|  |  |
| --- | --- |
| GOBERNACION DE ANTIOQUIA  GERENCIA DE CONTROL INTERNO  **INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO**  LEY 1474 DE 2011 | |
| **CLAUDIA JANNET SALAZAR ARANGO**  **Gerente de Control Interno** | **Periodo Informado:** Marzo 12 de 2015 a Julio 12 de 2015. |
| **Fecha de Elaboración:** Julio de 2015. |
| **Fecha de Publicación:** Julio 10 de 2015 |

En cumplimiento del artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, se presenta el informe detallado del estado del Sistema de Control Interno de la Gobernación de Antioquia.

Para la elaboración se tuvo en cuenta el Decreto 943 del 21 de mayo 2014, por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno, además de la última evaluación cuatrimestral de 2014 del Sistema de Control Interno, el Plan de Acción fijado por el Proceso Gestión de la Mejora Continua para el cumplimiento de las acciones correspondientes a cada uno de los procesos responsables y la Encuesta por Fases de la Implementación diligenciada durante la Evaluación del Sistema de Control Interno enviada al DAFP el 27 de febrero de 2015.

Para la actualización del MECI la Gobernación de Antioquia adoptó las directrices del Decreto 943 de 2014, llevando a cabo las fases de conocimiento, diagnóstico y planeación de la actualización. Para la fase de Cierre quedaron algunos pendientes los cuales se trabajaron en la Entidad y se muestran los avances en este informe.

**1. MÓDULO: CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTION**

**Componente: Talento Humano**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DOCUMENTO SOPORTE** | **ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL PLAN DE ACCION PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA ACTUALIZACION DEL MECI** | **AVANCE A NOVIEMBRE**  **DE 2014** | **AVANCE A MARZO**  **DE 2015** | **AVANCE A JULIO**  **DE 2015** |
| La Entidad cuenta con:  **\*Manual de funciones y competencias** laborales, el cual se encuentra documentado en el aplicativo Sistema de Información G+.  **\* Plan Institucional de Formación y Capacitación, debidamente documentado en el SIG, en el cual se establece el Programa de Inducción y reinducción realizado a los servidores vinculados a la entidad**, e**n cuanto al Programa de reinducción en respuesta a cambios organizacionales técnicos o normativos**, se cuenta con Agendas de cambios para temas tales como: cambio de ascensores en el CAD, Modernización en la Secretaría de Educación, parques educativos, Producto y/o servicios no conforme.  **\* Con relación a los mecanismos de evaluación del desempeño acorde a la normatividad que aplique a la entidad**, se encuentra definido el Procedimiento Evaluación del Desempeño Laboral, Planes de Mejoramiento Individual y Acuerdos de Gestión,  **\*En el Programa de Bienestar:** En el Sistema Integrado de Gestión se han definidos los procedimientos a seguir para la Planeación y Ejecución de Programas de Bienestar, Préstamos por Calamidad Doméstica. Bienestar Laboral del Personal Docente y Directivo Docente, Trámite de préstamos Fondo de la Vivienda, estos son monitoreados por el equipo de mejoramiento.  **\*Con relación al Plan de incentivos**, Con el Decreto 2727 de octubre 24 de 2008, se creó el Plan Institucional de Incentivos para servidores públicos del Departamento de Antioquia. | Socializar y divulgar a todos los servidores públicos los valores institucionales.  Documentar en el SIG las actividades a desarrollar para la implementación de agendas de cambio, y realizar la respectiva socialización. | Se definieron las responsabilidades entre la Secretaría de Gestión Humana y la Gerencia de Antioquia Legal, el Código de Ética es responsabilidad de la Secretaría de Gestión Humana y el Código de Buen Gobierno corresponde a Antioquia Legal.  En la Feria de la Transparencia de la Contratación Pública distribuyeron volantes, se entregó material que sirvió como apoyo para difundir los valores institucionales.  Con relación al Código de Ética se tiene programado reunión el 14 de noviembre de 2014, para la aprobación del nuevo código, una vez se agote esta etapa se definirán las estrategias para la socialización a todos los servidores Públicos.  Antioquia Legal viene elaborando el plan de comunicaciones para 2015 donde se reforzará el tema de los valores.  Se viene trabajando en la agenda de cambio integral del edificio, migración a la nube, producto y servicio no conforme-SIG, puesta en marcha de Centro de Atención a la Ciudadanía de la Gobernación de Antioquia, Parques Educativos, modernización de la Secretaría de Educación, se destacan algunas acciones informativas y de sensibilización, acompañamiento a los equipos de trabajo responsables y desarrollo de algunos talleres aún falta consolidar y documentar las agendas de cambio. | Por medio del Decreto con radicado: D 003602 del 20 de noviembre de 2014, mediante el cual se renueva la adopción del Código de Ética para la Administración Departamental.  Se actualiza la conformación del Comité de Ética de la Administración Departamental con los siguientes integrantes:  \*Un delegado del Sr. Gobernador quien lo presidirá: Rubén Fernández Andrade.  \*El Secretario de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional: Alejandro Osorio Carmona.  \*El Gerente de Control Interno: Claudia Salazar Arango.  \*El Jefe de la Oficina de Comunicaciones o su delegado: Francisco Madrid Salazar.  \*El Director de Desarrollo Humano: Beatriz Restrepo Múnera.  \*Un miembro de la Comisión de Personal que haya sido elegido por los servidores públicos departamentales: Diego Humberto Aguiar.  \*Un representante de los servidores públicos de cada nivel:  Nivel Asesor: Capellán Luis Fernando Arroyave Gutiérrez. Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional.  Nivel Profesional: Blanca Margarita Granda Cortes. Secretaría de Infraestructura. Mejor empleada año 2014.  Nivel Técnico: Alba Luz Rodríguez Cruz. Departamento Administrativo de Planeación. Mejor empleada año 2012.  Nivel Asistencial: Germán Darío Tabares Baena. Secretaría de Gobierno. Mejor empleado año 2014.  Se reúne en pleno el Comité de Ética, el 17 de diciembre de 2014, con el objetivo de responder a dos necesidades, una normativa y otra institucional que busca resolver conflictos de carácter ético que se presentan en la actividad diaria, además de promover la reflexión y el debate sobre los valores que fundamentan la acción de la Administración Departamental.  Para continuar el proceso de divulgación y como primera actividad del Comité de Ética, se realizó un encuentro con algunos comités de la Gobernación, el día 23 de enero de 2015, para hablar del tema de la ética, el cuidado, el servicio público y abrir la reflexión y discusión sobre los valores institucionales.  Integrantes del Comité de Lucha Contra la Corrupción, el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Comité de Convivencia Laboral, el Comité de Reclamaciones Contractuales y de Orientación y Seguimiento en la Contratación, el Consejo del Sistema Integrado de Gestión y la Comisión de Personal, acompañaron al Comité de Ética en su deseo por mantener viva la reflexión sobre lo público como valor central para la construcción de la sociedad, la idea de bienes públicos como bienes sagrados y herramientas necesarias para promover bienestar en las personas. | En cumplimiento del Decreto 2484 de 2014 dentro de los términos de ley, se expidieron la Resoluciones 193789 de 02-06-2015 y 193613 de 1-06-2015; mediante las cuales se actualizaron los manuales de funciones de la entidad con respecto a lo establecido en el citado decreto, la actualización consistió específicamente en **remplazar, en los requisitos de estudio de los empleos, las disciplinas académicas por los núcleos básicos de conocimiento (NBC) del Sistema SNIES** del Ministerio de Educación. Se actualizaron 1906 manuales, de los niveles Directivo, Asesor, Profesional y Técnico. |

**Componente: Direccionamiento Estratégico:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DOCUMENTO SOPORTE** | **ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL PLAN DE ACCION PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA ACTUALIZACION DEL MECI** | **AVANCE A NOVIEMBRE DE 2014** | **AVANCE A MARZO**  **DE 2015** | **AVANCE A JULIO**  **DE 2015** |
| **\*La Misión, Visión y Objetivos Institucionales adoptados y divulgados**, están inmersos en el Código de Buen Gobierno, el Plan de Desarrollo "Antioquia la más educada", Manual del Sistema Integrado de Gestión del Departamento de Antioquia, publicado en el software Isolución.  **\*Documentos que soporten la revisión sobre las necesidades de los usuarios, legales y de presupuesto**, existe Consejo Consultivo Subregionales (Anteproyecto plan de desarrollo 2012 - 2015).  \***Planes operativos con cronogramas y responsables**: se tienen documentados los Procedimientos: Plan de Acción, Plan Operativo Anual de Inversión POAI.  **\*Fichas de indicadores para medir el avance en la planeación**: Se cuenta con Indicadores definidos en el plan de desarrollo, Indicadores para la medición en los 23 procesos del Sistema integrado de Gestión y el Instructivo Diseño de Indicadores de Gestión para los procesos,  \***Procesos de seguimiento y evaluación que incluya la satisfacción del cliente y partes interesadas:** En el Sistema Integrado de Gestión se han definido el Procedimiento Seguimiento y Evaluación a la Gestión del Plan de Desarrollo Departamental, se aplicó encuesta la cual fue elaborada por la firma YAN HASS, para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con la prestación de los servicios ofrecidos por parte del Departamento de Antioquia.  **\*Caracterizaciones de proceso:** elaboradas y divulgadas a los funcionarios de la Entidad: se tiene el Manual del Sistema Integrado de Gestión publicado en el software Isolución.  **\*Mapa proceso**: elaborado y documentado en Manual del Sistema Integrado de Gestión publicado en el software Isolución.  **\*Indicadores por proceso para realizar la medición correspondiente:** los 23 procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad se encuentran documentados y cada uno de ellos tiene identificado los correspondientes indicadores.  **\*Actas de reuniones u otro soporte para revisiones o ajustes a los procesos**: Acta de reuniones de los equipos de mejoramiento continuo de los procesos del Sistema Integrado de Gestión y del Consejo del mismo, que reposan en el software Isolución.  **\*Procedimientos diseñados de acuerdo a las actividades que desarrollan los procesos:** Caracterizaciones de los 23 procesos con sus respectivos procedimientos publicados en el software Isolución.  **Documentos u otros soportes que evidencian el seguimiento a los controles**: se tienen definidos el procedimiento de Administración de los Riesgos del proceso, Acciones preventivas en el módulo de mejoramiento del software Isolución. Controles definidos en las caracterizaciones de los 23 procesos.  **\*Evidencias que soporten la comunicación a todo el personal para sensibilizar la relación entre la estructura y los procesos de la entidad**: se tiene la Matriz de cruce de organismos vs procesos, registrada en el manual del Sistema Integrado de Gestión y en el ítem de Alcance dentro de las 23 caracterizaciones de los procesos, en el software Isolución.  **\*Fichas de indicadores donde se registra y hace seguimiento a la gestión**: Se cuenta con el Modulo de Indicadores en el software Isolución.  **Cuadros de control para seguimiento a los indicadores clave de los procesos**: existe Instructivo para la Administración del Cuadro de Mando Integral, Tablero de control para la medición del cumplimiento de los objetivos de Gestión Integral  **\*Documento que contiene las políticas de operación**: se soporta en el listado maestro de documentos externos para los 23 procesos del Sistema Integrado de Gestión. Y el Procedimiento Control de Documentos Externos  **\*Actas u otro documento que soporte la divulgación de las políticas de operación a todos los funcionarios:** Se elaboran las actas producto de las reuniones de los equipos de mejoramiento de los 23 procesos del Sistema Integrado de Gestión, las cuales son publicadas, así mismo se tiene el listado maestro de documentos externos en el software Isolución. | Revisar y ajustar el procedimiento PR-M1-P1-010  Formulación y Aprobación del Plan de Desarrollo Departamental, en el sentido de que incluya actividades de consulta de las necesidades de los usuarios, legales y de presupuesto, planeación  Socialización y ajuste en caso de ser necesario de la matriz de cruce de Organismos vs procesos. | Dentro del procedimiento de Formulación y Aprobación del Plan de Desarrollo Departamental se encuentran registradas las diferentes actividades que dan respuesta al requerimiento establecido en el plan de acción.  Esta actividad se viene desarrollando dentro de los equipos de mejoramiento de cada proceso del Sistema Integrado de Gestión y se tiene planeado terminarla antes del 15 de diciembre. | El procedimiento está implementado. |  |

**Componente: Administración de Riesgos**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DOCUMENTO SOPORTE** | **ACTIVIDADES DEFINIDA EN EL PLAN DE ACCION PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA ACTUALIZACION DEL MECI** | **AVANCE A NOVIEMBRE DE 2014** | **AVANCE A MARZO**  **DE 2015** | **AVANCE A JULIO**  **DE 2015** |
| **Definición desde la Alta Dirección de la Política de Administración del Riesgo, donde se incluya la metodología a utilizar para su desarrollo**: la política de Administración del Riesgo se incluye en el Código de Buen Gobierno, y es publicada en el Home del Software Isolución.  **Mapas de riesgos por procesos**: se encuentra en el módulo de riesgos del software Isolución  **Mapa Institucional de Riesgos**: Mapa de Riesgos Institucional publicado en Isolución  **Actas u otro documento que soporte la divulgación de los mapas de riesgos a todos los funcionarios de la entidad**: se cuenta con las Actas de reuniones de equipos de mejoramiento continuo de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, Publicación de los mapas de riesgos en el aplicativo Isolución.  **Documentos u otros soportes que evidencian el seguimiento a los controles establecidos para los riesgos**: Acciones preventivas asociadas a los riesgos, en el módulo de mejoramiento del software Isolución. | Socialización del Mapa de Riesgos Institucional en reunión de Consejo del SIG | El 5 de noviembre se presentó en reunión del Consejo del SIG por parte de la Dirección de Desarrollo Organizacional el Mapa de Riesgos Institucional, el cual está conformado por los riesgos de los distintos procesos del SIG, los cuales fueron valorados a principios del año 2014, la matriz se conformó con los que quedaron ubicados en zona extrema. | El Mapa se ha Implementado |  |

**2. MODULO: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

**Componente: Autoevaluación Institucional**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DOCUMENTO SOPORTE** | **ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL PLAN DE ACCION PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA ACTUALIZACION DEL MECI** | **AVANCE A NOVIEMBRE DE 2014** | **AVANCE A MARZO 10 DE 2015** | **AVANCE A JULIO**  **DE 2015** |
| **Documentos soporte sobre aplicación de encuestas de autoevaluación de los procesos**: se soporta con el informe de revisión por la Dirección por proceso.  **Documentos soporte sobre la realización de talleres de autoevaluación.:** Actas de las reuniones de los equipos de mejoramiento continuo de los procesos, en donde se evidencie la Revisión por la Dirección de cada proceso.  **Informes u otros soportes de informes de autoevaluación realizados**: Informes de auditorías internas, informes de Revisión por la Dirección, Medición de Indicadores en Isolucion, Riesgos en Isolucion, Acciones preventivas, correctivas y de mejora en el Sistema.  **\*Informes sobre análisis de los indicadores por proceso**: Indicadores de los procesos del SIG medidos en el software Isolucion, Tablero de Indicadores para la medición de los objetivos de gestión integral.  **\*Informes de gestión por procesos**: Informes de Revisión por la Dirección de cada proceso, en Isolucion.  **\*Informes pormenorizados de la vigencia**: Informes de auditoría de cada proceso en Isolucion, Informe general consolidado para el Consejo del SIG.  **\*Resultados Informe Ejecutivo Anual realizado ante el DAFP**: la Evaluación del Sistema de Control Interno se tiene documentada como un procedimiento dentro del proceso de Evaluación Independiente, proceso liderado por la Gerencia de Control Interno, el informes es enviado al DAFP en el mes de febrero de cada año.  \***Procedimiento para auditoría interna**: Procedimiento documentado en proceso de Evaluación Independiente, \***Programa Anual de Auditorías aprobado**: El programa anual de auditorías es elaborado por el proceso de Evaluación Independiente y se encuentra publicado en el módulo de Mejoramiento de Isolución, se tienen además soportes de las acta de Consejo del Sistema Integrado de Gestión en donde consta su aprobación.  **\*Informe de auditorías realizadas**: se encuentran registradas en el Modulo de Mejoramiento de Isolución.  **\*Herramienta definida para la construcción del plan de mejoramiento**: Se tienen tres procedimientos documentados en el Sistema Integrado de Gestión para los planes de mejoramiento; Evaluación del Desempeño Laboral, Planes de Mejoramiento Individual y Acuerdos de Gestión, Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, Formulación, Ejecución, Seguimiento y Ajuste del Plan de Mejoramiento Institucional.  Se tiene el Plan de Mejoramiento Institucional, el cual es diseñado teniendo en cuenta los resultados de las auditorías internas y las desarrolladas por los Entes de Control externo, El cual apunta a fortalecer el Sistema de Control Interno.  **\*Documentos que evidencien el seguimiento a los planes de mejoramiento**: En el plan de mejoramiento por procesos la evidencia reposa en el Modulo de Mejoramiento de Isolución, se tiene el Plan de Mejoramiento al cual le realiza seguimiento cada 6 meses la Gerencia de Control Interno y el plan de mejoramiento individual se encuentra en el software Gestión Positiva y se tiene el Plan de mejoramiento individual para servidores públicos provisionales y temporales". | Pendiente: Implementación de encuestas para la autoevaluación de los procesos | A la fecha de seguimiento se cuenta con la encuesta diseñada, la cual se aplicará a los diferentes procesos en el mes de diciembre de 2014. | La encuesta se va a aplicar en el mes de abril de 2015. | Con respecto a la encuesta, luego de realizar un análisis, se consideró que no era necesario realizar una nueva encuesta en abril, la encuesta de noviembre se validó y se viene trabajando sobre sus resultados. |

**3. MODULO: EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DOCUMENTO SOPORTE** | **ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL PLAN DE ACCION PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA ACTUALIZACION DEL MECI** | **AVANCE A NOVIEMBRE DE 2014** | **AVANCE A MARZO**  **DE 2015** | **AVANCE A JULIO**  **DE 2015** |
| **Mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por parte de la ciudadanía**: La radicación de las Quejas, Reclamos y Sugerencias se realiza de tres maneras: Presencial, telefónico y virtual: En el presencial se tiene la Oficina de Atención al Ciudadano en el primer piso del CAD, Buzones de Sugerencias y las taquillas de recepción del primer piso del CAD, en el telefónico se cuenta con una línea 018000 y en el virtual: Pagina web – “Escríbale al Gobernador, correo electrónico, chat virtual.  **\* Mecanismos de consulta para la obtención de información requerida para la gestión de la entidad**: Se diseñó procedimiento para la Atención PQRS. Como otras fuentes de consulta se tiene el Listado Maestro de Documentos externos de los procesos del SIG, e insumos para la operación de los procesos, descritos en las caracterizaciones que aparecen en el Software Isolución  **\*Publicación en página web de la información relacionada con la Planeación institucional**: Se tiene publicado en la página web del Departamento de Antioquia el Plan de Desarrollo Departamental y la Rendición Pública de Cuentas  **\*Publicación en página web de los formularios oficiales relacionados con trámites de los ciudadanos:** Hojas de vida de trámites y servicios, publicados en la página web  **\*Mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por parte de la ciudadanía**: La radicación de las Quejas, Reclamos y Sugerencias se realiza a través de los siguientes canales: Presencial, telefónico y virtual: se cuenta con la Oficina de Atención al Ciudadano en el primer piso del CAD, Buzones de sugerencias y las taquillas de recepción del primer piso del CAD, en el telefónico se cuenta con la línea 018000 y en el virtual: Pagina web - escríbale al Gobernador, correo electrónico, chat virtual.  **Lineamientos de planeación establecidos** **para llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas**: se tiene definido el procedimiento seguimiento y Evaluación a la Gestión del Plan de Desarrollo Departamental  **Actas u otros documentos que soporten la realización de procesos de rendición de cuentas**: Informes de cumplimiento del plan con cortes semestrales publicados en la página web  **Publicación en página web de los resultados de la última rendición de cuentas realizada:** Informe de cumplimiento del plan de desarrollo del plan con corte a diciembre de 2013, publicado en la página web  **Actas u otros documentos que evidencien la realización de otro tipo de contacto con la ciudadanía (diferente a la rendición de cuentas**): Acuerdos Públicos Municipales que se realizan a comienzos de cada año, para asignar recursos. Actividad que hace parte de la rendición de cuentas, las evidencias se encuentran en la página web (acuerdos públicos) se le hace seguimiento desde el Departamento de Planeación Departamental, en el área de acompañamiento a los Municipios.  **Mecanismo para recibir sugerencias o solicitudes de los funcionarios:** Equipos de mejoramiento continuoq de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, Procedimiento PR-M1-P4-001 de Atención de las Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias- PQRS, Reuniones de grupos primarios de los Organismos.  **\*Tablas de Retención Documental**: Decreto 2864 del 28 de octubre de 2010, por medio del cual se adoptan las Tablas de Retención Documental  **\*Fuentes internas de información: Manuales, actas, actos administrativos u otros documentos necesarios para la gestión de los procesos, de fácil acceso y sistematizados**: Listado maestro de los documentos externos de los procesos del Sistema Integrado de Gestión en Isolución (Normograma).  **\*Política y Plan de Comunicaciones establecido y divulgado a todos los funcionarios**: La política general de comunicación se encuentra divulgada en el código de Buen gobierno, en el Home de Isolución y en la página web de la Gobernación.  **\*Sistema de información para el proceso documental institucional**: se cuenta con el software mercurio sistema a través del cual se registran las comunicaciones que se generan en la administración y las que se reciben externamente.  **\*Sistemas de información para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos de los ciudadanos**: software mercurio, SAC de la Secretaria de Educación  **\*Sistema de información para el manejo de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros:** se tienen varios aplicativos como: SAP, Gestión Positiva, Aplicativo Isolución, Kactus, Humano para la Secretaria de Educación.  **Página web**: Página web de la Gobernación de Antioquia  **Punto de atención al usuario**: Punto de atención en el primer piso del CAD.  **Otros medios de comunicación virtual (chat, foro, redes sociales):** Correo electrónico, facebook, twiter, instagram, chat, youtube. | Pendiente: Revisión, ajuste y socialización del procedimiento Seguimiento y Evaluación a la Gestión del Plan de Desarrollo Departamental  Socialización y divulgación del plan de Comunicaciones establecido para la Entidad. | La actividad se encuentra en gestión, se conformaron dos equipo de trabajo, uno de ellos se encuentra realizando ajustes al software Omega, el cual permite realizar el seguimiento y monitoreo y el otro es el responsable de recolectar la información de los organismos de los años 2012 y 2013 para consolidar la información de las fichas de los proyectos.    Desde el proceso de Comunicación Pública, se tienen claras y publicadas las políticas para la comunicación en Antioquia la más educada.  Se cuenta con varios procedimientos que resumen el tratamiento de la información.  Desde el Manual de Procedimientos se específica que cada dependencia deberá tener un Plan de Comunicaciones que será construido y revisado con la Gerencia de Comunicaciones quien consolida los eventos y estrategias que se desarrollan cada año.  Los eventos, actividades y agenda se publican en la página web para conocimiento de toda la ciudadanía. Así mismo a través de la Intranet se publica la ruta de eventos y el Plan completo con las política de comunicaciones que también se encuentra en la plataforma de Isolución.  Los enlaces de comunicaciones en cada dependencia al igual que los Gerentes y Secretarios de Despacho ayudan a socializar el plan de comunicaciones y de actividades de cada entidad, una vez aprobados y revisados periódicamente por la Oficina o Gerencia de Comunicaciones Cada organismo realiza los traslados anuales de presupuesto para hacer realidad el plan. Está pendiente la publicación del consolidado del cronograma anual. | Se tiene levantada una no conformidad con relación a este tema (No. 2518), que opera como Plan de acción .y con el siguiente seguimiento: "Teniendo en cuenta los cambios realizados entre los sistemas SAP y Omega se tiene una versión preliminar del procedimiento"  .  Se tienen procedimientos documentados en Isolución sobre la radicación de comunicaciones oficiales internas y recibidas.  El avance en Tablas de Retención Documental consistió en su actualización e implementación en la Gobernación de Antioquia; se van a subir al Software de Administración del Sistema Integrado de Gestión - Isolucion V3, en marzo de 2015.  La entidad da un paso adelante con respecto a las Tablas de Valoración Documental elaborando un análisis situacional del Programa de Gestión Documental y el cumplimiento de la Ley 594 de 2000 para la posterior aprobación del presupuesto que permitirá la implementación de estas en la vigencia 2015. | Continua en tratamiento la no conformidad y sigue abierta.  Al respecto se cuenta con las evidencias de la socialización, implementación y seguimiento a la aplicación de las TRD, desde el 2014, consistentes en un cronograma de capacitación y una cartilla de apoyo para la actividad de implementación, que sirve de consulta permanente.  Todo lo anterior se viene cumpliendo desde su inicio en enero de 2014, así mismo está el instructivo para la aplicación de TRD en el procedimiento “Organizar los Archivos de Gestión” en Isolucion, el software para la administración del Sistema Integrado de Gestión.  Para los servidores públicos se cuenta con el servicio de red interna mediante la cual se enteran del diario acontecer de la entidad y de los hechos significativos que protagonizan los servidores en el día a día en el enlace http://intranet.antioquia.gov.co/  Los servidores tienen el correo institucional @antioquia.gov.co que puede ser revisado a través de la dirección web http://correo.antioquia.gov.co  Internamente y en lugares visibles se cuenta con un sistema de Totems en el que se publican temas de interés de la más educada para servidores y ciudadanos.  La jornada laboral se inicia con mensajes y noticias en el comunicador interno con información de interés para los servidores públicos.  Nuestro sistema de carteleras por piso está siendo renovado para imprimirle más dinamismo y estética.  Para el usuario de la Gobernación de Antioquia  Se tiene publicada la Ruta de Comunicaciones  Antioquia la más educada  2015.  http://antioquia.gov.co/images/pdf/Plan%20Comunicaciones%202015.pdf  Se ha implementado el servicio de Chat en el sitio WEB.  http://www.antioquia.gov.co/index.php/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/chat-atenci%C3%B3n-de-a-la-ciudadan%C3%ADa  Se tienen publicados foros sobre el Dilema Ético y el Reto Matemático de reciente publicación  http://www.antioquia.gov.co/index.php/dilema-%C3%A9tico-no-13  http://www.antioquia.gov.co/index.php/prensa/historico/25628  Se cuenta con varios canales de comunicación implementados, operando y actualizados como:  WEB Antioquia  http://www.antioquia.gov.co/  Correo Electrónico  gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co  Redes Sociales:  Facebook  En esta red se comunican temas de permanente interés sobre la más educada.  https://www.facebook.com/GobernaciondeAntioquia  Twitter  En esta red se envían twetts sobre los temas de la más educada.  https://twitter.com/GobAntioquia  Instagram  En esta red se comparten imágenes alusivas a la más educada.  https://instagram.com/gobantioquia  Soundcloud  Esta red es exclusiva para la publicación de audios sobe la más educada  https://soundcloud.com/gobantioquia  Y Nuestro Canal en  YouTube  En el que se publican permanentemente videos sobre la más educada.  https://www.youtube.com/user/GobAntioquia |

**OTRAS CONSIDERACIONES**

**El Código de Ética**

Se designó una Profesional Universitaria de la Dirección de Desarrollo Humano, como responsable del seguimiento del Comité de Ética acogiendo criterios del Índice de Transparencia Departamental

El Comité de Ética está conformado por el Gerente de Antioquia Legal, el Secretario de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional, la Gerente de Control Interno, el Gerente de Comunicaciones, la Directora de Desarrollo Humano, un miembro de la Comisión de Personal elegidos por los Servidores Públicos Departamentales, un representante de los Servidores Públicos de los niveles: Asesor, Profesional, Técnico y Asistencial, el cual se ha reunido en tres oportunidades: el 17 de diciembre del 2014, 16 de enero del 2015 y el 04 de junio del 2015

Se realizó una conferencia el día del servidor público "Reflexión sobre ética en el servicio público".

En la Escuela de formación Institucional está publicado un E-book: comité de ética, que habla de la conformación del Comité y de los valores institucionales.

El Gerente de Antioquia Legal, como miembro del Comité de Ética, realizó una conferencia con el tema Ética del Cuidado.

En los diferentes eventos y reuniones con los grupos de interés se han socializado los valores institucionales, como componente de ética.

Existe una participación activa del Capellán de la Gobernación y miembro del Comité de Ética todos los viernes a través del sonido interno, refiriéndose a los valores institucionales.

En la intranet se publican los dilemas éticos (pop up), para que los servidores públicos los analicen.

**Atención a la Ciudadanía**

Desde enero de 2015 se conocieron los resultados de la medición del año 2014 donde el 90% de los usuarios se declararon satisfechos con la atención recibida por parte del Departamento resultado importante ya que creció 4 puntos porcentuales con respecto a la primera medición. Los resultados se socializaron en el edificio y durante este año se aprovecha la visita de la Dirección de Desarrollo Humano a los servidores a las regiones para replicar el tema; este espacio se utiliza para la entrega de los protocolos y política de atención a la ciudadanía, teniendo en cuenta que los servidores públicos son la carta de presentación de la entidad en las regiones. Desde marzo a la fecha se han realizado 3 visitas y están programadas 9 más para lo que resta del 2015.

En cuanto a los mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por parte de la ciudadanía, en la página WEB de la Gobernación de Antioquia se publicaron en una página todos los mecanismos dispuestos por la entidad para la recepción de las PQRSD. <http://www.antioquia.gov.co/index.php/prensa/historico/24264>

Así mismo en la link de trámites y servicios de la página web se encuentra actualizada a la fecha todo lo referente con trámites y servicios que la entidad brinda a la ciudadanía. <http://antioquia.gov.co/index.php/tramites-y-servicios>

Igualmente en el Sistema de gestión Documental Mercurio se desarrolló la herramienta de gestión documental para el manejo de las PQRSD con el fin de mejorar el flujo de información y cualificar los informes que desde allí se extraen para la toma de decisiones. Entre los propósitos está el de parametrizar como tipo de solicitud a las denuncias y solicitudes de información dando cumplimiento a los requerimientos de Gobierno en Línea y a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Producto de la Gestión del Proceso, se tiene levantada la no conformidad Número 2586 relacionada con este tema, donde cada organismo debe detallar los cambios que hace en su gestión de PQRSD con el fin de mejorar el nivel de respuesta.

Finalmente. la implementación del Centro de Atención a la Ciudadanía integró los trámites y servicios de la Administración Departamental de Organismos como las Secretarías de Participación Ciudadana y Desarrollo Social, Seccional de Salud, Minas, Infraestructura, así como el Departamento Administrativo de Planeación – Dirección de Catastro. Este centro tiene como finalidad facilitar la prestación de los servicios y la realización de los trámites en un espacio único, digno, cómodo y respetuoso; con eficiencia y oportunidad, evitando al ciudadano el desplazamiento por los diferentes niveles del CAD, mejorando la calidad en el servicio y la información. Así mismo en este y en otras cuatro sedes más (Educación, Hacienda, Gestión Documental y Tránsito) las cuales cuentan con una infraestructura idónea para la atención, se adoptó el modelo de servicio con sistema de turno lo cual hace de la visita de la ciudadanía una experiencia más agradable y permite que la administración tenga información en tiempo real de picos en la demanda que facilitan la toma de decisiones. Desde el 1ro de enero de 2015 hasta junio del mismo año el centro de atención y las otras 4 sedes con sistema de turnos se han atendido 216.066 ciudadanos.

**Comunicación Pública**

La entidad cuenta con una estrategia de comunicación interna que incluye política, plan y canales de comunicación que permite el flujo de información entre los diferentes niveles y áreas. En el Proceso Comunicación Pública la política se describe en el documento Comunicación para una Antioquia más educada. Los diferentes medios que se utilizan para el flujo de las comunicaciones están descritos en el manual Medios internos - Lineamientos de Comunicación interna.

En cuanto a la periodicidad de revisión de la eficiencia, eficacia y efectividad de la estrategia de comunicación interna, incluyendo política, plan y canales de comunicación, al interior del proceso se realiza una reunión Semanal para evaluar los contenidos y las estrategias, los formatos y el número de vistas e interacción de la intranet. A través de cuestionarios, concursos y notas que permiten la participación, se mide el impacto de los contenidos, el interés de los servidores en ciertos temas y el reconocimiento de la labor que desempeñan con historias que destacan su aporte en la transformación del Departamento.

En el Proceso de Comunicación Pública, cuando se diagnostican fallas técnicas o de contenido, siempre se realizan actividades de mejoramiento que permitan a los servidores acceder de manera ágil y sencilla a la información interna.

Permanentemente se revisan los indicadores numéricos, la participación y el reconocimiento de los servidores a través de los distintos canales de comunicación y mediante informes semanales, medimos el acceso a los contenidos que se publican.

La funcionalidad y efectividad de los canales de comunicación se verifican mediante llamadas telefónicas, convocatorias exitosas y la interacción permanente en la intranet.

La actualización de la información tiene periodicidad establecida y es diaria en la Intranet y en la WEB Institucional.

**Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

La entidad vino actuando preventivamente para dar aplicación a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública, para ello se tiene en operación un comité que abordó el análisis de la ley en su primera etapa de trabajo mientras la norma fuese reglamentada. Gracias a ello y de manera oportuna la entidad pública en el home del sitio web institucional cuenta con el botón que dirige al micrositio "Transparencia y acceso a información pública", en el que se publican las informaciones mínimas exigidas por la ley con fecha límite 6 de marzo del presente año.

Es de resaltar que la transparencia en la gestión de lo público, más allá del cumplimiento de la ley, es una buena práctica para la Gobernación de Antioquia, ya que desde su Plan de Desarrollo tenía contemplado su marco de trabajo en favor de este principio, lo cual se evidencia en la Línea 1 Antioquia Legal del plan de Desarrollo “Antioquia la más educada” la columna vertebral de todo el trabajo que permitió a la entidad obtener los avances que hoy se reflejan en su sitio web.

La siguiente es la dirección URL que da acceso a la información publicada el 5 de marzo de 2015:

http://www.antioquia.gov.co/index.php/transparencia-y-acceso-a-informaci%C3%B3n-p%C3%BAblica

El Plan de Mejoramiento Institucional de reciente implementación, se constituye en una herramienta que integra las acciones de mejoramiento estratégicas que debe llevar a cabo la entidad para fortalecer integralmente su desempeño institucional, cumplir con su visión, misión y objetivos en los términos establecidos en la Constitución y la ley, teniendo en cuenta los compromisos adquiridos con los organismos de control fiscal, político, administrativo y con la comunidad.

**IMPLEMENTACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN DEL MECI 1000 2014**

De acuerdo con la evaluación realizada bajo los lineamientos metodológicos del Departamento Administrativo de la Función Pública establecidos mediante el Decreto 943/2014 se tienen los siguientes resultados e interpretaciones:

**FASE I. Conocimiento**

Resultado de la evaluación: 100%

La entidad cumple con los requerimientos solicitados en cuanto a plazos y elementos de la actualización para la fase de conocimiento.

La entidad determino las herramientas necesarias para profundizar en los conceptos y desarrollos técnicos de la actualización. Igualmente consulto la fuente oficial, es decir, el Manual Técnico MECI emitido por el DAFP para detallar los aspectos técnicos de la actualización.

**FASE II. Diagnóstico**

Resultado de la evaluación: 100%

La entidad cumple con los requerimientos solicitados en cuanto plazos y elementos de la actualización para esta Fase.

**FASE III. Planeación de la Actualización**

Resultado de la evaluación: 100%

La entidad cumple con los requerimientos solicitados en cuanto a plazos y elementos de la actualización para la Fase de Planeación para la Actualización.

Aunque el nivel de madurez del Modelo MECI 1000:2005 facilito la actualización del mismo, hubo la necesidad de intervenir hasta el 50% de los elementos analizados.

Las actividades asociadas a la fase de planeación contemplaron la complejidad de cada uno de los elementos a intervenir, lo que permitirá continuar con el fortalecimiento del Modelo MECI actualizado.

**FASE IV. Ejecución y Seguimiento**

Resultado de la evaluación: 100%

La entidad cumple con los requerimientos solicitados en cuanto a plazos y elementos de la actualización para esta Fase.

Cumplimiento en la Implementación de la Actualización: La entidad se encuentra al día en la Fase IV- Seguimiento y Evaluación a la Planeación de la actualización.

**FASE V. Cierre**

Resultado de la evaluación: 0%.

La entidad NO cumple con los requerimientos solicitados en cuanto a plazos y elementos de la actualización para la Fase de Cierre.

Con respecto a los resultados de la evaluación por fases para la actualización del MECI 2014 en lo correspondiente al cierre de la implementación, la Gobernación de Antioquia quedó con unos pendientes, lo que significó un resultado de cero en la calificación por parte el DAFP en esta fase, por lo anterior se presentan los avances a junio 15.

**CIERRE DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI 2014**

**Avance a junio de 2015**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ELEMENTO DE CONTROL** | **DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN** | **RESPONSABLE** | **FECHA DE INICIO** | **FECHA DE TERMNACIÓN** | **PROCESO** | **SEGUIMIENTO** |
| Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos | Socializar y divulgar a todos los servidores públicos los valores institucionales | Gestor del proceso | Septiembre 1 de 2014 | Diciembre 15 de 2014 | Desarrollo de Capital Humano | Cumplido |
| Desarrollo del Talento Humano | Documentar en el SIG las actividades a desarrollar para la implementación de agendas de cambio, y realizar la respectiva socialización. | Gestor del proceso | Septiembre 1 de 2014 | Diciembre 15 de 2014 | EOEP | Cumplido  Procedimiento PR-M1-P2-S2-007 Diseño, implementación y seguimiento de agendas de cambio organizacionales |
| Planes, Programas y Proyectos | Revisar y ajustar el procedimiento PR-M1-P1-010  Formulación y Aprobación del Plan de Desarrollo Departamental, en el sentido de que incluya actividades de consulta de las necesidades de los usuarios, legales y de presupuesto**.** | Gestor del Proceso | Septiembre 1 de 2014 | Diciembre 15 de 2014 | Planeación del Desarrollo | Cumplido,  Actualizado el 27/04/2015 |
| Estructura Organizacional | Socialización y ajuste en caso de ser necesario de la matriz de cruce de Organismos vs procesos | Enlaces de DDO | Septiembre 1 de 2014 | Diciembre 15 de 2014 | Gestión de la Mejora Continua | Cumplido  Inicio del Software de Administración del Sistema Integrado de Gestión ISOlución V3 Profesional,  Actas de las reuniones de Equipos de Mejoramiento continuo de los procesos del SIG |
| Administración de Riesgos | Socialización del mapa de riesgos institucional en reunión de Consejo del SIG | Líder del Proceso | Septiembre 1 de 2014 | Diciembre 15 de 2014 | Gestión de la Mejora Continua | Cumplido  En el mes de noviembre de 2014 se socializó en reunión de Consejo del SIG el Mapa de Riesgos Institucional. |
| Autoevaluación Institucional | Implementación de encuestas para la autoevaluación de los procesos | Coordinadores del SIG y Enlaces de DDO | Septiembre 1 de 2014 | Diciembre 15 de 2014 | Gestión de la Mejora Continua | Cumplido  En el mes de noviembre se aplicaron Encuestas de Autoevaluación del SIG a todos los Lideres y Gestores de los procesos, existe un consolidado que va incorporado a la Revisión por la Dirección, año 2015. |
| Información y Comunicación Externa | Revisión, ajuste y socialización del procedimiento Seguimiento y Evaluación a la Gestión del Plan de Desarrollo Departamental | Gestor del Proceso | Septiembre 1 de 2014 | Diciembre 15 de 2014 | Planeación del Desarrollo | Pendiente de ser actualizado en el mes de agosto de 2015, una vez se terminen las pruebas del Aplicativo para el Seguimiento a los Avances del Plan de Desarrollo OMEGA. |
| Información y Comunicación Externa | Socialización y divulgación del plan de Comunicaciones establecido para la Entidad. | Gestor del Proceso | Septiembre 1 de 2014 | Diciembre 15 de 2014 | Comunicación Pública. | Cumplido  Se Publicó en el Micrositio del Sistema Integrado de Gestión – SIG en la INTRANET institucional. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaborado por:** | Gustavo Adolfo Delgado Rodríguez  Técnico Operativo | **Fecha:** | 10/07/2015 |
| **Aprobado por :** | Claudia Jannet Salazar Arango  Gerente de Control Interno | **Fecha:** | 10/07/2015 |