

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY  
1474 DE 2011**

<b>Secretario de Evaluación y Control:</b>	<b>JOHN JAIRO VELÁSQUEZ BEDOYA</b>	<b>Periodo evaluado: octubre de 2013 a marzo 2014</b>
		<b>Fecha de elaboración: 10 de mayo de 2014</b>

Esta evaluación contempla avances del final de la vigencia del 2013 y avances del inicio de la vigencia 2014, periodo que coincide con la evaluación del MECI, por lo tanto, el informe contiene datos consolidados que permitieron evaluar el Sistema de Control Interno para la vigencia 2013.

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO**  
**Avances**

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, se presenta y se publica el informe pormenorizado del estado del control interno de la Alcaldía de Medellín, se presentan los principales avances por cada subsistema que compone el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, teniendo en cuenta los componentes y los elementos.

**SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO**  
**Avances**

**Ambiente de control**

**Acuerdos, compromisos o protocolos éticos**

En el nuevo Marco Estratégico de la Alcaldía de Medellín, fue actualizado, con el fin de definir y mantener un adecuado estándar de conducta de los servidores de la Administración Municipal, por ello, el señor Alcalde de Medellín expidió el Decreto 500 de 2013, "Por el cual se aprueba la misión, visión, valores, principios orientadores de la función pública y el modelo institucional de la Administración Central del Municipio de Medellín y se dictan otras disposiciones".

En el Decreto se establecen las declaraciones explícitas que en relación con las conductas de los servidores públicos, son acordados en forma participativa para la consecución de los propósitos de la entidad, manteniendo la coherencia de la gestión con los principios consagrados en la Constitución Política, la ley y la finalidad social del Estado.

El contenido básico del decreto es el siguiente:

- En el artículo primero aprueba la Misión de la Administración Central del Municipio de Medellín.
- En el artículo segundo aprueba la Visión de la Administración Central del Municipio de Medellín.
- En el artículo tercero aprueba los principios orientadores de la función pública en la Administración Central del Municipio de Medellín.
- En el artículo cuarto aprueba los Valores para la Administración Central del Municipio de Medellín.
- En el artículo quinto aprueba el modelo institucional para la Administración Central del Municipio de Medellín, indicando las características por las que se debe regir.

Estrategias de socialización a los servidores de la Entidad:

La Administración tiene publicado su misión, visión, valores, principios orientadores de la función pública y el modelo institucional en el portal institucional: <http://www.medellin.gov.co/irj/portal/intranet>, Eureka y se promocionan a través del papel tapiz, en diversas publicaciones, carteleras, entre otros.

También, en cumplimiento del Decreto 597 de 2013 "Por el cual se adopta el Plan Institucional de Formación y Capacitación para el año 2013 en el Municipio de Medellín.", en la Línea estratégica talento humano para el servicio, sublínea transversal socialización organizacional, brinda el conocimiento corporativo a través de sus jornadas de inducción y reinducción programadas.

### Desarrollo del Talento Humano

Manual Específico de Funciones y de Competencias. La administración tiene publicado en la Intranet y a disposición de todos los servidores públicos el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal del Municipio de Medellín, de acuerdo con los siguientes niveles:

- Códigos Nomenclatura Empleos decreto 1059 de 2011

- Manual de Funciones Nivel Directivo y Asesor
- Manual de Funciones Nivel Profesional Especializado y Universitario
- Manuales de Funciones Nivel Profesional Líderes de Programa y Proyecto
- Manuales de Funciones Nivel Técnico
- Manuales de Funciones Nivel Asistencial
- Procesos de Encargo

La administración municipal en cumplimiento del artículo 24 de la Ley 909 de 2004 y en cumplimiento de los requerimientos y directrices de la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC, estableció mediante la Circular 0004 de 2013, de febrero 8, la Metodología para el proceso de otorgamiento de encargo, con el fin de promover a los servidores titulares de carrera administrativa en los empleos inferiores a los empleos vacantes, teniendo en cuenta que les asiste el derecho preferencial de encargo. Igualmente, en la Circular se indica que Instrumentos de Valoración de Aptitudes y Habilidades se aplican para determinar los beneficiarios del derecho preferencial que podrán acceder a los encargos.

Mediante la Circular 0005 de 2013, de febrero 20, estableció "DIRECTRIZ CERTIFICACIONES PARA ACREDITAR EXPERIENCIA", de conformidad con el Decreto 785 de 2005, reglamentario de la Ley 909 de 2004, el cual establece la forma de acreditar la experiencia para acceder a empleos de la Entidad.

La Entidad relaciona los empleos objeto de cada proceso de encargo, con las respectivas vacantes a proveer (vacantes susceptibles de provisión), le da la debida publicidad de los procesos, publica las convocatorias a través de la Intranet y complementa el proceso, con envío de correos institucionales masivos a todos los servidores, estudio de verificación de requisitos para otorgamiento de Encargo y resultados, citación a presentar pruebas y publicación de los resultados de los procesos de encargo. Igualmente se atienden las reclamaciones y nuevamente se da la debida publicación del listado definitivo del estudio de verificación de requisitos para otorgamiento de encargos después de reclamaciones.

La Subsecretaría de Talento Humano a través de la Unidad de Planta de Empleos, genera al finalizar cada convocatoria, el listado de servidores que cumplen requisitos para otorgamiento de encargo por nivel de empleos y procede a su nombramiento en encargo, advirtiendo las causales de terminación de esta nominación.

### **Gestión de Desempeño en la Administración Central**

En la revisión del reporte de la evaluación del desempeño y los acuerdos de gestión correspondiente al periodo febrero de 2013 – enero de 2014, según la base de datos con corte a marzo 6, enviada por la Unidad de Competencias y Evaluación de

Desempeño de la Subsecretaría de Talento Humano Subsecretaría de Talento Humano, se observa lo siguiente:

### Acuerdos de Gestión

Del informe estado de acuerdos de gestión para los gerentes públicos año 2013, con fecha de corte a marzo 6 de 2014, se extraen los siguientes datos:

De los 108 Servidores de libre nombramiento y remoción, solo 39, reportan evaluaciones finalizadas, equivalente al 27%, a 27 directivos no se le establecieron acuerdos de gestión (25%), el resto (42) se reporta en proceso de evaluación.

INFORME ESTADO DE ACUERDOS DE GESTION AÑO 2013 - FECHA DE CORTE: MARZO 6 DE 2014			
DEPENDENCIA	Acuerdos Finalizados	Total general	% Secretaría
SECRETARIA DE EVALUACION Y CONTROL	1	1	100%
SECRETARIA DE LAS MUJERES	2	2	100%
SECRETARIA DE SALUD	4	4	100%
SECRETARIA DE COMUNICACIONES	5	6	83%
SECRETARIA DE EDUCACION	6	8	75%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	3	4	75%
SECRETARIA DE PARTICIPACION CIUDADANA	3	5	60%
SECRETARIA DE CALIDAD Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	3	33%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA FISICA	1	4	25%
ALCALDIA	1	6	17%
SECRETARIA DE GOBIERNO Y DERECHOS HUMANOS	1	8	13%
SEC. -VICEALCALDIA- DE GESTION TERRITORIAL	1	12	8%
DEPTO. ADMITIVO DE GESTION DEL RIESGO		2	0%
DPTO. ADMINISTRATIVO DE PLANEACION		6	0%
SECRETARIA DE CULTURA CIUDADANA		7	0%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO		5	0%
SECRETARIA DE HACIENDA		3	0%
SECRETARIA DE INCLUSION SOCIAL Y FAMILIA		8	0%
SECRETARIA DE LA JUVENTUD		1	0%
SECRETARIA DE MOVILIDAD		4	0%
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		4	0%
SECRETARIA DEL MEDIO AMBIENTE		3	0%
SECRETARIA GENERAL		2	0%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>108</b>	<b>27%</b>

Fuente: Unidad de Competencias y Evaluación de Desempeño - Subsecretaría de Talento Humano

Solo tres (3) Secretarías: Evaluación y Control, Mujeres y Salud, se reportan con evalúan al 100% de los gerentes públicos.

Once (11) dependencias no reportan evaluación de los acuerdos de gestión, son las siguientes: Depto. Administrativo de Gestión del Riesgo, Depto. Administrativo de Planeación y las Secretarías de Cultura Ciudadana, Desarrollo Económico, Hacienda, Inclusión Social y Familia, Juventud, Movilidad, Servicios Administrativos, Medio Ambiente y General.

Las demás dependencias de la administración reportan evaluación parcial, son las siguientes: Comunicaciones, Educación, Seguridad, Participación Ciudadana, Calidad y Servicio a la Ciudadanía, Infraestructura Física, Alcaldía, Gobierno y Derechos Humanos, Vicealcaldía de Gestión Territorial.

### Evaluación del Desempeño de Empleados de Carrera

De los 2.670 servidores que están en carrera administrativa, 2.082 (78%) reporta evaluación del desempeño finalizada, 493 (18%) han reportado evaluación sin finalizar, a 16 (1%) en preparación o en espera de finalización, a 79 (3%) no le establecieron compromisos, según el reporte.

INFORME ESTADO DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO PARA LOS SERVIDORES EN CARRERA AÑO 2013			
Fecha de corte: Marzo 6 de 2014			
DEPENDENCIA	Finalizada Evaluación	Total general	% Secretaría
SEC. -VICEALCALDIA- DE GOVERNABILIDAD, SEGURIDAD Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	2	100%
SEC. -VICEALCALDIA- DE HABITAT, MOVILIDAD, INFRAESTRUCTURA Y SOSTENIBILIDAD	1	1	100%
SECRETARIA DE EVALUACION Y CONTROL	19	19	100%
DEPTO. ADMTIVO. DE GESTION DEL RIESGO	127	130	98%
SECRETARIA DE CALIDAD Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	39	40	98%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	39	41	95%
SECRETARIA GENERAL	52	56	93%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	397	429	93%
SECRETARIA DEL MEDIO AMBIENTE	37	41	90%
SECRETARIA DE COMUNICACIONES	25	28	89%
SECRETARIA DE INCLUSION SOCIAL Y FAMILIA	138	161	86%
SECRETARIA DE SALUD	57	71	80%
SECRETARIA DE EDUCACION	130	162	80%
SECRETARIA DE PARTICIPACION CIUDADANA	47	59	80%
SECRETARIA DE CULTURA CIUDADANA	41	52	79%
DPTO. ADMINISTRATIVO DE PLANEACION	150	194	77%
SECRETARIA DE HACIENDA	164	222	74%
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	241	331	73%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	23	32	72%

SECRETARIA DE LAS MUJERES	19	28	68%
SEC. -VICEALCALDIA- DE GESTION TERRITORIAL	6	9	67%
SECRETARIA DE GOBIERNO Y DERECHOS HUMANOS	275	448	61%
ALCALDIA	19	35	54%
SECRETARIA DE LA JUVENTUD	2	4	50%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA FISICA	31	67	46%
SECRETARIA PRIVADA	1	7	14%
DEPTO. ADMITIVO. DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES		1	0%
<b>Total general</b>	<b>2082</b>	<b>2670</b>	<b>78%</b>

Fuente: Unidad de Competencias y Evaluación de Desempeño - Subsecretaría de Talento Humano

Solo tres (3) Secretarías: Vicealcaldía de Gobernabilidad, Seguridad y Servicio a la Ciudadanía, Vicealcaldía- de Hábitat, Movilidad, Infraestructura y Sostenibilidad y Evaluación y Control, se reportan con evalúan al 100% de los servidores de carrera administrativa.

Veintisiete (27) dependencias, entre Secretarías y Vicealcaldías, reportan evaluación parcial de los servidores de carrera. El Depto. Administrativo de Gestión del Riesgo no reportan evaluación.

### En provisionalidad

De los 1398 empleados provisionales con que cuenta la Administración Central, 588 se han reportado con cualificación finalizada, equivalente al (42%), 309 (22%) se encuentra en proceso de cualificación sin finalizar y 501(36%) se encuentran sin compromisos y sin cualificar.

INFORME ESTADO DE CUALIFICACION DE DESEMPEÑO PARA LOS SERVIDORES EN PROVISIONALIDAD AÑO 2013 - FECHA DE CORTE: MARZO 6 DE 2014			
DEPENDENCIA	Cualificación Finalizada	Total general	% Secretaría
SECRETARIA DE EVALUACION Y CONTROL	5	5	100%
SECRETARIA DE CALIDAD Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	18	19	95%
SECRETARIA DEL MEDIO AMBIENTE	28	31	90%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	7	8	88%
SEC. -VICEALCALDIA- DE GESTION TERRITORIAL	6	7	86%
SECRETARIA DE INCLUSION SOCIAL Y FAMILIA	72	85	85%
SECRETARIA DE COMUNICACIONES	9	11	82%
SECRETARIA DE CULTURA CIUDADANA	27	34	79%
DEPTO. ADMITIVO. DE GESTION DEL RIESGO	86	119	72%
SECRETARIA DE PARTICIPACION CIUDADANA	14	20	70%
SECRETARIA DE HACIENDA	68	116	59%
SECRETARIA DE SALUD	29	52	56%

SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	82	149	55%
SECRETARIA DE LAS MUJERES	19	35	54%
DPTO. ADMINISTRATIVO DE PLANEACION	40	80	50%
SECRETARIA DE EDUCACION	31	73	42%
SECRETARIA DE GOBIERNO Y DERECHOS HUMANOS	41	145	28%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	3	12	25%
SECRETARIA GENERAL	2	13	15%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	325	0%
ALCALDIA		1	0%
DEPTO. ADMTIVO. DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES		1	0%
SEC. -VICEALCALDIA- DE CTI, DLLO ECO, INTERNACIONALIZ Y APP		2	0%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA FISICA		49	0%
SECRETARIA DE LA JUVENTUD		5	0%
SECRETARIA PRIVADA		1	0%
<b>Total general</b>	<b>588</b>	<b>1398</b>	<b>42%</b>

Fuente: Unidad de Competencias y Evaluación de Desempeño - Subsecretaría de Talento Humano

Solo una (1) Secretarías: Evaluación y Control, se reporta con evalúan al 100% de los servidores con nombramiento en provisionalidad.

Dieciocho (18) dependencias, entre Secretarías y Vicealcaldías, reportan evaluación parcial de los servidores con nombramiento en provisionalidad.

Siete (7) dependencias no reportan evaluación de los servidores con nombramiento en provisionalidad, son las siguientes: Movilidad, Alcaldía, Depto. Administrativo de Gestión del Riesgo de Desastres, Vicealcaldía de CTI, Desarrollo Económico, internacionalización y APP, Infraestructura Física, Juventud y Privada.

**Utilización de la herramienta “planes de mejoramiento individual” frente a los resultados de la evaluación de los acuerdos de gestión y la evaluación del desempeño”.**

Al igual que en el informe anterior, se sigue evidenciando que la entidad no hace uso de la información que arroja la evaluación del recurso humano a través de los acuerdos de gestión, de la evaluación de desempeño de los servidores de carrera y del instrumento de cualificación de los provisionales, con el fin agregar valor a la institución y permitir generar acciones correctivas, preventivas o de mejora en el desempeño de las labores encomendadas de acuerdo al rol que cumple cada servidor público.

En la elaboración del INFORME EJECUTIVO ANUAL DE CONTROL INTERNO ENCUESTA "MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO – MECI", VIGENCIA 2013, se evidenció que no ha sido el Plan de Mejoramiento Individual eficaz para mantener continuo conocimiento del desempeño individual de los servidores, ni totalmente eficaz para hacerle seguimiento al desarrollo de las acciones de mejoramiento individual. En el informe se concluyó que:

- Falta compromiso del nivel directivo responsable de hacer seguimiento a los planes de mejoramiento individual y a los acuerdos de gestión, suscritos con los servidores del nivel directivo a su cargo.
- Se debe comprometer a los directivos responsables para que realicen las evaluaciones de desempeño, acuerdos de gestión y seguimientos a los planes de mejoramiento individual que se generen dentro de los términos legales, para contribuir de manera eficaz con el logro de los objetivos institucionales.
- Teniendo en cuenta la rotación del nivel directivo de la entidad, se debe establecer un plan de capacitación continuo sobre la normatividad e instrumentos establecidos para la evaluación del desempeño, acuerdos de gestión y planes de mejoramiento individual.

### **Plan Institucional de Formación y Capacitación**

La administración municipal mediante el Decreto 597 de 2013, se adoptó el Plan Institucional de Formación y Capacitación para el año 2013 en el Municipio de Medellín, el cual se ejecutó bajo la coordinación del Equipo de Formación y Capacitación de la Subsecretaría del Talento Humano de la Secretaría de Servicios Administrativos.

El plan institucional de formación y capacitación aprobado para la vigencia 2013, estuvo soportado por las siguientes políticas de operación:

- Acuerdo N° 47 de 2000. Actualizado por el Acuerdo Municipal 293 de 2007.
- Decreto No. 1294 de 2008. Por medio del cual se adecuan los Sistemas de Capacitación, Estímulos y Gestión Integral del Conocimiento en el Municipio de Medellín, a lo dispuesto en las normas que regulan la Carrera Administrativa.
- Decreto 1767 del 08 de octubre de 2010. Por el cual se crea la Escuela de Formación Institucional del Municipio de Medellín, se define su estructura, funcionamiento y reglamentación del Sistema de Formación Institucional.
- Circular 020 de 2011. Por la cual se dan orientaciones para las solicitudes de capacitaciones especializadas.
- Circular 033 de 2011. Por la cual se determina la obligatoriedad de asistencia a los cursos programados en el proyecto Cierre de Brechas.

- Circular 044 de 2012. Por la cual se dan orientaciones para la identificación de necesidades de formación y capacitación para el periodo 2013 – 2015.
- Circular 048 de 2012. Por la cual se dan orientaciones para el trámite interno para financiación de la participación en eventos especializados de capacitación.

El Decreto 597 de 2013 "Por el cual se adopta el Plan Institucional de Formación y Capacitación para el año 2013 en el Municipio de Medellín", contiene en sus diferentes líneas temáticas, el desarrollo de programas de capacitación e inducción y reinducción para fortalecer el desarrollo institucional y dar cumplimiento a los fines del estado. (Art 3. Líneas estratégicas y acciones del plan de formación).

El objetivo del Plan Institucional de Formación y Capacitación: Establecer las acciones y estrategias que orientan la formación integral del talento humano, correlacionadas con la misión y objetivos corporativos del Municipio de Medellín, a fin de contribuir a la óptima calidad en la prestación de los servicios, el desarrollo del conocimiento y competencias requeridas para el desempeño, que permitan la eficiencia, eficacia y efectividad en los procesos, funciones y responsabilidades encomendadas y el fortalecimiento de los empleados públicos en los escenarios de Ser, Saber y Hacer a la luz del Modelo Pedagógico Institucional.

El Plan Institucional de Formación y Capacitación para el año 2013, se concibió en concordancia con el Sistema de Formación del Municipio de Medellín, compuesto por los siguientes elementos:

- **MODELO PEDAGÓGICO:** Compuesto por la fundamentación y orientación estratégica de la formación en el Municipio de Medellín, objetivo general y específicos del sistema de formación, líneas y sublíneas de formación, perfiles de formadores y formados, metodología de implementación y sistema de evaluación y seguimiento.
- **PROYECTOS** Educativos.
- **PROGRAMAS** de formación.
- **IMPLEMENTACIÓN**, seguimiento y medición de transferencia e impacto.

La estructura del plan tuvo como enfoque de la formación basada en competencias, en concordancia con el Decreto 2539 de 2005 que considera las competencias laborales como el eje de la gestión del talento humano en el sector público, al definir las como "la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado".

A partir de la revisión de la información suministrada por los servidores, se seleccionaron los temas más recurrentes en las necesidades de capacitación

planteadas por los servidores en el instrumento aplicado para tal fin, los cuales se han venido desarrollando mediante convenio interadministrativo con la Universidad de Antioquia. Se tuvo en cuenta la cantidad de servidores beneficiarios en las vigencias 2011 y 2012, lo mismo que los temas tratados.

En cumplimiento del Plan Institucional de Formación y Capacitación, se destacan los siguientes temas desarrollados, son los siguientes:

- Prevención del riesgo psicosocial desde la gestión del talento humano
- Dirección y liderazgo
- Actitud del líder para generar ambientes propicios para la mejora continua
- Gestión del conocimiento
- Evaluación de desempeño
- Cultura, desarrollo y clima organizacional
- De recursos humanos al Capital Humano
- El líder en la salud ocupacional
- Formación Humana y comunicación organizacional
- Vender vs. Servir

También, dentro del programa de reinducción, se realizaron diez (10) conferencias como parte del Seminario "Fortalecimiento de la Competencia de Liderazgo" para servidores que desempeñan el empleo de Líder, Comisario de Familia, Inspector de Policía, Supervisor de tránsito, Capitán y Teniente de Bomberos. Las conferencias fueron facilitadas por profesionales de la ARL con frecuencia mensual e intensidad de dos horas cada una. Se convocaron 410 personas para cada sesión con asistencia promedio de 40 servidores. Teniendo en cuenta que la finalidad del seminario era fortalecer las competencias de liderazgo entre los servidores con personal a cargo, adicional a las jornadas de reinducción general, desde la del Equipo de Formación y Capacitación se manifestó que: " lo que evidencia una baja participación en estos temas a pesar de que los diagnósticos y mediciones organizacionales muestran una falencia en liderazgo, en la práctica es bajo el interés real por fortalecer la competencia".

El plan institucional de formación y capacitación" del año 2013, contiene en el numeral 4, el "diagnóstico de cultura organizacional" y el "plan de formación y capacitación", año 2013, a través de acciones que buscan promover y mejorar la cultura organizacional, fortaleciendo así la identidad corporativa.

En cumplimiento de lo anterior, se hicieron modificaciones a los componentes de la inducción y reinducción para actualizar las presentaciones, básicamente en los siguientes contenidos:

- Misión, Visión y Valores debido a la publicación del Decreto 500 de 2013;

- Sistema Integral de gestión –SIG, debido al cambio dado en el Mapa de Operación por Procesos.
- Reglamento Interno de Trabajo debido a la vinculación masiva de contratistas con nombramiento en provisionalidad.

### Programa de Bienestar e incentivos

- La administración municipal mediante el Decreto 598 de 2013, se adoptó el plan de bienestar e incentivos para el periodo 2013, el cual se ejecutó bajo la coordinación de Unidad de Desarrollo Humano de la Subsecretaria del Talento Humano de la Secretaría de Servicios Administrativos.
- El objetivo del plan es "Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida familiar, laboral y social de los servidores y jubilados con su grupo familiar, mediante la puesta en marcha de estrategias, proyectos y programas enfocadas a la orientación, creación, mantenimiento y mejora de condiciones que favorezcan el desarrollo integral de éstos; así mismo, elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia y efectividad; traduciéndose en mayor compromiso del servidor con la Entidad y por ende mejor prestación del servicio."
- En cumplimiento de las agendas de trabajo contenidas en el acuerdo Laboral suscrito el 14 de agosto de 2013, entre la administración Municipal y las asociaciones de empleados municipales y para dar cumplimiento al punto 6."Acuerdo sobre Apoyo Estudiantil", se acordó mediante resolución número 01 de 2013 (noviembre 27) establecer criterios de priorización de atención a las solicitudes presentadas para acceder al programa.

### Logros del Plan de Bienestar 2013

- El Plan de Bienestar Social e Incentivos Alcaldía de Medellín 2013, recibió reconocimiento por parte del DAFP en septiembre de 2013, como uno de los más completos a nivel territorial, en su formulación y proceso de ejecución. Contó con 40 programas en las tres áreas estratégicas y ejecutó un presupuesto de \$ 25.000'000.000.
- Las cifras de mayor impacto para el servidor y su grupo familiar son:

PROGRAMA	2012		2013	
	BENEFICIADOS	PRESUPUESTO EJECUTADO	BENEFICIADOS	PRESUPUESTO EJECUTADO
PRESTAMOS DE	257	\$18.586.626.288,00	342	\$20.446.465.364

VIVIENDA				
APOYO ESTUDIANTIL	892	\$430.825.035,00	949	\$470.246.559
USO DEL TIEMPO LIBRE	3.408	\$380.064.453,00	3.731	\$451.598.114
BECAS CONVENCIONALES	247	\$709.439.933,00	263	\$726.826.685
PRESTAMOS DE CALAMIDAD	335	\$715.504.000,00	305	\$670.428.052
ESTÍMULO EDUCATIVO	247	\$346.203.768,00	271	\$391.951.140
PROGR. DEPORTIVOS Y RECREATIVOS	12.433	\$817.782.345,00	13.836	\$932.912.309

Fuente: Unidad de Desarrollo Humano - Subsecretaría del Talento Humano

La ejecución del Plan de Bienestar busca contribuir al mejoramiento del ambiente laboral y de control, generando mejor clima en cuanto a beneficios de bienestar que reciben los servidores.

Es de anotar que los programas en su mayoría se ofrecieron en 100% de acuerdo a la demanda, caso concreto, todos los programas de apoyo económico (Apoyo estudiantil, Uso del tiempo libre, Becas convencionales, Estímulo educativo, Programas deportivos y recreativos, prestamos de calamidad); la única excepción es el programa de vivienda, el cual por su alta demanda y valor de crédito máximo que se otorga por Servidor, que es de \$83 millones, no alcanza a cubrir la totalidad de las solicitudes de los servidores de la Administración.

Los recursos asignados al programa de vivienda, tienen como techo el 7% del valor de la nómina del Municipio de Medellín y si bien es cierto se contó para el 2013 con un valor de \$20 mil millones no fue suficiente para atender la totalidad de las solicitudes de los servidores, ya que para acceder al crédito cada solicitud debe cumplir con los requisitos establecidos y estos se asignan de acuerdo a un orden establecido hasta agotar el monto asignado por este rubro.

En cuadro adjunto se evidencia un incremento en el número de beneficiarios durante el 2013 respecto a los beneficiarios del 2012.

Es de anotar que si bien es cierto al interior de la entidad puede existir una serie de falencias frente necesidades, requerimientos y solicitudes de los servidores públicos, que posibiliten contar con un óptimo Plan de Bienestar Social e incentivos, igualmente es significativo el esfuerzo que se realiza en forma constante para mejorar las acciones

en este campo, caso concreto es creación de cargos para el área que fortalece la capacidad operativa del área, apropiación y adición de recursos en la medida de las posibilidades que permita ampliar cobertura de beneficios.

De otro lado evaluación de organismos competentes consideran el Plan de Bienestar de Alcaldía de Medellín como uno de los mejores planes a nivel territorial, tal como lo muestra el reconocimiento recibido del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.

## **Direccionamiento Estratégico**

El Marco Estratégico Municipal compuesto por la misión, la visión, los principios orientadores y el modelo institucional, fue actualizado a través del Decreto 500 de 2013, con el conocimiento que todos los servidores tengan de dichos componentes, se busca alinear el desempeño laboral con los resultados de la gestión de la administración municipal en cumplimiento de la misión institucional bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, contenidos en nuestra carta política.

En la herramienta Isolución, reposa a disposición de todos los servidores de la Administración Municipal en el nivel central, la versión 4 del Manual del Sistema Integral de Gestión, con fecha de publicación del 5 de noviembre de 2013.

El objetivo del Manual del Sistema Integrado de Gestión – SIG, es: "Describir el Sistema Integral de Gestión del Municipio de Medellín, a nivel central, el cual ha sido estructurado bajo los estándares NTC GP 1000-2009 y el Sistema de Control Interno con el Modelo Estándar Control Interno, MECI-2005 y tiene por objeto presentar la Visión, la Misión, las Políticas y los objetivos, con el fin de dar a conocer interna y externamente cómo opera dicho sistema.

El manual define como objetivos específicos, los siguientes:

- Obtener y gestionar la calidad de los servicios, conforme con el cumplimiento de los requisitos de Ley, relacionados con la ciudadanía y la organización y bajo los estándares de la Norma NTC GP 1000-2009 y del Sistema de Control Interno con el Modelo Estándar Control Interno MECI-2005.
- Garantizar la aplicación efectiva del Sistema Integral de Gestión. Normalizar y estandarizar la documentación que hace parte del Sistema Integral de Gestión.
- Recoger el conocimiento institucional para que sirva de plataforma de entrenamiento para los servidores y servidoras públicas del Municipio de Medellín a nivel central.



El numeral 7.3 del manual del Sistema Integral de Gestión, define que: "El proceso rector del Modelo de Operación por Procesos es el Direccionamiento estratégico. De este es responsable el Alcalde."

También establece, respecto a la Planificación del Sistema Integral de Gestión, lo siguiente:

- El Sistema Integral de Gestión es definido bajo la responsabilidad del Comité Directivo del Sistema Integral de Gestión, el cual fue creado por el Decreto 399 de 2008 y actualizado mediante el Decreto 498 de 2013.
- El Comité del Sistema Integral de Gestión es el encargado de planificar el Sistema, el cual incluye la Visión, Misión, Políticas, objetivos de calidad, (objetivos de los procesos), principios, valores, definición del Modelo de Operación por Procesos y la asignación de responsables para cada proceso, acorde con la estructura organizacional; los cuales son aprobados por del Señor Alcalde.

Para asegurar el entendimiento, la implementación y el mantenimiento de la Política de Calidad se utilizan las siguientes estrategias:

- Metodología para asegurar el entendimiento
- Metodología de Trabajo para garantizar la Implementación

### Planes y programas

- Este elemento de control permite modelar la proyección de la Entidad pública a corto, mediano y largo plazo e impulsar y guiar sus actividades hacia las metas y los resultados previstos.
- Para dar cumplimiento a los propósitos contenidos en el Plan de Desarrollo Medellín 2012-2015 "Medellín un hogar para la vida", la Administración Municipal, configuró la programación y planeación de la entidad, estructuró el presupuesto para el cuatrienio, asignó las partidas de inversión por línea, componente, programa y proyecto, garantizando que exista una total coherencia e integración entre ellos.
- Lo anterior, se logró después de adelantar un proceso consultivo con la ciudadanía y a las partes interesadas sobre los requerimientos, expectativas, necesidades y prioridades, mediante mecanismos como: audiencias públicas, jornadas de consulta a través de foros, sesiones de priorización de proyectos, entre otros.

### Seguimiento al Plan Indicativo

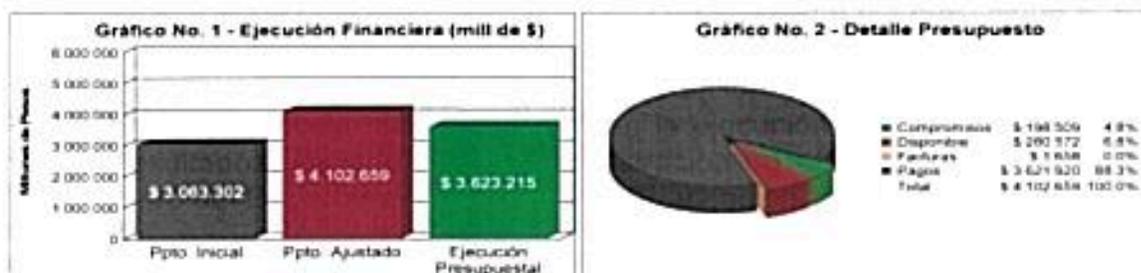


- La Administración Municipal avanza hacia la consolidación de un Sistema de Gestión Pública por Resultados bajo el cual se desarrolla sistemáticamente una gestión eficaz y transparente, que rinde cuentas y entrega resultados reales y medibles.
- Esto con el fin de fortalecer los procesos de planeación y de definición de políticas, a través de más información y de calidad para la toma de decisiones y la construcción concertada de una ciudad más participativa, incluyente y competitiva.
- La medición del avance del Plan de Desarrollo que se realiza a través del Seguimiento al Plan Indicativo, se complementa con el Seguimiento al Plan de Acción, donde la construcción y consolidación de ambos instrumentos son el resultado del proceso llevado a cabo en la ejecución del Proyecto de Presupuesto por Resultados, iniciado por la Administración en el 2005 con el apoyo técnico y financiero del Departamento Nacional de Planeación.

### Seguimiento al Plan de Acción Consolidado

Dentro del seguimiento y evaluación al Plan de acción para la vigencia 2013, el cual tenía definidas: acciones, cronogramas, responsables y metas e indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad; la administración de manera global, obtuvo los siguientes resultados:

### Avance Físico y Financiero del Plan de Acción Consolidado



**Ejecución Física: 86%**

**Ejecución Financiera: 88%**

**Índice de Gestión: 78%**



Fuente: Seguimiento Plan de Acción 2013 – Depto. Administrativo de Planeación

En la ejecución del plan de acción consolidado para la vigencia 2013, se logró un indicador de Eficacia del 86, con una ejecución financiera del 88%, obteniendo índice de gestión del 78%.

De acuerdo al informe de seguimiento al Plan de Desarrollo, consolidado por el Depto. Administrativo de Planeación, con corte a diciembre 31 de 2013, el cumplimiento del Plan es del 91% y presenta un avance físico del 48%.

### Modelo de Operación por Procesos

La administración municipal con el fin de conformar el estándar organizacional que soporta la operación de la Entidad, ha armonizado, basado en un enfoque sistémico la misión y visión institucional, orientándola hacia una organización basada en procesos

En tal sentido ha adelantado, entre otras, las siguientes acciones:

El numeral 7.2 del manual del Sistema Integral de Gestión, define el Modelo de Operación por Procesos de la Alcaldía de Medellín, como la representación gráfica de los procesos que soportan el cumplimiento de la misión institucional, y se encuentran clasificados según su función en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y mejora.

El Modelo tiene como propósito el de establecer, documentar, implementar y mantener el Sistema Integral de Gestión, a partir de la determinación de los procesos que le permiten a la Administración municipal en el nivel central, cumplir con las funciones que tiene asignadas.

Se establece, igualmente en el Manual que: "Para la identificación de los procesos que conforman el Modelo de Operación Por Procesos, se parte de la revisión de las funciones constitucionales y la normatividad que rige a la entidad municipal Asimismo se considera, en dicha identificación, la Misión definida por la Alcaldía, la definición de los productos y servicios que entrega al ciudadano en el marco legal vigente del Estado Social de Derecho."

Mediante el Decreto 499 de 2013 "por medio del cual se mejora, moderniza y ajusta el Modelo de Operación por procesos del Municipio de Medellín nivel central y se dictan otras disposiciones", se define el nuevo Modelo de Operación por procesos –MOP en el nivel central integrado por las siguientes dimensiones y procesos:

DIMENSIÓN	PROCESO
Direccionamiento Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direccionamiento Estratégico</li> <li>• Catastro</li> <li>• Gestión de la Información</li> </ul>
Desarrollo Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación</li> <li>• Gestión Cultural</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimiento de la Ciudadanía</li> </ul>
Integración Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salud</li> <li>Gestión Social del Riesgo</li> </ul>
Competitividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo Económico</li> </ul>
Gobernabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de la Seguridad</li> <li>Gobierno Local</li> <li>Gestión de Riesgos y Desastres</li> <li>Servicios Públicos Domiciliarios y no Domiciliarios</li> <li>Servicio a la Ciudadanía</li> </ul>
Organización Territorial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Ambiental</li> <li>Infraestructura Física</li> <li>Movilidad</li> </ul>
Apoyo Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicaciones</li> <li>Tecnología de la Información y las comunicaciones</li> <li>Gestión Integral del Talento Humano</li> <li>Hacienda Pública</li> <li>Gestión Jurídica</li> <li>Adquisición de Bienes y Servicios</li> <li>Administración de Bienes Muebles e Inmuebles</li> <li>Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles Fiscales</li> </ul>
Evaluación y Mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación y Mejora</li> </ul>

**Representación gráfica del Modelo de Operación por procesos publicado en la herramienta Isolucion**



## Caracterización de procesos

Una vez definido el Modelo de Operación por Procesos, la Administración ha dado continuidad al ajuste de cada proceso. En esta actividad de documentación quedan definidas la secuencia e interacción entre procesos con lo cual, también, se garantiza que la información que fluye entre los mencionados procesos es adecuada para su operación. La caracterización de cada uno de los 26 procesos, de acuerdo con el ciclo PHVA, tiene la finalidad de identificar el seguimiento y las mediciones que deben realizarse según la naturaleza de cada proceso.

A continuación se relacionan algunas de las actividades que adelanta la administración para garantizar la adecuada operación de los procesos con el fin de garantizar la efectividad de los mismos, estas son:

Se tiene definido el mapa de procesos debidamente socializado y publicado en la herramienta Isolucion.

Todos los procesos se les ha elaborado caracterizaciones, o sea están debidamente documentados, en aspectos como: se han determinado interacciones, definido procedimientos para su ejecución, construido indicadores para medir su eficacia, eficiencia y efectividad, tiene definidas políticas de operación, normograma y mapa de riesgos.

Para el mantenimiento del modelo de operación de procesos, continuamente se están estableciendo y actualizando instructivos y formatos para cada proceso y se hace la debida publicación en la herramienta Isolución y se comunica a vía correo electrónico a todos los servidores de la administración municipal.

A través del correo: [planeacion.sig@medellin.gov.co](mailto:planeacion.sig@medellin.gov.co), se notifica de manera masiva los avances y cambios en la documentación de los diferentes procesos, tal como se evidencia en el siguiente pantallazo:



Igualmente de manera masiva, a través del correo institucional: [planeacion.sig@medellin.gov.co](mailto:planeacion.sig@medellin.gov.co), se notificaron los 26 procesos que conforman el Modelo Operativo de Procesos -MOP, donde se puede consultar toda la documentación asociada. Se adjunta pantallazo.



## Estructura Organizacional

La Estructura Organizacional de la administración municipal está definida por el Decreto 1364 de 2012, se adoptó la Estructura de la Administración Municipal, se definen las funciones de sus organismos y dependencias, se crean y modifican unas entidades descentralizadas y se dictan otras disposiciones.

Mediante el Decreto 1445 de 2012, se crean los empleos del nivel Directivo y se dictan otras disposiciones.

Se cuenta con un manual de funciones y competencias laborales donde se han definido las funciones y competencias laborales requeridas, a partir de las necesidades para ejecutar los procesos y procedimientos que conforman el Modelo de Operación por Procesos -MOP y que permiten cumplir los objetivos institucionales.

Se tiene publicado en la Intranet de la Entidad y a disposición de los servidores públicos el manual específico de funciones y de Competencias.



La entidad dentro de la estructura el programa de inducción y reinducción Institucional y en cumplimiento del Plan Institucional de Formación y Capacitación de 2013, incluyó en las jornadas de capacitación el tema: El Modelo de Operación por Procesos, está contemplado en el componente estratégico "Estructura de la Alcaldía de Medellín y Sistema de Gestión de la Calidad".

## Administración de riesgos

El Comité del Sistema Integral de Gestión - SIG, mediante la Resolución No.053 de 2014 (febrero 24), adoptó las políticas para la Administración de riesgos en la Administración Central del Municipio de Medellín, modificando la anterior resolución 2461 de 2008. Se envió por correo a todos los servidores y se publicó en la herramienta Isolucion.

El propósito de la adopción de nuevas políticas, facilita la adecuada elaboración del contexto estratégico, facilita la identificación de los riesgos y posibilita su análisis y valoración y permite orientar las políticas hacia el manejo de los riesgos relacionados con los aspectos más estratégicos de la entidad.

El mapa de riesgos institucional que reposa en la Isolucion, contiene todos los riesgos con mayor impacto, con las probabilidades más altas de ocurrencia y las políticas

establecidas para la administración de los riesgos, se mantiene en permanente revisión y se divulga oportunamente una vez se ha actualizado.

Durante el periodo noviembre 13- marzo 14, se actualizaron o tuvieron alguna modificación, los riesgos de 12 de los 26 procesos, durante el último año aparecen registrados 256 eventos.

Se mantiene activo y actualizado el módulo de riesgos en Isolucion.



## SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

### Avances

#### Actividades de control

En módulo de documentación del software Isolucion, permite documentar, publicar y controlar todos los documentos y registros, utilizando plantillas predeterminadas y dinámicas, para sus procedimientos, instructivos, manuales, mapas de procesos, entre otros. Isolución generará automáticamente el listado Maestro de su Sistema.



También en la caracterización de cada proceso, se indican los documentos asociados, entre ellos, los procedimientos. A modo de ejemplo, para el caso del proceso de Direccionamiento Estratégico, presenta como "Documentos asociados", los siguientes:

- Procedimientos Obligatorios de la Norma Técnica NTCGP 1000.2009
- Procedimiento Control Normatividad Interna
- Procedimiento Plan de Acciones Correctivas, Preventivas y Nota de Mejora
- Manuales de usuario proyectos de inversión-SAP
- Manuales y metodologías de proyectos DNP
- Procedimientos
- Instructivos
- Documentos específicos
- Formatos

## Controles

El mapa de riesgos institucional, cubre los 26 procesos definidos en el modelo de operación, reposa en el aplicativo Isolucion, contiene los controles existentes por riesgo y en algunos casos tiene definido el control óptimo de acuerdo a la valoración que hace el responsable del proceso.

Los Controles se diseñan para las actividades, tomando como base los procesos identificados y las políticas de operación, con el fin de definir las acciones conducentes a reducir los riesgos; éstos deben ser suficientes, comprensibles, eficaces, económicos y oportunos.



Proceso	Actividad	Responsabilidad de la Actividad	Impacto	Gravedad	Medida de mitigación	Existencia de controles	Gravedad	Impacto	Gravedad	Medida de mitigación	Existencia de controles	Gravedad	Impacto	Gravedad	Medida de mitigación	Existencia de controles	
1.000	1.000.001	1.000.001	1.000.001	1.000.001	1.000.001	Existencia de controles	1.000.001	1.000.001	1.000.001	1.000.001	Existencia de controles	1.000.001	1.000.001	1.000.001	1.000.001	1.000.001	1.000.001
						Existencia de controles					Existencia de controles						
1.000	1.000.002	1.000.002	1.000.002	1.000.002	1.000.002	Existencia de controles	1.000.002	1.000.002	1.000.002	1.000.002	Existencia de controles	1.000.002	1.000.002	1.000.002	1.000.002	1.000.002	1.000.002
						Existencia de controles					Existencia de controles						

En el aplicativo no se evidencian las fechas de la valoración del riesgo frente a los controles existentes para establecer los controles óptimos.

## Indicadores

Se tiene definidas tres variables cualitativas y/o cuantitativas sujetas a la medición, que permiten observar la situación y la tendencia de cambio del proceso en relación con el logro de sus objetivos y metas, son: efectividad, eficacia y eficiencia.

Para el indicador se establecieron los siguientes items: periodicidad, unidad de medida, metas, real (ejecución o logro) y el porcentaje de cumplimiento. Esta medición permite medir el grado de gestión de cada proceso.



Los indicadores que se han diseñado para medir la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, se alimentan con cada medición, a través del análisis de estas mediciones se valida la capacidad y consistencia de los indicadores y se actualizan en el aplicativo Isolucion, según las correcciones y mejoras que presentan los procesos.

Los indicadores tienen asociada una ficha, la cual establece las condiciones para su elaboración, implementación y control, cuando no se alcancen los resultados planificados, el responsable del proceso debe hacer las correcciones y acciones correctivas pertinentes.

La información que se genera de esta actividad es reportada como información para efectuar la Evaluación de la Gestión, dentro de la cual se realizan las revisiones por la Dirección y queda consignado en las actas de reunión del Comité Directivo del sistema Integral del gestión- SIG, donde se toman las decisiones y fija directrices para el mejoramiento continuo del modelo.

En el pantallazo siguiente se evidencia la estructura de los indicadores que facilitan la medición de la gestión de la Entidad.



## Manual de procedimientos

Para este elemento y tal como en el informe anterior, se conserva el mismo comentario u observación: "En consideración a la complejidad administrativa del municipio de Medellín, que hacen improcedente la adopción de un manual de procedimientos impreso debido a la dificultad de actualización y de consulta, se tomó la orientación de considerar la documentación de modelo de operación por procesos – MOP, que reposa en la herramienta Isolucion como el equivalente del manual de procedimientos u operaciones institucional. Por ello la administración, de manera continua notifica a los responsables y a los servidores en general cada procedimiento para que sea utilizado como herramienta de consulta y guie la operación de las actividades y proceso.

## Información y Comunicación

En los componentes de información y comunicación, la Administración ha obtenido importantes avances, a continuación se relacionan algunos de ellos:

### Sistema de Notificación de actuaciones Administrativas.

El Municipio de Medellín en cumplimiento de lo dispuesto en el decreto 019 de 2012 (Estatuto Antitrámites) y la Ley 1437 de 2011 (nuevo código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) y dentro del marco de gobierno en línea, dispuso de un Sistema de notificaciones de actos administrativos en la Web Medellín: <http://www.medellin.gov.co/irj/portal/ciudadanos> y dispuso asimismo el correo:

[sinemm@medellin.gov.co](mailto:sinemm@medellin.gov.co), para atender asuntos relacionados con los temas tributarios para facilitar el acceso a los ciudadanos.

#### Actualización de los Portales de la Administración.

La Alcaldía de Medellín adelantó un proceso para actualizar la plataforma de sus portales a través de la Secretaría de Servicios Administrativos ejecutó el contrato 4600048527 de 2013, el cual tiene como objeto: "ACTUALIZACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE DE LA PLATAFORMA PORTALES", que son los recursos tecnológicos utilizados para la generación de información orientada a soportar de manera más eficiente la gestión de operaciones en la Entidad y agilizar la obtención de informes y hacer confiable la ejecución de las operaciones internas, al igual que la generación de datos e información dirigida a la ciudadanía y a las partes interesadas.

#### Ficha del contrato

CONTRATO 4600048527 DE 2013

CONTRATANTE: MUNICIPIO DE MEDELLÍN - SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

NIT: 890.905.211-1

CONTRATISTA: UNIÓN TEMPORAL ASIC-FUZIONA- NIT. 900.626.537-5

Representante Legal: JHEISON ALBERTO URZOLA HERNÁNDEZ

OBJETO: "ACTUALIZACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE DE LA PLATAFORMA PORTALES"

VALOR TOTAL: \$ 1.044.999.050 Incluido IVA.

#### Justificación de la contratación para actualizar los portales:

En los estudios previos que sustentaron la contratación, se consignó lo siguiente: "Actualmente la plataforma de Portal - SAP Netweaver, del Municipio de Medellín, se encuentra desactualizada tecnológicamente a nivel de software y con limitaciones en los recursos de hardware. Esto se ha evidenciado en las constantes interrupciones, inestabilidad e intermitencia permanente en los servicios ofrecidos al ciudadano, a servidoras y servidores públicos. Para ello es necesario contar con una disponibilidad de la plataforma de portal de 7x24x365, minimizando la posibilidad de interrupción de los servicios que allí se prestan."

A nivel de Hardware la intervención se justificó de la siguiente manera:

- En la actualidad, se tiene instalado el Portal Corporativo en servidores tipo "blade" que ya no tienen la capacidad de respuesta necesaria ante el crecimiento exponencial que viene experimentando el portal.
- Debido a las limitaciones, no existen garantías para el funcionamiento continuo y la entrega de unos servicios efectivos, tanto a clientes internos como a la ciudadanía en general.
- Dentro de las limitaciones que presenta la actual infraestructura, se destacan las siguientes:
- La plataforma se encuentra instalada en un Blade Center que comparte recursos con otras cuchillas (servidores).

- La garantía del Blade Center (enclosure) expiró el pasado mes de diciembre de 2012, y normalmente los costos de contratar soporte y mantenimiento son elevados lo que amerita un análisis de conveniencias.
- No hay posibilidad de administración online de los recursos de IO, memoria y CPU en la plataforma actual donde está instalado el Portal.
- Los recursos actuales de CPU y memoria están agotados en las cuchillas del Portal y limitan el funcionamiento actual y futuras implementaciones.
- Se presentan actualmente fallas por falta de estos recursos.

Beneficios que se logran con la actualización del portal corporativo:

- Garantizar el continuo y eficiente funcionamiento del Portal, al contar con equipos robustos y de última tecnología, para minimizar la posibilidad de interrupción de los servicios que allí se prestan.
- Aumentar la disponibilidad de los servicios prestados a través del Portal, porque se disminuyen los SPOF o puntos de falla (Single Points Off Failure).
- Mejorar la administración de los recursos del Portal por uso en los Power 7, de la HMC y de LPAR.
- Disponer de conexiones directas de los servidores del Portal tanto a la SAN como a la red, disminuyendo el riesgo de compartir recursos con otras plataformas y aumentando las velocidades de transferencia.
- Aumentar la capacidad de cómputo en un 30% aproximadamente de los servidores del Portal por el paso de cuchillas Power 6 a servidores Power 7.
- Obtener tres (3) años de garantía extendida en la nueva plataforma del Portal, dado que en la actualidad esta se encuentra en el Blade Center y cuchillas a las que se les venció la garantía en diciembre de 2012.
- Mejorar los recursos de memoria y CPU de los ambientes de prueba y desarrollo, que se trasladarían a las cuchillas donde están actualmente los servidores del Portal.

A nivel de Software la intervención se justificó de la siguiente manera:

- Actualmente, la prestación ágil y oportuna de servicios se está viendo afectado por lo desactualizado a nivel de software que se encuentra la plataforma de Portales, instalada desde el 2003, desde este año a la fecha, el Municipio de Medellín ha venido desarrollando de alguna forma la estrategia de Gobierno Electrónico, a través de múltiples tácticas de sitios web, esquemas de navegación, diseños gráficos diferentes, servicios en línea dispersos y diversos esquemas de autenticación.
- Para el año 2009 con el desarrollo del Proyecto Portal de la Ciudad de Medellín, se consolida, articula dicho proceso, obteniéndose como resultado no solo apoyar la



estrategia de Gobierno en Línea, sino contribuir en ese momento a desarrollar el concepto de Ciudades digitales, donde participan tanto la administración Municipal como ciudadanos y empresarios, el cual ha venido trabajando de la mano con el programa de Medellín Digital.

- En el año 2010, se realiza el proceso de Migración de la Plataforma de Portal a servidores de alta disponibilidad, con el fin de obtener un mejor rendimiento a los servicios ofrecidos a todos los ciudadanos, realizando la migración los ambientes de desarrollo y producción de SAP EP 7.0 Stack 20 y Oracle 10.2.0.2 con SUN SPARC Solaris a SAP EP 7.0 Stack 20 y Oracle 10.2.0.4 con IBM p AIX y los ambientes de desarrollo de SAP TREX 6.40 con Solaris a TREX 7.1 con Windows 2003 Enterprise. Dado que es una migración heterogénea SAP exige que se utilice el servicio #SAP OS/DB Migration Check.

Beneficios que se logran con la actualización del software:

- Mejorar la integridad de los sistemas de información a través de una plataforma tecnológica adecuada, dotando a los desarrolladores y usuarios de interfaces, componentes de software más amigables, funcionales, permitiendo mejorar las tareas de publicación de información, con el fin de suministrar información única, oportuna, ágil y veraz a la ciudadanía.
- Generar consolidar la confianza y transparencia en la prestación de los servicios institucionales.
- Consolidar la intranet como un espacio para la divulgación de contenidos institucionales, acceso a sistemas de información, servicios en línea, mejorando las condiciones de vida laboral, profesional de los servidores públicos y la eficiencia en la organización.
- Actualizar el portal para contribuir en los avances para el cumplimiento de la Línea 5: Legalidad, legitimidad e institucionalidad para la vida y la equidad, componente 1. Buen gobierno y transparencia del Plan de Desarrollo 2012 – 2015 para continuar incrementando la legitimidad, focalización y respuesta a las necesidades de la ciudadanía a través de la conformación de espacios virtuales de participación en la construcción de políticas, planes, programas, proyectos, para la toma de decisiones en un marco de innovación permanente y colaborativa.

Logros y beneficios:

- Se amplía la capacidad de crecimiento (nuevos hardware y nuevo software)
- Mejora en el desempeño (performance) de la plataforma del portal.



Centro Administrativo Municipal - CAM - Calle 44 No. 52 - 165  
Línea Única de Atención Ciudadanía 44 44 144 Comutador 385 5555  
[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co) - Medellín - Colombia

La ciudad más  
**innovadora** del mundo



28  
Alcaldía de Medellín

- Rapidez de acceso a los contenidos e incremento en la velocidad de proceso. (Mejor servicio a la ciudadanía).

Dificultades durante el proceso de actualización:

- Coordinar actividades con los usuarios en épocas de fin de año y la misma modernización.
- Poca documentación de la arquitectura de la plataforma tecnológica antes del proceso del "upgrade" (actualización) del Portal.
- Algunas restricciones de seguridad.

Contingencias:

- Problemas técnicos con el aplicativo SAP/R3: manejo de archivos para migración y publicación de contenidos.

## Información

Las fuentes de información primaria provenientes de distintas instancias, que requiere la Administración para interactuar con las partes interesadas y poder cumplir con sus objetivos institucionales, entre otras, son:

- La ciudadanía, a través de acceso al portal por la dirección: <http://www.medellin.gov.co/irj/portal/ciudadanos>
- Sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS, a través del correo: [cuentas.claras@medellin.gov.co](mailto:cuentas.claras@medellin.gov.co)
- La comunidad también puede realizar sus PQRS directamente al alcalde por medio del correo: [escribalealalcalde@medellin.gov.co](mailto:escribalealalcalde@medellin.gov.co)
- Proveedores y contratistas: La alcaldía cuenta con base de datos actualizados de proveedores y contratistas. Para este grupo de interés cuenta con un espacio donde son atendidos, el lugar se encuentra en el Centro de Servicios a la Ciudadanía, ubicado en el sótano de La Alpujarra, taquilla de "Facturación proveedores y contratistas", Gremios, ONGs.
- Otras instancias con las cuales la alcaldía se encuentra en permanente contacto son: Entidades reguladoras, banca multilateral y organismos de fuentes de financiación, Organismos de control, Gobierno Nacional (Presidencia de la República, Vicepresidencia, Ministerios, Departamentos Administrativos y las



superintendencias) y el Gobierno Departamental (Gobernador, Secretarías de gabinete), Rama Judicial, Altas Cortes, fiscalía, etc.

- Medios de comunicación, Redes sociales, Internet, etc.

## Comunicación

La Administración Municipal tiene definida una política y un plan de comunicaciones, liderada por la Secretaría de Comunicaciones, los cuales se desarrolla a través del cumplimiento de siguientes documentos:

- ✓ Plan Estratégico de Comunicaciones.
- ✓ Manual de identidad gráfica.
- ✓ Manual de obra pública.
- ✓ Manual de infraestructura.
- ✓ Manual de impresos.
- ✓ Manual de protocolo.
- ✓ Manual de comunicación digital.
- ✓ Manual voceros.
- ✓ Manual de boletines de prensa.
- ✓ Manual señalética Alcaldía de Medellín.

## Sistema de información

La Administración Municipal cuenta con un sistema de información electrónico para la captura, procesamiento, administración y distribución de información. Entre otros se tienen:

- Bases de datos.
- Correos electrónicos.
- Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Líneas de atención al cliente.
- Taquillas.
- Ventanilla única.
- Call center.
- Concursos.

Se cuenta con los siguientes recursos tecnológicos que soportan parte del quehacer en cumplimiento de la misión, algunos son:

- Se cuenta con un portal en internet oficial activo y navegable: internet oficial [www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co).
- PQRS: <http://www.medellin.gov.co/irj/portal/ciudadanos?NavigationTarget=navurl://039204ac2280f591d9e8cb0fa7285bf5>



- Portal de Ciudad:  
<http://www.medellin.gov.co/irj/portal/ciudadanos?NavigationTarget=navurl://9608288cef5d20db08eb8e9a51129646>
- Intranet: Actualización de datos, consultas y servicios para Servidores de la Entidad.
- Acceso a los servicios de soporte tecnológico ofrecidos por la Subsecretaría de Tecnología de Información: <http://aranda/usdk/>
- Consulta y servicios a los servidores de la Administración Municipal:  
<http://www.medellin.gov.co/irj/portal/intranet/serviciosonlinea>
- <http://www.medellin.gov.co/irj/portal/intranet?NavigationTarget=navurl://c031bb92de906e35aa1288b400645915>
- Concurso institucional:  
<https://docs.google.com/forms/d/1ATO73TxVqKeBqg7oih9npDh3jgGVi0hOEqMnvFiacI/viewform>
- Sistema Integral de Gestión: [www.medellin.gov.co/isolucion](http://www.medellin.gov.co/isolucion)

Se cuenta con canales de comunicación internos y externos para socializar la información generada, diferente a su página web:

#### Canales internos:

- Boletín virtual "al día" a través de correos masivos
- Sistema de amplificación sonoro.
- Intranet "Eureka". Diariamente se actualiza la información.
- Papel tapiz.
- Sistema virtual de carteleras.
- Carteleras impresas.

#### Medios externos:

- <http://www.medellin.gov.co/irj/portal/ciudadanos?NavigationTarget=navurl://>
  - ✓ Radio
  - ✓ Periódico,
  - ✓ Televisión;
  - ✓ Redes
  - ✓ Cuentas Claras
- Listado de Redes Sociales en la Alcaldía de Medellín: [www.twitter.com](http://www.twitter.com); [www.youtube.com/](http://www.youtube.com/); [Flickr.com](http://Flickr.com); [www.livestream.com](http://www.livestream.com)
- Atención ciudadana: Línea Única de Atención a la Ciudadanía: (574) 44 44 144
- Línea Gratuita Nacional 01 8000 411 144



- Horario de atención: Lunes a jueves 7:30am a 12:30m y 1:30pm a 5:30pm / Viernes: 7:30am a 12:30pm y 1:30pm a 4:30pm / Horario extendido de Atención a la Ciudadanía - Dirección: Calle 44 N 52 – 165 Centro Administrativo la Alpujarra – Palacio Municipal
- Sedes externas: Casas de Gobierno/Máscerca/Centros de Servicios a la Ciudadanía.
- E-mail: [webmaster@medellin.gov.co](mailto:webmaster@medellin.gov.co)
- Escríbale a cada Secretaria: <http://www.medellin.gov.co/irj/portal/ciudadanos/contactenos/secretarias>
- Escríbale al Alcalde de Medellín: <http://www.medellin.gov.co/irj/portal/ciudadanos/contactenos/alcalde>

### Áreas de servicios y atención a la Ciudadanía

La Entidad cuenta con varias sedes de atención a la Ciudadanía, los principales centros de atención, son:

- Centro Administrativo Municipal - CAM: Calle 44 N 52 – 165 Centro Administrativo la Alpujarra – Palacio Municipal.
- Sedes externas: Casas de Gobierno / Más cerca / Centros de Servicios a la Ciudadanía.

Mecanismos de recolección de información:

- Sistema Único de Gestión Automatizado de peticiones, quejas, trámites y servicios – PQRS.
- Canales Virtuales : página web [www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co): e-mail: [webmaster@medellin.gov.co](mailto:webmaster@medellin.gov.co)
- Canales presenciales: taquillas del CAM, Sedes externas: Casas de Gobierno, Máscerca, Centros de Servicios a la Ciudadanía, casas de justicia.
- Canales telefónicos: Línea de emergencia 123, Call center 4444144, Línea Única de Atención a la Ciudadanía: (574) 44 44 144, Línea Gratuita Nacional 01 8000 411 144, conmutador 57-4-3855555.

### Rendición de cuentas a la ciudadanía

La redición de la cuenta, en cumplimiento del Decreto 1178 de 2011, que establece el sistema de Informe de Gestión del Municipio de Medellín es un mecanismo establecido y fortalecido por la entidad, en cabeza del señor Alcalde, para presentar a la ciudadanía el informe de la gestión realizada durante cada vigencia, ante el Concejo de Medellín, la Ciudadanía y partes interesadas, con el fin de que



conozcan lo que se planea y se ejecuta, y puedan realizar el seguimiento correspondiente.

Mediante el cumplimiento de un cronograma se rinde la cuenta ante: los concejales, los miembros del Consejo Territorial de Planeación y del Consejo Municipal de Política Social y Equidad, los representantes de las Juntas Administradoras Locales, las veedurías al Plan de Desarrollo, la Contraloría, la Personería y la ciudadanía en general.

Para el Alcalde de Medellín: "Más allá del cumplimiento de la norma, para la Administración Municipal esta actividad se constituye en un acto más de la relación cercana y transparente que siempre debe existir entre el gobierno y la sociedad participante."

## SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

### Avances

#### Autoevaluación

La Subdirección de Planeación Organizacional y Modernización del Departamento Administrativo de Planeación, responsable de direccionar el Sistema Integral de Gestión – SIG en la Administración Central, elaboró el "INFORME GESTION DE RIESGOS AÑO 2013, tomo como fuente de información, los riesgos identificados y documentados, que conforman el Mapa de Procesos establecidos mediante el Decreto 499 de 2013 "por medio del cual se mejora, moderniza y ajusta el Modelo de Operación por procesos del Municipio de Medellín nivel central y se dictan otras disposiciones", y que reposa en el software Isolucion. La evaluación se hizo con corte a 31 de diciembre 2013

El objetivo de la evaluación fue: "Presentar la información relacionada con el monitoreo, seguimiento y control de las diferentes etapas involucradas en el proceso de la gestión de riesgos: identificación, análisis, valoración, autoevaluación, e involucrar las acciones de mejora cuando se materialicen riesgos"

Aunque el alcance comprendía los riesgos identificados así:

- Primer semestre de 2013: 64 Procesos
- Segundo semestre de 2013: 26 Procesos

Para este informe solo se toma en cuenta lo relativo a los 26 procesos que conforman el modelo de Procesos actual.

## De los resultados del informe de Evaluación de los riesgos en el año 2013

En la etapa de autoevaluación se determina que riesgos fueron evaluados, según la evaluación cuales riesgos se materializaron y cuales no se materializaron, los resultados obtenidos son:

- En el proceso de autoevaluación se reportó la materialización de 72 riesgos
- Se presentaron 195 sin materializarse.
- A la fecha se tienen 36 riesgos sin evaluar, 5 corresponden al primer semestre y el resto al segundo semestre.
- Se tiene pendientes por cerrar 78 riesgos, de los cuales 36 están pendientes de evaluación.
- De 72 riesgos materializados, 29 tienen acciones correctivas en la herramienta Isolucion, equivalente al 40%.
- Los procesos que reportaron materialización de riesgos en Isolucion y no se encontró documentación que evidencie haber generado acciones de mejoramiento: Educación, Evaluación y Mejora, Gestión Social del Riesgo, Infraestructura Física, Movilidad y Servicios Públicos Domiciliarios y no Domiciliarios

Las principales conclusiones y recomendaciones que se generaron en la evaluación de la gestión de riesgos, fueron:

- Para la vigencia del año 2014 se deben definir los riesgos para el Mapa de Procesos vigente (incluye los 26 procesos), establecer fecha límite para cumplir esta tarea.
- Coordinar con los asesores la realización de la autoevaluación y cierre de los 36 riesgos del año 2013 que se encuentran sin evaluación y por ende sin cerrar.
- Verificar la necesidad de generar acciones de mejoramiento para los riesgos materializados en el año 2013 relacionados con los procesos: Educación, Evaluación y Mejora, Gestión Social del Riesgo, Infraestructura Física, Movilidad y Servicios Públicos Domiciliarios y no Domiciliarios.

## Evaluación independiente

### Evaluación del Sistema de Control Interno

En cumplimiento de la Circular Externa 100-009 del 30 de diciembre de 2013, del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP, se presentó el Informe Ejecutivo Anual de Control Interno -MECI, correspondiente a la vigencia 2013, a través de la evaluación y seguimiento al Sistema de Control Interno de la Administración





municipal, siguiendo el instructivo para la presentación del informe que puso el DAFP, a disposición de todas las entidades públicas.

El objetivo del informe fue: Elaborar el Informe Ejecutivo Anual de la vigencia 2013, con base en la encuesta "MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO – MECI", de implementación y desarrollo de los subsistemas, componentes y elementos que conforman el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, de la Administración del Municipio de Medellín.

La evaluación tuvo en cuenta los resultados de la aplicación de la encuesta de Evaluación Independiente, realizada por la Secretaría de Evaluación y Control, la cual establece el estado de los elementos del Modelo Estándar de Control Interno - MECI, para la vigencia 2013. La Encuesta y validación de evidencias se hizo entre el 23 de enero y 28 de febrero de 2014.

Con base en las indicaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, se actualizaron los datos generales de la entidad, correspondientes al representante legal y al nuevo Jefe de Control Interno, en nuestro caso del Secretario de Evaluación y Control.

La Encuesta "MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO – MECI" fue diligenciada por el Secretario de Evaluación y Control en el aplicativo dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP, hasta el 28 de febrero de 2014, en cumplimiento al Decreto 1027 de 2007.

Una vez completada la encuesta en el aplicativo MECI, el sistema arrojó el Certificado de Recepción de Información, con radicado 3041, del 28 de febrero de 2014, pero no mostró de manera inmediata los resultados del nivel de avance y madurez del Sistema de Control Interno en el nivel central del Municipio de Medellín.

De acuerdo a la metodología de evaluación, el Jefe de Control Interno de la Entidad, en nuestro caso el Secretario de Evaluación y Control, emitió el siguiente concepto:

"En consideración de la aplicación de la encuesta "MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO – MECI" correspondiente a la vigencia 2013, el Secretario de Evaluación y Control del Municipio de Medellín conceptúa lo siguiente:

De acuerdo a la información suministrada el modelo estándar de control interno - MECI – muestra un nivel de desarrollo alto, en general en cada uno de sus subsistemas, no obstante algunas debilidades observadas, para lo cual se debe continuar con las actividades de mantenimiento para su sostenimiento y mejoramiento continuo, para apoyar el logro de los objetivos instituciones que redunden en beneficio de la comunidad."



Posteriormente, el DAFP, dió a conocer los resultados que arrojó el aplicativo donde se ingresaron las respuestas a las preguntas que contenía la Encuesta "MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO – MECI", arrojando el siguiente resultado:

El indicador de madurez del MECI, arrojó un puntaje del 92.15%, de acuerdo a la interpretación del DAFP y se ubica en un nivel avanzado; teniendo en cuenta que el puntaje obtenido, se ubica dentro del valor o rango 91-100, el sistema de Control interno de la Administración de acuerdo al nivel de valoración se encuentra el fase: AVANZADO.

Según el valor otorgado por el análisis del aplicativo del DAFP, el resultado significa que: "Se gestiona de acuerdo con el modelo MECI1000:2005, y son ejemplo para otras entidades del sector. El nivel de satisfacción de las partes interesadas se mide continuamente y se toman decisiones a partir del seguimiento y revisiones que se le hacen a los procesos y servidores. Se mide la eficacia de las actividades y se mejora continuamente para optimizarla. La administración de los riesgos es eficiente y mantiene a la entidad cubierta ante amenazas."

No obstante el nivel en que se encuentra el sistema de control interno se evidenciaron algunas debilidades que son objeto de acciones de mejora y se encuentran ingresadas en el aplicativo de Isolucion, asignadas a los responsables de los procesos y que previamente fueron validados por el administrador del Sistema Integral de gestión- SIG de la Administración que es la Subdirección de Planeación Organizacional y Modernización del Departamento Administrativo de Planeación.

### Auditoria Interna

El elemento auditoria interna permite realizar un examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados de la administración, través de la emisión de juicios basados en evidencias sobre los aspectos evaluados, sea de la gestión, los resultados o a la satisfacción de la comunidad y de los diferentes grupos de interés.

A continuación se relacionan las seis (6) Auditorías basadas en riesgos que, en cumplimiento del Plan de Auditoria aprobadas para la vigencia 2013, por el Comité del sistema Integrado de Gestión – SIG, fueron practicadas por el equipo auditor de la Secretaría de Evaluación y control, durante el último trimestre de la vigencia 2013, son las siguientes:

No.	AUDITORÍA	ESTADO
1	Proceso de Salud	Finalizada y socializada
2	Proceso Obra Pública	Finalizada y socializada
3	Proceso Administración de Portafolio de Inversiones	Finalizada y socializada
4	Proceso Direccionamiento Estratégico de Ciudad	Finalizada y socializada
5	Proceso Salud Ocupacional	Finalizada y socializada
6	Proceso de Ingresos y Egresos. (Catastro-Predial)	Finalizada y socializada

Los resultados de las evaluaciones fueron presentados a cada uno de los responsables de los procesos, quienes formularon los respectivos planes de mejoramiento.

Para la vigencia 2014, la Secretaría de Evaluación y Control, como responsable de la evaluación independiente dentro del Modelo Operativo de Procesos –MOP, elaboró el Programa Anual de Auditorías para la vigencia 2014, el cual fue aprobado por el Alcalde de Medellín, en febrero 7 de 2014, mediante acta CGO-039 y por el Comité del Sistema Integrado de Gestión.

#### Auditorías definidas por Ley:

Comprende las evaluaciones e informes ordenados en las distintas normas, con indicación expresa de área auditable o proceso, con plazos de rendición, entre las que se encuentran los siguientes informes:

- Sistema de Control Interno Contable
- Sistema de Control Interno (MECI)
- Informe pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno.
- Evaluación de la gestión por dependencias
- Seguimiento a los planes de mejoramiento
- Informe de austeridad en el gasto
- Seguimiento a la oficina de quejas y reclamos (PQRs)
- Cumplimiento normativo de uso de software
- Verificación Ley de Cuotas
- Seguimiento a la inscripción de trámites administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
- Informe cuenta anual consolidada para la Contraloría General de la República, publicado en el SIRECI - Sistema de Rendición de la Cuenta de Informes.
- Seguimiento a la Relación de Acreencias a favor de la entidad, pendientes de pago.
- Seguimiento a la verificación de las acciones de prevención o mejoramiento respecto a la defensa y protección de los Derechos Humanos por parte de los servidores públicos.
- Seguimiento y evaluación a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### Auditorías basadas en riesgos:

Se basa en la priorización institucional, de los procesos y áreas auditables de mayor riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la Organización. El plan de auditoría se construyó teniendo en cuenta, variable como: Matriz que integra riesgos, controles, programas bandera, histórico de las auditorías, masa de recursos y solicitudes de la alta dirección. Las auditorías aprobadas fueron las siguientes:

- Proceso de Educación
- Proceso de Salud
- Proceso de Movilidad
- Proceso de Gestión de la Seguridad
- Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios

## Planes de Mejoramiento

El Plan de Mejoramiento Institucional recoge las recomendaciones y análisis generados en el desarrollo de los componentes de Auditoría Interna, Evaluación Independiente y las observaciones del órgano de Control Fiscal Territorial y Nacional.

A continuación se presenta de manera consolidada los avances en el cumplimiento de los diferentes planes de mejoramiento suscritos por los responsables de los procesos y resultantes de las evaluaciones y auditoría internas y de las elaboradas por los organismos de control, el resultado del seguimiento realizado por la Secretaría de Evaluación y Control, con corte a diciembre 31 de 2013, fue el siguiente:

Total Municipio de Medellín – Nivel Central								
Fecha de Corte: Diciembre 31 de 2013								
Origen Plan de Mejoramiento	N° Planes de Mejoramiento suscritos a Diciembre 31 de 2013	N° Total de Acciones a Implementar	N° de Acciones que a Diciembre 31 de 2013			Promedio ponderado de Avance de las Acciones con Ejecución inferior al 100% a Diciembre 31 de 2013	N° de Acciones con fecha de terminación posterior a Diciembre 31 de 2013	
			Deben estar Ejecutadas al 100%	Avance de las Acciones				
				Ejecutadas (100%)	Con Avance	Vencidas (0%)		
Contraloría General de la República	3	18	18	14	4		80,00%	
Contraloría General de Medellín	94	895	515	270	129	116	51,94%	380
Secretaría de Evaluación y Control	32	448	366	149	84	133	53,57%	82
Otra	2	35	33	5		28		2
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>1.396</b>	<b>932</b>	<b>438</b>	<b>217</b>	<b>277</b>	<b>53,09%</b>	<b>464</b>
<b>% del Total de Acciones que deben estar ejecutadas a Diciembre 31 de 2013</b>			<b>100%</b>	<b>47%</b>	<b>23%</b>	<b>30%</b>		
<b>% de Implementación de las Acciones</b>				<b>47%</b>	<b>12%*</b>			

\*: % del Total de Acciones con avance por el promedio ponderado de avance de las acciones con ejecución inferior al 100% a Diciembre 31 de 2013 ( $23\% \times 53,1\% = 12,36\%$  se aproxima al 12%).

#### Análisis de resultados:

- Los 131 Planes de Mejoramiento suscritos a Diciembre 31 de 2013 presentan un Cumplimiento a del 59%.
- Los 131 Planes de Mejoramiento suscritos a Diciembre 31 de 2013 presentan un Incumplimiento del 59%.
- El 47% de las acciones (438) se encuentran ejecutadas al 100%.
- El 23% de las acciones (217) presentan un promedio de ejecución o avance del 53%.
- El 30% de las acciones (277) están vencidas, no presentan avance (0%).
- El porcentaje de cumplimiento de los planes de mejoramiento es del 59%.

El plan de mejoramiento institucional y por procesos, es una herramienta de control que ha contribuido a mantener enfocada la gestión hacia el cumplimiento eficaz de los planes, programas y proyectos, con los que se busca brindar bienestar a la Comunidad. El seguimiento de los planes ha permitido alertar a la administración sobre posibles incumplimientos en su gestión y permite tomar correctivos para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

#### Plan de Mejoramiento Individual

La entidad tiene establecidos como mecanismo para mejorar el desempeño laboral, los Planes de Mejoramiento Individual.

En la herramienta Isolución está caracterizado el proceso Gestión Integral del Talento Humano. Esta herramienta dispone para todos los servidores con personal a cargo del Módulo Plan de Mejoramiento Individual, ubicado en la siguiente dirección electrónica: <http://www.medellin.gov.co/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=BancoConocimiento/m/meci/meci.asp&IdModulo=16> Plan de Mejoramiento Individual

Igualmente se dispone de una "Guía tutorial para la administración de la gestión del desempeño en SAP".

Sin embargo, en la Administración Municipal no se ha logrado de manera general que los responsables de los planes de mejoramientos individual se apropien de los compromisos adquiridos a fin de permitir que los planes se cumplan en las fechas establecidas y en las condiciones suscritas.

Además, como se concluyó en la evaluación del MECI, correspondiente a la vigencia 2013, ante la falta de compromiso del nivel directivo responsable de hacer seguimiento

a los planes de mejoramiento individual y a los acuerdos de gestión, suscritos con los servidores del nivel directivo a su cargo, se debe: a través de los responsables del proceso de gestión del talento Humano, hacer lo siguiente:

- Comprometer a los directivos responsables para que realicen las evaluaciones de desempeño, acuerdos de gestión y seguimientos a los planes de mejoramiento individual que se generen dentro de los términos legales, para contribuir de manera eficaz con el logro de los objetivos institucionales.
- Teniendo en cuenta la rotación del nivel directivo de la entidad, se debe establecer un plan de capacitación continuo sobre la normatividad e instrumentos establecidos para la evaluación del desempeño, acuerdos de gestión y planes de mejoramiento individual.

Con lo anterior se puede hacer de los planes de Mejoramiento Individual, una herramienta eficaz para mantener continuo conocimiento del desempeño individual de los servidores y mejorar la gestión de la Entidad.

## ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Administración municipal, presenta un nivel de madurez Avanzado en el desarrollo e implementación del MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO – MECI”.

Teniendo en cuenta los importantes avances registrados en este informe, en los subsistemas estratégico, de gestión y de control del Sistema de Control Interno, la Secretaría de Evaluación y Control considera que es importante que la Administración municipal, con el liderazgo de la Alta dirección, continúe apoyando el desarrollo y mejoramiento continuo del Modelo estándar de control interno – MECI-, como elemento fundamental que contribuye al fortalecimiento del Sistema Integral de Gestión –SIG- definido por la entidad, para que este último, opere con calidad y ofrezca niveles altos de satisfacción tanto a ciudadanos, partes interesadas y a los mismos servidores como responsables, usuarios y operadores directos.

A través de la operación del Sistema Integrado de Gestión -SIG de la Administración, se han logrado avances significativos en su desarrollo, lo cual ha permitido realizar el mejoramiento continuo a los procesos, mediante el ajuste a las caracterizaciones, la definición y aplicabilidad de controles e indicadores, a la construcción de los mapas de riesgo y de las mejoras resultantes de los procesos de auditoría realizadas tanto internas como las realizadas por los entes externos.

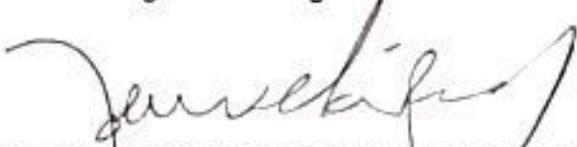
Los avances aquí relacionados, dan cuenta del nivel de desarrollo del Sistema de Control Interno en el nivel central de la Alcaldía de Medellín y guardan relación con los

recientes resultados que arrojó la aplicación de la Encuesta "MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO – MECI", dispuesta por el DAFP, arrojando el siguiente resultado: El indicador de madurez del MECI, arrojó un puntaje del 92.15%, de acuerdo a la interpretación del DAFP y se ubica en un nivel avanzado; teniendo en cuenta que el puntaje obtenido, se ubica dentro del valor o rango 91-100, el sistema de Control interno de la Administración de acuerdo al nivel de valoración se encuentra el fase: AVANZADO.

No obstante el nivel en que se encuentra el sistema de control interno se evidenciaron algunas debilidades que son objeto de acciones de mejora y se encuentran ingresadas en el aplicativo de Isolucion, asignadas a los responsables de los procesos y que previamente fueron validados por el administrador del Sistema Integral de gestión- SIG de la Administración que es la Subdirección de Planeación Organizacional y Modernización del Departamento Administrativo de Planeación.

#### RECOMENDACIONES GENERALES

- Continuar con la actividad de revisión y actualización de los mapas de riesgos e indicadores de los procesos que definidos en el Modelo de Operación por Procesos – MOP.
- Fortalecer los mecanismos de planes de mejoramiento individual para contribuir al mejoramiento del desempeño de los servidores públicos.
- Fortalecer los controles para dar trámite y respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y servicios que demanda la ciudadanía y partes interesadas.
- Si bien la responsabilidad de identificar y gestionar los riesgos pertenece a la administración, uno de los papeles clave de la auditoría interna es proporcionar seguridad de que esos riesgos se han gestionado correctamente.



**JOHN JAIRO VELÁSQUEZ BEDOYA**  
Secretario de Evaluación y Control  
Alcaldía de Medellín.

Elaboró: Jesús Alberto Giraldo Piedrahita  
Revisó: John Jairo Velásquez Bedoya

