



***INFORME  
PORMENORIZADO DEL  
ESTADO DEL  
CONTROL INTERNO  
EN LA GOBERNACION  
DEL VALLE DEL CAUCA***

**150-031-002**

**OFICINA DE CONTROL  
INTERNO**

**MARZO 12 – 2013**



# TABLA DE CONTENIDO

<b>1. EVALUACIÓN SIG-MECI - 28 DE FEBRERO 2013.....</b>	<b>4</b>
<b>CUADRO N° 1 - INFORME ANUAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....</b>	<b>6</b>
1.1. (MECI: MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO SGC: SISTEMA DE GESTIÓN D ELA CALIDAD) Informe con corte Marzo 04 de 2013 – Gerencia del SIG .....	15
<b>2. INFORME ANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE. 28 DE FEBRERO DE 2013 .....</b>	<b>21</b>
<b>CUADRO N° 2. AVANCES EN LAS RECOMENDACIONES AL .....</b>	<b>21</b>
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO CONTABLE.....</b>	<b>21</b>
<b>3. EJECUCION DE LOS ROLES DE APOYO, ASESORIA, SEGUIMIENTO Y CONTROL EN EL PERIODO – NOVIEMBRE - MARZO –2013, SECRETARIA DE CONTROL INTERNO.....</b>	<b>24</b>
3.1. SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO. EVALUACIÓN DEL CONTROL.....	25
3.1.1. Seguimiento Planes de Mejoramiento con la Contraloría Departamental. Evaluación del Control. ....	25
<b>CUADRO N° 3. HALLAZGOS CON LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL .....</b>	<b>26</b>
3.1.2. Seguimiento Planes de Mejoramiento con la Contraloría General de la Republica. 27	
<b>CUADRO N° 4. HALLAZGOS CON LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA .....</b>	<b>27</b>
3.2. SEGUIMIENTO, ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA. CONTROL DE GESTIÓN.....	28
3.3. SEGUIMIENTO AL ESTADO DE QUEJAS Y RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. CONTROL DE GESTIÓN. ....	29
“1.- REPORTE GENERAL DE 1 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2012.....	29
2.- REPORTE DE GESTION PERIODO 01 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2012.....	29
3.- QUEJAS - RECLAMOS Y SOLICITUDES EN PROCESO DE RESPUESTA. ....	30
4.- QUEJAS Y RECLAMOS FRECUENTES PRESENTADAS POR EL CIUDADANO.....	30
5.- ACCIONES DE MEJORA.....	30
6.- INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LA SECRETARIA DE CONTROL INTERNO AL INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2011.....	32
3.4. RENDICIÓN DE CUENTAS. CONTROL DE GESTIÓN.....	33
<b>4. ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL 12 DE MARZO DE 2013. 34 AVANCES. En este numeral reseñamos aspectos de su implementación en el periodo .....</b>	<b>34</b>
4.1. EL SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO.....	34
A. Direccionamiento Estratégico.....	34



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

A.1. Planes y Programas. ....	34
A.2. El Modelo de Operación por Procesos. ....	34
B. El Ambiente de Control.....	34
B.1. Acuerdos, compromisos o protocolos éticos. ....	34
B.2. Estilo de dirección.....	34
C. Administración del riesgo.....	34
4.2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN.....	35
4.3. SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN DE CONTROL: .....	35
A. EVALUACIÓN INDEPENDIENTE. SEGUIMIENTO BIMESTRAL .....	35
B. <b>FOMENTO DE LA CULTURA DEL CONTROL</b> .....	36
<b>C. LAS AUDITORÍAS INTERNAS.....</b>	<b>38</b>
ANEXO N° 1. INFORME EJECUTIVO PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS 2012 ....	38

DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN**INFORME SOBRE EL ESTADO DEL CONTROL INTERNO<sup>1</sup>  
LEY 1474 DE 2011 ARTICULO 9º****PERIODO: 12 DE NOVIEMBRE DE 2012 - 12 DE MARZO 2013**

El Secretario – Jefe de Oficina de Control Interno de la Gobernación del Valle JOSE LURDUY ORTEGON, identificado con la C.C. 19188625 de Bogotá, con tarjeta profesional de Administrador Publico 1004211-T, presenta el informe pormenorizado sobre el estado del Control Interno en la Gobernación el Valle al 12 de marzo de 2013 como lo regula la Ley 1474 de 2011.

Este informe presenta las acciones, desarrollos y resultados del Sistema de Control Interno en la Gobernación del Valle del periodo en mención.

**1. EVALUACIÓN SIG-MECI - 28 DE FEBRERO 2013.**

La Rendición del informe se diligenció vía web el **día 28 de febrero de 2012**, a través del aplicativo suministrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Se ha avanzado y eso es satisfactorio, porque avanzar es mejorar. Se debe alcanzar el 100% en todas las evaluaciones.

“Para el año 2010, la evaluación del MECI arrojó como resultado 45%, para el año 2011 fue de 69,9% y en el 2012 de 71.6%. Un avance en dos años de 26.6 puntos porcentuales

Para el año 2011 el avance de calidad fue del 10%, para el año 2011 paso al 32.1% y en el año 2012 ascendió al 56%”<sup>2</sup>. Un avance en dos años de 46 puntos porcentuales

El Informe Anual de Control Interno Contable en el año 2010 fue del 4,1%, para 2011 de 3,3% y para el 2012 se logró el 4.2% volviendo a un nivel satisfactorio.

El análisis de la encuesta de satisfacción del cliente vigencia 2012 que mide la satisfacción del usuario de los diferentes servicios de la Gobernación del Valle del cauca, con el fin de que los resultados sirvan de insumo para la revisión por parte de la alta dirección y se tomen correctivos frente a la prestación de los diferentes servicios arrojó como resultados generales que el indicador total de satisfacción del cliente se encuentra en el 51,6% considerado como bueno la prestación del servicio. La respuesta más frecuente sobre la atención entre los usuarios de la Gobernación se encuentra entre las categorías “Muy Bueno”, “Bueno” y “Excelente” con un promedio general del 30,2%,

---

<sup>1</sup> “El Sistema de Control Interno se establece con base al art. 1º de la ley 87 de 1993, el Decreto 2145 de 1999, el Decreto 1599 de 2005, está conformado por tres subsistemas: Control Estratégico, Control de Gestión, Evaluación del Control. El Sistema de Control Interno, tiene como complemento el Sistema de Gestión de Calidad –SIG, creado por Ley 872 de 2003, reglamentado por el Decreto 4110 de 2004, 4295 de 2007. El SIG en su versión 3 (V3) fue aprobado por el Comité de Control Interno (CCI) el 26 de Octubre de 2011”.

<sup>2</sup> INFORME DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN A MARZO 04 DE 2013. Departamento Administrativo de Planeación, Gerencia del SIG.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

24,8% y 20,7%. Lo cual es el reflejo de la opinión que tienen los usuarios frente a la prestación de los diferentes servicios.<sup>3</sup>

Aspectos que han contribuido a estos avances son:

La totalidad de los procesos se encuentran caracterizados y aprobados, Los avances sobre esta observación se evidencia en los informes del SIG remitidos a control interno y lo aprobado en el Comité Coordinador del SIG en fecha 8 de febrero de 2013. Como consta en el acta de esta sesión.

Se estableció el Programa Anual de auditorías en el cual se realizaron Auditorías a 19 de los 38 procesos establecidos. Se establecieron 12 planes de mejoramiento por procesos.

Se adelantaron acciones para contar con personal con habilidades y competencias para cubrir la totalidad de la entidad en cuanto a Auditorías Interna. Se organizo un grupo de 32 Auditores Internos certificados y con este equipo se realizo por primera vez en la Gobernación del Valle el Programa Anual de Auditorías de Calidad 2012 que se publica en este informe el informe ejecutivo y se prepara las Auditorías 2013.

Se realiza las sesiones de seguimiento bimestral y en diciembre y se emitió la circular 59 de 2012 solicitando la información de las secretarías de lo cual hay evidencias en las actas de estas sesiones y en los reportes de información de cada secretaria.

La autoevaluación se realiza a través de la preparación que cada secretaria realiza de los informes de seis procesos administrativos: 1. Plan de Acción, 2. Planes de mejoramiento, 3. Atención de quejas y reclamos, 3. Liquidación de contratos, 4. seguimiento implementación del SIG, 6. Mapas de Riesgo. Estos informes se presentaron a la Secretaria de Control Interno. Colectivamente en las sesiones de seguimiento con los secretarios, subsecretarios, directores técnicos, enlaces y líderes de procesos valoran la información y presentan observaciones y acciones de mejora sobre estos temas. Los cuales quedan registrados en actas a las cuales se les hace el seguimiento y cumplimiento de compromisos. La sesión final se realizo entre el 3 y 10 de diciembre de 2013.

Se adelantaron acciones para que en los planes de mejoramiento se redujeran los hallazgos determinados por los órganos de Control. Los informes reportados por las secretarías que tienen planes de mejoramiento con los órganos de control reportan sus avances el estado de atención se refleja en este informe.

Con la Contraloría General de la Republica se tienen 45 hallazgos en un 100% y la Contraloría Departamental en su informe del 28 de diciembre verifico el cumplimiento de 79 hallazgos quedando de las vigencias 2008 a 2011, 50 Hallazgos por atender. Y 130 que se determinaron en sobre la vigencia 2011.

A continuación se transcribe el reporte del Informe Ejecutivo Anual del Modelo de Control Interno en la Gobernación el Valle año 2012.

---

<sup>3</sup> ANÁLISIS ENCUESTAS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE VIGENCIA 2012 – Gerencia del SIG. Líder proceso M4-P1 Asistir al ciudadano. Gustavo A. Andrade. Profesional Especializado. Área Quejas y Reclamos. Coordinación del SIG, Francisco de Paula Santander B, Profesional Universitario.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

CUADRO N° 1 - INFORME ANUAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD : GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA					
PUNTAJE CALIDAD : 56 %	<a href="#">Ver Concepto Calidad</a>				
PUNTAJE MECI : 71,642 %	<a href="#">Ver Concepto MECI</a>				
ELEMENTOS	AVANCE(%)	COMPONENTES	AVANCE(%)	SUBSISTEMAS	AVANCE(%)
Acuerdos, compromisos o protocolos éticos	100	AMBIENTE DE CONTROL	88	CONTROL ESTRATÉGICO	77
Desarrollo de talento humano	100				
Estilo de Dirección	52				
Planes y programas	100	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	94		
Modelo de operación por procesos	96				
Estructura organizacional	80	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	42		
Contexto estratégico					
Identificación de riesgos	42				
Análisis de riesgos					
Valoración de riesgos					
Políticas de administración de riesgos		ACTIVIDADES DE CONTROL	74	CONTROL DE GESTIÓN	70
Políticas de Operación	100				
Procedimientos	100				
Controles	70				
Indicadores	26				
Manual de procedimientos	100	INFORMACIÓN	73		
Información Primaria	76				
Información Secundaria	37	COMUNICACIÓN PÚBLICA	65		
Sistemas de Información	100				
Comunicación Organizacional	76				
Comunicación informativa	57	AUTOEVALUACIÓN	45	CONTROL DE EVALUACIÓN	63
Medios de comunicación	100				
Autoevaluación del control	90	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	100		
Autoevaluación de gestión	0				
Evaluación independiente al Auditoría Interna	100	PLANES DE MEJORAMIENTO	43		
Planes de Mejoramiento Institucional	100				
Planes de mejoramiento por Procesos	23				
Plan de Mejoramiento Individual	5				

INFORME EJECUTIVO ANUAL - MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECI VIGENCIA 2012

Radicado No: 1471

Subsistema de Control Estratégico

Avances

Puntaje: 77%

El Subsistema de Control Estratégico muestra un avance significativo en su implementación de 71,64% en la escala de valoración y su calificación se ubica en el rango de cumplimiento,



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

comparado con el año 2011 se mejoro 18 puntos pasando de 59% a 77%, Su aplicación ha contribuido a la creación de una cultura organizacional fundamentada en los procesos de direccionamiento estratégico, administrativos y operativos de la entidad. Se continuó socializando los Acuerdos, Compromisos y Protocolos estratégicos para todos los servidores de la entidad, a través de su divulgación por medio de talleres, eventos y la pagina web.

La Estabilidad administrativa en el segundo semestre del año 2012, que permitió la definición de planes, políticas y estrategias para mejorar la gestión y la calidad.

Políticas de calidad aprobadas por el Comité Coordinador del Sistema de Integrado de Gestión.

Plan de Desarrollo 2012-2015 aprobado por Ordenanza 359 de 2012.

Nueva estructura de la Administración departamental - Decreto 1650/12.

Planes de Acción 2013 aprobados y publicados.

Manual de calidad del SIG en implementación.

### **Dificultades**

Durante el primer semestre del año 2012 el cambio de los equipos de alta dirección y líderes de procesos por los cambios de gobernadores dificulto la implementación de la operación de los procesos y el SGC, esto se reflejo en las evaluaciones e indicador de valoración del estilo de dirección y en la administración de los riesgos.

El nivel directivo en las dependencias no ejerce de manera permanente seguimiento y control a las políticas de Sistema Integrado de Gestión - SIG.

El modelo de operación por procesos no es asumido por todos los funcionarios y nivel directivo.

Los indicadores de gestión y riesgos no se aplican y evalúan periódicamente y con base en ellos no se efectúan los ajustes necesarios para el cumplimiento de los propósitos institucionales. Se Hace necesario su valoración y tener en cuenta su finalidad, oportunidad, confiabilidad y mejorar su aplicabilidad, pertinencia y utilidad.

Existen los mapas de riesgo por procesos, sin embargo no se realiza evaluación permanente por los líderes de los procesos por la alta gerencia en las dependencias que lideran los procesos con el fin de medir la eficacia de las acciones para mitigar los riesgos.

No se hace seguimiento a los acuerdos de gestión.

El mapa de Riesgos institucional no se ha formulado.



### Subsistema de Control de Gestión

#### Avances

Puntaje: 70%

El Subsistema de Control de Gestión no muestra un avance porcentual, se reduce su valoración para el año 2012, la que fue menor que en el año 2011 pasando de 86.27% a 70%, bajando 16.27 puntos, pero su calificación lo ubica en el rango de cumplimiento. Su aplicación ha contribuido a construir los elementos o estándares de control necesarios para fomentar la cultura del autocontrol en el desarrollo de las operaciones, tomando como base los estándares de carácter estratégico definidos con base en los lineamientos del Subsistema de Control Estratégico.

Esto se expreso particularmente en la aplicación de las actividades de control en las dependencias, por los cambios realizados en los equipos de alta dirección en el primer semestre, la falta de socialización en las secretarías de los procesos y la aplicabilidad de los procesos, procedimientos, manuales, políticas de operación e indicadores de gestión, falta de aprehensión de estos por el conjunto de los servidores públicos en todos los niveles jerárquicos. De igual manera se refleja en el manejo de los sistemas de información interna y externa y en la baja participación de los grupos de interés y participación social. Así lo demuestran los resultados de los aplicativos de autoevaluación y evaluación independiente.

Los avances que se pueden determinar son:

La operación por procesos está adoptada y en proceso de socialización lo que ha permitido que se desarrollen actividades de acuerdo a los procedimientos documentados.

Los indicadores de gestión se encuentran aprobados para llevar a cabo el seguimiento y evaluación de los planes, programas y proyectos institucionales.

Existen aplicativos orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales y Gobierno en Línea e implementar servicios, a través de los Sistemas de Información.

Se cuenta con medios de comunicación como, intranet, web, micro noticieros, programas promocionales, aprobación del Manual de Comunicaciones, aprobado por Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión.

#### Dificultades

El nivel directivo en las dependencias no ejerce de manera permanente seguimiento y control a la operación y gestión por procesos, a los controles y a los indicadores establecidos.

No se realiza en las dependencias de manera sistemática autoevaluación a la gestión institucional haciendo uso de los indicadores de gestión y calidad.

La gestión documental no se está controlando en las dependencias y ha sido causa de múltiples hallazgos por los órganos de control y las auditorías de calidad realizadas por la Oficina de Control Interno.

Las tablas de Retención no se actualizan de acuerdo a los cambios en los procesos y procedimientos y no se aplican permanentemente.

Existe disparidad de criterios entre los líderes de procesos sobre la valoración de las políticas de gestión, calidad, aplicación de indicadores de gestión y calidad y del seguimiento que deben



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

hacer a las políticas de operación de los procesos que lideran.

Se evidencia el incumplimiento y bajo control en las dependencias en la implementación de los aplicativos de comunicaciones oficiales (SADE), en particular en las secretarías de Salud, Educación y Desarrollo institucional, lo que ha generado requerimientos por los órganos de control al equipo directivo y gobernador.

La información Interna y externa no se está valorando y teniendo en cuenta para el desarrollo de los procesos.

Baja vinculación de los grupos de interés a la valoración y control de la gestión

**Subsistema de Control de Evaluación****Avances**

Puntaje: 63%

El Subsistema de Control de Evaluación presenta un ligero avance porcentual pasando de 61.43 a 63%, lo cual se debe a la realización por primera vez de las auditorías internas de calidad y los planes de mejoramiento por procesos y se ve afectado por lo mencionado en los anteriores subsistemas en lo referente a la falta de autoevaluación sistemática en las dependencias y aplicabilidad de los indicadores de gestión y calidad, lo cual se evidenció en las auditorías de calidad y en los informes de gestión realizados por la Secretaría de Control Interno(2012), además el aplicativo de la DAFP da una alta valoración a la autoevaluación de la gestión en los procesos a través de los planes de mejoramiento por procesos e individuales. Estos en la Gobernación del Valle no se han establecido como resultado de la evaluación del desempeño.

**Avances:**

La Secretaría de Control Interno durante la vigencia 2012, realizó por primera vez el programa Anual de Auditorías internas en calidad a 19 procesos de los 38 establecidos en la cadena de valor y se formularon planes de mejoramiento por procesos.

La Secretaría de Control Interno implemento por segundo año consecutivo la metodología de seguimiento bimensual a la gestión en los temas de:

- Ejecución de los Planes de Acción
- Implementación el MECI-SGC
- Liquidación de contratos
- Seguimiento a Mapas de Riesgo de procesos
- Gestión Documental
- Atención de quejas y reclamos
- Planes de Mejoramiento
- Informes de gestión, Rendición de Cuentas de las dependencias.

La Oficina de Control Interno presento los informes de gestión a cada dependencia con base en el seguimiento a los informes presentados por las dependencias en su autoevaluación.

Se redujeron 80 hallazgos de los 268 establecidos por los órganos de control hasta la vigencia 2010. Quedan por atender 188 con los Contraloría Departamental.

Se cuenta con un equipo de Auditores Internos formados y certificados que por primera vez bajo la dirección del Secretario de Control Interno y con el apoyo de los funcionarios de esta



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

secretaría realizaron las auditorías de calidad -2012 y se preparan para la realización de las auditorías de calidad 2013.

Existe Planes de Mejoramiento por procesos como resultado de las auditorías de calidad.

El Jefe de la Oficina de Control Interno con el apoyo de los secretarios y directores de departamento conformo 10 grupos de enlaces de apoyo a la gestión en los siguientes acciones administrativas:

- Planes de Acción y proyectos
- Implementación el MECI-SIG
- Seguimiento a la contratación y supervisión de contratos
- Seguimiento a Mapas de Riesgo
- Apoyo a la Gestión Documental
- Atención de quejas y reclamos
- Seguimiento Planes de Mejoramiento
- Auditores certificados
- Enlaces con control interno – Agentes de cambio
- Líderes de proceso

### **Dificultades**

Las dependencias líderes de procesos y los líderes de procesos no realizan ejercicios sistemáticos y continuos de Autoevaluación de la Gestión y a los procesos.

Los Secretarios de despacho no hacen seguimiento permanente a la gestión y a las acciones de mejora planteadas en los planes de mejoramiento y acciones de seguimiento a la gestión.

Los informes de autoevaluación que presentan las secretarías en sus informes a la Secretaría de Planeación, a la Secretaría de Control Interno y a los órganos de Control con las acciones de mejora de los planes de mejoramiento no se toman como instrumento de mejora de la gestión administrativa.

Las secretarías no realizan su autoevaluación a la gestión haciendo uso de los indicadores de riesgo, gestión y de procesos.

Al no hacerse seguimiento en las secretarías a las acciones de mejora de los planes de mejoramiento, recomendaciones de los órganos de control, auditorías internas, visitas y recomendaciones de la Oficina de Control Interno en las sesiones de seguimiento bimensuales no fortalecen el Sistema de Control Interno en sus dependencias.

No se han establecido los planes de mejoramiento individual como resultado de la evaluación del desempeño.

No existe una reglamentación precisa y determinada por la Secretaría de Desarrollo Institucional (2012) o Secretaría de Gestión Humana Desarrollo Organizacional (2013) para establecer los planes de mejoramiento individual.

Indiferencia por parte de funcionarios a la autoevaluación del control y de la gestión, por lo cual se continuará trabajando en el fomento de la cultura del autocontrol

### **Estado general del Sistema de Control Interno**

PUNTAJE Modelo Estándar de Control Interno - MECI: 71,64%.

Avance respecto a 2011: 1,72% puntos. Pasando de 69,92 a 71,64.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

La evaluación al estado general del Modelo Estándar de Control Interno- MECI, en la Gobernación del Valle del Cauca, dio como resultado 71,64%, calificado en un rango entre 60 y 89%, el modelo muestra un buen desarrollo, la Entidad ha cumplido con lo establecido en la etapa de planeación, diseño, e implementación de los procesos y se requiere la puesta en marcha de estos por todos los Servidores Públicos y requieren mejoras en la implementación en los siguientes elementos:

- Estilo de dirección,
- Estructura organizacional por procesos,
- Administración del riesgo, análisis de riesgos, valoración del riesgo,
- Aplicación de controles,
- Aplicación de indicadores de calidad y gestión,
- Información Interna y externa,
- Comunicación organizacional,
- Participación social en la evaluación de la gestión,
- Autoevaluación a la gestión en las dependencias y procesos
- Seguimiento y atención en las secretarías a los planes de mejoramiento con los órganos de control
- Implementación de los Planes de mejoramiento individual.

PUNTAJE DE CALIDAD – SGC - 2012: 56%,  
Avance respecto a 2011: 23,84 puntos. Pasando de 32,16% a 56%

La evaluación al estado del Sistema de Gestión de Calidad, en la Gobernación del Valle del Cauca, se cumple, dio como resultado 56%, calificado en un rango entre el 40 y 60%. Tiene deficiencias en su implementación sistemática y en el cumplimiento de las actividades programadas para su Implementación, se deben atender las debilidades del sistema para que este sea más eficiente, eficaz y efectivo. Para ello como lo reflejan las encuestas de aplicación del aplicativo de la DAFP se requiere un mayor compromiso de la alta dirección, del conjunto de los servidores públicos en todos los niveles, de una sistemática autoevaluación en cada uno de los componentes y de la activa participación de los secretarios y líderes de procesos, agentes de cambio, grupos de apoyo a la gestión administrativa, secretarios, directores, subsecretarios y directores técnicos.

### Recomendaciones

Fortalecer cultura organizacional del Control Interno

Fortalecer la Auto Evaluación por cada uno de los líderes de procesos y alta dirección.

Fortalecer el equipo de la gerencia del SIG (MECI-SGC)

Fortalecer el equipo de Líderes en gestión documental

#### Mejorar:

El Estilo de dirección,

La Estructura organizacional por procesos,

La Administración del riesgo, análisis de riesgos, valoración del riesgo,

La Aplicación e implantación de controles en todas las dependencias de la administración.

A inmediata Aplicación de indicadores de calidad y gestión en todas las dependencias



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

La Información Interna y externa y la Comunicación organizacional,

La Participación social en la evaluación de la gestión,

La Autoevaluación a la gestión en las dependencias y procesos

El Seguimiento y atención en las secretarías a los planes de mejoramiento con los órganos de control las acciones correctivas y de mejora.

La Implementación de los Planes de mejoramiento individual.

Continuar con la evaluación y mejoramiento permanente del Sistema de Gestión de Calidad, así como de los controles asociados a los procesos y procedimientos

Sensibilizar a los servidores públicos del nivel central en el papel que desempeñan dentro del Sistema de Control Interno

Incluir en el programa de inducción y re inducción actividades sobre el Modelo Estándar de Control Interno, con el objetivo de resaltar su importancia para la orientación hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

Los secretarios deberán realizar sesiones de autoevaluación con sus equipo de dirección y funcionarios para analizar cuáles son los factores y debilidades que inciden en el no cumplimiento de los estándares e indicadores de calidad y riesgos en sus metas y compromisos institucionales y formular planes de trabajo para controlar su labor y ejecución.

Informar a la Oficina de Control Interno las acciones que se acuerden para mejorar su gestión

Realizar sesiones periódicas mínimo mensual de control y seguimiento a los procesos, indicadores de gestión y riesgos, metas y actividades de los Planes de Acción, mejoramiento y mapas de riesgo y verificar su cumplimiento.

Aplicar, desarrollar y controlar al interior de la Secretaría todos los mecanismos, componentes y principios del Sistema de Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad, lo cual no se está haciendo lo cual debe estar bajo la responsabilidad del secretario, los subsecretarios y directores técnicos.

Concertar planes de mejoramiento individuales con los funcionarios responsables de incumplimiento en la gestión administrativa, en los estándares de calidad y gestión y hallazgos en los planes de mejoramiento con los órganos de control y en las auditorías internas de calidad. Esta labor debe coordinarse con la Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Institucional e informar a la oficina de Control Interno.

Se deben reformular y actualizar los mapas de riesgos de acuerdo con la nueva metodología del DAFP e incluir los temas referentes a control de la corrupción y definir debidamente y aplicar los indicadores de control para verificar si los riesgos se han atendido o no.

Se hace necesario elaborar un Plan de Acción interno en cada dependencia para mejorar la gestión documental en todos sus componentes.

Debe en cada dependencia mejorarse la socialización de los procesos para avanzar en su implementación.

Promover mayores sinergias institucionales.

Cumplir a cabalidad los planes de mejoramiento y reducción de los hallazgos determinados por los órganos de Control.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

Mejorar el trabajo en equipo y por objetivos en todos los espacios de la Administración.

Promover una cultura organizacional en torno a la Cultura del Control, la Mejora Continua del desempeño y potencializarían de las capacidades del Talento Humano.

Mejorar la implementación de los procesos documentales y contractuales.

Adelantar los procesos de Rendición de Cuentas y Evaluación continua de la Gestión Administrativa.

Implementar de manera inmediata las recomendaciones presentadas en este informe y por la Oficina de Control Interno

La alta dirección de la gobernación del Valle, los secretarios, directores de departamento, gerentes, Secretarios-as de despacho, Despacho del Gobernador, Altas consejerías, Directores de departamentos administrativos, Jefes de oficina y de Unidades administrativas especiales, gerentes, Subsecretarios (as), Contaduría Departamental, subdirectores-as, Directores (as) Técnicos (as), (operativos, administrativos, financieros), Grupos o equipos de trabajo, coordinadores en todos los niveles de la gestión administrativa; líderes y responsables de procesos y procedimientos, MECI Y SIG, proyectos de inversión, contratos; Supervisores e interventores de contratos y convenios; Agentes de cambio, enlaces de control interno, planeación, quejas y reclamos, gestión documental, mapas de riesgos, presupuesto; profesionales especializados, profesionales universitarios, técnicos, auxiliares administrativos; Auditores Internos certificados; servidores públicos en general de la administración central del Departamento del Valle del Cauca, deberán implementar las recomendaciones y análisis de la oficina de Control Interno en el informa pormenorizado y ejecutivo de las auditorias de calidad realizadas en el año 2012

Los secretarios de despacho y directores de departamentos administrativos, los líderes de procesos, el gerente del SIG, deberán hacer seguimiento permanente a los planes de mejoramiento por procesos resultado de las auditorias de calidad realizadas en el año 2012 por la Secretaria de Control Interno y cumplir las acciones de mejora allí establecidas en especial en los procesos de:

ADQUIRIR BIENES Y SERVICIOS (CONTRATACIÓN PÚBLICA)- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO JURÍDICO

GESTION DOCUMENTAL Y ADMINISTRAR EL TALENTO HUMANO – SECRETARIA DE GESTIÓN HUMANA DESARROLLO ORGANIZACIONAL.

GESTIONAR LA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.

DIRECCIONAR LAS COMUNICACIONES, RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO – SECRETARIA GENERAL Y OFICINA DE COMUNICACIONES

La Secretaria de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional debe agilizar la formulación del Plan de Gestión Documental.

La Alta consejería para moralidad deberá implementar el Plan Anticorrupción como instrumento de administración el riesgo.

La Secretaría de Control Interno, seguirá realizando las visitas y los seguimientos periódicos a las dependencias para verificar cumplimiento de:

a. Planes de Acción.

DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

- b. Implementación del MECI-SIG.
- c. Liquidación de contratos
- d. Seguimiento a Mapas de Riesgo
- e. Verificar la Gestión Documental
- f. Atención de quejas y reclamos
- g. Seguimiento a Planes de Mejoramiento
- h. Verificación de la autoevaluación a los procesos por los Líderes de proceso
- i. Actividades inherentes a los objetivos institucionales.

Atender el equipo directivo, líderes de proceso y equipos de apoyo a la gestión las dificultades presentadas en este informe en cada uno de los subsistemas.

Mejorar los programas de bienestar para los trabajadores y fortalecimiento de las capacidades humanas e institucionales a través de programas de incentivos y formación del talento humano con el propósito de lograr mayor compromiso institucional de los servidores públicos.

<b>Diligenciado por: JOSE LURDUY ORTEGON</b>	<b>Fecha: 25/02/2013 09:56:55 a.m.</b>
<b>Aprobado por: UBEIMAR DELGADO BLANDON</b>	<b>Fecha: 28/02/2013 12:15:44 p.m.</b>

Es importante mencionar que contribuirán a mejorar el Sistema de Control Interno las siguientes acciones:

El Gobernador emitió los decretos 1650 de 2012 y 1930 de 2013 donde se establece la Estructura de la Gobernación y las funciones del nivel directivo.

El Asesor para la moralidad pública está adelantando las labores de elaboración del Plan Anticorrupción.

La Oficina de Control Interno requirió a todas las secretarías y líderes por proceso de actualizar y formular sus mapas de riesgos y hacer los ajustes a los indicadores y verificar su implementación

La Oficina de Control Interno emitió los informes de seguimiento y evaluación a la gestión 2012, que fue remitido a los secretarios y directores el 5 de febrero de 2012 con recomendaciones, para el seguimiento a las políticas del SIG, a partir de la autoevaluación que estas realizaron con base en lo solicitado por la Oficina de Control Interno en la Circular 59 de 2013.

Actualmente se está realizando por parte de la Oficina de Control Interno la socialización de la ley 1437 de 2011 Código contencioso administrativo, 1474 de 2011, decreto presidencial 2641, 2609, 2549, de diciembre de 2012, norma NTC-ISO 19911 -2012 - NTCGP 1000:2009 han participado 100 funcionarios entre el 1 de enero y 12 marzo de 2013.

La Secretaria General y la Oficina de Control Interno presento acciones y recomendaciones mediante - INFORME CONSOLIDADO DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL MES DE diciembre E INFORME DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2012. Estas recomendaciones se anexan a este informe.





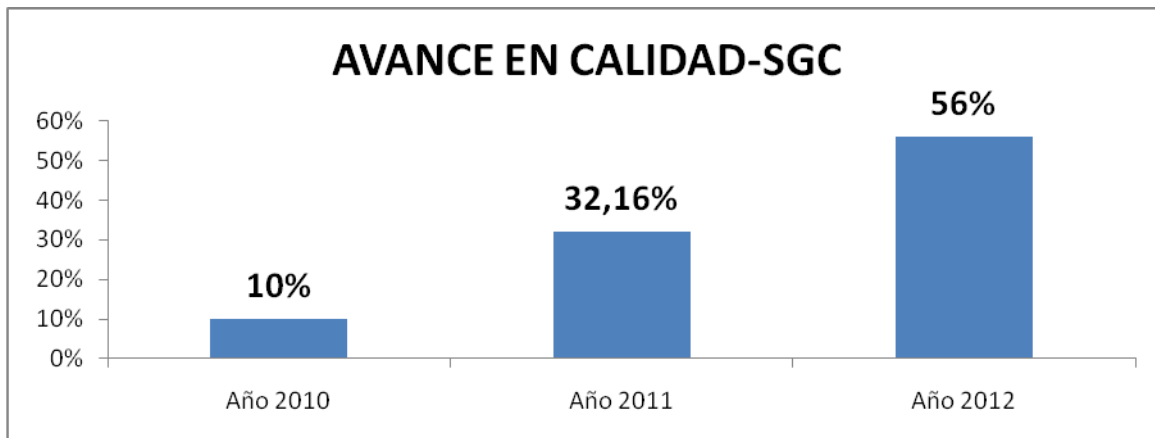
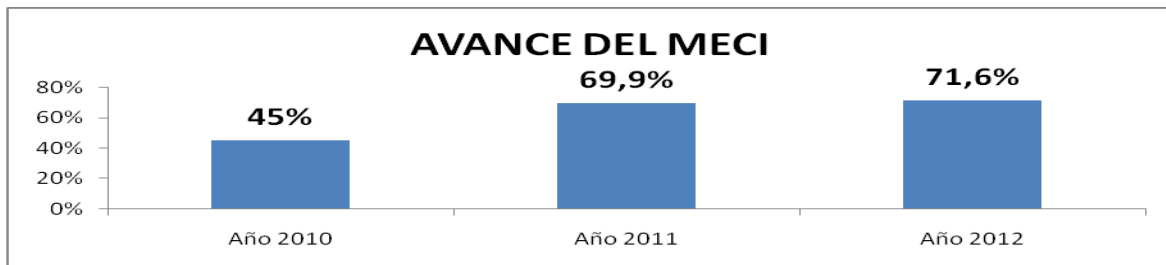
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

Se Adelantan los procesos de Rendición de Cuentas y Evaluación de la Gestión Administrativa. Para el 20 de marzo de 2013 está programada la Rendición de cuentas y las diversas secretarías han rendido los informes de austeridad del gasto, informes de gestión solicitados por el Sr. Gobernador, quejas y reclamos, y los reportes al RCL sobre contratación y planes de mejoramiento con los órganos de control reporte presentado por la Oficina de Control Interno al SIRECI y RCL el 23 de enero de 2013.

1.1. **(MECI: MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO SGC: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD) Informe con corte Marzo 04 de 2013 – Gerencia del SIG<sup>4</sup>**

II. **“SITUACIÓN GOBERNACIÓN DEL VALLE**

En el año 2011 la implementación del MECI y Calidad fue calificada como **69%** y **32,16%** respectivamente; en el año 2012 la implementación del MECI de acuerdo a la metodología del DAFP fue calificada del **71,6%** equivalente a que el modelo requiere mejoras en la implementación de los procesos y procedimientos y **56%** de avance en Calidad.



<sup>4</sup> INFORME DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN A MARZO 04 DE 2013. Departamento Administrativo de Planeación, Gerencia del SIG.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

Para año 2012 la evaluación realizada por la Gerencia del SIG (con metodología diferente a la del DAFP), indica un pequeño avance **89% MECI y 55%** en calidad; indicando un logro SIGNIFICATIVO en el cumplimiento del plan de trabajo del SIG suscrito con control interno y órganos de control. La situación pudo ser mejor si se hubiera contratado los 150 millones de pesos del proyecto.

**Avance MECI según Gerencia del SIG:** Las responsabilidades de la operación de los productos abajo indicados corresponden a lo establecido en el Decreto 0932 de Diciembre 01 de 2011.

**ESTADO ACTUAL DEL MECI EN LA GOBERNACION DEL VALLE (FECHA DE CORTE: MARZO 04 DE 2013) = 89%**

SUBSISTEMAS	EVA	COMPONENTES	EVA	ELEMENTOS	EVA	PRODUCTOS	EVA				
CONTROL ESTRATEGICO	91%	AMBIENTE DE CONTROL	96%	Acuerdos, compromisos o protocolos éticos	100%	Código de ética	100%				
						Acto administrativo que adopta el código de ética	100%				
				Desarrollo del talento humano	91%					Manual específico de funciones y de competencias laborales de la planta de cargos de la admón. central	100%
										Plan institucional de formación y capacitación	100%
										Procedimiento de inducción y re inducción a los servidores públicos	100%
										Procedimiento para la capacitación y formación de los servidores públicos	100%
										Sistema - instructivo para evaluación del desempeño laboral	100%
										Programa de bienestar	100%
										Programa de salud ocupacional	100%
										Decreto de incentivos-sistema de estímulos e incentivos	20%
										Procedimiento de selección meritocrática	100%
		DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	86%			Estilo de dirección	87%	Procedimiento para realizar acuerdos de gestión	80%		





DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

					Código de buen gobierno	100%				
					Evidencia del nivel directivo con la implementación del MECI	80%				
					Planes y Programas	98%	Diagnostico estratégico	100%		
							Misión y visión institucional	100%		
							Objetivos institucionales	100%		
							Acciones, cronogramas, responsabilidades y metas	100%		
							Plan de desarrollo	100%		
							Procedimiento formulación plan de desarrollo	100%		
							Procedimiento seguimiento y evaluación del plan de desarrollo	100%		
							Indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad del plan de desarrollo, planes de acción	75%		
							Manual de la calidad del SIG	100%		
							Política y objetivos de calidad	100%		
					Encuesta satisfacción del ciudadano	100%				
					Modelo de operación por procesos	59%	Caracterizaciones de procesos	76%		
							Cadena de valor - mapa de procesos	85%		
							Interacción entre procesos	15%		
					Estructura Organizacional	100%	Estructura organizacional por procesos	100%		
					ADMON DE RIESGOS	91%	Contexto estratégico	100%	Contexto estratégico - informe de riesgos estratégicos	100%
							Identificación y análisis de riesgos	100%	Procedimiento para la medición del riesgos (matrices de riesgos y controles)	100%
Políticas de administración de riesgos	100%	Políticas generales para la de administración de	100%							



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

CONTROL DE GESTION	84%	ACTIVIDADES DE CONTROL	87%	riesgos				
				Valoración de riesgos	65%	Mapa de riesgos por procesos	65%	
				Políticas de operación por proceso	100%	Políticas de operación por proceso	65%	
				Procedimientos	100%	Manual de procesos y procedimientos	100%	
				Controles	65%	Controles establecidos en el plan de manejo de riesgos	65%	
				Indicadores	68%	Indicadores del proceso	68%	
				Manual de operaciones	100%	Manual de operaciones	100%	
		INFORMACION	97%	Información primaria	100%	Procedimiento para consignar peticiones quejas y reclamos	100%	
						Información secundaria	96%	Procedimientos del proceso de comunicaciones
				Proceso de comunicaciones	100%			
				Tablas de retención documental-decreto	80%			
				Normograma de la gobernación del valle del cauca	100%			
				Sistemas de información	94%	100%	Funcionan: sistema financiero SAP, sistema de recursos humanos KACTUS HR	100%
							Funcionan aplicativos del DNP tales como SSEPI Y MGA,	100%
							Funcionan aplicativo observatorio de juventud, observatorio de desplazados, sistema georeferenciado,	100%
Funciona sistema de personerías jurídicas, aplicativo web aranda para soporte técnico, software aplicativo pandora para monitoreo, office, página web y correo electrónico	100%							
Funciona el aplicativos SAD, quejas y reclamos,	68%							



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

		COMUNICACIÓN PÚBLICA	69%	Comunicación organizacional	68%	Manual de comunicaciones	de	68%		
						Plan de comunicaciones y medios	de y	68%		
				Sistemas de información	70%	Política de tecnologías de información y comunicaciones	de y	70%		
				Comunicación informativa	70%	Política general de comunicaciones	de	70%		
CONTROL DE EVALUACION	84%	AUTOEVALUACIÓN	65%	Procedimiento autoevaluación del control	65%	Procedimiento autoevaluación del control	del	65%		
				Procedimiento autoevaluación de la gestión	65%	Procedimiento autoevaluación de la gestión		65%		
		EVALUACION INDEPENDIENTE	100%	Evaluación independiente al sistema de control interno	100%	Informe ejecutivo anual de control interno		100%		
				Auditoría interna	100%	Procedimiento de auditorías internas integrales		100%		
						Plan anual de auditorías		100%		
		PLAN DE MEJORAMIENTO	88%			Plan de mejoramiento institucional	100%	Instructivo plan de mejoramiento institucional		100%
						Plan de mejoramiento por procesos	100%	Instructivo plan de mejoramiento por procesos		100%
Plan de mejoramiento individual	65%					Instructivo plan de mejoramiento individual		65%		
<b>PROMEDIO SUBSISTEMAS</b>	<b>86%</b>	<b>PROMEDIO COMPONENTES</b>	<b>86%</b>	<b>PROMEDIO ELEMENTOS</b>	<b>87%</b>	<b>PROMEDIO PRODUCTOS</b>		<b>89%</b>		

**III. CUMPLIMIENTO PLAN DE TRABAJO SIG PRIMER TRIMESTRE 2013**

TEMA	% DE CUMPLIMIENTO PRIMER TRIMESTRE
Ajustar y entender el 100% de los procesos y procedimientos del SIG – Mesas de trabajo	20%
Cumplir el 100% de los productos del MECI	30%
Sensibilizar en Fundamentos del SIG. SENA	30%
Certificar a 15 Auditores Internos con el ICONTEC	00%
Entregar Cuatro premios del SIG	0%
Poner a funcionar el Software SIG – Valle	0%
Implementar estrategias de Divulgación, socialización y comunicación del SIG (actividades lúdicas y pedagógicas)	20%
Continuar con la capacitación, socialización y Formación en SIG a todo nivel	20%

DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

**Nota:** La capacitación de Auditores Internos y del Diplomado se realizó por el Coordinador del SIG en Comfenalco de la Calle 5ta. Se tiene previsto terminar en marzo 12 de 2013.

**IV. PRODUCTOS APROBADOS POR EL SIG**

En el primer trimestre de 2013 se ha aprobado lo siguiente:

	Formatos	Procedimiento	Instructivos	Mapa de Riesgos	Indicad	Manual	Procesos
<b>Nuevo</b>	11	9	4			2	4
<b>Eliminó</b>	5	17					4
<b>Cambio/Ajusto</b>	7	18	2	7	7	2	3

Fuente: Secretaria de Control Interno/Actas del Comité del SIG – Publico SN0589

**IV.CAPACITACION Y SENSIBILIZACION EN SIG**

En el primer trimestre de 2013 se está atendiendo al 6% de los servidores públicos (154 Sensibilizados/928 Funcionarios)

Nombre Eventos de Capacitación (iniciados)	No. Eventos/cursos	No. De Asistentes	Horas a Certificar por evento	Facilitador	Lugar
NTCGP 1000:2009 SGC	3	94	40	SENA	Goberville
Atención al Cliente	1	45	40	SENA	Goberville
Formación de Auditores Internos de Calidad	1	15	24	Francisco de Paula	Comfenalco

**4.1 Ajuste a los Mapas de Riesgos:** La Gerencia del SIG atendiendo los lineamientos del DAFP está preparando una serie de talleres para ajustar los Mapas de riesgos de los procesos con la nueva metodología de Administración de Riesgos. Esta actividad se realizará entre abril y junio de 2013.

**4.2 Mapa de Riesgos de Corrupción:** Se tiene previsto trabajar EL Plan entre marzo y abril de 2013. EL Plan está coordinado por la oficina del Zar. Se tiene la metodología.

**V. OPERACIÓN DEL SOFTWARE SIGVALLE: AVANCE 65%**

- El Aplicativo SIG VALLE cada año entra en un grado de obsolescencia, riesgo que impide su implementación, además de los inconvenientes encontrados en su fase de implementación. Queda pendiente la decisión de la Gerencia del SIG y del Comité de no continuar con este aplicativo.

**VI. RETOS DEL SIG al 2015**

- Operar el 100% de los procesos y procedimientos del SIG.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

- Operar el 100% de los productos del MECI.
- Mejorar la Infraestructura tecnológica para mejorar el servicio
- Certificar el SGC de la Gobernación del Valle

**VII. SITUACION DEL TALENTO HUMANO RELACIONADO CON LA OPERACIÓN Y ADMINISTRACION DEL PROYECTO SIG**

- El Coordinador del SIG actualmente es el Ing. Francisco de Paula Santander B, profesional universitario grado 01.
- Para la operación del SIG, la oficina requiere de una Secretaria, un técnico en sistemas, un (1) comunicador social, y dos profesionales universitarios apoyando actividades del proyecto del SIG.

**DEBILIDADES:**

- Los recursos asignados al proyecto SIG para la vigencia 2012, no se contrataron por la baja gestión del Gerente del SIG de ese entonces.
- No se ha realizado socialización del SIG con el nivel directivo.
- El proyecto actualmente lo está gestionando una sola persona.

**RECOMENDACIONES:**

1. Determinar en el Comité Coordinador de Control Interno y Calidad la continuidad de la Responsabilidad y coordinación de la Gerencia del Proyecto SIG.

Ejecutar en el primer semestre de 2013 recursos de inversión asignados al proyecto mediante contratación de expertos para cumplir las acciones de mejora propuestas por la Gobernación a los Órganos de control.

**2. INFORME ANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE. 28 DE FEBRERO DE 2013**

El Informe preparado por la Subsecretaria de Contabilidad y el apoyo de la Secretaria de Control Interno, estableció un resultado para la vigencia 2012 del 4.2 situándose en un nivel satisfactorio en su implementación y desarrollo.

**CUADRO Nº 2. AVANCES EN LAS RECOMENDACIONES AL INFORME DE CONTROL INTERNO CONTABLE**

<b>RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO CONTABLE</b>			
<b>NO.</b>	<b>EVALUACION DEL CONTROL INTERNO CONTABLE</b>	<b>PUNTAJE OBTENIDO</b>	<b>INTERPRETACION</b>
1	Control Interno Contable	4,25	ADECUADO
1.1	Etapas de Reconocimiento	4,06	ADECUADO

DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

1.1.1	Identificación	4,07	ADECUADO
1.1.2	Clasificación	4,12	ADECUADO
1.1.3	Registro y Ajustes	4,00	SATISFACTORIO
1.2	Etapa de Revelación	4,52	ADECUADO
1.2.1	Elaboración de Estados Contables y demás Informes	4,71	ADECUADO
1.2.2	Análisis, Interpretación y Comunicación de la información	4,33	ADECUADO
1.3	Otros Elementos de Control	4,18	ADECUADO
1.3.1	Acciones Implementadas	4,18	ADECUADO

**RANGOS DE INTERPRETACION DE LAS CALIFICACIONES O RESULTADOS OBTENIDOS**

RANGO	CRITERIO
1,0 - 2,0	INADECUADO
2,0 -3,0 (no incluye 2,0)	DEFICIENTE
3,0 - 4,0 (no incluye 3,0)	SATISFACTORIO
4,0 -5,0 (no incluye 4,0)	ADECUADO

**CONTROL INTERNO CONTABLE****FORTALEZAS**

La clasificación de los hechos contables se realiza de acuerdo a las normas que rige la Contaduría General de la Nación, de igual forma los registros contables.

Los funcionarios de la oficina de contabilidad conocen las normas que rigen en la contabilidad pública.

De acuerdo al sistema Integrado de Gestión, se cuenta con un proceso contable caracterizado con sus respectivos procedimientos y mapa de riesgos.

Con el acogimiento a Ley 550/99, el área contable logro depurar los pasivos de la entidad, además de marcar un derrotero en el tema de la reorganización de las finanzas públicas de la entidad.

Los informes financieros se presentan con las notas aclaratorias, cumpliendo con el régimen de contabilidad pública

Se cuenta con un comité de sostenibilidad contable con el fin de tratar temas relacionados con las cuentas contables y financieras

**DEBILIDADES**

El Departamento del Valle del Cauca no cuenta con un software contable integrado con todos los módulos necesarios para el buen funcionamiento administrativo y contable, estas transacciones se deben hacer manuales y por interface.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

La Contaduría General del Departamento no cuenta con el personal profesional suficiente de planta que permita la adecuada identificación, clasificación, registro, revelación, análisis, interpretación de la información contable.

No se cuenta con un inventario físico a Diciembre 31 de bienes muebles e inmuebles.

Algunas dependencias que generan hechos financieros económicos omiten información importante que permita la clasificación adecuada de los registros.

No se evidencia la existencia de libros auxiliares en medio físico y los exhibidos en el sistema de información financiera no cumplen con los requisitos establecidos en el Régimen de Contabilidad Pública

**AVANCES OBTENIDOS RESPECTO DE LAS EVALUACIONES Y RECOMENDACIONES REALIZADAS**

Se han atendido las recomendaciones de los planes de mejoramiento establecidos con los órganos de control y con la Oficina de Control Interno

**RECOMENDACIONES**

Realizar capacitaciones a los funcionarios del Departamento contable, con el fin de que se actualicen en la normatividad que rige para el ejercicio de sus funciones.

Archivar los documentos contables de acuerdo a la Ley de archivo.

Adoptar las políticas y los controles que sean necesarios para garantizar que la totalidad de las operaciones llevadas a cabo por la entidad sean reflejadas en los estados financieros.

Implementar el uso adecuado de los indicadores que permitan un análisis de e interpretación de la información contable.

Solicitar conceptos técnicos contables a la Contaduría General de la Nación cuando no se tenga claridad respecto de la aplicación de las Normas contenidas en el Régimen de Contabilidad Pública.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

**3. EJECUCION DE LOS ROLES DE APOYO, ASESORIA, SEGUIMIENTO Y CONTROL EN EL PERIODO – NOVIEMBRE - MARZO –2013, SECRETARIA DE CONTROL INTERNO.**

Para el periodo de este informe, se mantuvo por la ALTA DIRECCION la política de mejoramiento continuo e implementación del SIG-MECI, de lo cual en los acápite anteriores presentamos la evaluación su implementación.

Se ejecutaron además las siguientes acciones:

- Informes Acta de Gestión. Control Estratégico.

Se hizo seguimiento a la presentación del Informe Acta de Gestión de Secretarios salientes en el mes de enero de 2013. Turismo, Secretaria General, Hacienda, Cultura, en cumplimiento de la Ley 951 de 2005. Se reporto a la Contraloría General de la Republica y Departamental.

Se efectuó seguimiento a los informes de gestión presentados al Sr. Gobernador, para la rendición de cuentas 2013.

Con base a estos informes se realizo el informe de gestión de la Oficina de Control Interno a las dependencias entregado el 5 de febrero y remitido al gobernador el 8 de febrero de 2013.

- Planes de Mejoramiento. Evaluación de control.

Se apoyo e hizo seguimiento y verificación de la presentación de los planes de mejoramiento con los órganos de control, se efectuaron los reportes a la Contraloría Departamental y General el 23 de enero de 2013.

- Ejecución y liquidación y de los contratos vigencias anteriores. Control Estratégico.

Se hizo seguimiento al estado de Ejecución y liquidación de los contratos de vigencias anteriores. Las secretarías de Educación, Salud, Desarrollo Institucional, son las que presenta el mayor número de contratos sin liquidar. Se les solicito remitir a la contraloría departamental los contratos que tengan irregularidades como consta en las recomendaciones de los informes de gestión 2012.

- Seguimiento a las acciones administrativas. Control de gestión.

Se entrego a las secretarías y departamentos administrativos el Informe de Gestión 2012 como establecen las normas vigentes: Decreto 2145 de 1999, Decreto 2539 de 2000. Ley 909 de 2004, Decreto Reglamentario 1227 de 2005, CIRCULAR No. 04 DE 2005, Circular 17 y 18 de 2008, Circular 138 de 2010.

El informe de gestión se realizo teniendo como insumos: a) Los objetivos institucionales por dependencia y sus compromisos relacionados; b) Los resultados de la ejecución por dependencias, de acuerdo a lo programado en la planeación institucional y contenidos en los informes de las secretarías, de seguimiento de la





DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

Secretaría Control Interno y e informes remitidos al despacho del gobernador y a planeación para la rendición de cuentas, c) los informes resultado de las Auditorías internas de calidad 2012 y d) visitas realizadas por la Oficinas de Control Interno a las secretarías, e) el seguimiento a sus planes de mejoramiento y al sistema de Quejas y reclamos y reportes de liquidación de los contratos vigencias anteriores.

- Acompañamiento y apoyo a las dependencias:

El Jefe de Oficina de Control Interno y funcionarios de Control Interno han brindado apoyo especial y presentado recomendaciones a las dependencias en los siguientes temas:

**SALUD:** Liquidación de los contratos vigencias anteriores.

**EDUCACION:** Atención descongestión de documentación SADE – atención requerimientos juzgados.

**GOBIERNO:** Tema de Pasaportes y gestión del riesgo

**PLANEACIÓN:** Rendición de Cuentas y seguimiento planes de acción, informes de gestión, liquidación contrato con ACUAVALLE, implementación Sistema Proyec-System e implantación del SIG.

**TURISMO:** Contrato de arrendamiento Hotel Estación – Buenaventura.

**HACIENDA:** Informes de Interventoría CDAV.

**GESTIÓN HUMANA:** Gestión Documental, atención requerimientos Juzgados, mantenimiento ascensores, atención requerimientos COPASO

**GENERAL:** Informes Órganos de Control, Sistema de quejas y reclamos

**JURIDICA:** Comité Conciliación, seguimiento procesos contractuales.

**ETNIAS:** Proceso de Titulación Ladrilleros.

**GENERO:** Proceso de condecoración Mujer Vallecaucana – 8 de marzo.2013

**ASESOR DE MORALIDAD:** Plan Anticorrupción

**TURISMO, CULTURA, AGRICULTURA, GOBIERNO:** Capacitación e implementación SIG.

**BIBLIOTECA:** Temas Control Interno

### 3.1. SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO. EVALUACIÓN DEL CONTROL

3.1.1. Seguimiento Planes de Mejoramiento con la Contraloría Departamental. Evaluación del Control.

DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN**CUADRO N° 3. HALLAZGOS CON LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL  
2012**

SECRETARIA	OLA INVERNAL CIERRE FISCAL 2010 EVALUACIÓN DE COSTOS DEL SISTEMA DE SALUD AUDITORIA REGULAR 2010 AUDITORIA CIERRE FISCAL 2011 POLÍTICA PÚBLICA COMUNIDAD AFRODECENDIENTES 2011	OLA INVERNAL CIERRE FISCAL 2010 EVALUACIÓN DE COSTOS DEL SISTEMA DE SALUD AUDITORIA REGULAR 2010 AUDITORIA CIERRE FISCAL 2011 POLÍTICA PÚBLICA COMUNIDAD AFRODECENDIENTES VIGENTES 2011-2012	HALLAZGO ATENDIDOS AL 100%	HALLAZGOS POR ATENDER VIGENCIAS ANTERIORES MENORES AL - (100%)	AUDITORIA A LA CONTRATACIÓN VIGENCIA 2011	AUDITORIA REGULAR 2011	AUDITORIA REGULAR RENTAS 2011	TOTAL HALLAZGOS
			VIGENCIAS ANTERIORES 2011-2012					
Hacienda	47	18	8	10	4	13	42	77
Etnias	5	8	6	3	0	2		10
Educación	15	5		5	1	1		7
Infraestructura	16	4	4		2			6
Salud	23	4	3	1	22	3		29
Gobierno	5	3	3		3	1		7
Desarrollo Institucional	5	2	2		1	8		11
Desarrollo social	3	1	1		2			3
Jurídica	6	3	3		3	6		12
Planeación	3	1		1	4	1		6
Vivienda	3				2	1		3
Gestión de paz	0	1				1		2
Secretaria general	1				1			1
Agricultura	3				3	2		5
Telemática	1				1	1		2
Control Interno	0					1		1
<b>Total hallazgos</b>	<b>136</b>	<b>50</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>41</b>	<b>42</b>	<b>182</b>

De los 136 hallazgos que existían de la Auditorías de la Contraloría Departamental vigencias anteriores solo quedaron 50 de los cuales, 20 quedaron con un avance de menos del 50% los demás están al 100%,

Se efectuó una Auditoría Interna a este proceso que fue liderada por Diego Sarasti

Se reporte al SIRECI y RCL el consolidado 2012 el 23 de enero de 2013

Quedaron pendientes por atender al 31 de diciembre de 2011: 50 hallazgos de la Vigencias 2008-2010 y 130 de las vigencias 2011 para un total de 182.

Es importante resaltar que el apoyo, seguimiento y asesoría permanente que ha sostenido la Oficina de Control Interno con los enlaces de las dependencias en este tema ha contribuido a la mejora en la atención de las acciones correctivas como lo demostró el informe de la Contraloría Departamental en el cual se dieron por atendidos 79 hallazgos

DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

de vigencias 2008-2010. En total se atendieron el 55% de los Hallazgos de vigencias anteriores.

### 3.1.2. Seguimiento Planes de Mejoramiento con la Contraloría General de la Republica.

De la Contraloría General de la Republica se reportan 99 hallazgos los cuales se han atendido en un 100% 45. Es este aspecto de igual manera la Oficina de Control Interno ha realizado un trabajo sistemático y continuo con las secretarias de Desarrollo Institucional – Gestión Humana, Planeación, Salud y Educación y Hacienda donde se han establecido la mayoría de las acciones correctivas, las cuales han sido atendidas.

**CUADRO N° 4. HALLAZGOS CON LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA  
2012**

SECRETARIA	TOTALES	SANEAMIENTO FISCAL Y FINANCIERO 2008/2009	AUDITORIA GUBERNAMENTAL 2003Y 2009 EDUCACIÓN	SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN EN SALUD	AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	VIGENTE	ATENDIDOS AL 100%
Planeación	17	2	1		14	17	12
Salud	20			20		20	11
Hacienda	8	6	2			8	2
Desarrollo institucional	8	7	1			8	4
Educación	37		38			37	16
Hacienda y educación	6		6			6	0
Jurídica y hacienda	1	1				1	0
Desarrollo institucional y Hacienda	1	1				1	0
Planeación SIG	1		1			1	0
<b>Total hallazgos</b>	<b>99</b>	<b>17</b>	<b>49</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>99</b>	<b>45</b>

El seguimiento a los planes de mejoramiento en el segundo semestre de 2012 por parte de la Secretaria de Control Interno ha sido realizado por los siguientes funcionarios:

FUNCIONARIO	SECRETARIA
Lilian Valencia	General y Telemática
Ximena Polanco	Salud
José Lurduy – Gloria Mercedes Arenas	Hacienda
Mellenmberg Cardona	Educación
Epifanio Riascos	Gobierno - Infraestructura
Raúl Ruiz	Etnia, Social
Rómulo Ramirez	Desarrollo Institucional - Agricultura
Gloria Mercedes Arenas	Infraestructura – Gestión de paz
Diego Sarasti	Planeación - Jurídica
José Lurduy, Diego, Sarasti, Raúl Ruiz	Consolidación y seguimiento anual todas las dependencias



### 3.2. SEGUIMIENTO, ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA. CONTROL DE GESTIÓN

La secretaria de control interno ha efectuado las siguientes acciones en este periodo de cuatro meses:

1. Seguimiento a la gestión administrativa mediante la implementación del seguimiento bimestral en Diciembre de 2012 y la circular 59 de diciembre de 2012.
2. Sesiones con los delegados de las secretarías que tenían planes de mejoramiento diciembre 2012 y enero de 2013. Reducción 79 hallazgos por la Contraloría departamental
3. Informes de evaluación de la gestión (19 informes a las dependencias)
4. Reunión Comité de Control Interno y Calidad – Acta N° 01, Febrero de 2013.
5. Participación Comité de Conciliación.(3)
6. Seguimiento a LA CIRCULAR 011- 50 y 59 de 2012
7. Seguimiento a los requerimientos de los tribunales, juzgados, Órganos de Control y ciudadanos a peticiones efectuadas a las secretarías de Desarrollo Organizacional, Planeación, Educación en temas referidos a entrega de documentación y garantía de derechos laborales, labor realizada por los funcionarios: Melleberg Cardona en Secretaria de Educación; Ximena Polanco en Secretarías de Hacienda, Salud y órganos de Control; Epifanio Riascos en Secretaria de Gobierno y Diego Sarasti en Planeación departamental; Rómulo Ramírez y Gloria Arenas en Gestión Humana y Organizacional.
8. Emisión de las Circulares 1 a 6 de 2013 sobre: Rendición de informes a los órganos de control; Nombramiento de enlaces de las secretarías y departamentos administrativos con la Oficina de Control Interno en los temas de apoyo a la gestión, referidas en este informe, Cronograma de capacitación sobre normas vigentes, implementación de los decretos presidenciales sobre Plan Anticorrupción y Programa de Gestión Documental decretos presidenciales: 2641, 2609, 2549, de diciembre de 2012.
9. Socialización de la normatividad vigente en control interno: ley 1474 de 2011, ley 1437 de 2011, decreto presidencial 2641, 2609, 2549, de diciembre de 2012, norma NTC-ISO 19911 -2012 - NTCGP 1000:2009.
10. Participación de 200 servidores públicos en 16 sesiones de socialización de políticas, metodologías de informes de gestión y normatividad vigentes en desarrollo del proyecto Fomento de la cultura del control. 140 funcionarios se capacitan en el MECI – con la tutoría del SENA

DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN**3.3. SEGUIMIENTO AL ESTADO DE QUEJAS Y RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. CONTROL DE GESTIÓN.**<sup>5</sup>

La Secretaria de Control Interno durante el año 2012 de manera conjunta con la Secretaria General en particular con el Líder del proceso Gustavo Andrade efectuó seguimiento mensual a los reportes del Sistema de Quejas y Reclamos. Proceso M4-P1 - Asistir al Ciudadano.

A las diversas dependencias y de acuerdo a los reportes mensuales se remitieron requerimientos de cumplimiento de los temas que no fueron atendidos, en proceso, o pendientes.

En las 4 sesiones de seguimiento y evaluación realizadas en la Oficina de Control Interno en el año 2012 se conmino a la diversas dependencias a atender con prioridad este tema y verifico el cumplimiento del mismo como consta en las actas de dichas sesiones realizadas en los meses de marzo, mayo, julio y noviembre y en diversas notificaciones a las secretarias para verificar el cumplimiento de las solicitudes ciudadanas.

A continuación se presenta el reporte general de 1 de julio a 31 de diciembre de 2012, el cual fue revisado y confrontado debidamente por el Jefe de la Oficina de Control Interno.

**“1.- REPORTE GENERAL DE 1 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2012.**

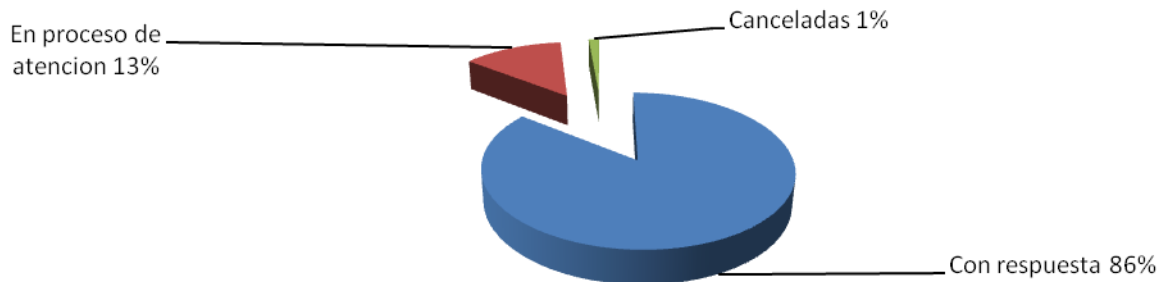
Durante el periodo del 01 de julio al 31 de diciembre de 2012, se recepcionarón por internet a través del Sistema de Radicación de Quejas y Reclamos “QAP” un total de 522 registros, es decir de solicitudes, quejas o reclamos, notándose que las secretarias a las cuales se les asignaron un mayor número de solicitudes, fueron las siguientes:

SECRETARIA	NUMERO DE SOLICITUDES	PORCENTAJE DE SOLICITUDES (%)
EDUCACION	185	35.44%
HACIENDA Y CREDITO PUBLICO	79	15.13
RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS	70	13.40
SALUD	56	10.72
GOBIERNO	50	9.57
DESARROLLO INSTITUCIONAL	20	3.83
JURIDICA	14	2.68
VIVIENDA Y DESARROLLO	9	1.72

**2.- REPORTE DE GESTION PERIODO 01 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2012.**

De las 522 solicitudes recibidas a partir del 1 de julio a 31 de diciembre de 2012, se ha dado trámite a través del aplicativo QAP por parte de las diferentes secretarias a 447 solicitudes, que corresponde al 86 %; en proceso, es decir pendiente de que sean atendidas a través del aplicativo se encuentran 68 que representa el 13%.

<sup>5</sup> Síntesis Informe presentado al Gobernador sobre Quejas y Reclamos segundo semestre de 2012.

DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓNREPORTE DE GESTION A PARTIR DEL 1 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE  
2012

Fuente: Información suministrada por el aplicativo QAP.

Es importante mencionar que, las Secretarías de Asuntos Étnicos, Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario, Desarrollo Social, Agricultura y Pesca, Cultura, Gobierno, Infraestructura, Planeación, Relaciones públicas y protocolo, Salud, Telemática, Turismo, Vivienda y Desarrollo y el área de Quejas y Reclamos atendieron el 100% de las solicitudes registradas (Ver reporte de radicación de solicitudes)

### 3.- QUEJAS - RECLAMOS Y SOLICITUDES EN PROCESO DE RESPUESTA.

Podemos observar a continuación la relación de las quejas y reclamos en proceso de respuesta de las siguientes secretarías:

SECRETARIA	EN PROCESO DE RESPUESTA	FECHA DE REGISTRO
Educación	55	5/07/12 a 31/12/12
Hacienda y Crédito Público	05	4/10/12 a 28/12/12
Desarrollo Institucional	04	5/12/12 a 24/12/12
Jurídica	02	5/12/12 a 21/12/12
Gobernador	1	29/09/12
Vivienda y Desarrollo	1	28/12/12

### 4.- QUEJAS Y RECLAMOS FRECUENTES PRESENTADAS POR EL CIUDADANO.

Las solicitudes por secretaría más frecuentes son:

- AGRICULTURA Y PESCA: Ofrecimiento de proyectos agrícolas.
- DESARROLLO INSTITUCIONAL: Solicitud de servicio que presta la citada Secretaría y de empleo
- EDUCACION: Demora en el pago de mesadas, prima, retroactivos de ascenso, cesantías etc. Solicitudes de traslados de docentes y varias de los servicios propios de la Secretaría de educación.
- GOBIERNO: Preguntas relacionadas al trámite de pasaporte.
- HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO: Problemas para los tramites de boleta fiscal en el Municipio de Tuluá y preguntas sobre el trámite de pago de impuesto de vehículos.
- INFRAESTRUCTURA: Mantenimiento de vías, y puentes.
- JURIDICA: Tramites sobre Juntas de Personerías Jurídicas.
- SALUD: Mala atención en Hospitales y E.P.S
- VIVIENDA Y DESARROLLO. Orientación sobre los tramites del subsidio de vivienda,
- AREA DE QUEJAS Y SOLICITUDES: Orientar al ciudadano en su necesidad para que se dirija al lugar indicado, por no ser de competencia de la Gobernación del Valle del Cauca"

### 5.- ACCIONES DE MEJORA.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

Las siguientes son recomendaciones conjuntas presentadas por la Oficina de Control Interno y la Secretaria General.

Continuar con la socialización del aplicativo QAP a todos los funcionarios públicos de la Gobernación del Valle del Cauca que se encuentra en la página [www.valledelcauca.gov.co](http://www.valledelcauca.gov.co), para atender al ciudadano de manera adecuada, con calidez, respeto hacia nuestros usuarios, atentos a sus expectativas, escuchando con esmero, comprendiendo y mostrando interés por sus necesidades, y realizando un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, lo que permitirá hacer la diferencia, conquistando la satisfacción y confianza de nuestros ciudadanos.

Se anexan a este reporte las observaciones y hallazgos determinados en el Programa Anual de Auditorias realizados en el año 2012 por los Auditores de calidad, con el propósito de que se cumplan debidamente:

- “No se aplican instrumentos de medición de la satisfacción del cliente.
- Los funcionarios encargados de dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos, en algunas oportunidades, no lo están haciendo dentro de los términos establecidos en el manual de peticiones, quejas y reclamos y medición de la satisfacción del cliente.(M4-P1. Asistir al Ciudadano).
- La evaluación de la satisfacción del cliente se realiza una vez al año pero no se evidenció el análisis de estos datos para evaluar donde debe realizarse la mejora continua del proceso.(M4-P1. Asistir al Ciudadano)
- En el manual de peticiones, quejas y reclamos hay unos puntos críticos de riesgo los cuales no se encuentran identificados, ni valorados en el mapa de riesgo del proceso.(M4-P1. Asistir al Ciudadano)
- Se deben aplicar métodos apropiados para el seguimiento del proceso y como resultado del seguimiento se deben llevar a cabo correcciones, acciones preventivas y/o correctivas según sea conveniente; para el proceso M4-P1, no se ha realizado el seguimiento y medición. (M4-P1. Asistir al Ciudadano).”

Estas observaciones ameritan un plan de trabajo para que sean atendidas y cumplidas antes de tres meses. Labor que se trabajara conjuntamente entre la Secretaria General y la Oficina de Control Interno y en la propuesta del mapa de riesgos anticorrupción que preparara para el mes de marzo la Gobernación el Valle.

Se resalta la labor de las secretarías que de acuerdo al reporte de gestión estadístico del QAP – Aplicativo de Quejas y Reclamos muestra que estas dependencias al 31 de diciembre de 2012 han cumplido en su mayoría con un 100% de atención a las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

Es necesario mencionar que la única secretaria que mantiene solicitudes sin atender es la Secretaria de Educación. De un total de 185 registros, 55 estaban en proceso de respuesta y 130 fueron atendidos, equivalentes al 30% de solicitudes en proceso y un 70% atendidas.

Con esta secretaria se ha adelantado un proceso de apoyo por parte de la Oficina de Control Interno para colocar al día y en la atención del Sistema de Atención al Ciudadano SAC - y se ha solicitado en el informe de gestión 2012 que a los funcionarios que tienen correspondencia sin atender se les efectuó un Plan de Mejoramiento Individual, el cual debe ser entregado el 20 de febrero de 2013.

En el numeral siguiente se refleja los avances y estado de las recomendaciones presentadas por la Secretaria de Control Interno y la Secretaria General para el año 2012. Las cuales deben continuar reportándose hasta que sean cumplidas en un 100%.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

## 6.- INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES PRESENTADAS POR LA SECRETARIA DE CONTROL INTERNO AL INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2011.

RECOMENDACIONES	AVANCE/CUMPLIMIENTO
1. Socializar por parte de la Secretaria de Desarrollo Institucional en acompañamiento de la Secretaria General el Decreto 0322 del 03 de marzo de 2010.	Con la finalidad de dar cumplimiento a las acciones de mejora planteadas para la vigencia 2012 del proceso M4-P1 Asistir al Ciudadano, la Secretaría General programó un Plan de Trabajo, que se inició con la conformación de la mesa de trabajo denominada Asistir al Ciudadano, el día 23 de marzo de 2012 con la participación de los funcionarios filtros de cada secretaria, (Acta 001 de 2012). Se realizó la socialización del Decreto 0322 del 03 de marzo de 2010, Ley 1474 de 2011, Decreto 019 de 2012, el Manual de Peticiones, Quejas y Reclamos, el Aplicativo QAP de la página web de la Gobernación del Valle del Cauca y los lineamientos de Atención al Ciudadano, a través de Comunicaciones Oficiales como: Oficio DSG-0095 del 06 de febrero de 2012, las circulares No. 47 de abril 02; No. 64 del 16 de mayo; No. 89 del 03 de julio; 106 del 09 de agosto; 127 del 11 de septiembre; 141 del 11 de octubre; 157 del 12 de noviembre; 0171 del 10 de diciembre de 2012 y las Circulares 002 y 003 del año 2013. De igual forma en la reunión del día 13 de junio de 2012.
2. Capacitar a los servidores públicos en el trámite legal de los derechos de petición.	
3. Precisar el alcance de lo que significa una Petición, una Quejas, un reclamo y una Recomendación.	
4. Es urgente que se realice un proceso y procedimiento donde se pueda determinar el grado de satisfacción de los usuarios, lo cual corresponde a la Secretaria General.	Actualmente se cuenta con el formato FO-M4-P1-02 aprobado por el SIG, para medir el grado de satisfacción del cliente, dentro del proceso M4-P1 Asistir al Ciudadano. Como acción de mejora se hace necesario elevarlo a procedimiento.
5. Identificar las acciones que se toman respecto a quejas presentadas por la mala atención de los funcionarios, en este caso se deben tomar las medidas disciplinarias respectivas.	Se realizan recomendaciones sobre la atención al ciudadano, a través de las circulares que se emiten de forma mensual. Se requiere establecer de forma precisa acciones de mejora por parte de cada área de trabajo frente a la atención al usuario, teniendo en cuenta la competencia de cada área.
6. Los servidores públicos asignados al Área de Quejas y Reclamos deben contar con el siguiente perfil: I. Un amplio conocimiento de toda la organización que le facilite el direccionamiento de la información decepcionada. II. Conocimiento y manejo de la normatividad aplicable para el trámite de peticiones, quejas y reclamos. III. Excelentes relaciones interpersonales. IV. Capacidad de sintetizar la información sin distorsionar su sentido. V. Experiencia en el manejo de la aplicación diseñada para el proceso. VI. Contar con todo el apoyo del nivel directivo de la Secretaria General para facilitar la interrelación con las demás secretaria.	Esta actividad se encuentra pendiente, ya que es necesario fortalecer con talento humano el Área de Quejas y Reclamos que cumpla el perfil indicado.
7. Generar políticas y dar directrices a los filtros encargados de dada dependencia, con el fin de realizar seguimiento a las	Entre las directrices planteadas, se encuentra la de realizar el seguimiento a los funcionarios filtros, a través de visita a la dependencia. Durante la vigencia 2012, se realizaron 78 visitas



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

solicitudes que se encuentran pendientes de resolver e informar al funcionario encargado del Área de Quejas y reclamos de la Secretaria General.	de seguimiento de las QAP a los servidores públicos de la entidad, además del seguimiento telefónico y correos electrónicos.
8. Es necesario que la información de Quejas y reclamos se enlace con el aplicativo SADE con el fin de que la información primaria sea una sola y se pueda consultar de manera eficiente y confiable.	Se coordina con el Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC, la integración del SADE con el aplicativo de QAP.
9. La Secretaria de Control Interno, seguirá acompañando a la Secretaria General y realizara seguimiento permanente a lo anteriormente señalado y a las directrices del señor Gobernador y Secretaria General, sobre este tema.	<p>La Oficina de Control Interno en las 4 sesiones de seguimiento a la gestión realizadas en marzo, mayo, julio y diciembre solicito a cada secretaria reporte del estado de quejas y reclamos, como se reporta en los informes remitidos a control interno.</p> <p>El líder del Proceso remite informe mensual a la Secretaria de Control Interno sobre los reportes el sistema. Mensualmente se han reunido el Secretario de Control Interno y el líder del Proceso para verificar los reportes del Sistema y remitir notificaciones a las secretarías que tienen peticiones sin responder para que agilicen las respuestas.</p> <p>La Secretaria de Control Interno asigno un profesional universitario para apoyar el proceso de seguimiento a la correspondencia y solicitudes ciudadanas en la Secretaria de Educación. Labor que ha tenido favorables resultados.</p>
10. Se requiere fortalecer el Área de Quejas y Reclamos previendo las nuevas disposiciones de la nueva Ley fortalecimiento así la labor de equipo.	Se encuentra pendiente realizar la capacitación a todos los servidores públicos de la entidad.
11. Solicitar al Secretario General, realizar un análisis más permanente sobre los temas no atendidos y con base en el presente informe, solicitar a las diversas secretarías las razones del porque las solicitudes pendientes no han tenido atención y/o respuesta.	El Profesional Especializado realiza el seguimiento a los funcionarios filtros y responsables de atender los requerimientos, a través de visita a la dependencia, seguimiento telefónico y correos electrónicos. Como evidencia de ello, se adjunta el Reporte de Gestión del periodo julio-diciembre de 2011 en el cual se refleja la atención del 100% de las QAP.

**Este informe hasta aquí citado”**

### 3.4. RENDICIÓN DE CUENTAS. CONTROL DE GESTIÓN

Para el 20 de de marzo de 2012 se hará la audiencia de Rendición de Cuentas a la ciudadanía. Bajo la Dirección de las Secretaria General, El Departamento Administrativo de Planeación y el seguimiento y apoyo de la Oficina de Control Interno



#### **4. ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL 12 DE MARZO DE 2013.**

AVANCES. En este numeral reseñamos aspectos de su implementación en el periodo

##### **4.1. EL SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO.**

###### **A. Direccionamiento Estratégico.**

###### **A.1. Planes y Programas.**

El Plan de Desarrollo 2013-2015 se aprobó por Ordenanza 359 de 2012

Se aprobaron el Consejo de Gobierno los Planes de Acción de las Secretarías para el año 2013.

Se determino y público en la Web el Plan de Compras

###### **A.2. El Modelo de Operación por Procesos.**

La Estructura organizacional fue aprobada por el Decreto N° 1650 de 2012 y las funciones del Nivel Directivo por decreto 1930 de enero de 2013.

###### **B. El Ambiente de Control.**

###### **B.1. Acuerdos, compromisos o protocolos éticos.**

Se encuentra en formulación el Plan Anticorrupción. Bajo las Orientaciones del Asesor de la Moralidad y la Transparencia. La Oficina de Control Interno designo un profesional universitario para el apoyo y seguimiento a este Plan.

###### **B.2. Estilo de dirección.**

Define la filosofía y el modo de administrar del gobernante, La Gobernación del Valle ha contado en la vigencia 2013 con la página WEB de la gobernación donde se ha registrado de manera permanente la labor desarrollada por el gobernador y Jefes de despacho, Manteniendo de esta manera informada a la población sobre el desarrollo de las acción administrativa.

###### **C. Administración del riesgo.**

C.1. Mapas de riesgos por procesos de la Secretarías – Fueron entregados por las secretarías

C.2. Se solicito como recomendación en los informes de gestión su revisión adecuación a las nuevas realidades administrativas e implementación de los indicadores de evaluación.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

C.3. Planes de Mejoramiento con los organismos de control. Se ha realizado la evaluación semestral la cual se reportara en los términos normativos a los órganos de control por los aplicativos RCL y SIRECI. Con corte 23 de enero de 2013.

## **4.2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN.**

### **A. Actividades de control:**

En este subsistema la Gobernación del Valle no presenta avances se denota que las actividades de seguimiento de las dependencias no se hace de manera periódica, se limita a la presentación de informes, pero no se hace por la dirección de las dependencias seguimiento a los procesos y procedimientos, a los indicadores de gestión, a los planes y proyectos. En la evaluación Al sistema este subsistema no muestra un avance porcentual, se reduce su valoración para el año 2012, la que fue menor que en el año 2011 pasando de 86.27% a 70%, bajando 16.27 puntos.

Esto se expreso particularmente en la aplicación de las actividades de control en las dependencias, por los cambios realizados en los equipos de alta dirección en el primer semestre, la falta de socialización en las secretarías de los procesos y la aplicabilidad de los procesos, procedimientos, manuales, políticas de operación e indicadores de gestión, falta de aprehensión de estos por el conjunto de los servidores públicos en todos los niveles jerárquicos. De igual manera se refleja en el manejo de los sistemas de información interna y externa y en la baja participación de los grupos de interés y participación social. Así lo demuestran los resultados de los aplicativos de autoevaluación y evaluación independiente.

## **4.3. SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN DE CONTROL:**

Este subsistema está a cargo en la Gobernación el Valle de la Secretaria de Control Interno, la cual mediante el cumplimiento de sus funciones determinadas por la Ley 87 de 1993, el Decreto 2145 de 1999, los roles establecidos mediante el Decreto N° 1537 DE 2001, art.3 y la ejecución de su Plan de Acción Anual con el proyecto "Fomento de la Cultura del Control"

Dos procesos de seguimiento y evaluación se adelantaran en esta vigencia 2012/2013: 1. La evaluación bimestral a la Gestión, y 2. El Plan Anual de Auditorías.

### **A. EVALUACIÓN INDEPENDIENTE. SEGUIMIENTO BIMESTRAL**

La cuarta sesión de seguimiento bimestral realizada entre el 3 y 10 de diciembre de 2012 vinculo a funcionarios de alto nivel: secretarios de despacho, subsecretarios, directores técnicos y funcionarios de apoyo administrativo: Asesores, Técnicos, Secretarías, Auxiliares Administrativos.

Con la Circular 59 de 2012 se requirió la información para el seguimiento a la gestión al 31 de diciembre de 2012 en los siguientes temas



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

1. El plan de acción 2012, que debe precisar: Su evaluación, la ejecución presupuestal respectiva y los impactos logrados.
2. Ejecución presupuestal de funcionamiento e inversión vigencia 2012.
3. El listado de proyectos de inversión radicados en el banco de programas y proyectos 2012. su fecha de inscripción, su monto, valor ejecutado e impactos logrados.
4. El listado de contratos, su nivel de ejecución vigencia 2012, el estado de liquidación de los contratos 2012 y de vigencias anteriores, las razones y causales de su no ejecución y/o liquidación.
5. Mapa de Riesgos 2012, debidamente evaluado con la aplicación de los indicadores de riesgo.
6. Planes de mejoramiento con sus avances 2012.
7. Informe de atención de quejas y reclamos.
8. Implementación el MECI –SIG.
9. Implementación de la gestión documental.
10. Informe de Gestión 2012
11. Aplicación de los mecanismos de control social, veedurías, participación ciudadana y de los comités sectoriales de participación en las labores de las secretarías y dependencias.
12. Los demás documentos y acciones realizadas y relacionados con la gestión administrativa que las dependencias consideren pertinente informar a la comunidad con base en los informes de rendición de cuentas (ley 489/98, art 32), Informe Acta de Gestión (Ley 951 de 2005) e Informes al despacho del gobernador, a la Secretaria de Hacienda y al Departamento de Planeación Departamental.

En la misma circular se requirió a todas las dependencias la publicación antes del 31 de enero de 2013 de acuerdo a la ley 1474 de la siguiente información:

1. El plan de acción 2013, que debe precisar: los objetivos, las metas, las estrategias, los proyectos, los responsables.
2. La distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.
3. Presupuesto de funcionamiento e inversión vigencia 2013.
4. El listado de proyectos de inversión radicados en el banco de programas y proyectos 2013. Su fecha de inscripción y su monto.
5. Mapa de Riesgos proyectado 2013 con acciones de prevención a la corrupción.
6. Planes generales de compras.
7. Los demás documentos y acciones que tengan proyectadas realizar en la vigencia 2013 y relacionados con la gestión administrativa que las dependencias consideren pertinente informar a la comunidad.

## **B. FOMENTO DE LA CULTURA DEL CONTROL**

Para el año 2013 se adelanta un proceso de capacitación, socialización, inducción y fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos en el marco del proyecto **“FOMENTO DE LA CULTURA DEL CONTROL”**

**Se realizaron 16 sesiones de socialización en las siguientes normas:**

- Ley 80 de 1993



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

- Decreto Reglamentarios 0734 – 13 abril/2012 (Estatuto General de la Contratación Pública)
- Ley 87 de 1993
- Ley 152 de 1994
- Ley 489 de 1998
- Ley 734 de 2002
- Ley 850/2003 - Veedurías control social
- Ley 1474/11 Anti corrupción
- Decreto Ley 019 2012 – Reducción Tramites
- Ley 1437/2011 - Código Contencioso Administrativo
- Decreto Ley 019 2012 – Reducción Tramites
- Ley 850/2003 – Veedurías - control social
- Decreto presidenciales 2641, 2609, 2549, de diciembre de 2012,
- Norma NTC-ISO 19911 -2012 - NTCGP 1000:2009

Seis sesiones convocadas por el Jefe de la Oficina de Control Interno los días 28, 29 y 30 de enero de 201. Participaron en total 100 servidores públicos enlaces con la Oficina de control Interno en los siguientes temas:

1. Planes de acción
2. Planes de Mejoramiento
3. Mapas de Riesgos
4. Atención de quejas y reclamos
5. Gestión documental
6. Contratación
7. Supervisores de contratos
8. Enlaces de control Interno
9. Coordinadores de Proyectos
10. Se explico la metodología para el seguimiento y evaluación en el año 2013, se dieron a conocer las observaciones para el mejoramiento del SIG, y en los temas tratados y la aplicación de las normas referidas en sus aspectos centrales.

Se llevo a cabo con la participación de 32 Auditores Internos Certificados, 3 sesiones en febrero 6, 7, 15 con el propósito de evaluar el proceso de ejecución y experiencias del Programa Anual de Auditorias 2012 y realizar la planeación de las Auditorias de Calidad de 2013.

Se realizaron 3 sesiones para presentar los Informes de Auditorias de calidad 2012 a los líderes de Procesos en los días 26 y 27 de febrero y marzo 1º de 2013 y participaron 39 funcionarios. Este proceso es coordinado por el Director Técnico de OCI - Diego Sarasti

Se han realizado 4 sesiones de capacitación en el tema Modelo Estandar de Control Interno con las Secretarias de Gobierno, Cultura, Turismo los días 6, 14, 27 de febrero y 1º y 6 de marzo de 2013 con la participación de 33 funcionarios. Este proceso es coordinado por Epifanio Riascos Director Técnico –OCI

Además en coordinación con la Gerencia del SIG y bajo la tutoría del SENA se adelanta la capacitación sobre el MECI en los siguientes temas

En 16 sesiones de socialización han participado 200 funcionarios.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

Como complemento y Sinergias entre la Gerencia del SIG y la Oficina de Control Interno en el Fomento de la Cultura del Control se capacitan 140 servidores públicos en MECI. Temas:

1. **NTCGP 1000:2009 -SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**
2. **ATENCION AL CLIENTE**

Esta capacitación tiene una intensidad horaria de 40 horas y se efectúa para que los servidores públicos comprendan y apliquen la norma de calidad en la operación de procesos y para que mejore la atención al usuario y/o cliente. Se dará la certificación respectiva. Este proceso es coordinado por Francisco de Paula Santander – Coordinador del SIG. Con el apoyo de la Oficina de Control Interno

Estas acciones contribuirán en el mejoramiento de la gestión administrativa, implementación del SISTEMA DE CALIDAD-MECI- Autocontrol y cumplimiento en los reportes y seguimiento realizado por la SECRETARIA DE CONTROL INTERNO a los componentes del SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

### **C. LAS AUDITORÍAS INTERNAS.**

Es la primera vez que la gobernación el Valle adelanto en el 2012 un proceso de Auditoria de Calidad. Es la primera vez que bajo la coordinación del Secretario de Control Interno y la Gerencia del Sistema de Gestión de Calidad – Secretaria de Planeación, se coordina al equipo de auditores internos Certificados que fueron capacitados por la Gobernación el Valle y certificados por la entidad Bureau Veritas y el Icontec.

Es la primera vez que para este programa se encuentran participando 36 servidores públicos pertenecientes a todas las secretarías que conforman la estructura organizacional de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca. Las Auditorias de vigencias anteriores se realizaban por el equipo de servidores públicos de la Oficina de Control Interno de la Gobernación del Valle

Con los equipos de auditores designados por la Secretaría de Control Interno en este Programa Anual para la vigencia 2012, se auditaron 19 procesos de los 36 que conforman la cadena de valor de la Gobernación del Valle del Cauca.

El informe pormenorizado de las Auditorias se publica en la Pagina Web en el Link de la Oficina de Control Interno y el Informe ejecutivo de este proceso se anexa seguidamente como parte integral de este informe.

## **ANEXO Nº 1. INFORME EJECUTIVO PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS 2012**

“En desarrollo de la auditoría integral **CALIDAD - MECI** a 19 procesos institucionales de la cadena de valor de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, se estableció el programa anual de auditorías vigencia 2012, en el que se determina el cronograma de actividades, responsabilidades, requisitos y se designan los equipos de auditores para





DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

cada proceso, quienes deben desarrollar cada una de las etapas del proceso, incluyendo el plan de auditoría, el objetivo, el alcance, los criterios y la metodología a desarrollar.

El proceso de auditoría integral tiene como finalidad, verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y su armonización con el cumplimiento con los elementos del Modelo Estandar de Control Interno. MECI, teniendo en cuenta que la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, se encuentra en la implementación y puesta en marcha del Sistema Integrado de Gestión ( MECI-CALIDAD).

De igual manera por resolución se decidió designar los auditores líderes de cada proceso a auditar y los equipos de auditores y como coordinador del programa anual de auditorías vigencia 2012, se designó al doctor Epifanio Riascos Angulo, Director Técnico de la Secretaría de Control Interno; de igual manera se estableció la responsabilidad de los auditores líderes en la realización de los planes de auditoría interna de calidad, de la ejecución oportuna de la auditoría, de la realización de las reuniones de apertura, de cierre y de la entrega respectiva del informe final de la auditoría del proceso.

Es importante también mencionar que es la primera vez, que la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, realiza a través de la Secretaría de Control Interno, un programa anual de auditorías integrales, contando para ello con la participación de treinta (30) servidores públicos de la Administración Central de las distintas dependencias formados en el Sistema de Gestión de Calidad y ocho (8) funcionarios de la Secretaría de Control Interno.

Es importante también señalar que para la organización de este proceso de Auditoría Interna de Calidad se desarrollaron varias reuniones, en las cuales se motivó al personal que manifestó su interés en participar en el proceso auditor y además se explicó el proceso de auditoría, describiendo cada una de las actividades a desarrollar y los diferentes formatos que deberían ser diligenciados como soporte del proceso de auditoría, sumándole a esto que los auditores designados fueron capacitados en seminarios y diplomados programados en distintas jornadas de capacitación por la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca.

## INTRODUCCION

En este informe se presenta un análisis del proceso de auditoría integral ( MECI-CALIDAD) realizado a diecinueve (19) procesos de los treinta y seis (36) que hacen parte de la cadena de valor de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, y en la que se evidencia la situación real encontrada en la Gobernación, en cuanto al Sistema Integrado de Gestión (MECI-CALIDAD), frente al cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC-GP-1000-2009 y de los documentos soportes armonizados con los elementos del Modelo Estandar de Control Interno (MECI)

Es importante mencionar que este proceso de implementación y puesta en marcha del Sistema Integrado de Gestión, ha requerido la revisión de toda la documentación y del ajuste de los mismos por el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión, para dar cumplimiento con los lineamientos establecidos tanto en el Modelo Estandar de Control Interno (MECI), como la Norma NTC-GP-1000-2009 en cada uno de los requisitos exigidos.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

La Secretaria de Control Interno consciente de la necesidad de continuar con las etapas del Sistema Integrado de Gestión elaboro el Programa Anual de Auditoria de Calidad para cada uno de los procesos mediante las siguientes resoluciones:

Resolución No. 07. Macroproceso M11. Gestionar las Tecnologias de información y Comunicaciones, ( TIC).

Auditor lider: Doctora Lilian Valencia Zapata.

Resolución No. 08. Proceso M9-P2. Adquirir de Bienes y Servicios.

Auditor lider: Doctor Epifanio Riascos Angulo.

Resolución No. 09. Proceso M8-P1. Administrar y Desarrollar el Talento Humano.

Auditor lider: Doctora Alba Ruby Imbago Valenzuela.

Resolución No. 010. Proceso M12-P2. Mejorar Continuamente el Sistema Integrado de Gestión.

Auditor lider: Ingeniero Yasmin Velasquez

Resolución No. 011. Proceso M1-P4. Direccionar las Comunicaciones, Relaciones Publicas y el Protocolo.

Auditor lider: Doctor Francisco de Paula Santander Benavides.

Resolución No. 012. Proceso M12-P1. Evaluar el Sistema Integrado de Gestión.

Auditor lider: Doctor Francisco de Paula Santander Benavides.

Resolución No. 013. Proceso M12-P2. Mejorar Continuamente el Sistema Integrado de Gestión ( Cumplimiento a los planes de mejoramiento).

Auditor lider: Francisco Felipe Guevara.

Resolución No. 014. Proceso M9-P3. Gestión Documental.

Auditor lider: Doctora Sonia Garcia Ramirez.

Resolución No. 015. Proceso M1-P3. Politicas de Calidad y Objetivos.

Auditor lider: Doctora Norma Artunduaga Arias.

Resolución No 016. Macroproceso M7. Administrar la Hacienda Pública. Procesos M7-P1. Administar el Presupuesto. M7-P2. Administrar el Tesoro Publico y M7-P3. Administrar la Información de los hechos económicos, con sus respectivos procedimientos.

Auditor lider: Doctor: Josè Lurduy Ortegón.

Resolución No. 017. Proceso M3-P4. Promover la Participación Social. M2-P4. Desarrollar y Administrar la Infraestructura del Departamento y M2-P1. Promover el Desarrollo Agropecuario, Agroindustrial y Minero de la Región.

Auditor lider: Doctor Melleberg Cardona Gutierrez

Resolución No. 018. Proceso M4-P1. Asistir al Ciudadano. M2-P2. Atender Servicios al Ciudadano. PRM4-P2. Tramitar Pasaportes.

Auditor lider: Jose Orlando Quintero Rodriguez.





DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

Resolución No. 020. Por la cual se modifica el artículo 2º y 3º de la Resolución No. 018 de mayo 29 de 2012.

Resolución No. 021. Por la cual se modifica el artículo 2º y 5º de la Resolución No. 011 de mayo 25 de 2012.

Resolución No. 022 .Por el cual se modifica el artículo 2º y 3º de la Resolución No. 013 de mayo 29 de 2012.

Resolución No. 023. Por la cual se modifica el artículo 2º,3º y 5º de la Resolución No 017 de mayo 29 de 2012.

En este programa se establecen las actividades, responsabilidades y requisitos necesarios para el desarrollo de cada una de las etapas de la auditoría desde el Planear, Hacer, Verificar y Actuar, desarrollando en cada etapa los procedimientos requeridos para darle soporte a la auditoría, los cuales se inician con la elaboración del plan de auditoría por parte del auditor líder y terminan con la presentación del informe final.

Para la conformación de los equipos de auditoría se tuvo en cuenta el principio de independencia, de tal forma que ningún auditor audite su propio proceso.

Por otra parte se estableció también, que el programa de auditoría se realizara de acuerdo al cronograma de actividades con las fechas fijadas para cada una de ellas, desde la presentación del equipo auditor hasta la presentación del informe final. Sin embargo en el desarrollo del programa anual de auditoría se presentaron muchos inconvenientes para su cumplimiento, debido al cambio de gobernadores que implicaron sustanciales cambios en el nivel directivo, traslado de funcionarios a otras dependencias, desvinculación de servidores públicos, situaciones que ocasionaron el no cumplimiento de las fechas previstas para desarrollar y ejecutar las auditorías programadas en los plazos establecidos.

Por las circunstancias antes previstas y de acuerdo a la solicitud de los auditores líderes se hicieron los esfuerzos necesarios para reajustar los cronogramas de los Planes de Auditorías correspondientes al Programa Anual de Auditorías vigencia 2012 y así dar cumplimiento al propósito auditor en esta anualidad.

La auditoría, le permitió al auditor, evaluar de manera correcta, el grado de cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica de Calidad y de la armonía con los elementos del Modelo Estándar de Control Interno, estableciendo las fortalezas y debilidades encontradas en cada uno de los procesos institucionales auditados que hacen parte de la cadena de valor de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca.

El proceso de auditoría fue realizado conforme a los lineamientos establecidos en el procedimiento documentado de Auditorías Internas de Calidad, en el cual están fijados el objeto del procedimiento, el alcance y las condiciones generales del procedimiento.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

### OBJETIVO GENERAL

Adelantar un proceso de auditoría integral (CALIDAD-MECI) que permita identificar las debilidades, fortalezas y el grado de cumplimiento con los requisitos y documentos requeridos en el Sistema Intregado de Gestión.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

Verificar y evaluar los documentos que dan soporte a cada uno de los procesos institucionales auditados.

Establecer si la documentacion presentada por el responsable del proceso se encuentra completa y actualizada.

Establecer si los procedimientos de mayor relevancia del proceso se encuentran documentados.

Verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma Tecnica de Calidad NTC-GP-1000-2009 y su armonizacion con los elementos del Modelos Estandar De Control Interno. MECI.

Establecer si se presentan **No Conformidades** en cada uno de los procesos auditados.

Determinar las fortalezas y debilidades en cada unno de los procesos institucionales auditados.

Solicitar al responsable del proceso el planteamiento de las acciones de control requeridas para eliminar las **No conformidades** evidenciadas en la auditoría.

### ALCANCE DE LA AUDITORIA

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Norma Tecnica de Calidad para la Gestión Publica. NTC-GP-1000-2009, ley 872 del 2003, Decreto 4110 del 2004 y el Decreto 1599 del 2005, que establece la implementacion del Modelo Estandar de Control Interno. MECI, para las entidades publicas, se determinara el nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma y su armonizacion con los numerales del MECI.

### MARCO LEGAL

Ley 872 del 2003. "por el cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad".

Decreto 4110 del 2004 "por el cual se reglamenta la ley 872 del 2003".

Decreto 1599 del 2005 "por el cual se adopta el Modelo Estandar de Control Interno para el Estado Colombiano".

Ley 87 de 1993 "por el cual se establece normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado".



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

**DICTAMEN INTEGRAL**

La auditoría integral ( CALIDAD-MECI) se constituye en una gran oportunidad para la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, de poder identificar las debilidades y amenazas que se encuentran en todo el tema de la implementación y puesta en marcha del Sistema Integrado de Gestión, para poder analizarlas, evaluarlas y plantear y ejecutar las acciones preventivas, correctivas y de control que permitan solucionar las posibles causas de las **No Conformidades** y Observaciones evidenciadas durante el proceso de auditoría a los procesos institucionales auditados.

Esta auditoría interna, es un proceso que le suministra a la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, una gran oportunidad de mejoramiento en cada uno de los requisitos de la Norma Técnica de Calidad y su armanización con los elementos del Modelo Estandar de Control Interno y que le permite pensar en alcanzar una gran meta como es adquirir la certificación en el año 2015, con cualquiera de los organismos multinacionales de carácter privado que trabajan por fomentar la normalización, certificación y la Gestión de Calidad en Colombia.

La Gobernación del Departamento del Valle del Cauca necesita continuar en el proceso de maduración del Sistema Integrado de Gestión (SIG), por la cual se requiere de poner a funcionar el Sistema dándole operatividad, para que este no se quede solo en la etapa de documentación, la cual ha sido revisada, ajustada y aprobada por el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la normatividad, y mas aun en hora buena, cuando la Gobernación mediante Decreto 1650 del 2012, expidió la nueva estructura organizacional por procesos en cumplimiento de uno de los elementos del Sistema Integrado de Gestión.

Se hace necesario que los Planes de mejoramiento por proceso que se establecieron mediante esta auditoria se cumplan en los plazos y acciones correctivas acordadas, que los secretarios y directores de las dependencias con planes de mejoramiento verifiquen su cumplimiento y que a los líderes de los procesos se les de el apoyo y la logística necesaria para la atención de las no conformidades, hallazgos y acciones correctivas.

Los 78 hallazgos referidos en este informe ejecutivo sistetizan el conjunto de las debilidades administrativas que debe atender la administración gubernamental para mejorar el Modelo Estandar de Control Interno y el Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

La Oficina de Control Interno cumple así con esta auditoria sus competencias de evaluación independiente al Sistema de Control Interno, Modelo Estandar de Control y el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y este dictamen debiera ser la guía que oriente el mejoramiento continuo en calidad en la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, durante el año 2013.

La atención de este dictamen por parte de la Alta Dirección y los correctivos que ella trace nos debiera mostrar avances en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

**RESULTADOS DE LA AUDITORIA**

**HALLAZGOS DE LOS PROCESOS**

**1. GESTION DOCUMENTAL – LIDER DEL PROCESO SECRETARIA DE GESTION HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

- 1.1. Hay servidores públicos en las dependencias que no conocen el Manual de Gestión Documental.
- 1.2. Desde hace varios años no se realiza transferencia documental de los archivos de gestión al archivo central.
- 1.3. Los archivos de gestión no se almacenan en condiciones adecuadas para su conservación.
- 1.4. Desactualización e incumplimiento de las tablas de retención documental.
- 1.5. Los códigos del formato único de inventarios de documentos y de las tablas de retención documental son incorrectos.
- 1.6. No existen tablas de valoración documental.
- 1.7. No se aplica el procedimiento para la eliminación de documentos de las distintas dependencias. No se da cumplimiento al acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, que determina los lineamientos para la numeración de los actos administrativos.

**2. AMBIENTE LABORAL. LIDER DEL PROCESO SECRETARIA DE GESTION HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

- 2.1. Espacio de instalaciones inadecuadas para el desarrollo de las actividades y equipos obsoletos.
- 2.2. No existen condiciones adecuadas y ergonómicas de los puestos de trabajo.
- 2.3. No se cuenta con una infraestructura óptima para el normal desempeño de las funciones.

**3. IMPLEMENTACIÓN DEL SIG-MECI. LIDER DEL PROCESO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION**

- 3.1. No se cuenta con mapa de riesgos institucionales.
- 3.2. Los mapas de riesgos no se encuentran ajustados al Decreto Departamental 1650 de 2012
- 3.3. Los funcionarios de la Gobernación del Valle del Cauca, en su gran mayoría desconocen los riesgos identificados en sus procesos.
- 3.4. Inconsistencia entre los formatos registrados en los procedimientos y los publicados en el Sistema Integrado de Gestión.
- 3.5. No existe un formato aprobado por el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión, para el registro de los actos administrativos.
- 3.6. Hay funcionarios de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca desconocen el Manual de Calidad.
- 3.7. Hay funcionarios de la Gobernación del Valle del Cauca que desconocen los objetivos y la política de calidad.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

- 3.8. No existe evidencia de la medición de los indicadores de los procesos auditados.
- 3.9. Los servidores públicos de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, desconocen la política de administración de riesgos.
- 3.10. Se evidenció que no se cumplen los plazos establecidos para los planes de mejoramiento suscritos con los organismos de Control.
- 3.11. Inconsistencia entre los formatos registrados en el procedimiento de gestión documental, los formatos publicados en el Sistema Integrado de Gestión y en la Intranet, el Manual de Gestión Documental y las Tablas de Retención Documental.(M12-P2. Mejorar Continuamente el Sistema Integrado de Gestión)
- 3.12. No se encontró una metodología para el control de cambios de versión de los documentos, el funcionario realiza sus cambios en una hoja de de Excel.(M12-P2. Mejorar Continuamente el Sistema Integrado de Gestión).
- 3.13. En el PR-M1-P3-05, no se encontró la firma en el control de aprobación y revisión del documento.(M12-P2. Mejorar Continuamente el Sistema Integrado de Gestión).
- 3.14. No existe un procedimiento documentado para controlar las versiones aplicables a los cambios de los documentos externos.(M12-P2. Mejorar Continuamente el Sistema Integrado de Gestión)
- 3.15. No se encontro evidencias sobre el backup de los registros digitalizados, tampoco hay evidencia de una metodología o procedimiento para el backup.(M12-P2. Mejorar Continuamente el Sistema Integrado de Gestión).

**4. ASISTIR AL CIUDADANO AL CIUDADANO – LIDER DEL PROCESO SECRETARIA GENERAL**

- 4.1. No se aplican instrumentos de medicion de la satisfaccion del cliente.
- 4.2. Los funcionarios encargados de dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos, en algunas oportunidades, no lo estan haciendo dentro de los terminos establecidos en el manual de peticiones, quejas y reclamos y medición de la satisfacción del cliente.(M4-P1. Asistir al Ciudadano).
- 4.3. La evaluación de la satisfacción del cliente se realiza una vez al año pero no se evidenció el analisis de estos datos para evaluar donde debe realizarse la mejora continua del proceso.(M4-P1. Asistir al Ciudadano)
- 4.4. En el manual de peticiones, quejas y reclamos hay unos puntos criticos de riesgo los cuales no se encuentran identificados, ni valorados en el mapa de riesgo del proceso.(M4-P1.Asistir al Ciudadano)
- 4.5. Se deben aplicar métodos apropiados para el seguimiento del proceso y como resultado del seguimiento se deben llevar a cabo correcciones, acciones preventivas y/o correctivas según sea conveniente; para el proceso M4-P1, no se ha realizado el seguimiento y medición. (M4-P1. Asistir al Ciudadano).

**5. ADMINISTRAR EL TALENTO HUMANO. LIDER DEL PROCESO SECRETARIA DE GESTION HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

- 5.1. No se da cumplimiento con la elaboracion e implementacion del plan de mejoramiento individual derivado de los resultados del proceso de evaluacion del desempeño laboral de los funcionarios.(M8-P1. Administrar y Desarrollar el Talento Humano)



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

- 5.2. Los procesos de inducción y reinducción no se realizan de manera oportuna situación que refleja en los funcionarios un desconocimiento en el Sistema Integrado de Gestión en la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca.(M8-P1. Administrar y Desarrollar el Talento humano)
- 5.3. No se cuenta con un plan de necesidades de personal que labora en la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca.(M8-P1. Administrar y Desarrollar el Talento Humano)
- 5.4. No se evalúa el impacto logrado con las capacitaciones impartidas al personal que labora en la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca.(M8-P1. Administrar y Desarrollar el Talento Humano)
- 5.5. Al solicitar el registro del informe sobre cumplimiento de los requisitos (experiencia y manual de funciones) establecido en el procedimiento PR-M8-P1-01, Seleccionar, vincular y retirar servidores públicos, el auditado indica que no existe dicho informe, y no se deja registro de la verificación de la educación y experiencia (M8-P1. Administrar y Desarrollar el Talento Humano).
- 5.6. Existe Decreto 501 del 18 de mayo de 2001, Sistema de estímulos e incentivo. No hay evidencia del plan de incentivos tal como lo estipula el Decreto. (M8-P1. Administrar y Desarrollar el Talento Humano).
- 5.7. No se encontró evidencia respecto a la aplicación de las encuestas de ambiente laboral establecida en el mapa de riesgos del proceso(M8-P1. Administrar y Desarrollar el Talento Humano).
- 5.8. En el PR-M8-P1-19. Reconocimiento y liquidación de anticipo de Cesantías, se cuenta con una fórmula que se aplica en la liquidación, sin embargo la fórmula no se incluye en forma detallada en el procedimiento en mención y el documento aplicado denominado liquidación no se encuentra codificado ni aprobado por el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión.(M8-P1.Administrar y Desarrollar el Talento Humano).

**6. GESTIONAR LA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - LIDER DEL PROCESO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.**

- 6.1. En los equipos con que cuenta la entidad solo existen restricciones de instalación de software en aquellos hacen parte de la red, quedando sin controles los que no hacen parte de la misma.
- 6.2. No se realiza seguimientos y mediciones definidas en el proceso para la identificación de los objetivos de seguridad en los procesos ( M11. Gestionar la Tecnologías de la Información y las comunicaciones)
- 6.3. Se encuentran trabajando con el formato (FO-M9-P3-14), cuya codificación no coincide con el código del formato aprobado (FO-M11-P2-07).(M11.Gestionar las Tecnologías de Información y las Comunicaciones))
- 6.4. No se realiza métodos de seguimiento, medición y análisis en los procesos con el fin de contribuir con el mejoramiento continuo.( M11. Gestionar las tecnologías de la Información y las Comunicaciones).
- 6.5. No se establece una metodología o forma utilizada para identificar las necesidades de los usuarios. (M11. Gestionar las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones).





DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

- 6.6. No se encuentra explícito en los procedimientos como verifican y/o revisan los derechos de autor. (M11. Gestionar las Tecnologías de la Información).

**7. DIRECCIONAR LAS COMUNICACIONES, RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO – LIDER DEL PROCESO SECRETARIA GENERAL**

- 7.1. Se evidencia que el proceso y sus procedimientos auditados aun no se han establecido e implementado en el área de trabajo siendo necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.(M1-P4. Direccionar las comunicaciones, relaciones públicas y protocolo).
- 7.2. No se tiene registros de socialización del proceso al resto de líderes de proceso del nivel central (M1-P4. Direccionar las Comunicaciones, relaciones públicas y el Protocolo).
- 7.3. El líder debe asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para operar el Sistema de Gestión de la Calidad.(M1-P4. Direccionar las Comunicaciones, Relaciones Públicas y el Protocolo).
- 7.4. Se evidencia que el mapa de riesgos del proceso no se ha implementado(M1-P4. Direccionar las Comunicaciones, las Relaciones Públicas y el Protocolo).
- 7.5. Se evidencia descoordinación y desarticulación en el control de documentos de las versiones de los procesos y procedimientos aprobados por el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión.(M1-P4. Direccionar las comunicaciones, relaciones Públicas y el Protocolo)
- 7.6. Se evidencia que la política de calidad no está interiorizada.(M1-P4. Direccionar las Comunicaciones, Relaciones Públicas y el Protocolo)

**8. FINANZAS PUBLICAS – LIDER DEL PROCESO SECRETARIA DE HACIENDA**

- 8.1. No se realizan controles continuos sobre CDPs de las secretarías sin utilizar, lo que contribuye a que en los reportes sobre la ejecución presupuestal se refleje una ejecución mayor a la realmente llevada a cabo( M1-P1).
- 8.2. No se ejercen mejores y mayores controles a los acuerdos, compromisos y tareas de los comités técnicos realizados.(M1-P1)
- 8.3. Incumplimiento del indicador ley 617 del 2000.(M1-P1).
- 8.4. Incumplimiento a los procesos de seguimiento y control a la contratación(M4-P3).
- 8.5. No se ejecutó el Plan Anualizado de Caja.(M7-P2-02.)
- 8.6. No se ejercen mejores y mayores controles a las cuentas bancarias de “otros recursos” y sobre el giro de transferencias a entidades descentralizadas, por recursos de estampillas.(M7-P2-06).
- 8.7. No se evidencia avances significativos en el cumplimiento de los planes de mejoramiento.(M7-P3 Y M4-P3).
- 8.8. No está operando el Comité de Sostenibilidad Contable, ni de seguimiento de embargos.(M7-P3).
- 8.9. No se cumplió con el plan de acción en lo relacionado con la gestión del recaudo, programa de fiscalización Plan de Cartera.(M4-P3).
- 8.10. No se está teniendo cuenta en la Subsecretaría de Rentas los resultados de los indicadores para los procesos de diseño del plan de fiscalización(M7-P2)
- 8.11. Se evidencia que los productos del proceso no están identificados(M7-P2).





DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

**9. PROMOVER EL DESARROLLO AGROPECUARIO, AGROINDUSTRIAL Y MINERO DE LA REGIÓN – LIDER DEL PROCESO SECRETARIA DE AGRICULTURA**

- 9.1. No se evidencia el seguimiento a la valoración de los riesgos ni la medición y monitoreo a los indicadores de las acciones previstas en el mapa de riesgos (M2-P1. Promover el Desarrollo agropecuario, agroindustrial y minero de la región).
- 9.2. No se evidencia la participación conjunta del nivel directivo de la dependencia en el seguimiento, evaluación y valoración de los riesgos identificados en el proceso(M3-P4. Promover la Participación Social)

**10. PROMOVER LA PARTICIPACIÓN SOCIAL – LIDER DEL PROCESO DESARROLLO SOCIAL**

- 10.1. No se evidencia la socialización de la Política de Administración de Riesgos entre los funcionarios. M3-P4. Promover la Participación Social).
- 10.2. No se evidencia el seguimiento a la valoración de los riesgos ni la medición y monitoreo a los indicadores de las acciones previstas en el mapa de riesgos. (M3-P4. Promover la Participación Social).

**11. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS – CONTRATACION PUBLICA LIDER DEL PROCESO – DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO JURIDICO**

- 11.1. Se evidenció que en la modalidad contractual de mínima cuantía se incumplió lo estipulado en el numeral 7.4.1. de la NTC-GP-1000-2009, en lo relativo a la evaluación de los proveedores. (M9-P2. Adquisición de Bienes y Servicios).
- 11.2. Se evidenció en el contrato 0596 del 12 de septiembre de 2012. (SED-002-2012, Incumplimiento del requisito 4.2.3, control de documentos numerales b) y g) de la NTC-GP-1000-2009.(M9-P2 Adquisición de Bienes y Servicios)
- 11.3. Se evidenció en el contrato 0596 del 12 de septiembre de 2012.(SED-002-2012), Incumplimiento del art. 5.1.3 del decreto 0734 de 2012 y el literal g) del numeral 4.1 y el inc.2 del numeral 7.4.2. de la NTC-GP-1000.2009.( M9-P2. Adquisición de Bienes y Servicios).
- 11.4. En el contrato 0585 del 3 de septiembre de 2012,(JU-MC-02-2012, se evidencia el incumplimiento en el cronograma establecido en la invitación pública(M9-P2. Adquisición de Bienes y Servicios)
- 11.5. En el contrato 0585 del 3 de septiembre (JU-MC-O2-2012), se evidencia el incumplimiento de la ley 594 de 2000 ( ley de archivo).( M9-P2. Adquisición de Bienes y Servicios).
- 11.6. Se evidencia en el contrato 0585 del 3 de septiembre( JU-MC-02- de 2012), el incumplimiento del literal d) del numeral 4.2.1 de la NTC-GP-1000-2009, al no utilizar los formatos establecidos por el Sistema Integrado de Gestión, como se pudo observar en el informe de supervisión.(M9-P2. Adquisición de Bienes y Servicios).
- 11.7. En el contrato 0639 del 27 de septiembre de 2012(SDI-MC-012-2012, se evidencia el incumplimiento de la ley 594 de 2000, ley de archivos.( M9-P2. Adquisición de Bienes y Servicios).
- 11.8. No se evidencia la medición de los indicadores en los riesgos identificados en el mapa de riesgos del proceso incumpliendo el requisito 8.2.3 de la norma NTC-GP-1000-2009( M9-P2 Adquisición de Bienes y Servicios).



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

- 11.9. No se evidencia el control de documentos y registros asociados al proceso de contratación incumpliendo el requisito 4.2.3 y 4.2.4 de la norma NTC-GP-1000-2009.
- 11.10. No se evidencian soportes relacionados con las variables tenidas en cuenta para calcular el presupuesto de la contratación y los rubros que la componen, incluyendo la estimación de los precios unitarios y la forma como fueron calculados insumos relevantes en el proceso de planificación del bien o servicio a contratar.
- 11.11. Se evidenció que la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, no cuenta con un manual de contratación ajustado a los requerimientos del decreto 0734 de 2012.
- 11.12. En la mayoría de los contratos auditados se evidenció incumplimiento de la ley 594 de 2000 (ley de archivos), especialmente entre otros, documentos repetidos, inexistencia de orden cronológico en el archivo y foliación e enmendaduras o resaltados en los documentos originales.

### **ANALISIS DOFA DEL PROCESO DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD**

#### **Debilidades.**

1. La insuficiencia de auditores certificados en la Norma Técnica de Calidad NTC-GP-1000-2009, de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, para ejecutar el Programa Anual de Auditorías y para poder asumir las contingencias que se presenten en el desarrollo de todas las auditorías programadas.
2. El desconocimiento de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTC-GP-1000-2009, por parte del personal de apoyo de los procesos.
3. La rotación y desvinculación de personal no permite que los procesos alcancen la mejora deseada.
4. Falta mayor compromiso institucional por parte de funcionarios de la Gobernación del Departamento de Valle del Cauca, que han sido capacitados y formados como auditores de calidad para la ejecución de cada una de las etapas de auditoría.
5. La falta de trabajo colectivo para el diseño y construcción del mapa de procesos instituciones (cadena de valor) y mapa de riesgos, originan que algunos de los responsables de los procesos, no tengan claridad sobre los objetivos, alcance y la realización de todas las actividades del proceso.
6. La Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, no cuenta con un manual de contratación ajustado a los requerimientos del Decreto 0734 de 2012.
7. La entidad no cuenta con procedimientos ágiles que permitan la actualización sistemática y oportuna de manuales, instructivos, guías y formatos para la contratación.
8. En algunos casos se designa personal para que cumpla las funciones relativas a la planeación, control, seguimiento y evaluación de la contratación que no reúne los perfiles requeridos.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

### OPORTUNIDADES

1. La auditoría integral permite establecer con el responsable del proceso el plan de mejoramiento con las acciones correctivas necesarias para corregir o eliminar la **No Conformidades**.
2. La realización de las auditorías, también es una oportunidad para que los responsables de los procesos se den cuenta de las debilidades presentadas y para que se implementen acciones preventivas que permitan evitar la presentación de **No Conformidades**, por el incumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTC-GP-MIL-2009, en el momento de la realización de una auditoría externa.
3. Es una gran oportunidad para buscar el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión en la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca.
4. La realización de la auditoría interna es una oportunidad para sensibilizar a los responsables de los procesos, sobre la necesidad de dar cumplimiento a todos los requisitos de la Norma Técnica de Calidad, con miras de buscar el logro de la **Meta Institucional de la Certificación**, por alguno de los organismos multinacionales (**ICONTEC o BUROUT BERITAS**).
5. El proceso de auditoría interna, permite buscar la eficiencia, eficacia y efectividad de cada uno de los procesos institucionales que hacen parte de la cadena de valor en la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, para ofrecer un **Servicio con Calidad**.

### FORTALEZAS

1. La Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, cuenta con un Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión, comprometido para sacar adelante este gran reto institucional de la **Certificación de Calidad** al año 2015.
2. La Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, tiene un avance importante con la elaboración de los documentos requeridos en el Sistema Integrado de Gestión, los cuales se han ajustado en las distintas etapas del diseño del sistema, en sus versiones correspondientes.
3. Otra fortaleza es el apoyo por parte del ICONTEC, el SENA la ESAP y la Secretaría de Desarrollo Institucional para brindar capacitaciones a los funcionarios de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, con miras al mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión.
4. La Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, cuenta con funcionarios competentes y con un alto compromiso para realizar las actividades en cada uno de los procesos que hacen parte de la cadena de valor.
5. La entidad cuenta con un manual de control y seguimiento que le permite la designación de supervisores y/o interventores para todas las modalidades de contratación y la orientación de las funciones que deben desarrollar.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

6. Compromiso de los servidores públicos con el Sistema Integrado de Gestión como instrumento que le permite el mejoramiento continuo de su gestión.

### AMENAZAS

1. La rotación y desvinculación del personal en la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca y específicamente de los responsables de los procesos que debilita los compromisos con la implementación del sistema y pone en riesgo la continuidad del desarrollo de las actividades planteadas en cada uno de los procesos.
2. La falta de compromiso institucional de los funcionarios que fueron capacitados y formados como auditores de calidad lo cual se evidenció en la demora para cumplir con todas las actividades del proceso de auditoría de manera oportuna y para cubrir la auditoría a los treinta y seis (36) procesos que hacen parte de la cadena de valor de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca.
3. La falta de operatividad del Sistema Integrado de Gestión, el cual todavía no se ha empezado a dar aplicación para que el sistema empiece a madurar y a perfeccionarse.

### CONCLUSIONES

1. La Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, presenta insuficiencia de auditores certificados en calidad, para ejecutar el programa anual de auditorías y para poder asumir las contingencias que se presentan en el desarrollo de todas las auditorías programadas.
2. Se evidencia un desconocimiento de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública por algunos funcionarios de apoyo a los procesos.
3. Se requiere con urgencias la formación de un grupo de auditores de calidad, certificados por el ICONTEC y otras instituciones en fundamentos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC-GP-1000-2009 y al personal de apoyo de cada uno de los procesos.
4. Los ajustes y modificaciones de los documentos del Sistema Integrado de Gestión en la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, deben ser socializados a todos los integrantes de los procesos institucionales para evitar que se tengan desactualizados estos documentos por parte de los responsables de los procesos.
5. El proceso de auditoría interna de calidad, es una gran oportunidad de mejoramiento continuo de cada uno de los procesos institucionales que hacen parte de la cadena de valor de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca con miras a buscar la **Certificación**.
6. Por falta de compromiso de muchos funcionarios formados en calidad en la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, no se pudo auditar el cien por ciento (100%) de los procesos que hacen parte de la cadena de valor.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACIÓN

7. La Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, para poder ser mas competitiva necesita optimisar el Sistema de Gestión de Calidad, con el ánimo de alcanzar la **Certificacion** por parte de ICONTEC o por otra institucion multinacional y para brindar un servicio con calidad.
8. Es importante realizar actividades de sensibilización en todos los niveles jerárquicos de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, para que todos los funcionarios se comprometan a aportar su granito de arena en el mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión, con el animo de lograr la **Certificacion de Calidad**.
9. La mayoría de las dependencias auditadas desconocen la política de calidad de la entidad y no saben si ésta es coherente con el direccionamiento estratégico (la misión, la visión, los valores y principios institucionales y con el servicio que se presta.
10. No se revisa de manera periodica y sistematicamente la política de calidad para adecuarla a los objetivos de la entidad, con el fin de que sea entendida y mantenida por todos los servidores públicos de la Gobernación del Departamento del Valle de Cauca, incluida la alta dirección.
11. No se evidencia que la alta dirección asegure que los objetivos de calidad establecidos en la entidad, se comuniquen apropiadamente a todo el personal, considerando la eficacia, eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, de tal manera que la totalidad de los servidores públicos de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, incluido el nivel directivo contribuyan a su cumplimiento como lo estipulan los numerales 5.1 y 5.3. de la NTC-GP-1000-2009.
12. La demora en la aplicación de los procedimientos por algunas dependencias afecta gravemente en cumplimiento de los cronogramas establecidos en los procesos contractuales en la modalidad de mínima cuantía.
13. Se evidencia que el Sistema de Control Interno en la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca, tiene muchas debilidades y se requiere de su fortalecimiento para que la entidad pueda cumplir con los objetivos que se propone.

**EL INFORME SOBRE EL ESTADO PORMENORIZADO DEL CONTROL INTERNO – PERIODO: 12 DE NOVIEMBRE DE 2012 A 12 DE MARZO DE 2013**, se presenta el 12 de marzo de 2013. Copia del original firmado se publica en la página web de la gobernación del valle como lo establece la Ley 1474 de 2012, artículo 9º.

JOSE LURDÚY ORTEGÓN  
Oficina de Control Interno  
Gobernación del Valle del Cauca  
C.C. 19188625 – Administrador Publico T.P.1004211-T

Copia impresa: Gobernador: Ubeimar Delgado Blandón