Personería de Itagüí
Hechos para tus derechos.

PERSONERIA MUNICIPAL DE ITAGÜÍ

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEPTIEMBRE – DICIEMBRE DE 2015

Itagüí, Diciembre de 2015

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3

1. OBJETIVO GENERAL 4
2. ALCANCE 4
3. METODOLOGÍA. 4
4. POLITICAS DE CONTROL, CONSOLIDACIÓN Y SEGUIMIENTO 4
5. IMPLEMENTACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS O COMPONENETES DEL PLAN 4
6. SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN 8
7. OBSERVACIOES Y RECOMENDACIONES 10

INTRODUCCIÓN

Con la promulgación de la Ley 1474 de 2011, las entidades que conforman el Estado colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flageló de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

Con el presente informe se busca analizar las evidencias frente a los criterios establecidos, el cual brinda un nivel de confianza de los controles a los riesgos y a la evaluación y seguimiento de los procesos que operan en la entidad determinando las debilidades que repercuten en la prestación de servicios y cumplimiento de la normatividad vigente.

La Oficina de Control Interno de la entidad, para verificar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y requisitos requeridos, se basó en los siguientes criterios normativos como: Estrategias, las actividades y los componentes del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de la Personería Municipal con vigencia 2015, Ley 1474 de 2011 y normas complementarias.

1. OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento de las estrategias y componentes o actividades del **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**, de la Personería Municipal de Itagüí, durante el último cuatrimestre de la vigencia 2015

2. ALCANCE

Las delegaturas, Secretaría General y direcciones administrativas involucradas en la Planeación, implementación, coordinación y ejecución de las ***estrategias, las actividades y los componentes del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano*** y que está a disposición de toda la comunidad en el portal informativo de la Personería Municipal de Itagüí, con vigencia 2015, verificando el cumplimiento del mismo en los meses de Septiembre – Diciembre.

3. METODOLOGÍA

La metodología aplicable, son las contenidas en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", y en los lineamientos que adicionalmente establezcan las entidades que elaboran dicho documento. En este sentido se realizaron visitas a los puestos de trabajo y se verifico la información, el análisis documental y reuniones con los líderes y responsables de las estrategias, actividades y componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Personería de Itagüí.

4. POLITICAS DE CONTROL, CONSOLIDACIÓN Y SEGUIMIENTO

Corresponde al Despacho de la Personería Municipal y a su nivel directivo la puesta en marcha y consolidación de las acciones esbozadas en el plan para prevenir actos de corrupción, buscando la transparencia y eficiencia en la prestación de los servicios.

El seguimiento se hará de manera permanente por parte de la Oficina de Control Interno, donde se dará a conocer las observaciones y recomendaciones para su aplicación.

5. IMPLEMENTACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS O COMPONENETES DEL PLAN

De acuerdo con los criterios establecidos en la Ley 1474 de 2011, se tendrán en cuenta para su manejo el contexto estratégico, identificación y valoración del riesgo, y la implementación de acciones para administrarlo, obteniendo como resultados lo siguiente:

	SEGUIMIENTO A MATRIZ DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2015									
RIESGO	**CAUSA**	**EFECTOS**	**CONTROLES EXISTENTES**	**ACTIVIDADES DE CONTROL**	**ACTIVIDADES DE CONTROL REALIZADAS**				**RESPONSABLES**	**ANOTACIONES /ACCIÓN DE MEJORA**
					Septiembre 30	Octubre 31	Noviembre 30	Diciembre 31		
Sistemas de información susceptibles de manipulación, extracción o adulteración	Falta de controles para el acceso a los sistemas de información que dispone la entidad.	Reconocimiento irregular de derechos y obligaciones que van en contra de los intereses de la Entidad.	Chequeo permanente a los permisos para el acceso a los sistemas de información.	Cambio de claves permanente	X	X	X	X	Ingeniero de Sistemas	Se realizan chequeos y cambios de claves permanentemente o cuando el usuario lo solicita
					X	X	X	X	Ingeniero de Sistemas	
			Limitar el acceso a los usuarios de los mismos.		X	X	X	X	Ingeniero de Sistemas	Existe un control de toda la información, con sus respectivas políticas de seguridad
	falta de límites para los usuarios de los Sistemas de información	Daño de la imagen institucional. Pérdida de la información o utilización indebida.	Cambio de claves permanente.	Backups permanentes y archivos custodiados fuera de la Entidad.	X	X	X	X	Ingeniero de Sistemas	Se realiza Backups en medios extraíbles para seguridad de la información
				Procedimientos y guía de operación. Planes de contingencia	X	X	X	X	Personero Municipal e Ingeniero de Sistemas.	Se está implementando los backups por fuera de la entidad y los planes de contingencia.
Inexactitud en el	Falta de procedimi	Insatisfacción de los	Formato de	Manual de procesos y					Personal del Nivel	Se tiene estandarizado

	SEGUIMIENTO A MATRIZ DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2015									
RIESGO	CAUSA	EFECTOS	CONTROLES EXISTENTES	ACTIVIDADES DE CONTROL	ACTIVIDADES DE CONTROL REALIZADAS				RESPONSABLES	ANOTACIONES /ACCIÓN DE MEJORA
					Septiembre 30	Octubre 31	Noviembre 30	Diciembre 31		
suministro de información al ciudadano.	entos claros y precisos, en los cuales se describan las actividades necesarias para la prestación de los servicios.	ciudadanos frente a la información inexacta suministrada	seguimiento de peticiones quejas reclamos, sugerencia y solicitudes.	procedimientos.	X	X	X	X	Directivo y Operativo.	los formatos de apoyo para consolidación de la información, con procedimientos claros y precisos
	Falta de unificación de criterios en torno a los requisitos, responsables, requeridas para la prestación de los servicios a cargo de la entidad.	Afectación en la prestación de los Servicios	Cumplimiento ley 1474,/2011 informe de seguimiento de la O.C.I.	Informe al Comité directivo de PQRS del mes anterior	X	X	X	X	Personal del Nivel Directivo.	Se están realizando los controles de seguimiento para la buena prestación de los servicios
				Inducción dentro el termino y Re inducción por lo menos cada dos años o antes si amerita actualización	X	X	X	X	Personal del Nivel Directivo y Operativo.	Se están realizando la inducción y reinducción de acuerdo a una guía o procedimiento para inducción y reinducción.
Tráfico	Acceso	Insatisfacci	Manual	Informe de					Personal	Sin evidencias

	SEGUIMIENTO A MATRIZ DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2015									
RIESGO	**CAUSA**	**EFECTOS**	**CONTROLES EXISTENTES**	**ACTIVIDADES DE CONTROL**	**ACTIVIDADES DE CONTROL REALIZADAS**				**RESPONSABLES**	**ANOTACIONES /ACCIÓN DE MEJORA**
					Septiembre 30	Octubre 31	Noviembre 30	Diciembre 31		
de influencias	no autorizado a información reservada de la Entidad	ón de la comunidad frente a prestación del servicio. Daño de la imagen Institucional.	de funciones y competencias labores.	actividades realizadas periódicamente ante el comité.	X	X	X	X	del Nivel Directivo y Operativo	de ocurrencia de este riesgo.
	Solicitud y aceptación de dádivas	Quejas o demandas en contra de los servidores o de la entidad ante los organismos de control	Seguimiento y control de actividades.	Informe de actividades realizadas periódicamente ante el comité.	X	X	X	X	Personal del Nivel Directivo y Operativo.	Sin evidencias de ocurrencia de este riesgo.
	Dilatación de procesos con el propósito de obtener vencimiento de términos de prescripción del mismo	Apertura de investigaciones e imposición de sanciones a sus Funcionarios	Cumplimiento de la ley	Informe de actividades realizadas periódicamente ante el comité.	X	X	X	X	Personal del Nivel Directivo y Operativo.	Sin evidencias de ocurrencia de este riesgo.
	Falta de compromiso y sentido de pertenencia	Pérdida de credibilidad.	Cumplimiento de la ley	Informe de actividades realizadas periódicamente ante el comité.					Personal del Nivel Directivo y Operativo.	Sin evidencias de ocurrencia de este riesgo.

La página web: Es una herramienta de gran utilidad, donde se publican todos los planes, informes bajo la supervisión de un comunicador; la Entidad ha avanzado en el uso de las redes virtuales para dar a conocer a la ciudadanía las actividades permanentes que realiza para el cumplimiento de sus metas institucionales.

La Atención al Ciudadano. Es la razón de ser de la entidad, fortalecer la prestación de servicios a la comunidad de manera eficiente, ya sea en la sede central como en los espacios dedicados al público y mejorando la atención con personal idóneo y entregando una información confiable y oportuna.

6. SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nº	Preguntas Plan Anticorrupción 2015	Responsable	Seguimiento a Diciembre de 2015		Observaciones
			Cumple	No cumple	
1.	¿Cómo se ha actualizado el mapa de riesgos institucional por procesos incluyendo los riesgos de corrupción?	**Todos los líderes de los procesos y Secretaría de General**	**X**		Se está revisando y actualizando el mapa de riesgos institucional de la Personería de Itagüí, incorporando los riesgos de corrupción. Durante el 2015 se continuará con análisis del riesgo y la valoración de los mismos. Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la guía de '*estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*' y la '*Guía para la Administración del Riesgo*' del DAFP.
2.	¿De qué manera se ha documentado la política de administración del riesgo incluyendo los riesgos de corrupción?	**Secretaría General**	**X**		En la actualidad se está dando cumplimiento a la revisión de administración del riesgo y se encuentran en la etapa de *contexto estratégico* e *identificación del riesgo*, una vez se finalicen estas etapas se elaborara el texto '*Política de Administración del Riesgo*' para la Personería de Itagüí. El procedimiento de gestión del riesgo cuenta con una política de operación que se está actualizando.
3.	¿Con que registros se cuentan los seguimientos realizados a	**Secretaría General**	**X**		Se evidencia la actualización por proceso, en el mapa de riesgos consolidado en la carpeta del Sistema de Gestión de la Calidad, se están realizando los seguimientos

Nº	Preguntas Plan Anticorrupción	Responsable	Seguimiento a Diciembre de 2015		Observaciones
	los controles de los riesgos de corrupción?				respectivos.
4.	¿Se cuenta con el procedimiento de racionalización de trámites documentado?	**Secretaría General**		**X**	Se está elaborando el procedimiento de racionalización de trámites, sin embargo en el proceso de gestión de trámites se encuentra documentado el documento 'Guía para la Inscripción y Racionalización de Trámites', el cual se encuentra referenciado en el procedimiento de gestión de trámites como un documento de referencia. En la actualidad está en construcción el procedimiento de gestión de trámites, de conformidad a las fases de Gobierno en Línea y Ley 1712 de 2014.
5.	¿Con que estrategia se cuenta para la revisión y actualización del portafolio de servicios de la entidad?	**Secretaría General**	**X**		Se evidencia a través de los seguimientos periódicos que se le hace a los procesos de la entidad, de conformidad con el plan de auditorías de la Oficina de Control Interno.
6.	¿De qué manera se ha dado comienzo a la implementación de la estrategia de gobierno en línea en la Personería de Itagüí?	**Oficina de Informática y Secretaría General**	**X**		Se realizó contrato con un operador quien implementara un Software de PQRDSF que permita dar cumplimiento a las fases de Gobierno en Línea, así mismo se adquirió un HOSTING que permitió la migración de la información a un sitio más amplio, con la finalidad de cumplir todos los requerimientos de publicación de la información de la entidad.
7.	Elaboración y divulgación de informes de gestión.	**Secretaría General y Comunicaciones**	**X**		Se realizó y se presentó ante el Honorable Concejo Municipal y se publicó en la página Web de la entidad.
8.	Audiencia pública de rendición de cuentas. **No aplica.**	**Secretaría General y Comunicaciones**	**N.A.**	**N.A**	

Nº	Preguntas Plan Anticorrupción	Responsable	Seguimiento a Diciembre de 2015		Observaciones
9.	¿Cómo se ha establecido el multicanal con el cual se va a brindar los servicios de la entidad para agilizar los tiempos de respuesta?	**Secretaría General y Oficina de Informática**	**X**		A través de la adquisición del Software de PQRDSF, para la entidad y de la implementación del sistema de Gobierno en Línea.
10.	¿Qué revisión y ajustes se han realizado al manual de atención al ciudadano y el procedimiento para la gestión de las PQRSD?	**Secretaría General**	**X**		Existe un manual de atención al ciudadano y un aplicativo que nos evidencia las PQRSDF de la entidad y el Estatuto Anticorrupción y Atención al Ciudadano aprobado para el 2015.
11.	¿A través de qué mecanismos se ha implementado el sistema de gestión de las PQRSD?	**Secretaría General y Oficina de Informática**	**X**		En la actualidad contamos con un aplicativo que registra las PQRSDF, y en construcción e implementación de las mismas, además se cuenta un link en la página Web, a través del cual se puede diligenciar las anteriores solicitudes.
Consolidación del documento		Patricia Ferraro Gallo **Secretaria General**			
Seguimiento de la estrategia		José David Morales González **Jefe de Control Interno**			

7. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- Identificar y Actualizar el Mapa de Riesgos de la entidad en donde estén incluidos los de corrupción, donde se encuentren detallados los riesgos y las medidas para mitigarlos, lo que no permite realizar un tratamiento a los riesgos de corrupción para evitar su materialización en la Personería de Itagüí.

- Conceptualizar la política de operación que se encuentra en el procedimiento de gestión del riesgo institucional, al contexto de la política de la Administración de riesgos de corrupción, en los términos de riesgo de posibilidad de acción u omisión y la probabilidad de materialización.

- Ajustar los controles de los Riesgos de Corrupción identificados, teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del DAFP; para evitar la materialización por parte de la entidad.

- Cumplir con las Política de racionalización de trámites en la fase de reducir los trámites, con menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de las estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas; lo que permite eliminar aquellas exigencias innecesarias en la entidad, lo que deja latente la posibilidad de casos de corrupción por los excesos de trámites en la entidad.

RECOMENDACIONES

- Es necesario el fortalecimiento de los sistemas de información para proteger la información oficial, para alojar documentos requeridos para operar un sistema de gestión de la calidad., así como para hacer efectivo y masivo el uso de herramientas como las redes sociales a través de una página web con más capacidad de respuesta.

- La implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea y de la Ley de Transparencia son tareas que están pendientes de ejecución.

- La entidad a través del área de sistemas cuentan con herramientas informáticas que apoyan y optimizan los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la Personería mediante la adopción de medios tecnológicos (hardware, software y comunicaciones), que conlleva a la agilización de los procesos.

- Para lograr el cumplimiento del mecanismo para mejorar la atención al ciudadano, se recomienda a la Secretaría General reforzar en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento, estas deben adoptadas de acuerdo a las características de la entidad.

- Es pertinente realizar la medición de la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad, en especial en la atención de las PQRSD que ingresan a la entidad, ya que es un mecanismo o semáforo para mejorar la atención al ciudadano; y así cumplir con una de las estrategias para la construcción del Plan de Anticorrupción y Atención al ciudadano, mecanismos para la atención al ciudadano.

JOSE DAVID MORALES GONZALEZ - Jefe de Control Interno

Personería de Itagüí
Hechos para tus derechos.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN

PERIODO: SEPTIEMBRE – DICIEMBRE DE 2015

FECHA: DICIEMBRE 31 DE 2015

	SEGUIMIENTO A MATRIZ DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2015									
RIESGO	CAUSA	EFECTOS	CONTROLES EXISTENTES	ACTIVIDADES DE CONTROL	ACTIVIDADES DE CONTROL REALIZADAS				RESPONSABLES	ANOTACIONES/ACCIÓN DE MEJORA
					SEPTIEMBRE 30	OCTUBRE 31	NOVIEMBRE 30	DICIEMBRE 31		
Sistemas de información susceptibles de manipulación, extracción o adulteración	Falta de controles para el acceso a los sistemas de información que dispone la entidad.	Reconocimiento irregular de derechos y obligaciones que van en contra de los intereses de la Entidad.	Chequeo permanente a los permisos para el acceso a los sistemas de información.	Cambio de claves permanente	X	X	X	X	Ingeniero de Sistemas	
					X	X	X	X	Ingeniero de Sistemas	
			Limitar el acceso a						Ingeniero de	

	SEGUIMIENTO A MATRIZ DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2015									
RIESGO	CAUSA	EFECTOS	CONTROLES EXISTENTES	ACTIVIDADES DE CONTROL	ACTIVIDADES DE CONTROL REALIZADAS				RESPONSABLES	ANOTACIONES/ACCIÓN DE MEJORA
					SEPTIEMBRE 30	OCTUBRE 31	NOVIEMBRE 30	DICIEMBRE 31		
			los usuarios de los mismos.		X	X	X	X	Sistemas	
	falta de límites para los usuarios de los Sistemas de información	Daño de la imagen institucional. Pérdida de la información o utilización indebida.	Cambio de claves permanente.	Bakups permanentes y archivos custodiados fuera de la Entidad.	X	X	X	X	Ingeniero de Sistemas	
				Procedimientos y guía de operación. Planes de contingencia	X	X	X	X	Personero Municipal e Ingeniero de Sistemas.	Se requiere la implementación de backups fuera de la entidad y los planes de contingencia.
Inexactitud en el suministro de	Falta de procedimientos claros y	Insatisfacción de los ciudadanos frente a la	Formato de seguimiento de	Manual de procesos y procedimientos.					Personal del Nivel Directivo y Operativo.	

	SEGUIMIENTO A MATRIZ DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2015									
RIESGO	CAUSA	EFECTOS	CONTROLES EXISTENTES	ACTIVIDADES DE CONTROL	ACTIVIDADES DE CONTROL REALIZADAS				RESPONSABLES	ANOTACIONES/ACCIÓN DE MEJORA
					SEPTIEMBRE 30	OCTUBRE 31	NOVIEMBRE 30	DICIEMBRE 31		
información al ciudadano.	precisos, en los cuales se describan las actividades necesarias para la prestación de los servicios.	información inexacta suministrada	peticiones quejas reclamos, sugerencia y solicitudes.		X	X	X	X		
	Falta de unificación de criterios en torno a los requisitos, responsables, requeridas para la prestación de los servicios a cargo de la entidad.	Afectación en la prestación de los Servicios	Cumplimiento ley 1474,/2011 informe de seguimiento de la O.C.I.	Informe al Comité directivo de PQRS del mes anterior	X	X	X	X	Personal del Nivel Directivo.	

	SEGUIMIENTO A MATRIZ DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2015									
RIESGO	CAUSA	EFECTOS	CONTROLES EXISTENTES	ACTIVIDADES DE CONTROL	ACTIVIDADES DE CONTROL REALIZADAS				RESPONSABLES	ANOTACIONES/ACCIÓN DE MEJORA
					SEPTIEMBRE 30	OCTUBRE 31	NOVIEMBRE 30	DICIEMBRE 31		
				Inducción dentro el termino y Re inducción por lo menos cada dos años o antes si amerita actualización	X	X	X	X	Personal del Nivel Directivo y Operativo.	Se requiere que se elabore una guía o procedimiento para inducción y reinducción.
Tráfico de influencias	Acceso no autorizado a información reservada de la Entidad	Insatisfacción de la comunidad frente a prestación del servicio. Daño de la imagen Institucional.	Manual de funciones y competencias labores.	Informe de actividades realizadas periódicamente ante el comité.	X	X	X	X	Personal del Nivel Directivo y Operativo	Sin evidencias de ocurrencia de este riesgo.
	Solicitud y aceptación de dádivas	Quejas o demandas en contra	Seguimiento y control de	Informe de actividades realizadas					Personal del Nivel Directivo y	Sin evidencias de ocurrencia de este riesgo.

	SEGUIMIENTO A MATRIZ DE RIESGOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2015									
RIESGO	CAUSA	EFECTOS	CONTROLES EXISTENTES	ACTIVIDADES DE CONTROL	ACTIVIDADES DE CONTROL REALIZADAS				RESPONSABLES	ANOTACIONES/ACCIÓN DE MEJORA
					SEPTIEMBRE 30	OCTUBRE 31	NOVIEMBRE 30	DICIEMBRE 31		
		de los servidores o de la entidad ante los organismos de control	actividades.	periódicamente ante el comité.	X	X	X	X	Operativo.	
	Dilatación de procesos con el propósito de obtener vencimiento de términos de prescripción del mismo	Apertura de investigaciones e imposición de sanciones a sus Funcionarios	Cumplimiento de la ley	Informe de actividades realizadas periódicamente ante el comité.	X	X	X	X	Personal del Nivel Directivo y Operativo.	
	Falta de compromiso y sentido de pertenencia	Pérdida de credibilidad.	Cumplimiento de la ley	Informe de actividades realizadas periódicamente ante el comité.					Personal del Nivel Directivo y Operativo.	

E. José David Morales González, Jefe Oficina de Control Interno

OBSERVACIONES

1. Identificar y Actualizar el Mapa de Riesgos de la entidad en donde estén incluidos los de corrupción, donde se encuentren detallados los riesgos y las medidas para mitigarlos, lo que no permite realizar un tratamiento a los riesgos de corrupción para evitar su materialización en la Personería de Itagüí.

2. Conceptualizar la política de operación que se encuentra en el procedimiento de gestión del riesgo institucional, al contexto de la política de la Administración de riesgos de corrupción, en los términos de riesgo de posibilidad de acción u omisión y la probabilidad de materialización.

3. Ajustar los controles de los Riesgos de Corrupción identificados, teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del DAFP; para evitar la materialización por parte de la entidad.

4. Cumplir con las Política de racionalización de trámites en la fase de reducir los trámites, con menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de las estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas; lo que permite eliminar aquellas exigencias innecesarias en la entidad, lo que deja latente la posibilidad de casos de corrupción por los excesos de trámites en la entidad.

CONCLUSIONES

- Es necesario el fortalecimiento de los sistemas de información para proteger la información oficial, para alojar documentos requeridos para operar un sistema de gestión de la calidad., así como para hacer efectivo y masivo el uso de herramientas como las redes sociales a través de una página web con más capacidad de respuesta.

- La implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea y de la Ley de Transparencia son tareas que están pendientes de ejecución.

- La entidad a través del área de sistemas cuentan con herramientas informáticas que apoyan y optimizan los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la Personería mediante la

adopción de medios tecnológicos (hardware, software y comunicaciones), que conlleva a la agilización de los procesos.

- Para lograr el cumplimiento del mecanismo para mejorar la atención al ciudadano, se recomienda a la Secretaría General reforzar en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento, estas deben adoptadas de acuerdo a las características de la entidad.

- Es pertinente realizar la medición de la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad, en especial en la atención de las PQRSD que ingresan a la entidad, ya que es un mecanismo o semáforo para mejorar la atención al ciudadano; y así cumplir con una de las estrategias para la construcción del Plan de Anticorrupción y Atención al ciudadano, mecanismos para la atención al ciudadano.

Este informe se publica en el sitio web de la Personería Municipal de Itagüí antes del 12 de enero de 2016.

JOSE DAVID MORALES GONZALEZ
Jefe Oficina de Control Interno