA)	CALIFICACION DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCION (SEGÚN METODOLOGIA)	BENEFICIO DE IMPLEMENTAR LA ACCION (IMPACTO QUE GENERO LA IMPLEMENTACION) (CUALITATIVO O CUANTITATIVO)
Se tomará la carta de trato digno actual y se actualizará y diseñará junto los encargados. Así mismo se publicará la carta de trato digno actualizada en los espacios de atención al usuario dentro del Centro Administrativo Municipal y en las dependencias que tienen oficinas externas como Inspecciones, Comisarias y las otras que aplique	Se socializó y se hizo entrega física de la carta de trato digno actualizada en secretaria de Desarrollo Social, Hacienda, Gobierno, Inspecciones, Comisarias y otras sedes ubicadas fuera del Centro Administrativo Municipal. Así mismo se dispusieron en las carteleras físicas de estas dependencias.		2	2	Cumplimiento de la normatividad vigente según lo establece la Ley 1437 de 2011 en su artículo 7, numeral 5

USO OFICIAL - ALCALDÍA DE MANIZALES



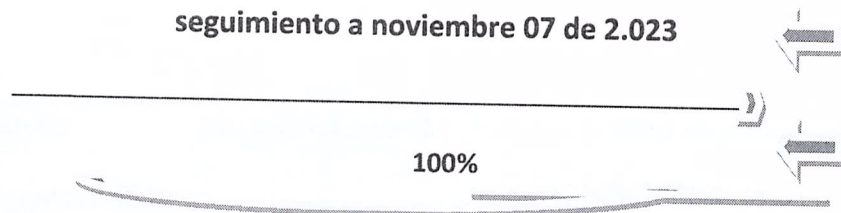


**5.10. AVANCE DE LAS ACCIONES PLANTEADAS EN EL PLAN DE MEJORA 02-2023 SEGÚN LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO.**

**1. Seguimiento avance acciones**

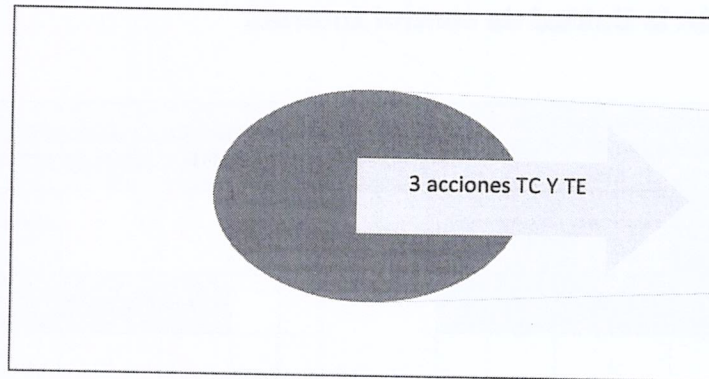
**% avance acciones segundo**

**seguimiento a noviembre 07 de 2.023**



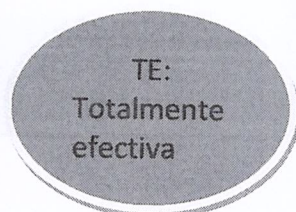
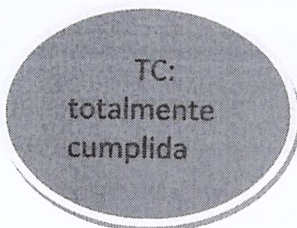
**2. En el siguiente gráfico se aprecia el comportamiento de las acciones en cuanto a su cumplimiento vs efectividad .**

**Gráfica No 4 cumplimiento vs efectividad de las acciones**

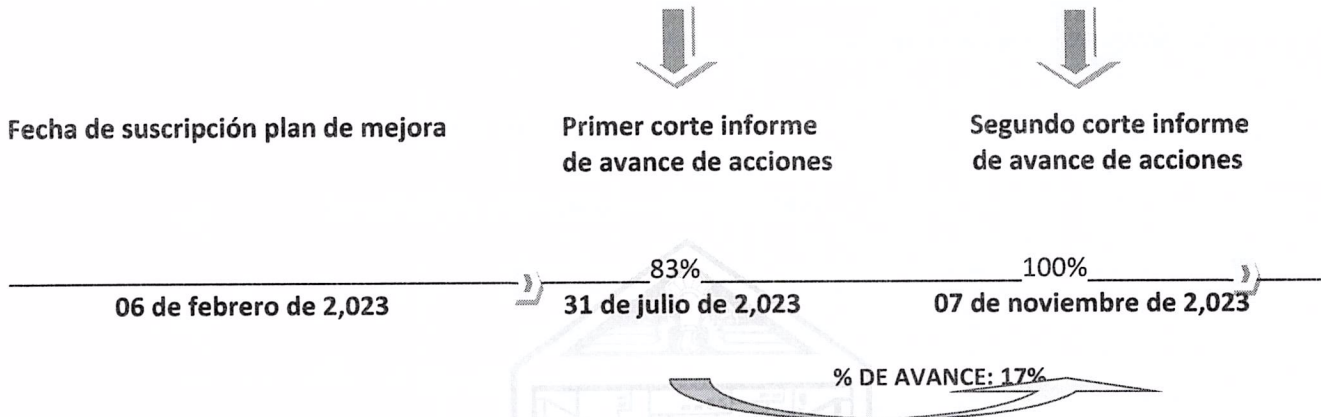


**Fuente: Unidad de control Interno**

**CONVENCIONES**



**3. Seguimiento avance acciones AU- CI-38 2,022 PM-02-2.023**



Como se aprecia: Un primer avance del Plan de Mejoramiento del 83%( al 31 de julio de 2.023) y un segundo avance del 100%.

**4.Tabla Nro 7 Resultados de la evaluación de cumplimiento vs efectividad de las acciones según la Unidad de control Interno.**

RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES CONTENIDAS EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO FECHA CORTE: septiembre 30 de 2,023					RESULTADOS DE LA EVALUACION DE LA EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES CONTENIDAS EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO FECHA CORTE: septiembre 30 de 2,023				
DEBILIDADES	TOTAL ACCIONES	CALIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES			DEBILIDADES	TOTAL ACCIONES	CALIFICACION DE LA EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES		
		2 (TOTAL)	1 (PARCIAL)	0 (NO CUMPLIDO)			2 (EFECTIVA)	1 (PARCIAL EFECTIVA)	0 (LA DEBILIDAD PERSISTE NO EFECTIVA)
1	1	2			1	1	2		
	2	2				2	2		
	3	2				3	2		
				PORCENTAJE					PORCENTAJE
	TOTAL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES	6				TOTAL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES	6		
	CUMPLIMIENTO ESPERADO	6				CUMPLIMIENTO ESPERADO	6		
				100%					100%





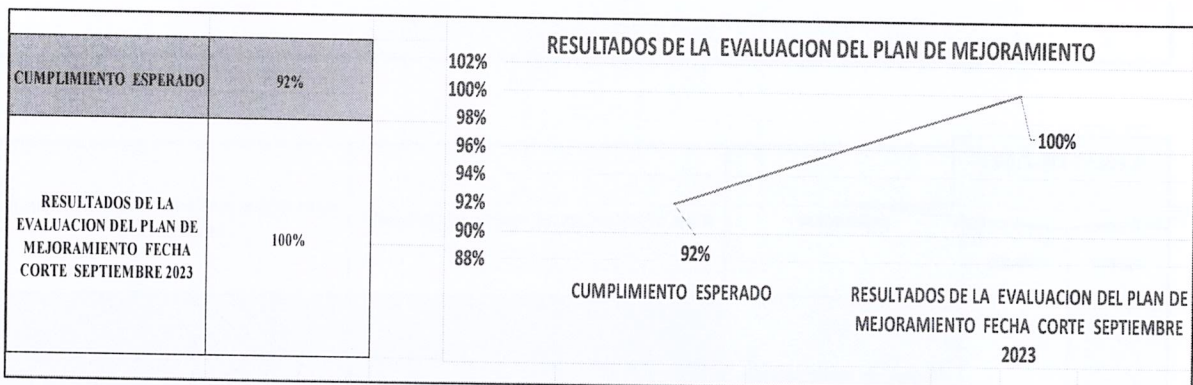


Alcaldía de Manizales

# MANIZALES AVANZA ¡VAMOS!

## UNIDAD DE CONTROL INTERNO INF-CI-47-2023 SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO Del 01 de agosto al 07 de noviembre de 2.023 SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO FECHA CORTE: 30 de septiembre de 2,023					
VARIABLES A EVALUAR	CALIFICACION PARCIAL	PORCENTAJE PONDERADO, ESTABLECIDO (SEGUN METODOLOGIA)	PORCENTAJE TOTAL OBTENIDO	PARAMETROS	
				CUMPLE	NO CUMPLE
CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES	100%	20%	20%		
EFFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES	100%	80%	80%		
CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO			100%		
CONCEPTO ( CUMPLE O NO CUMPLE)			CUMPLE	= o > al 80%	< al 80%



Fuente: Unidad de Control Interno



Alcaldía de Manizales

Edificio Alcaldía de Manizales  
Calle 19 No. 21-44. Código Postal 170001  
www.manizales.gov.co

**5. Resultado del plan de mejora según seguimiento**  
**Tabla No 8**

ITEM AUDITORIAS	AUDITORIA	A MARZO DE 2.023	
		ABIERTO	CERRADO
AU-38-2022	<b>AUDITORIA NRO 38. 2022 Auditoria Servicio al cliente - Alcaldía de Manizales,</b>	0%	% de avance

A JULIO DE 2.023		OBSERVACION	FECHA DE SUSCRIPCION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	FECHA ULTIMA ACCION PLANTEADA EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO
ABIERTO	CERRADO			
	83%	<i>El plan de mejoramiento esta en terminos la ultima accion esta para noviembre de 2023. Se suscribio en febrero de 2023)</i>	lunes 6 de febrero de 2023	jueves 30 de noviembre de 2023

USO OFICIAL - ALCALDIA DE MANIZALES

% de avance



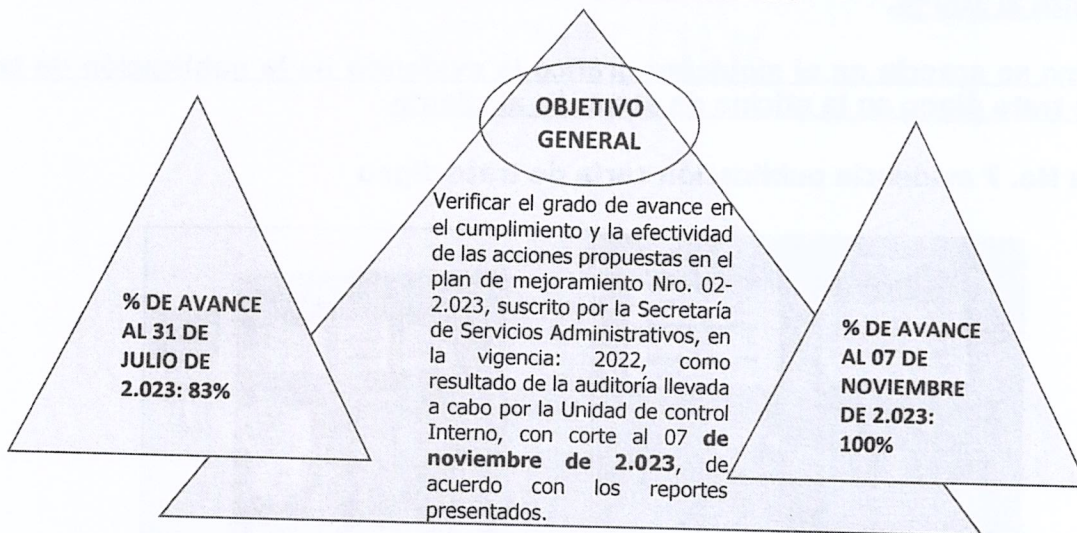


A NOVIEMBRE DE 2.023		OBSERVACION	FECHA DE SUSCRIPCION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	FECHA ULTIMA ACCION PLANTEADA EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO
ABIERTO	CERRADO			
	100%	El plan de mejoramiento <u>esta en terminos la ultima accion esta para noviembre de 2023</u> . Se suscribio en febrero de 2023)	lunes 6 de febrero de 2023	jueves 30 de noviembre de 2023

\*Fuente: Planes de mejoramiento reportados a la Unidad de Control Interno- Alcaldía de Manizales

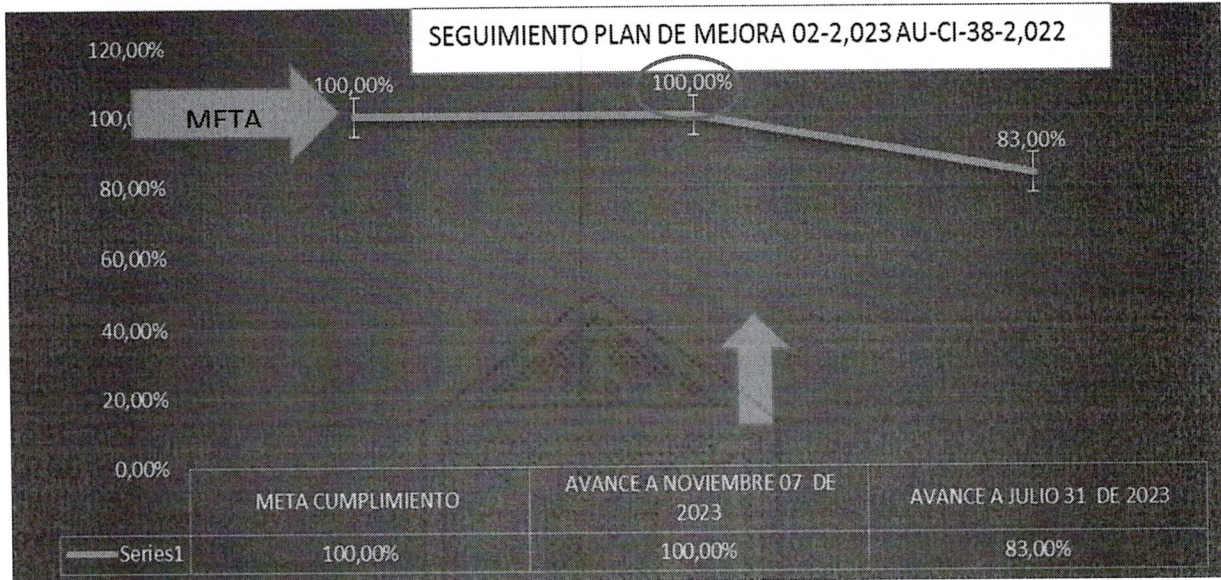
- De acuerdo con el seguimiento realizado a la fecha de corte del presente informe ( septiembre 30 de 2.023), se evidencia que las acciones han sido efectivas y por tanto el plan de mejora se encuentra CERRADO.
- Si el plan de mejora se encuentra cerrado, no habrá lugar a enviar seguimientos posteriores a dicho cierre.

**6. Gráfica No. 5 RESULTADOS A SEPTIEMBRE 30 DE 2.023:  
CUMPLIMIENTO VS EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES  
OBJETIVO VS RESULTADOS**






**Gráfica No. 6 seguimiento avance acciones PM 02-2.023**



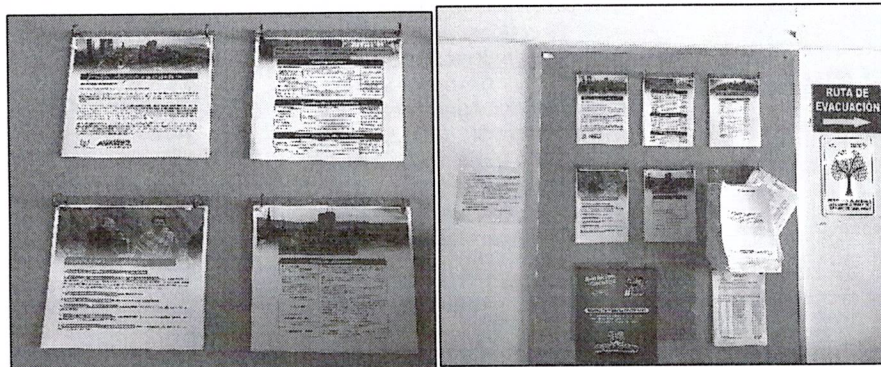
**\*Fuente: Unidad de Control Interno-Alcaldía de Manizales**

Como se aprecia en la gráfica anterior, **se ha cumplido con el 100% de las acciones planteadas en el plan de mejora** a la fecha de corte ( noviembre 07 de 2.023).

**Igualmente se aprecia que las acciones se encuentran en término ( 30 de noviembre de 2.023), se reporta el cumplimiento vs efectividad de las acciones totalmente al 100%.**

**Así mismo se aprecia en el siguiente gráfico la evidencia de la publicación de la carta de trato digno en la oficina de atención al cliente**

**Gráfica No. 7 evidencia publicación carta de trato digno**



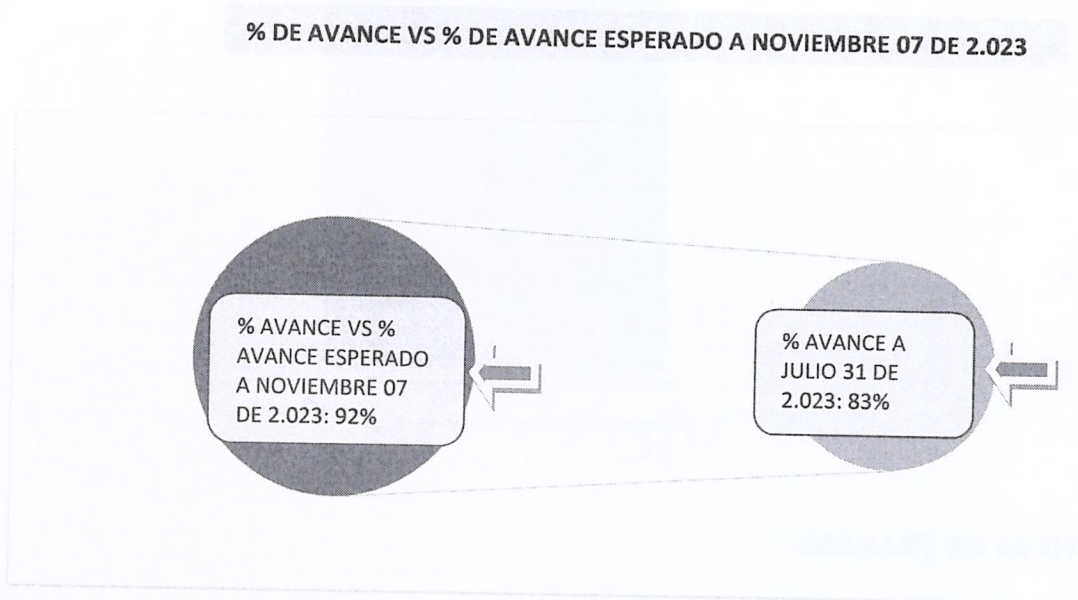


## 6.FORTALEZAS

**6.1.** Se evidencia el cumplimiento del avance de las acciones por encima del % esperado para **el plan de mejora Nro. 02-2.023**, con un % de avance a noviembre 07 de 2.023 del 100%, **teniendo un % de avance esperado del 92%.**

Como se evidencia a continuación:

### Gráfica Nro 8. Consolidado % avance vs % esperado a Noviembre de 2.023

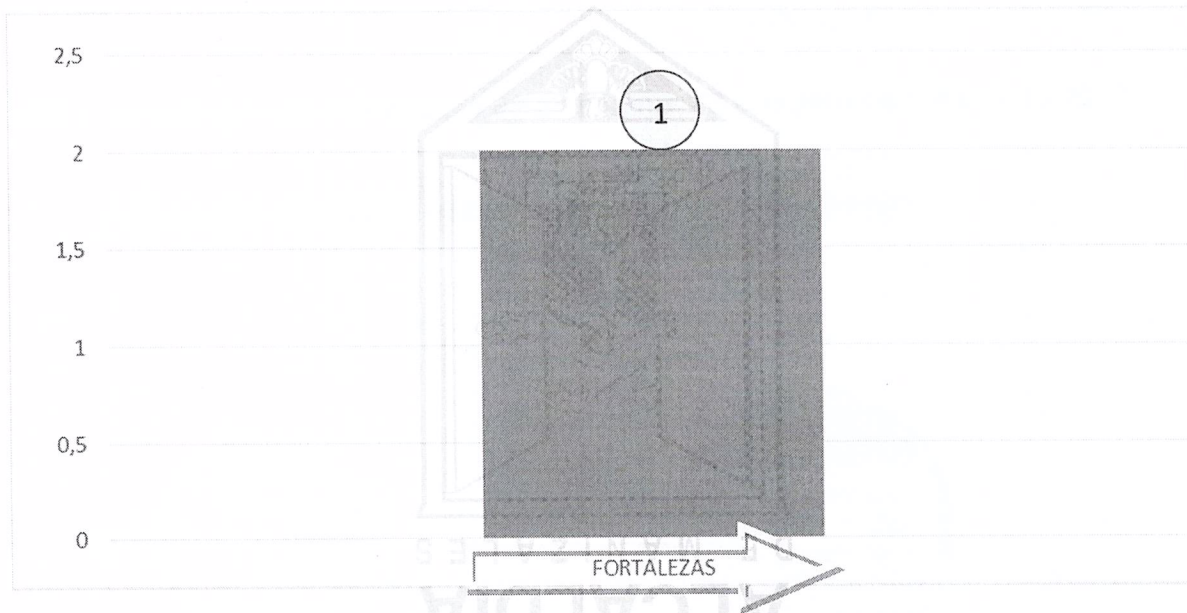


**\*Fuente: Unidad de Control Interno-Alcaldía de Manizales**

**7. DEBILIDADES**

**8. OPORTUNIDADES DE MEJORA**

**9. GRÁFICA RESUMEN CON LOS RESULTADOS CUANTITATIVOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO**



**10. MESA DE TRABAJO**

**11 PROCEDIMIENTO**

**11.1 DERECHO DE CONTRADICCIÓN**

El Derecho de Contradicción, se ejerce siempre y cuando se hayan identificado Debilidades.



Si pasados tres (3) días siguientes al recibido del informe preliminar, la Secretaría, Unidad o según corresponda, no hace uso del derecho de contradicción, el informe quedará en firme; por lo tanto, no habrá lugar a una nueva remisión por parte de esta Unidad.

Por otro lado, de hacer uso del derecho de contradicción, la Unidad de Control Interno analizará la información y remitirá el informe definitivo.

### 11.2. PLAN DE MEJORAMIENTO

Se debe suscribir el Plan de Mejoramiento ***siempre y cuando se hayan identificado Debilidades***, y enviarlo a la Unidad de Control Interno para su respectivo seguimiento, documento que debe contener las correcciones si hay lugar a ello y las acciones correctivas que apunten a la eliminación de raíz de las causas que dieron origen a las debilidades encontradas. Se tiene diez (15) días hábiles para suscribir el Plan de Mejoramiento, una vez recibido el Informe Definitivo.

Para la suscripción del Plan de Mejoramiento, se debe tener en cuenta las siguientes definiciones:

**Tabla No. 9**

<b>Causas:</b> Análisis de las posibles causas que han provocado la debilidad encontrada.	<b>Corrección:</b> Acción tomada para corregir la situación presentada.
<b>Acción Correctiva:</b> acción tomada para eliminar de raíz las causas que generaron la debilidad o situación indeseable DETECTADA, con el objetivo que no vuelva a ocurrir.	<b>Acción Preventiva:</b> acción tomada para eliminar las posibles causas de una posible situación indeseable POTENCIAL, con el objetivo que no ocurra.
<b>Área responsable / Proceso:</b> Área o procesos responsables de liderar el cumplimiento de la acción.	<b>Responsables:</b> Cargos responsables de llevar a cabo las acciones

Si se generan **Oportunidades de Mejora**, la Unidad de Control Interno recomienda elaborar el Plan de Mejoramiento; documento que debe contener las acciones preventivas que mitiguen las posibles causas que pueden generar el Riesgo.



Alcaldía de Manizales

**MANIZALES  
AVANZA  
¡VAMOS!**

**UNIDAD DE CONTROL INTERNO  
INF-CI-47-2023**

**SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL  
PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO  
Del 01 de agosto al 07 de noviembre de 2.023  
SECRETARIA DE SERVICIOS  
ADMINISTRATIVOS**

La Secretaría o Unidad según corresponda, debe enviar informe del seguimiento trimestral a la Unidad de Control Interno, indicando el avance del cumplimiento de las acciones proyectadas en los planes de mejoramiento, acompañado con las evidencias respectivas.

Nota: Los soportes y papeles de trabajo, son las evidencias que se obtienen del proceso auditor, con el fin de fundamentar razonablemente lo encontrado; éstos reposarán en la Unidad de Control Interno.

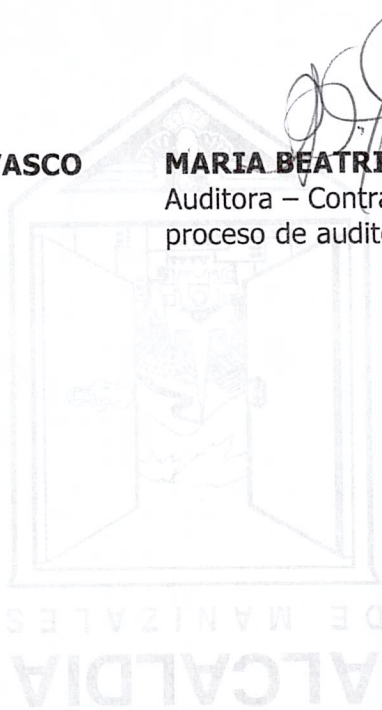
Atentamente,

**GLORIA MARLENY ALVAREZ VASCO**  
Directora Administrativa  
Unidad de Control Interno

**MARIA BEATRIZ ARIAS ALZATE**  
Auditora – Contratista (Quien ejecutó el  
proceso de auditoría)

Elaboró: Maria Beatriz Arias A.

USO OFICIAL - ALCALDÍA DE MANIZALES



Alcaldía de Manizales

Edificio Alcaldía de Manizales  
Calle 19 No. 21-44. Código Postal 170001  
www.manizales.gov.co

Página 30 de 30

*[Handwritten signature]*