

INFORME CONTROL INTERNO

ASESORA DE CONTROL INTERNO INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

MARZO 2014

1. Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno

Artículo 9 Ley 1474 de 2011

| | | |
|---|---------------------------|---|
| Jefe de Control interno, o quien haga sus veces | Luz Mery Pongutá Montañez | Periodo Evaluado: 01-11-2013 a 28-02-2014 |
| | | Fecha de Evaluación: 7 marzo de 2014 |

Subsistema de Control Estratégico

Avances

Acuerdos, compromisos y protocolos éticos.

El IDPC mediante Resolución 213 del 2007, adoptó como Código de Ética de la entidad “el Ideario Ético del Distrito Capital” con el objeto de promover la transparencia y la prevención de la corrupción entre todos los servidores públicos, en el marco del fortalecimiento de la cultura del control. Los valores éticos se encuentran incluidos en el Manual de Inducción de la entidad.

Sin embargo, se recomienda desarrollar actividades continuas de inducción, reinducción, sensibilización, divulgación normativa, entrenamiento en el puesto de trabajo y estrategias para fortalecer el conocimiento de los servidores públicos sobre los principios constitucionales, el Ideario Ético del Distrito Capital, los deberes y derechos de los servidores públicos.

Así mismo, se debe formalizar la designación de los gestores éticos de la entidad y se deben desarrollar campañas de divulgación de los valores y principios éticos de la Entidad, en el marco del programa de transparencia y lucha contra la corrupción en la administración pública. Finalmente, se recomienda la elaboración de pactos y acuerdos de transparencia, entre todos los interesados de la gestión institucional.

Desarrollo del Talento Humano.

Para la vigencia 2013 la Institución adoptó los programas de capacitación, bienestar, salud ocupacional que ha venido desarrollando de acuerdo con el cronograma establecido.

Con el fin de fortalecer su objeto misional el IDPC vinculó 39 profesionales a través de un proceso de selección realizado por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital. Los servidores públicos del Instituto laboran en las sedes: Casa Tito, Sede Principal, Centro de Documentación y Museo de Bogotá.

De otra parte, la entidad cuenta con un Manual de Inducción publicado en la intranet. El contenido temático de la Inducción del Servicio Civil contempla los temas macro del Distrito incluidos los objetivos y fines esenciales del Estado.

Durante la vigencia se desarrollaron actividades de Inducción al 80% del personal de planta temporal y se registran evidencias de entrega de manual de inducción.

Se recomienda fortalecer la cultura del control, mediante procesos de inducción y reinducción, sensibilización, divulgación normativa, entrenamiento en el puesto de trabajo y despliegue de herramientas e instrumentos para fortalecer el conocimiento de los servidores públicos. Y periódicamente revisarlo y actualizarlo.

Así mismo, la Entidad tiene el Manual Específico de funciones. Resolución 40 del 22 de marzo del 2007, el cual está publicado en la página web. Para la vigencia 2013, inició un estudio de cargas de trabajo y solicitud al Departamento Administrativo del Servicio Civil para la actualización del Manual.

Se realizaron, conforme lo establece la Ley, las respectivas evaluaciones de desempeño de los funcionarios de Carrera Administrativa y los Acuerdos de Gestión. Se recomienda establecer los respectivos planes de mejoramiento individual, con el fin de garantizar la mejora continua de la gestión.

Se recomienda realizar periódicamente la medición del ambiente laboral y establecer las concertaciones de objetivos, teniendo en cuenta los planes operativos y el cumplimiento de los objetivos y las metas de la Entidad. Así como la actualización del Manual de Inducción y establecer documentalmente el Programa de Inducción, Reinducción y Entrenamiento en el Puesto de trabajo.

Estilos de Dirección.

Permanentemente se realizan Comités Directivos. Sin embargo, no se evidencian acciones de seguimiento, evaluación del Estilo de Dirección.

A través del Proyecto 733 la Entidad adelantan las acciones necesarias para fortalecer la gestión institucional. Durante la vigencia se registra un presupuesto de funcionamiento disponible de \$4.646 millones, compromisos por \$2.953 millones equivalente al 63% y giros por \$2.737 equivalente al 59% de ejecución.

En el presupuesto de inversión registra un disponible de \$20.105 millones, compromisos por \$18.286 millones equivalente al 91% y giros por \$9.067 equivalente al 45% de ejecución.

Se recomienda que la Alta Dirección liderar la divulgación de los principios, valores y plataforma estratégica de la Entidad, asegurar los recursos humanos, tecnológicos, físicos, entre otros, para la ejecución de las funciones, evaluar la pertinencia de los canales de comunicación, desarrollar estrategias de monitoreo y seguimiento para garantizar el cumplimiento de políticas, planes y proyectos institucionales y fortalecer el sistema integrado de gestión.

Planes y Programas.

Plan Estratégico: El Plan Estratégico para la vigencia 2012-2016, se encuentra en proceso de actualización.

Plan Operativo Anual de Inversiones: Se realizó la respectiva aprobación y publicaciones en la vigencia. Se establecieron los planes de acción de las dependencias. Se realizó la publicación del informe de gestión.

Se expidió la Resolución 001 del 10 de enero de 2013 por medio de la cual se incorpora el presupuesto anual de rentas e ingresos y de gastos e inversiones del IDPC para la vigencia fiscal del 2013.

Para el cumplimiento de los planes y programas se diseñó un cronograma, se definieron metas, responsables, y se realizaron seguimientos. Se recomienda establecer indicadores que permitan medir la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión.

Plan Ambiental: Se tiene un plan ambiental que está publicado en la Intranet de la Entidad. La Gestión del PIGA de la Entidad obtuvo el décimo puesto entre las 91 entidades del distrito con el "Reconocimiento Institucional a la Gestión Ambiental Pública en el Distrito Capital RIGAP D.C., por parte de la Secretaria Distrital de Ambiente.

Plan de Contratación: Se realizó la respectiva publicación de la vigencia. Se sugirió realizar las actualizaciones respectivas.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: De acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, se elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se publicó en la página Web del Instituto. Contiene el cronograma para el desarrollo de cada una de las estrategias, fechas y actividades a desarrollar. Así mismo, registra el nivel de cumplimiento (EFICACIA) del (83%).

El seguimiento fue publicado en la página web de la Entidad el 31 de diciembre de 2013.

Planes Talento Humano: El Plan de Bienestar e Incentivos fueron adoptados mediante resolución 179 del 16 de abril de 2013 y ejecutados mediante Contrato 118 de 2013 y mediante Resolución 179 del 16 de abril de 2013 se adoptó el Plan Institucional de Capacitación – PIC.

Se recomienda que para la formulación de los planes y programas institucionales se tenga en cuenta los requerimientos legales, los objetivos institucionales, los requerimientos presupuestales y la opinión y satisfacción del cliente y las partes interesadas.

Modelo de Operación por Procesos.

La Entidad elaboró las caracterizaciones a la totalidad de los procesos que conforman el mapa de procesos (17), se determinaron interacciones entre éstos y se definieron el 82% de los procedimientos. Se actualizó el Mapa de Procesos y el Manual de Calidad. Se actualizó la intranet con la información respectiva.

El Manual de Operaciones / Procesos - Procedimientos contiene los procesos, las interrelaciones de los procesos identificados, los procedimientos establecidos para los procesos. El mapa de los procesos. Los roles y las responsabilidades de las personas con procesos a cargo y la estructura organizacional de la entidad. No tiene el mapa de riesgos por procesos.

El Manual de Operaciones / Procesos - Procedimientos es de fácil acceso para todos los servidores de la Entidad y se realizó la respectiva divulgación entre los interesados.

Se recomienda la definición del total de indicadores de los procesos con el fin de medir eficacia, eficiencia y efectividad de éstos, así como la implementación de acciones correctivas y preventivas. Así mismo, se recomienda establecer una estrategia de respuesta y socialización rápida ante los eventuales cambios y la sensibilización a todos los servidores públicos de la Entidad para la utilización del Manual de Operaciones como herramienta de consulta.

Estructura Organizacional.

Se tiene una estructura organizacional aprobada mediante Acuerdo 2 de 2007 de la Junta Directiva del Instituto, la cual se encuentra publicada en la Intranet del IDPC. El IDPC vinculó 39 profesionales.

Durante la vigencia se ha venido trabajando en un proceso de reestructuración organizacional que le permita a la entidad cumplir con su misión.

Administración de Riesgos.

Se realizó el seguimiento al Mapa de Riesgos para la vigencia del 2012; igualmente, se actualizó el Mapa de Riesgos a la Luz de la Ley 1474 de 2011, siguiendo los lineamientos de la Veeduría Distrital y Departamento Administrativo de la Función Pública.

Para la actualización de los riesgos se trabajó con una nueva herramienta, la cual permitirá mejor acceso al seguimiento y control de éstos, por cada uno de los responsables. Contiene un documento con los roles y responsabilidades y el instructivo para manejar la herramienta.

Se realizó la actualización del Mapa de Riesgos, liderada por la Subdirección General con el acompañamiento y asesoría de Control Interno, teniendo en cuenta los nuevos lineamientos que contemplan, entre otros, la identificación de Riesgos de Corrupción, Institucionales y de Proceso.

Se recomienda la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción y la elaboración de los mapas de riesgos por proyecto. Así mismo, actualizar los riesgos para la siguiente vigencia en relación con factores como el cumplimiento de los objetivos de la Entidad en la ejecución de los proyectos de inversión.

Se recomienda evaluar la efectividad de los controles, la medición de los indicadores, la realización del análisis de éstos, para garantizar la mejora continua y Actualizar la Resolución 115 del 10 de marzo de 2010 por medio de la cual se adoptó la política y el Plan de manejo de riesgos del IDPC.

Indicadores.

Se elaboró un cronograma de actividades con el fin, de asesorar a cada proceso en el levantamiento de los indicadores y su medición. Con el fin de retomar esta actividad y dar paso, al seguimiento que se debe adelantar trimestralmente, se proyectó capacitación en Indicadores de Calidad, para los funcionarios del Instituto. Sin embargo, al cierre de la vigencia no se cubrió al 100% de los funcionarios responsables.

Se recomienda establecer y evaluar los indicadores para cada uno de los procesos.

Dificultades

Dificultades en el sostenimiento del Subsistema. Alta rotación de Contratistas lo que ha dificultado la continuidad de los procesos.

Subsistema de Control de Gestión

Avances

Actividades de Control.

Mediante resolución 486 del 2008 se adopta el MECI en el IDPC y mediante resolución 432 de 2009, por medio de la cual se conforma el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión del IDPC cuyos componentes fundamentales son Sistema de Gestión de Calidad, MECI, PIGA - gestión ambiental y otros.

Tal y como lo establece la resolución y con el fin de garantizar la sostenibilidad y mantenimiento del SIG, el Comité realizó reuniones trimestrales en la vigencia 2013.

Durante la vigencia 2013 se trabajó en la implementación del Sistema Integrado de Gestión en los siguientes temas: Actualización procesos, procedimientos, formatos y manual de calidad; seguimiento y actualización de riesgos de gestión y corrupción; evaluación y seguimiento MECI (3 y 4 trimestre 2013); desarrollo del plan institucional de gestión ambiental; desarrolló del programa de promoción, prevención y vigilancia epidemiológica con la ARP Positiva. Actualización de las Tablas de Retención Documental.

Se recomienda solicitar acompañamiento de la DDDI para establecer un plan de acción en relación con el Subsistema de Responsabilidad Social y de Seguridad de la Información. Así mismo, realizar las gestiones necesarias para la aprobación de las Tablas de Retención Documental y elaboración de las Fichas de Valoración Documental.

El IDPC viene publicando la información institucional en la Intranet y página Web y está en proceso de validación y aprobación de la plataforma estratégica.

Es importante realizar capacitación de Indicadores, a los funcionarios del Instituto, con el fin de hacer un seguimiento trimestral.

Información.

Para la información interna, la entidad cuenta con la Intranet, donde se publican los eventos, e información relacionada con el Sistema Integrado de Gestión.

Para la información externa la Entidad cuenta con página web, intranet, boletines institucionales, correo electrónico, redes sociales, carteleras, buzones, entre otros.

La Asesoría de Comunicaciones viene trabajando en la actualización de la página web de la Institución optimizándola y haciéndola más amigable para la ciudadanía.

La Entidad actualizó, en la página web, la información referente plan institucional, los programas, los proyectos en los que participa, las metas, los recursos financieros presupuestados y los resultados de gestión del año anterior

Se recomienda actualizar la Política y el Plan de Comunicaciones y desarrollar estrategias para la actualización de la información oportunamente, en los diferentes medios de comunicación y adoptar por lo menos un mecanismo para recolectar las sugerencias o recomendaciones por parte de los servidores.

Se recomienda realizar evaluación y mantenimiento a los canales de información. Se debe verificar su funcionalidad y efectividad y establecer procedimientos para verificar que éstos estén actualizados con respecto a la información que debe ser divulgada.

Para el manejo de la información presupuestal, financiera y contable se trabaja con PREDIS y SIIGO y para el seguimiento de la metas Plan de Desarrollo SEGPLAN. La Entidad no tiene un Sistema Integrado de Información.

El Plan Anticorrupción contempla la estrategia antitrámites que permite mantener actualizada la información de trámites y servicios en el Portal Bogotá y el SUIT. Adicionalmente, y con el fin de facilitar el acceso a los servicios que brinda la entidad, se han llevado a cabo las siguientes actividades:

- Identificación los trámites con los que cuenta la entidad y los procedimientos administrativos, (PQRS)
- Comunicaciones electrónicas a las diferentes áreas, solicitando los ajustes a los trámites tales como: simplificación, estandarización y/o eliminación de los trámites innecesarios con el fin de brindar una mejor atención y aumentar la eficiencia del servicio a prestar a los ciudadanos y ciudadanas como insumo para el ajuste de la herramienta SDQS.
- Alineación del SUIT con la guía de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública
- Los ajustes de los trámites y servicios de la Subdirección Técnica e Intervención en BIC fueron publicados en la página del Portal Bogotá y en página de la Entidad.
- Se realizó la actualización de formatos de atención al Usuario (Formatos 10: códigos IPF03 aIPF12)

Teniendo en cuenta el Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios

existentes en la Administración Pública" Se actualizaron y se crearon los servicios siguientes:

- Préstamo de Imágenes de la Colección del Museo de Bogotá (adición)
- Solicitud de Información sobre la Categoría de Conservación para Tramitar la Exención de Impuestos (adición)

En la página web se cuenta con aplicativo que le permite a la ciudadanía realizar requerimientos o solicitudes de información en forma permanente. También se atiende a la ciudadanía en el punto de atención ubicado en el centro de documentación y a través del correo electrónico: atencionciudadania@idpc.gov.co. Cabe señalar que en este sitio se atienden las asesorías técnicas relacionadas con el patrimonio de Bogotá.

La Entidad cuenta con un área de atención al ciudadano ubicado en el Centro de Documentación y Atención a la Ciudadanía (calle 12b No. 2-58) Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Correo electrónico: atencionciudadania@idpc.gov.co

Asesorías Técnicas: Centro de Documentación y Atención al Ciudadano (calle 12b No. 2-58) los días martes en el horario de 07:30 a.m. a 11:30 m. y de 1:30 p.m. a 3:30 p.m.

El mecanismo adoptado por la Entidad para el registro de los derechos de petición, la clasificación de éstos, el seguimiento es eficiente. Pero debe mejorar la respuesta oportuna a éstos.

A partir del segundo semestre se está ejerciendo control de tiempos en la generación de respuestas a las peticiones, quejas o reclamos para que se respondan oportunamente como lo establecen las normas legales vigentes. De igual manera se viene reduciendo el tiempo para emitir conceptos técnicos sobre los mantenimientos que se realizan a los bienes patrimoniales y los que se encuentran localizados en sitios declarados como tales.

Se recomienda que la Entidad verifique que el área de atención a la ciudadanía tenga la infraestructura necesaria para el desarrollo eficaz, eficiente y efectivo del procedimiento.

La Entidad divulga, a través de su página web la información de los procesos de contratación abiertos.

A través del enlace <http://www.patrimoniocultural.gov.co/nosotros/procesos-de-contratacion-publica.html> se publica toda la información relacionada con las licitaciones y Contratos de prestación de servicios. Así mismo, en el portal se

publica la información relacionada con Contratación a la vista y Procesos Mínima Cuantía.

La Entidad durante la vigencia 2103 participó en la rendición de cuentas de la Administración Distrital y programó la Audiencia de Rendición de cuentas del IDPC para la vigencia 2014. La Entidad realiza permanentemente reuniones, encuentros y talleres con diferentes grupos de interés y está comprometida con las actividades de divulgación a la comunidad del Plan de Revitalización y el Programa Distrital de Estímulos.

Dificultades

Dificultades en el sostenimiento del Subsistema. Procesos y procedimientos que se han venido actualizando, débiles las actividades de control y alta rotación de personal.

Subsistema de Control de Evaluación

Avances

Autoevaluación.

No se evidenció seguimiento a mecanismos y herramientas de autoevaluación. La aplicación de la encuesta de autoevaluación del control, se realizará en la vigencia 2014.

Evaluación Independiente.

Por vacancia de 9 meses, durante la presente vigencia no se realizaron auditorías a procesos o integradas de gestión. Se realizaron asesorías al Plan de Mejoramiento Institucional, al Sistema Integrado de Gestión y al Mapa de Riesgos y Seguimiento al Decreto 371 de 2010 y al Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, entre otros.

Para la elaboración de este informe se realizó una evaluación y verificación a los elementos del Sistema de Control Interno.

Planes de Mejoramiento.

La Entidad en la actualidad tiene un Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría de Bogotá, el cual ha sido objeto de seguimiento por parte de Control Interno desde el mes de octubre de 2013. Este Plan se revisó con las diferentes áreas con el fin de determinar si es necesario o no su modificación de acuerdo con

La normatividad legal expedida por la Contraloría Distrital e igualmente se revisó el grado de avance del cumplimiento de las metas que se tienen programadas a 31 de diciembre de 2013.

Con relación a los planes de mejoramiento por procesos no se han realizado auditorías durante la presente vigencia. Se recomienda implementar y documentar acciones de mejora de acuerdo con las recomendaciones realizadas por ésta Asesoría.

La Entidad en la vigencia 2013, no definió un Programa Anual de Auditoría por vacancia en la Asesoría de Control Interno. Se realizaron seguimientos a partir de octubre de 2013. Se actualizaron los procedimientos. Se informó a la Alta Dirección sobre el resultado de los seguimientos realizados y se realizaron recomendaciones para establecer acciones de mejora en algunas actividades.

La Entidad no cuenta con Planes de mejoramiento por procesos. Se realizaron las respectivas evaluaciones de desempeño y seguimiento a los acuerdos de gestión.

Se recomienda establecer planes de mejoramiento individual y realizar acciones de seguimiento a éstos.

Dificultades

Alta Rotación de Personal.

Estado General del Sistema de Control Interno

Si bien el IDPC, viene trabajando en los elementos del Sistema de Control Interno, lo acompaña un reto institucional y éste se orienta a implementar, mantener y sostener completamente el Sistema, con el fin de lograr un mejoramiento continuo en todos sus componentes.

Así mismo, es necesario la actualización de los actos administrativos de conformidad con las normas vigentes en materia del Sistema Integrado de Gestión.

Recomendaciones

- Continuar con la actualización de los procesos, procedimientos, formatos y demás elementos que se requieran para el buen funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión.
- Implementar una estrategia de sensibilización para que el Sistema Integrado de Gestión, se apropie como instrumento de Gestión y a la vez se le reconozca en todos los ámbitos institucionales.
- Identificar estrategias para contar con un sistema de archivos y de correspondencia que permita tener confiabilidad en la conservación, administración y recuperación de la información institucional, tanto física como electrónicamente y realizar las gestiones necesarias para la aprobación de las Tablas de Retención Documental y elaboración de las Fichas de Valoración Documental.
- Desarrollar actividades continuas de inducción, reinducción, sensibilización, divulgación normativa, entrenamiento en el puesto de trabajo y estrategias para fortalecer el conocimiento y los valores y principios éticos de la Entidad.
- Garantizar la asistencia de los Servidores Públicos a las capacitaciones programadas con el fin de fortalecer sus competencias en temas estratégicos para el IDPC.
- Establecer indicadores que permitan medir la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión.
- Actualizar la política de Administración de Riesgos, publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción y establecer los mapas de riesgos por proyecto.
- Establecer un plan de acción en relación con el Subsistema de Responsabilidad Social y de Seguridad de la Información.
- Actualizar la Política y el Plan de Comunicaciones y desarrollar estrategias para la actualización oportuna de la información.
- Realizar autoevaluación del control y establecer planes de mejoramiento por procesos e individual.

2. Directiva 03 de 2013

Para dar cumplimiento a la Directiva 03 de 2013 del Alcalde Mayor de Bogotá, la Asesoría de Control Interno realizó las siguientes actividades:

a. Actividades de Carácter General:

- Elaboración y Presentación de la Directiva 03 de 2013 a los responsables de las áreas y procesos de IDPC, (Directora, subdirectores y profesionales).
- Remisión de la presentación mediante correo electrónico a los responsables de las actividades puntualizadas en dicha circular.
- Programación de reuniones con los profesionales responsables de las actividades establecidas en la Directiva con el fin de explicarles los lineamientos dados y las acciones se deben realizar para su cumplimiento.
- Seguimiento, capacitación y asesoría de las actividades adelantadas por cada una de las dependencias.

Respecto a las directrices dadas en la Circular la Asesoría de Control Interno evidenció y recomendó lo siguiente:

b. Frente a la pérdida de elementos:

Con relación a los inventarios individuales se están adelantando varias tareas desde el Comité de Inventarios, resultado de un cronograma de actividades elaborado para tal fin, una de estas actividades, es la actualización de los inventarios individuales.

Con relación a la seguridad a través de la vigilancia contratada, se evidenció que se cuenta con cámaras de video (sistema de monitoreo) en las sedes de la Institución.

Se cuenta con pólizas actualizadas que van desde el 00:00 horas del 30 de Octubre de 2013 a las 24 horas del 27 de Abril del 2014 (180 días) las cuales cubren riesgos de pérdida de elementos, así: todo riesgo daños materiales, autos, manejo entidades oficiales, responsabilidad civil extracontractual, responsabilidad civil servidores públicos, transporte de valores, Soat.

Con relación a los contratos de prestación de servicios, se evidenció que si bien existe una cláusula contractual que tiene relación con este ítem, ésta se debe revisar para establecer claramente el estado en que el contratista debe devolver los bienes asignados en desarrollo de su objeto contractual.

Se evidenció que en el último año no se encuentran denuncias por pérdida de elementos en el IDPC.

Con el fin de evitar la pérdida o no devolución de los bienes por parte de los contratistas, el último pago queda sujeto a entrega del informe final previa aprobación del supervisor.

c. Frente a la Pérdida de Documentos

Actualmente, se cuenta con un profesional responsable de archivo y auxiliares, quienes están verificando el cumplimiento de las normas de archivo, conservación y recuperación de los documentos e información de la entidad.

Se remitió al archivo de Bogotá la primera versión de las tablas de retención documental, se recibieron observaciones y sobre éstas se viene trabajando con el fin de subsanarlas, y remitirlas nuevamente al Archivo de Bogotá, para su aprobación e implementación por parte de la entidad.

Se cuenta con el aplicativo Orfeo para la recepción de documentos con lo cual se garantiza su adecuado manejo y distribución en cada una de las dependencias de la Institución.

d. Frente al Incumplimiento de Manuales de funciones y procedimientos.

Se verificó que los manuales de funciones tanto de los funcionarios de carrera como el manual de funciones de la Planta Temporal estuvieran ubicados en la intranet y que estos se hubieran entregado a los servidores públicos de planta temporal que se vienen vinculando al Instituto.

Se evidenció que el Manual de Funciones de la planta Temporal no se encuentra publicado por consiguiente se sugirió a los responsables de Talento Humano su publicación en la web.

De igual manera se evidenció que en la actualidad los manuales de procesos y procedimientos se están actualizando y cada vez que esta acción se realiza se socialicen en la Intranet.

Se evidencia que el Manual de Funciones se entregó a los funcionarios de carrera y su soporte se encuentra en las Historias Laborales.

Con relación a la entrega del Manual de Funciones de la Planta Temporal, se hizo entrega de ésta información.

Con relación a los procedimientos, se realizó actualización. Falta la actualización del normograma y la publicación de algunos procedimientos. Cabe resalta que esta es una labor permanente que permite la mejora continua de la gestión.

Para la vigencia 2014, se incluirá en el Plan de Capacitación de la Entidad los temas tratados en la Directiva como son: La responsabilidad que se tiene frente a los bienes de la Entidad, los documentos e información de la Entidad y el cumplimiento de los Manuales de Procesos y procedimientos.

La Asesoría de Control Interno, incluirá en el Programa de Auditorías lo relacionado con los temas tratados en la directiva como son Bienes de la Entidad, la seguridad en los documentos e información de la Entidad y el cumplimiento de Procesos y Procedimientos.

3. Informe - Segundo Semestre 2013 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes IDPC

Fortalezas.

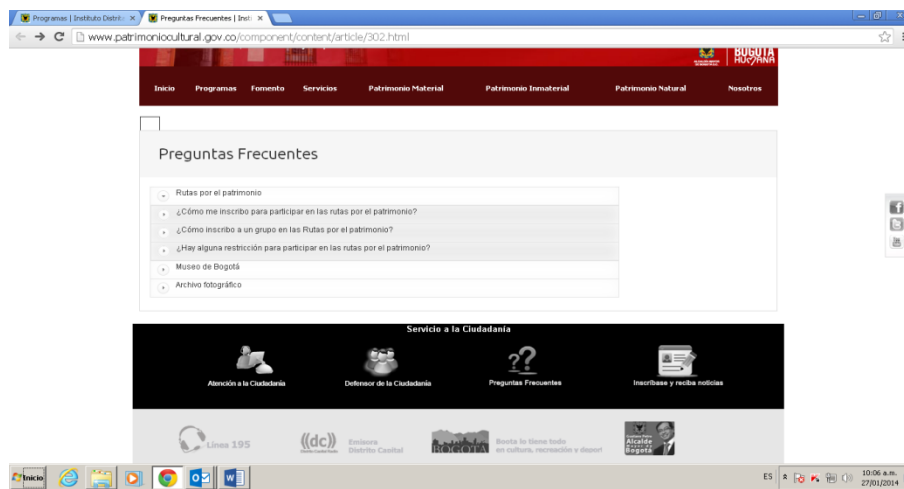
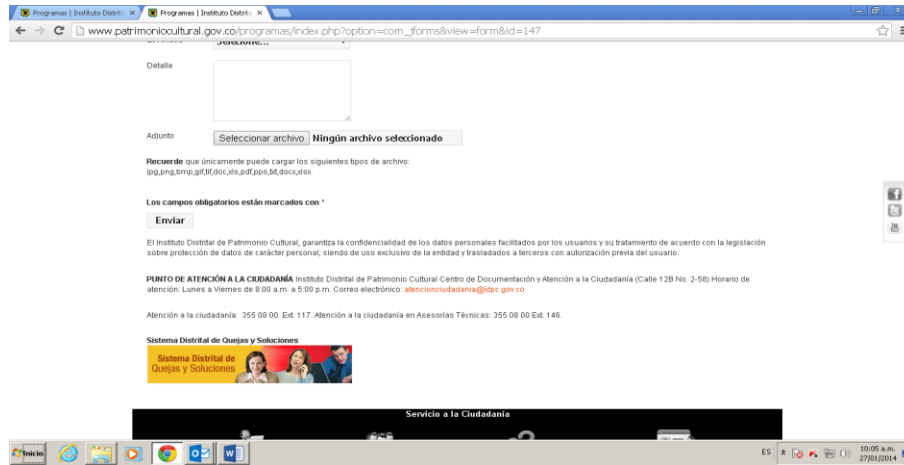
Se tiene implementado el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones mediante el cual la ciudadanía registra las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, consultas, solicitudes de copias, derechos de petición.

En el seguimiento al Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes, así como el Informe de Defensoría del Ciudadano de Segundo Semestre 2013 se observa que la atención de quejas, reclamos y solicitudes de los ciudadanos registran una gestión con el 94,5% de eficacia en el cierre de requerimientos.

Existen en la página web de la Entidad el link de Atención y Defensor de la Ciudadanía, en el cual el usuario puede diligenciar un formulario con la solicitud para el IDPC. Adicionalmente, se encuentra el link del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

En el formulario que diligencia el usuario el IDPC *“garantiza la confidencialidad de los datos personales facilitados por los usuarios y su tratamiento de acuerdo con la legislación sobre protección de datos de carácter personal; siendo de uso exclusivo de la entidad y trasladados a terceros con autorización previa del usuario”*.

Así mismo, se informa el Punto de Atención a la Ciudadanía, dirección, horario de atención, correo electrónico y números telefónicos.



En relación con el Defensor de la Ciudadanía se informa sobre la designación del Defensor de la Ciudadanía, horario de atención, dirección, número telefónico y acto administrativo por el cual se delegó.

La Subdirección Corporativa expidió el Memorando 004420-3 de diciembre de 2013, en el cual se les recomienda a todos los servidores públicos del IDPC tener en cuenta los lineamientos y advertencias relacionadas con la aplicación de sanciones a los funcionarios que incurran no cumplan el tiempo establecido para las respuestas a la ciudadanía.

Recomendaciones.

- Con el propósito de unificar criterios de coordinación, atención, normatividad, cumplimiento de tiempos, rendición de informes y manejo de plataforma; se recomienda realizar reuniones de trabajo, con los servidores públicos encargados del tema, con el propósito de realizar, periódicamente, una evaluación de la gestión y establecer acciones de mejora.

Calle 12B (antes Calle 13) N°2-58
Teléfono: 355 0800 · Fax: 2813539
www.patrimoniocultural.gov.co
Información: Línea 195

- Con el fin de garantizar la calidad, oportunidad y confiabilidad de la información que se maneja en el Sistema; se recomienda revisar la asignación de claves a los usuarios lateral y central, así como la capacitación en el manejo de la herramienta.
- Con el propósito de mejorar los tiempos de respuesta, cierres oportunos en el sistema y calidad en la información reportada; se sugiere que se establezcan estrategias de coordinación y articulación entre los operadores laterales y el central.
- Es necesario que la información sobre atención y defensor de la ciudadanía que se encuentra publicada en la página web se mantenga actualizada, de manera tal que se garantice que la ciudadanía tenga respuesta a sus solicitudes, dentro de los plazos y pueda comunicarse efectivamente con los servidores públicos encargados del tema, tal y como lo establece las normas.
- Con el propósito de realizar una evaluación más exacta, determinar las causas de los tiempos de respuesta, seguimiento a los cierres de requerimientos, y establecer acciones de mejora; se recomienda elaborar los informes, no solo por área, sino por tipología y de acuerdo con los tiempos establecidos por el IDPC y el Sistema.
- Se recomienda la implementación de mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables de atender las quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.
- Con el fin de garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de la atención a la ciudadanía en las PQR; se sugiere, revisar y actualizar el procedimiento denominado “Atención a la Ciudadanía” en relación con el objetivo, alcance, normatividad, condiciones generales, puntos de control y responsables.
- Con el fin de garantizar el cumplimiento de los procedimientos; se sugiere la participación de los responsables operativos, independiente de su vinculación, en la revisión y actualización de éstos, así como la socialización oportuna de los mismos.
- Para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta sobre las proposiciones en el Concejo de Bogotá se recomienda informar a los servidores públicos,

encargados del tema, sobre la normativa vigente.

- Se recomienda realizar una evaluación y reporte permanente de la operación eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de manera tal, que se establezcan acciones correctivas que le permitan al IDPC garantizar oportunidad y calidad en las respuestas, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido, y la atención de la ciudadanía con calidez y amabilidad.
- De acuerdo con lo establecido en la normatividad, se recomienda que el Defensor de la Ciudadanía mantenga un registro cronológico y temático que contenga la totalidad de los requerimientos, quejas o reclamaciones presentadas y su fecha, así como un archivo de éstas.
- Con el fin de medir la EFECTIVIDAD de atención de los PQR se recomienda la aplicación de encuestas de la satisfacción de la ciudadanía, con una muestra representativa del total de solicitudes recibidas.
- Implementar las acciones correctivas necesarias con el propósito de cumplir con las directrices y normatividad establecida para la atención de las PQR.
- Finalmente, se sugiere la promoción de la transparencia y la prevención de la corrupción entre todos los servidores públicos, en el marco del fortalecimiento de la cultura del control, con la realización de procesos continuos de inducción y reinducción, sensibilización, divulgación normativa, entrenamiento en el puesto de trabajo y despliegue de herramientas e instrumentos para fortalecer el conocimiento de los servidores públicos sobre los principios constitucionales, el Ideario Ético del Distrito Capital, los Códigos de Ética y Buen Gobierno de cada entidad, sus obligaciones, competencias y posibilidades de mejoramiento, así como fortalecer sus habilidades para desarrollar los actividades de manera eficiente y efectiva.

4. Evaluación por Dependencias

De acuerdo con los planes de acción, establecidos por cada una de las Subdirecciones, se realizó evaluación del avance de las actividades y recomendaciones, para la mejora continua de los procesos.

El % total de ejecución de actividades en el IDPC fue de 77.8%, correspondiente a las siguientes mediciones:

- Subdirección Corporativa 71%
- Subdirección General 73%
- Subdirección de Divulgación 82%
- Subdirección Técnica de Intervención 80%
- Asesora de Jurídica 83%
- Asesora de Control Interno – para la vigencia 2013, estuvo vacante 9 meses a partir del 16 de enero, por lo cual no se suscribió plan.

Recomendaciones:

- Realizar un ejercicio más riguroso de planeación presupuestal.
- Establecer acciones de control y seguimiento del presupuesto y del cumplimiento de actividades y metas establecidas en cada uno de los planes.
- Garantizar la publicación de la información de acuerdo con las normas establecidas.
- Fortalecer la cultura del control, mediante procesos de inducción y reinducción, sensibilización, divulgación normativa, entrenamiento en el puesto de trabajo.
- Realizar acompañamiento y asesoría a los diferentes procesos y áreas en la formulación de los planes, de tal manera que se cualifique el ejercicio, se garantice unidad de criterio y se convierta en una herramienta útil, para el seguimiento, toma de decisiones y mejora continua.
- Garantizar no solo la eficacia, sino la eficiencia y efectividad en el cumplimiento de metas y ejecución de recursos.
- Garantizar la validación de la información y establecer puntos de control previo al registro en los sistemas de información.
- Dar estricto cumplimiento a las actividades establecida en el Plan de Acción de Gestión Documental.
- Actualizar el procedimiento de Atención a la Ciudadanía y realizar acciones que garantice el cumplimiento de los tiempos establecidos en el Sistema Distrital de PQRS.
- Actualizar los actos administrativos relacionados con el SIG, de conformidad con las normas vigentes y garantizar el mantenimiento y sostenimiento del SIG y especialmente, del Sistema de Control Interno.
- Actualizar la política de administración de riesgos y mantener actualizados los mapas de riesgos por proceso y por proyecto, realizando seguimiento a las actividades de control del riesgo.
- Ejecutar anualmente la totalidad del presupuesto, bajo el contexto de entrega real de bienes y servicios, que conlleva a lograr un alto nivel de giros y a una disminución de las reservas presupuestales.

- Mantener actualizado el plan de contratación y realizar seguimiento periódico sobre la ejecución de éste.
- Mantener actualizado en la fichas EBI-D el presupuesto de los proyectos de inversión.
- Revisar y ajustar las metas de manera que exista una relación directa entre la meta cuatrienal que se estableció en el Plan de Desarrollo, los porcentajes que anualmente se establecen en el Plan de Acción y los porcentajes que se registran en el sistema SEGPLAN.
- Elaborar el mapa de riesgos de proyectos, donde se establezcan controles que permitan minimizar el riesgo de incumplimiento de metas y se disminuya el número de reservas presupuestales.
- Realizar un análisis de la anualidad de las actividades en relación con el cumplimiento de metas y el cumplimiento de éstas en el Plan de Desarrollo.
- Realizar las gestiones necesarias para disminuir la celebración de contratos interadministrativos al finalizar las vigencias. Lo anterior, teniendo en cuenta las recomendaciones, sobre éste aspecto, realizadas por los entes de control.
- Establecer controles y monitores permanentes para garantizar el cumplimiento de los planes y establecer acciones de mejora.

5. Informe Evaluación Sistema de Control Interno Contable

Teniendo en cuenta la valoración cualitativa realizada, se obtienen los siguientes resultados:

Avance respecto a las evaluaciones y recomendaciones realizadas en la planeación y ejecución del levantamiento de inventarios y reclasificación de cuentas; Implementación de acciones de mejora de acuerdo con las observaciones del ente de control.

Fortalezas en la oportunidad de entrega, elaboración de estados contables y demás informes, realizando análisis, interpretación y comunicación de la información; realización mensual de conciliaciones bancarias; mantenimiento periódico a la plataforma tecnológica que se utiliza en el proceso contable.

Debilidades en cuanto a la falta de políticas del proceso contable; alta rotación de personal; actualización de la información con el proceso de bienes y servicios, deficiente inducción y reinducción, falta de sistemas de información integrados.

Recomendaciones:

- Mantener actualizado el mapa de riesgos por proceso y realizar un permanente seguimiento.
- Realizar conciliaciones periódicas con los procesos que intervienen o proveen información al proceso contable.
- Mantener actualizada la cuenta de propiedad, planta y equipo, cuentas por cobrar de difícil recaudo y cuentas de orden.
- Establecer políticas contables y realizar su respectiva socialización.
- Adoptar oportunamente las acciones correctivas y preventivas, que garanticen una mejora continua del proceso.

DOCUMENTO ORIGINAL FIRMADO POR

LUZ MERY PONGUTÁ MONTAÑEZ
Asesora de Control Interno - IDPC