



ALCALDIA DE MANIZALES
Secretaría de Servicios Administrativos

ALCALDIA DE MANIZALES
MACROPROCESO DE DESPACHO DEL ALCALDE
SUBPROCESO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL
PLAN DE MEJORAMIENTO (ÓRGANOS DE CONTROL Y UNIDAD DE CONTROL INTERNO)

DA-CI-ES-FR-003
ESTADO: VIGENTE
VERSIÓN 1

Entidad que realizó la auditoría:

Unidad de Control Interno

Secretaría:

Secretaría de gobierno

Fecha de recibo del Inf. de auditoría definitiva:

Vigencia auditada:

2012

Fecha de suscripción del Plan de Mejoramiento:

01 de Agosto de 2012

Tema auditado:

Auditoría Integral

PLAN DE MEJORAMIENTO

Nº OBSERVACIONES	Causa	Clasificación		Acción de Mejoramiento	Propósito de la Acción de Mejoramiento	Descripción de las actividades	Fuente de evidencia que sustente el cumplimiento de las acciones	Fecha iniciación de actividad	Fecha de vencimiento	Área responsable
		AC	AM							
1	Deficiencias en los sistemas de información de subprocesos: No cuentan con conexión a internet y a la red en sedes externa a la sede central.		X	Solicitar a la Secretaría de servicios Administrativos un diagnóstico de los equipos de cómputo de la secretaría de Gobierno con el fin de elaborar un plan de renovación de equipos entrando a priorizar de acuerdo con las necesidades. Igualmente, solicitar una revisión de las conexiones de red a internet y demás conexiones que se tengan con el fin de mejorar la comunicación con las áreas que están por fuera de la administración.	Identificar y dar solución a la causa por la cual la red colapsa recurrentemente, garantizando una permanente comunicación con las áreas externas.	Oficiar a gestión tecnológica, solicitando el diagnóstico de necesidades de equipos de cómputo para las oficinas, y el mejoramiento de la comunicación externa por medio del internet.	Oficio de solicitud del ajuste requerido, a la dependencia competente Diagnóstico de los equipos de cómputo.	15 de agosto de 2012	30 de noviembre de 2012	Unidad de Seguridad Ciudadana y Gestión Tecnológica de la Secretaría de Servicios Administrativa.

	<p>DEBILIDADES EN LA GESTION ADMINISTRATIVA - Inadecuada distribución de funciones - No se percibe trabajo en equipo, ni la participación activa de los funcionarios que puede generar un inadecuado ambiente laboral</p>	<p>A pesar de las funciones estar determinadas taxativamente en el manual de funciones, la carga laboral difiere en los asuntos de una comuna a otra no se solo en cantidad sino en complejidad. Igualmente se debe tener presente la situación que se presenta con la titular de la Inspección Tercera, funcionaria que presenta restricción médica para practicar diligencias civiles emanadas de los Juzgados civiles de la ciudad, en tal sentido en reunión de inspectores se concerto que por cercanía de la Inspección Quinta a la Inspección Tercera, esta asumiría estas tareas.</p>	<p>X</p>	<p>Garantizar el cumplimiento de las funciones y hacer una distribución equitativa tanto para inspecciones como para comisarías de los diferentes asuntos. Realizar el reparto teniendo en cuenta la ubicación geográfica de las mismas y la afluencia de usuarios del servicio. Otchar al Líder de Recursos Humanos, informe de las gestiones pertinentes adelantadas con el fin de mejorar las condiciones de salud física de la Inspectora Tercera y las medidas adoptadas con el fin de mejorar la operatividad en eficiencia, eficacia de la inspección.</p>	<p>Equilibrar y distribuir equitativamente la totalidad de los asuntos que para reparto llegan a la Unidad Administrativa, teniendo en consideración los asuntos que en mayor número son recepcionados por las comisarías directamente y que no están o deben estar sometidos al precalado reparto.</p>	<p>Solicitar el apoyo de la Oficina de calidad para levantar el procedimiento de reparto y dejarlo documentado, estableciendo los criterios que se tendrán en cuenta para el mismo, responsables, fecha, controles.</p>	<p>Emisión de oficios, procedimiento documentado y socializado. Registros en todos los libros radicadores.</p>	<p>15 de agosto de 2012</p>	<p>31 de diciembre de 2012</p>	<p>Unidad de Seguridad Ciudadana</p>
<p>Fortalecer el estilo de liderazgo y administración del proceso y subprocesos, que no favorecen el desarrollo de actividades del grupo ni el logro de los objetivos creando un clima de malestar, desconfianza e incoformismo.</p>	<p>Por las múltiples ocupaciones y funciones a desarrollar por parte de los Directivos de la Secretaría y dada la ubicación externa de algunas áreas, se dificulta la comunicación con todo el personal para tratar diferentes temas.</p>	<p>Realizar reuniones periódicas con todo el personal de trabajo blindando de confianza, compartiendo mensajes positivos, realizar visitas a los sitios de trabajo, interesarse por las carencias, supervisar la gestión y medir la productividad.</p>	<p>X</p>	<p>Garantizar adecuadas condiciones para el desarrollo de las funciones, todas las acciones que aporten al mejoramiento del desempeño en beneficio de la comunidad.</p>	<p>Realizar reuniones con todo el personal de la secretaría de gobierno donde se tratan diferentes temas y se cuente con la participación activa de todo el personal. Buscar la solución y mejora de procedimientos, fomentar el trabajo en equipo.</p>	<p>Programar visitas por parte de los directivos a las diferentes áreas.</p>	<p>Realizar seguimientos selectivos verificando lo asignado contra lo tramitado, análisis de los informes de gestión, medición de indicadores.</p>	<p>31 de julio de 2012</p>	<p>31 de diciembre de 2012</p>	<p>Unidad de Seguridad Ciudadana y Procesos</p>
<p>Se pueden delegar responsabilidades sin perder el control</p>	<p>La labor desarrollada por todas las áreas que conforman el subproceso de seguridad ciudadana deben ser objeto de supervisión y seguimiento por el líder de la Unidad Administrativa.</p>									

<p>Falta mayor coordinación entre la Unidad de Recursos Humanos de la Secretaría de Servicios Administrativos y la Secretaría de Gobierno para el manejo del personal adscrito a esta dependencia</p>	<p>Falta de coordinación entre las áreas. Incumplimiento de conducto regular y nivel de autoridad por parte de algunos funcionarios</p>	<p>X</p>	<p>Coordinar con el líder de Recursos Humanos, toda novedad de personal que se presente y tomar las decisiones necesarias conjuntamente, soportados estos cambios en estudios técnicos y ajustados a las necesidades de cada dependencia. Realizar reuniones con el personal y socializar estos temas, si es del caso acompañados de Personal y control Disciplinario.</p>	<p>Realizar una distribución equitativa del personal adscrito a la Secretaría de Gobierno, teniendo unos criterios previamente establecidos como puede ser el volumen de trabajo, rotación del personal para oxigenar las dependencias, por ubicación, por carga laboral entre otras.</p>	<p>Concertar los traslados con la oficina de Recursos Humanos, para que los mismos se den en forma equitativa. Programar rotaciones de personal periódicamente como medida de mejoramiento continuo, para adquirir conocimientos</p>	<p>Acta de Reuniones - Oficios - Lista de asistencia</p>	<p>Agosto 15 de 2012</p>	<p>Noviembre 30 de 2012</p>	<p>Líder del proceso y subprocesos</p>
<p>Asignación de nuevas funciones a la Secretaría de Gobierno. Manejo de los procesos de líderes y protección ambiental, procesos de restitución de bienes de uso público, aplicación de la normatividad de campeonos mineros. Procesos que al ser revisados se evidencia atraso en el trámite de los mismos y algunos con actividad procesal generando un incumplimiento de funciones.</p>	<p>Cambios normativos y directrices internas que asignan cada vez mayores funciones a la Secretaría de Gobierno, lo cual impide dar mayor celeridad a los procesos e implican asignaciones presupuestales, funcionarios, insumos que requieren de una planeación adecuada para su cumplimiento.</p>	<p>X</p>	<p>Gestionar con las secretarías competentes todo lo relacionado para el cabal cumplimiento de las funciones asignadas. Solicitar a la Secretaría de Servicios Administrativos un estudio técnico de cargas laborales de la secretaria con el fin de determinar si se pueden asumir las funciones o es necesario nombrar personal para dar cumplimiento a las mismas. Examinar regularmente el rendimiento de los procesos que adelantan los inspectores Urbanos de policía y comisarías de familia</p>	<p>Realizar un diagnóstico de necesidades para dar cumplimiento a las nuevas funciones y oficiar a las respectivas dependencias competentes para que den solución. solicitud de estudio técnico de cargas laborales. Informes de seguimiento a todos los procesos que adelantan todas las áreas de la Secretaría de Gobierno. Retirar el compromiso a los funcionarios con las labores encomendadas, agilidad en el trámite</p>	<p>Informe, cronograma de actividades, actas, vistas</p>	<p>15 de agosto 2012</p>	<p>31 de diciembre de 2012</p>	<p>Líder del proceso y subprocesos</p>	

[Handwritten signature]

6	Ajustes al Formato de calidad para actas de reunión	Ajuste formato de acuerdo a las necesidades de la dependencia.	x		Solicitar a la Unidad de calidad ajuste al formato.	Unificar actas	Enviar a calidad los cambios que se requieren en el formato.	oficio solicitando cambios	Agosto 15 de 2012	Noviembre 30 de 2012	Inspectora de Precios Pesas y Medidas (dueña de un subproceso)	
7	FALENCIAS EN LA UNIDAD DE CRITERIO : se evidenció que no se tienen establecidos criterios únicos para el manejo de la documentación, ya que como esta es asignada a diferentes funcionarios de los subprocesos cada cual le da el manejo que considera.	Se requiere unificar criterios para el desarrollo de procedimientos , manejo documental .		x	En reuniones de trabajo se impartirán las directrices a fin de unificar criterios entre las inspecciones de policía y comisarías de familia Documentar los resultados de las mesas de trabajo y llevar a procedimientos en acompañamiento de la oficina de calidad	Desarrollar un trabajo coordinado con todos los subprocesos que depende de la Secretaría de Gobierno y definir los procedimientos.	Grupos de estudio - unificación de criterios . Actas o documentos con los procedimientos y controles establecidos	Elaborar en coordinación con la Oficina de calidad todos los procedimientos que consideren necesarios y que aporten eficiencia, eficacia y celeridad a los mismos	Actas de reuniones y grupos de estudio	Agosto 27 de 2012	31 de diciembre de 2012	Líder del proceso y subprocesos
8	Ambiente laboral en el despacho y de la Unidad Administrativa: Se requiere mayor trabajo en equipo, mayor compromiso institucional, carga laboral para algunos, poca colaboración.	Existe carga laboral, por el cúmulo de procesos y peticiones que se reciben en la Unidad de Seguridad Ciudadana.		x	Realizar revisión de funciones y velar porque todo el personal este dando cumplimiento a las mismas. Fomentar en los funcionarios el sentido de cooperación y trabajo en equipo, a través de reuniones internas y revisión de tareas.	Se busca el mejoramiento continuo, buscando permanente cambio en beneficio de la Secretaría de Gobierno.	Talleres de liderazgo - Reuniones con equipo de trabajo	Garantizar el cumplimiento de las directrices internas relacionadas con el personal como es el control de horarios, productividad por funcionario.	Actas relacionando los temas tratados, listas de asistencia. Llamados de atención de conductas reiterativas.	Agosto 30 de 2012	diciembre 30 de 2012	Líder del proceso y subprocesos.

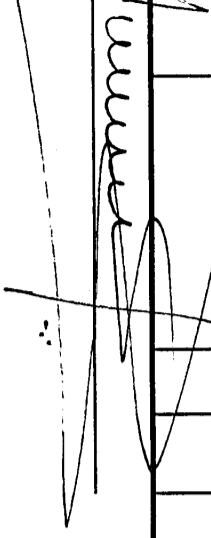
9	<p>INACTIVIDAD PROCESAL EN LOS PROCESOS DE RESTITUCION DE BIENES DE USO PUBLICO: generando inseguridad jurídica para la Administración</p>	<p>falta de lineamientos por parte de la Secretaría Jurídica. Y se ha venido delegando esta función a diferentes secretarías y en algunos casos se ha otorgado permiso de la secretaría de planeación municipal para ocupar estos bienes</p>	<p>X</p>	<p>unificar criterios con la secretaría jurídica, secretaría de planeación municipal y secretaría de gobierno para afianzar estos procesos</p>	<p>Contar con procesos y procedimientos unificados que le den confianza a los funcionarios en su aplicación en busca del mejoramiento del trámite procesal y lineamientos claros por parte de las Secretarías competentes.</p>	<p>Coordinar reunión con las diferentes secretarías y la oficina de calidad para la unificación de criterios. Exigir la elaboración de un plan de contingencia donde los responsables informen las acciones que implementaran para ponerse al día.</p>	<p>acta de reuniones con directores especificar a implementar.</p>	<p>20 de agosto de 2012</p>	<p>DICIEMBRE / 30 de 2012</p>	<p>Líder del proceso y subprocesos.</p>
10	<p>DEBILIDADES EN EL PROCEDIMIENTO DE RESTITUCION DE LADERAS Y BIENES INVADIDOS ILEGALMENTE: con 250 procesos (activos) y pendientes para abrir 40 expedientes, los cuales se encuentran inactivos dadas las condiciones operativas para entrar a impulsar</p>	<p>Esta oficina a tenido un estuero unico por parte de la Unidad De seguridad ciudadana que se ha dado la tarea de conseguir oficina, reubicar funcionarios conseguir equipo de oficina en general arrancar desde ceros en el montaje de la oficina para continuar con el tramite de procesos que de hecho llevan muchos años inclusive a cargo de otras secretarias</p>	<p>X</p>	<p>Elaborar inventario actualizado de los procesos activos con el fin de determinar el estado actual de los procesos.</p>	<p>se busca el mejoramiento del tramite del PROCEDIMIENTO DE RESTITUCION DE LADERAS Y BIENES INVADIDOS ILEGALMENTE.</p>	<p>Retomar el compromiso a los funcionarios con las labores encomendadas, agilidad en el tramite</p>	<p>informes, cronograma de actividades.</p>	<p>20 de agosto de 2012</p>	<p>diciembre/ 30 de 2012</p>	<p>Líder del proceso y subprocesos.</p>
11	<p>Debilidades administrativas para el desarrollo de las funciones en los subprocesos: Inadecuada comunicación con la administración central, no disponen de vehiculos para realizar vistas, se les cae la señal de internet</p>	<p>Problemática que no es solo de responsabilidad de esta secretaria sino de otras secretarias</p>	<p>X</p>	<p>Gestionar con las otras secretarias competentes apoyo para dar solución a estas problemáticas planteadas. Tratar con la secretaría de servicios administrativos la asignación de un vehículo para el correcto desarrollo de funciones.</p>	<p>garantizar los recursos humanos, físicos y financieros para el cabal cumplimiento de las funciones asignadas a la Secretaría en busca del mejoramiento continuo</p>	<p>se buscara tener un cubrimiento total de internet del nuevo sistema Zimbra y se gestionara con la oficina de compras y suministros que se asignen vehiculos de acuerdo a las necesidades y actividades del servicio.</p>	<p>oficios de solicitudes</p>	<p>15 de agosto de 2012</p>	<p>Noviembre/ 30 de 2012</p>	<p>Líder del proceso y subprocesos.</p>

12	<p>Informes de Gestión sin análisis de datos : Se pasa un listado de actividades ejecutadas, pero no se evidencia análisis de los datos registrados,</p>	<p>Se requiere medir el impacto por las inspecciones y comisarías en cada jurisdicción donde se pueda apreciar tanto lo positivo o negativo dando una adecuada lectura a las cifras.</p>	<p>X</p>	<p>Elaborar informes de gestión analizados que vislumbren la problemática de la comunidad, comportamientos con el fin de adelantar programas para mitigar o fortalecer conductas. Con todo el equipo de trabajo de los subprocesos.</p>	<p>Contar con información real, con diagnósticos actualizados que permitan replantear programas y aporte a la toma de decisiones.</p>	<p>Carpeta de evidencias de actividades Informes completos con análisis de fondo.</p>	<p>Fotos, actas, lista de asistencia, vídeos</p>	<p>Agosto 15 de 2012</p> <p>Noviembre 30 de 2012</p> <p>Líder de Macroproceso Y Subprocesos.</p>	<p>Unidad de Seguridad Ciudadana (oficinas) Servicios Administrativos conexión</p>
13	<p>Inadecuada comunicación con la Administración Central, se sienten en desventaja con los funcionarios que están en la sede de la administración, no participan de los programas porque no se dan cuenta.</p>	<p>Falta de conectividad de los sistemas. Se debe implementar un mecanismo interno en la secretaría para informar con tiempo de estas actividades.</p>	<p>X</p>	<p>Garantizar que los funcionarios estén informados y participen oportunamente de los programas que se desarrollan al interior de la administración. Oficiar a la Secretaría de Servicios administrativos, informando la inquietud para que tomen medidas y los funcionarios puedan participar activamente de los diferentes programas desarrollados y que son de importancia general.</p>	<p>Conocimiento de todos los funcionarios de la Secretaría de Gobierno sobre capacitaciones</p>	<p>Se solicitará a la Secretaría de Servicios Administrativos la conexión a lotus y simbra para que el equipo de trabajo de la secretaría de gobierno conozca convocatorias y programas realizados por la administración municipal</p>	<p>oficinas de solicitudes</p>	<p>Agosto 15 de 2012</p> <p>Noviembre de 2012</p>	<p>Unidad de Seguridad Ciudadana (oficinas) Servicios Administrativos conexión</p>

14	Problemas de salud ocupacional y baja participación en el desarrollo de programas por parte de los funcionarios que laboran en sedes externas a la Administración Central.	Centralización de los programas en la sede administrativa. Inadecuada programación y comunicación de las oficinas que desarrollan los programas que no permite programarse con antelación la participación en los mismos, algunos funcionarios son reacios a programas que adelanta la administración municipal, a pesar de tener conocimiento de ellos.	X	Solicitar a Salud Ocupacional y la Oficina de Capacitación Municipal el adelanto de diferentes programas. Solicitar a salud Ocupacional el desarrollo de los programas en las dependencias que están por fuera, terapias, salidas, yoga, descargas emocionales, llevar programas a las personas.	Mejoramiento del clima organizacional	Talleres y capacitaciones que realicen las oficinas antes descritas.	Fotos, actas, lista de asistencia, videos	1 de septiembre de 2012 Noviembre 30 de 2012	Salud ocupacional, oficina de formación municipal
15	Ausencia de los inspectores de las oficinas permanentemente por diferentes motivos, lo que genera dilaciones en los procesos o que los funcionarios operativos asuman funciones que les corresponde como la atención de audiencias.	La causa de estas ausencias, se da en muchas ocasiones por la práctica de diligencias que deben realizar los inspectores en cumplimiento de diferentes comisiones que llegan a esos despachos.	X	Reorganizar las audiencias de acuerdo y de conciliación	Acompañamiento efectivo de los jefes de oficina a las Auxiliares y secretarías en las Audiencias de Acuerdo y Conciliación, practicada dentro sus despachos.	Concientizar a los jefes de oficina de sus obligaciones y deberes frente a sus labores.	Acta de reunión y cronograma de actividades, diferentes a ausencias por diferentes comisiones.-	agosto 15 de 2012 Noviembre 30 de 2012	Lideres de subprocesos.
16	Se presentan veimiento de términos procesales.	El cumulo de funciones que se vienen asignado a la secretaria de gobierno.		solicitar a los jefes de oficina la celeridad en los procesos reportando a la Unidad las acciones adelantadas.	Dar tramite a los procesos que adelantan las oficinas adscritas a la secretaria de gobierno dentro del término legal	Reporte a la Unidad de las inspecciones de policía sobre los bienes de uso publico.	Cronograma de actividades de los procesos	agosto 15 de 2012 noviembre 30 de 2012.	Inspectores Urbanos de Policía

FIRMA ALCALDE

NOMBRE:



FIRMA SECRETARIO DE DESPACHO

NOMBRE: DIANA CONSTANZA MEJIA GRAND

Recibido: