

INFORME CUATRIMESTRAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - MIPG  
JULIO - OCTUBRE 2019  
AGUAS DE MALAMBO S.A E.S. P

## 1. Estructuración Gobierno del MIPG.

Teniendo en cuenta lo establecido por el Artículo 2.2.22.3.8 del Decreto 1083 de 2015, sustituido por el artículo 1 del el Decreto 1499 de 2017, sobre la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se conformó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para Aguas de Malambo, mediante resolución R 2018 - 00100 - 000026 del 27 de diciembre de 2018, este Comité será la instancia responsable de la implementación y seguimiento del modelo Integra de Planeación y gestión MIPG.

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño está integrado por:

El Gerente.

El Jefe del Área de Coordinación de Servicios.

El Jefe del Área de Operación y Mantenimiento.

El Jefe del Área de Asuntos Legales y Secretaria General.

El Profesional de Planeación (quien lo presidirá).

El Profesional de Gestión Humana y D.O

El Profesional de Auditoria Interna (quien será invitado permanente con voz, pero sin voto).

Los integrantes del Comité Institucional de Gestión y Desempeño deberán asistir de manera regular a las reuniones del comité, así como a las sesiones extraordinarias, además de suministrar la información necesaria para la consolidación de informes sobre el avance y resultado de la gestión del comité.

Entre algunas de las funciones del comité tendremos la de aprobar y hacer seguimiento a las acciones y estrategias adoptadas por la operación del MIPG, articular los esfuerzos, recursos, metodología y estrategias para la implementación y sostenibilidad del MIPG, adelantar y promover acciones permanentes de Autodiagnóstico para facilitar la valoración interna de la gestión.

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizará sesiones cada tres (3) meses, a la convocatoria deberá adjuntarse la documentación pertinente de acuerdo a la agenda propuesta, cuando las circunstancias así lo ameriten, la Secretaria General del Comité Institucional de Gestión y Desempeño podrá convocar a sesiones de carácter extraordinario con la anticipación que se estime conveniente, por iniciativa de cualquiera de los integrantes del comité. Entre las actividades de implementación y seguimiento del Modelo Integral de Gestión Y Desempeño durante la vigencia 2019 tenemos:

El 27 de febrero se publicó el Plan Anticorrupción 2019 para Aguas de Malambo, los reportes de seguimiento al plan se realizan cuatrimestralmente y se encuentran publicados en la web.

El 12 de marzo de 2019 se realizó el reporte de los avances de gestión a través del Formulario Único del Reporte y Avance a la Gestión - FURAG.

El 13 de marzo se socializó el Plan de Trabajo para la implementación de los autodiagnósticos de evaluación del MIPG con los funcionarios responsables, además se realizó la reunión de apertura para el trabajo de Auditoría 190013 - Sistema de Control Interno (MIPG) que tiene como objetivo verificar el diligenciamiento de los autodiagnósticos de gestión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- para los componentes descritos en el alcance, con el objetivo de determinar la calificación obtenida, los soportes de la misma y la planeación definida para el avance de la respectiva actividad de gestión en caso de aplicar. Así como el seguimiento cuatrimestral al plan de acción definido si aplica.

El 18 de marzo de 2019 se socializó en Grupo Primario de Gerencia la Circular 004 expedida por la Procuraduría General de la Nación el 7 de marzo de 2019, mediante la cual se resalta la obligatoriedad de la implementación del modelo Integrado de Gestión y Desempeño - MIPG y reporte de los avances de gestión a través del Formulario Único del Reporte y Avance a la Gestión - FURAG.

El 30 de agosto se rindió ante la Procuradora General de la Nación el reporte de cumplimiento ITA para el periodo 2019 segundo semestre.

Del 18 de noviembre al 20 de diciembre estará habilitada la plataforma del FURAG para reportar la información de la medición del Modelo Estándar de Control Interno MECI vigencia 2019.

Se diligenciaron los Autodiagnósticos de Evaluación:

Política de Gestión Estratégica de Talento Humano, Integridad, Direccionamiento y Planeación, Plan Anticorrupción, Gestión Presupuestal, Gobierno Digital, Defensa Jurídica, Servicio al Ciudadano, Gestión Documental, Política de Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas, Transparencia y Acceso a la información y Control Interno y el autodiagnóstico de Seguimiento y Evaluación de Desempeño Institucional.

## 2. Responsables asignados (líderes por dimensión)

De acuerdo con la estructura de Aguas de Malambo, los líderes de proceso serán los responsables de las dimensiones, como se muestra en el siguiente cuadro:

Dimensión	Componente	RESPONSABLE AGUAS DE MALAMBO
1. Talento Humano	1.1. Gestión del Talento Humano	PROFESIONAL DE TALENTO HUMANO
	1.2. Integridad	
2. Direccionamiento Estratégico y Planeación	2.1. Direccionamiento Estratégico y Planeación	PROFESIONAL DE PLANEACIÓN
	2.2. Plan Anticorrupción	
3. Gestión con Valores para el Resultado	3.1. Gestión Presupuestal	PROFESIONAL FINANCIERO
	3.2. Gobierno Digital	PROFESIONAL DE COMUNICACIONES
	3.3. Defensa Jurídica	JEFE DE ASUNTOS LEGALES Y SECRETARIA GENERAL
	3.4. Atención al Ciudadano	LIDER DE PROCESOS COMERCIALES (E)
	3.5. Trámites	LIDER DE PROCESOS COMERCIALES (E)
	3.6. Participación Ciudadana	PROFESIONAL DE COMUNICACIONES
	3.7. Rendición de Cuentas	PROFESIONAL DE COMUNICACIONES Y PROFESIONAL DE PLANEACIÓN
4. Evaluación de Resultados	4.1. Seguimiento a Evaluación de Desempeño	PROFESIONAL DE PLANEACION
5. Información y Comunicación	5.1. Gestión Documental	AUXILIAR DE ADMINISTRATIVO
	5.2. Transparencia y Acceso a la Información	PROFESIONAL DE COMUNICACIONES Y PROFESIONAL DE PLANEACIÓN
6. Gestión del Conocimiento	Sin instrumento	PROFEIONAL DE TALENTO HUMANO
7. Control Interno	7.1. Control Interno	PROFESIONAL DE AUDITORÍA INTERNA

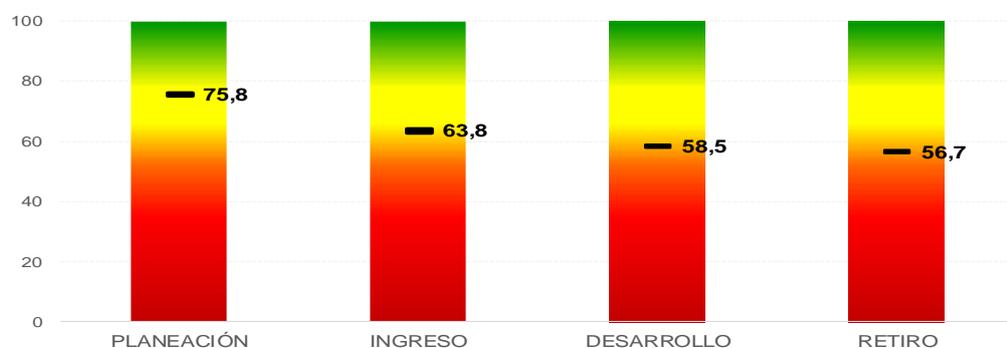
### 3. Autodiagnósticos

Dimensión	Componente	Puntaje	Nivel
1. Talento Humano	1.1. Gestión del Talento Humano	62	4
	1.2. Integridad	81,9	5
2. Direccionamiento Estratégico y Planeación	2.1. Direccionamiento Estratégico y Planeación	94,5	5
	2.2. Plan Anticorrupción	80	4
3. Gestión con Valores para el Resultado	3.1. Gestión Presupuestal	95,9	5
	3.2. Gobierno Digital	68,2	4
	3.3. Defensa Jurídica	96	5
	3.4. Atención al Ciudadano	81,9	5
	3.5. Trámites	Pendiente	Pendiente
	3.6. Participación Ciudadana	94,2	5
	3.7. Rendición de Cuentas	66,7	4
4. Evaluación de Resultados	4.1. Seguimiento a Evaluación de Desempeño	97,7	5
5. Información y Comunicación	5.1. Gestión Documental	49,3	3
	5.2. Transparencia y Acceso a la Información	87,7	5
6. Gestión del Conocimiento	Sin instrumento	No aplica	No aplica
7. Control Interno	7.1. Control Interno	88,8	5

#### 1.1 Autodiagnóstico Gestión de Talento Humano

La valoración de este instrumento fue diligenciada por la profesional del área de Planeación y se obtuvo una calificación de 62% en cuanto al cumplimiento, los aspectos para tener en cuenta dentro de las oportunidades de mejoras son la formulación del Plan anual de vacantes, los monitoreos periódicos a la plataforma del SIGEP y otras actividades con calificación en menos de 60 puntos que hacen parte de los componentes de Desarrollo y Retiro.

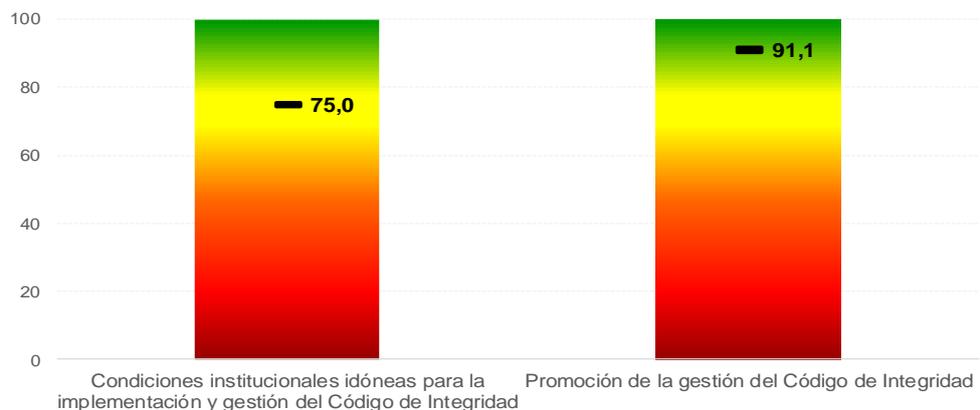
A continuación, se muestra la calificación por componentes del autodiagnóstico de Gestión Estratégica del Talento Humano:



### 1.2 Autodiagnóstico de Integridad

El instrumento fue aplicado por la Profesional de Planeación obteniendo una calificación de 81,9%, si bien es cierto esta calificación ubica la aplicación de la política en un nivel 5, también es cierto que hay margen para mejorar, puesto que se evidencia que se debe fortalecer la estrategia de implementación y promoción del Código de Ética.

La siguiente es la gráfica que muestra los resultados del diagnóstico de integridad por componente:

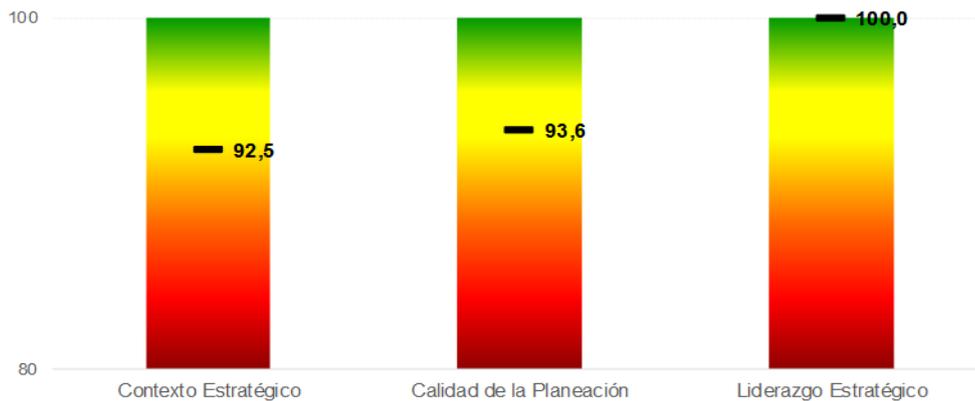


### 2.1 Autodiagnóstico Direccionamiento y planeación

La herramienta fue diligenciada por la profesional del área de planeación, el autodiagnóstico arrojó como resultado un 94,5% de cumplimiento, se debe tener en cuenta que la herramienta evalúa actividades que no aplican para la empresa como es el caso de la actividad: Difundir entre todos los servidores, el aporte que el trabajo de la entidad hace al cumplimiento de los objetivos del Gobierno (PND o PTD - Rama ejecutiva), en la cual la responsable del autodiagnóstico se abstuvo de asignar una valoración, de igual forma la herramienta trajo consigo una serie de actividades específicamente para aquellas entidades que se rigen por las normas del presupuesto general de la Nación, y que por ende no tienen aplicación para Aguas de Malambo.

La calificación por cada componente de la herramienta arrojó un desempeño alto, conforme se muestra en la siguiente gráfica:





Como se puede observar el componente de Liderazgo Estratégico obtuvo una calificación del 100%, justificando el mejoramiento continuo de la entidad en temas como la definición de los lineamientos para la gestión de riesgo que se lleva a cabo con el acompañamiento de EPM, es un resultado que justifica el enfoque que la empresa le ha dado al desarrollo de sus actividades teniendo en cuenta la atención de las prioridades identificadas y la consecución de los resultados de la entidad.

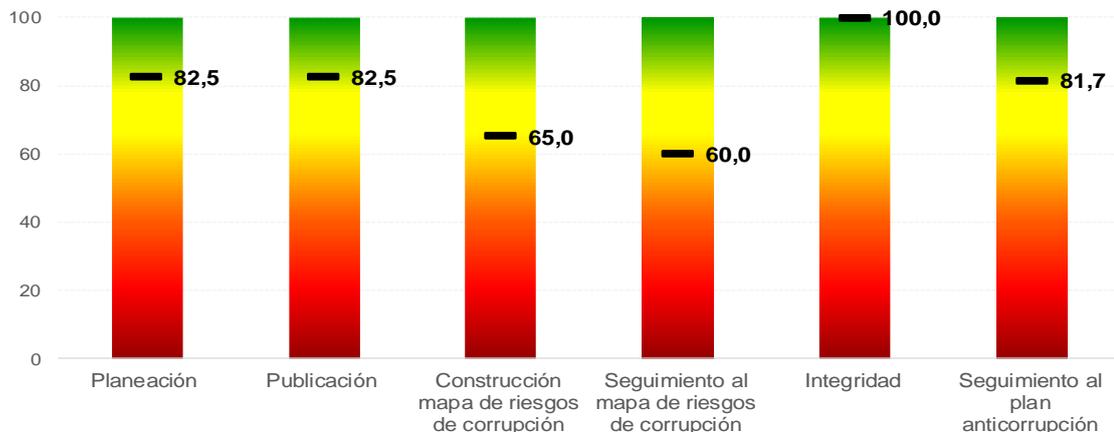
En el componente de la Calidad de la Planeación se obtuvo una calificación de 93,6% reconociendo algunas debilidades en la formulación de los planes y proyectos, asociando esta actividad al hecho de que en Aguas de Malambo no todos los procesos y procedimientos tienen asociados los posibles riesgos y definidos los controles para gestionar esos riesgos.

En cuanto al componente de Contexto Estratégico la calificación fue de 92,5% en este componente se evalúa la interacción entre la dirección y los servidores de la entidad, así como la interacción entre la dirección y los grupos de interés.

## 2.2 Autodiagnóstico Plan Anticorrupción

La herramienta para la evaluación del plan anticorrupción fue diligenciada por la profesional del área de Planeación, el autodiagnóstico arrojó una calificación de cumplimiento del 80%, se evalúa toda la metodología para establecer el Plan Anticorrupción para la vigencia, cada etapa constituye un componente para la evaluación, y el resultado por componente se muestra en la siguiente gráfica:





La valoración del componente de Planeación dejó un cumplimiento de actividades del 82,5%, se debe tener en cuenta que en la entidad se cuenta con una matriz de riesgos estratégicos que contienen alguno de los posibles riesgos de corrupción, pero estos aún no han sido tratados en el Comité Institucional de Gestión de Desempeño para el MIPG.

El componente de Publicación obtiene un cumplimiento del 82,5% esto debido a que, en la publicación en la página web del Plan Anticorrupción, no se incluye todavía el mapa de riesgos específicamente para el tema de fraudes, en estos momentos la matriz de riesgos de corrupción se encuentra en proceso de elaboración, lo que también afecta el componente de Construcción de mapa de riesgos de Corrupción, que obtuvo una calificación del 65%, como se mencionó anteriormente, al no estar establecido el mapa de riesgos de fraude no se puede publicar y de igual forma no se puede hacer un seguimiento, lo que también afecta el componente de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción que tiene una calificación del 60%.

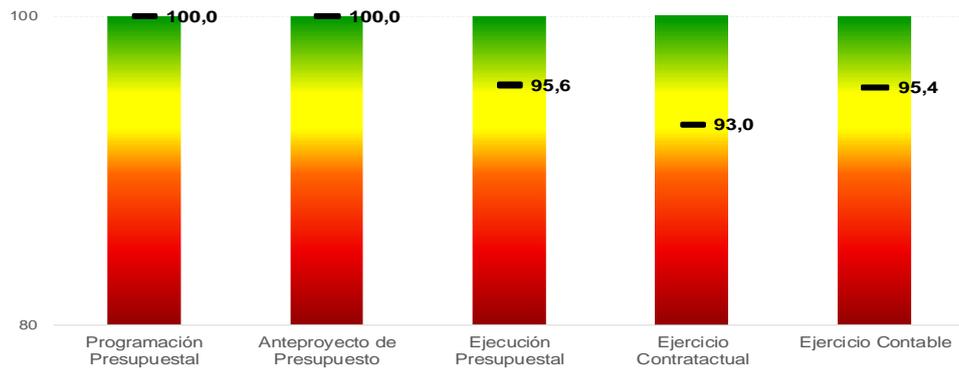
El componente de Integridad obtuvo una calificación del 100% debido a que la entidad no se han presentado casos de corrupción, y en cuanto al componente de seguimiento al Plan anticorrupción la calificación obtenida es del 81,7%, se debe tener en cuenta que la calificación se evidencio al cumplimiento parcial de algunas actividades que pasaron al Plan elaborado para la vigencia 2019.

### 3.1 Autodiagnóstico de Gestión Presupuestal

La aplicación del diagnóstico fue realizada por la profesional del área Financiera, obteniendo un puntaje de 95.9%, esta herramienta no tiene brechas representativas que ameriten la formulación de acciones de mejoras.

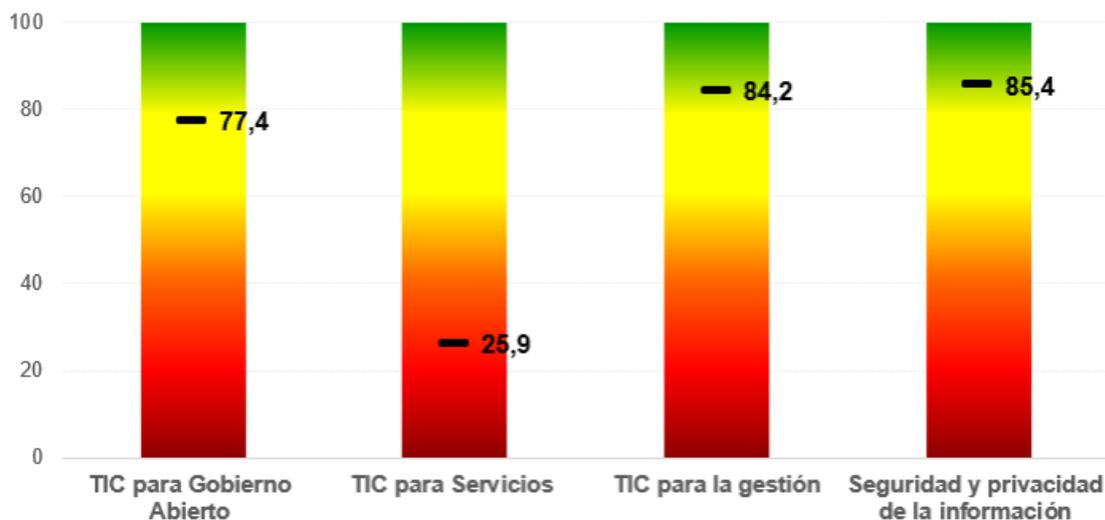
A continuación, se presenta el cuadro que grafica los resultados del diagnóstico por componentes:





### 3.2 Autodiagnóstico de Gobierno Digital

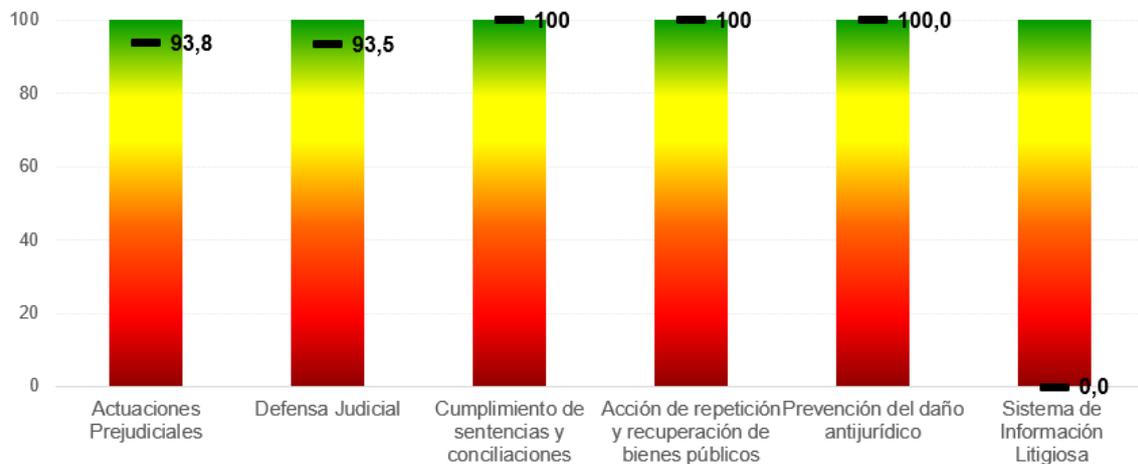
La herramienta fue diligenciada por las profesionales del área de Comunicaciones y Planeación, el puntaje obtenido fue 68.2%, esta herramienta está diseñada para evaluar la capacidad de su fortalecimiento organizacional y su relación con los usuarios específicamente con el apoyo de las TICs, para lograr un Estado y ciudadanos digitales. Actualmente existen unas brechas marcadas entre los componentes que integran la evaluación:



Teniendo en cuenta la gráfica se puede identificar los componentes que necesitan mayor atención por parte de los directivos de la empresa, quienes deben asignar los recursos necesarios para alcanzar los niveles deseados, TIC para el servicio es un componente que mide la disposición de servicios digitales que se ofrecen a través de los diferentes medios tecnológicos, ya que la empresa solo ofrece un trámite en su portal Web, además no cuenta con encuestas de satisfacción del servicio lo que reduce drásticamente la calificación para este componente.

### 3.3 Autodiagnóstico de Defensa Jurídica

Esta herramienta fue diligenciada por la Jefe de asuntos legales y secretaria general, la autoevaluación dejó como resultado una calificación de 96%, esta herramienta tiene como objetivos conformar el comité de conciliación, adelantar las acciones de gestión de la defensa jurídica en la entidad, los resultados generales fueron satisfactorios dentro de la evaluación solo se comprometió en dos actividades que ya están en curso como son: las tablas de retención documental y el trámite para la aplicación de las políticas adoptadas por el comité de conciliación. Los resultados por componente fueron los siguientes:

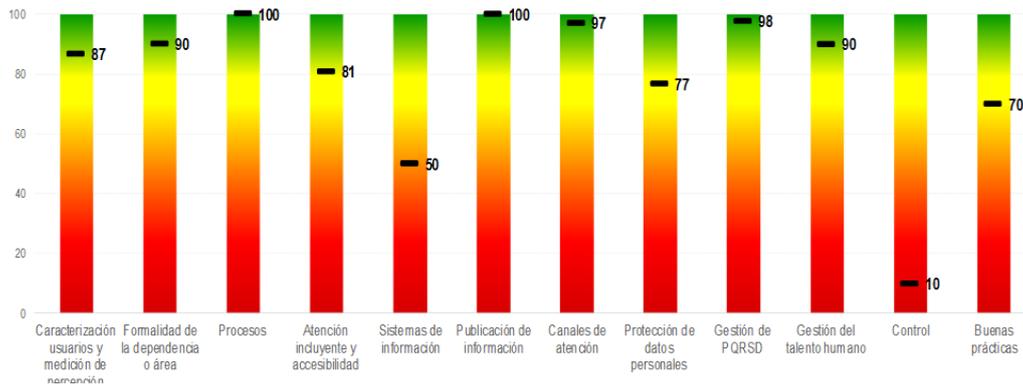


Actualmente la empresa no está obligada a reportar en el sistema único de información litigiosa del Estado, por este motivo el ultimo componente no aplica y de ahí el resultado de su calificación.

### 3.4 Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano

La herramienta fue diligenciada por la profesional líder del proceso de Atención al Cliente, la autoevaluación dejó como resultado una calificación de 83,4%, esta herramienta evalúa la capacidad que tiene la empresa para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales, por lo que se puede decir que el rendimiento es bueno aun con debilidades por atender, el resultado por componente se muestra en la siguiente gráfica:



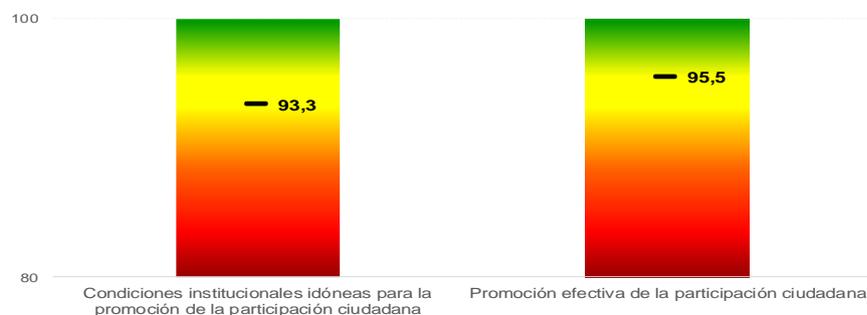


Revisando los resultados por componente, la empresa debe enfocar esfuerzos y recursos en dos en especial, el componente del Control, donde la calificación promedio fue de 10%, debido a que no se realizaron actividades de control y seguimiento por parte del área de Auditoría Interna, en cuanto al cumplimiento legal por parte de atención al cliente al momento de la atención de la PQR y el componente de Sistemas de Información, que tuvo una calificación de 50% de cumplimiento, debido a que no se han establecido protocolos para actividades como organización de la información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales y la actividad de habilitar la consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano.

Entre los demás componentes evaluados se destaca el cumplimiento al 100% en actividades de los componentes de Procesos y Publicación de la Información.

### 3.6 Autodiagnóstico Política de Participación Ciudadana

Esta herramienta evalúa la capacidad de la empresa para diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública, la autoevaluación fue realizada por la Profesional del área de Comunicaciones y se obtuvo un cumplimiento del 94,2%.

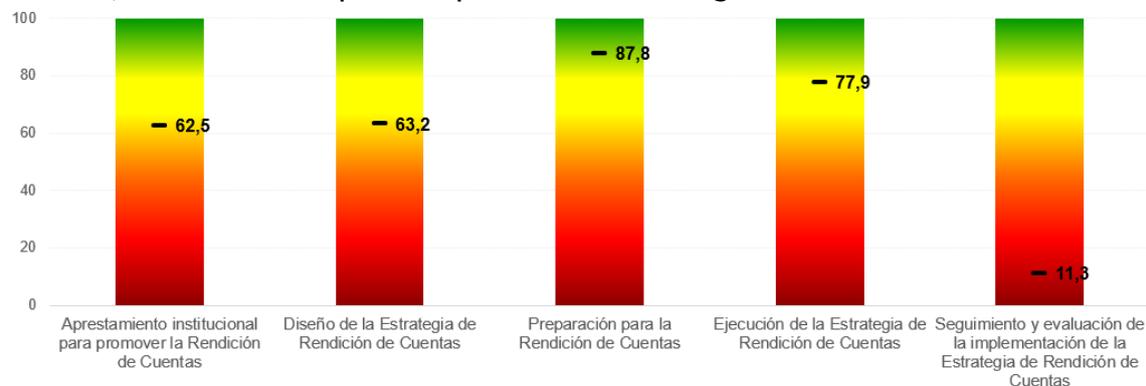


La Política de Participación Ciudadanía a su vez se subdivide en dos componentes, el de Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana en el que se obtuvo un cumplimiento de 93,3% y el componente de Promoción efectiva de la participación ciudadana en cual se obtuvo un 95,5 de cumplimiento.

Se presentan aspectos por mejorar, por ejemplo, dentro de las Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana está pendiente por realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad, así como está pendiente validar con las áreas misionales y de apoyo si los grupos de ciudadanos, usuarios, o grupos de interés con los que trabajó en la vigencia anterior atienden a la caracterización, y clasifique la participación de dichos grupos en cada una de las fases del ciclo de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación).

### 3.7 Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas

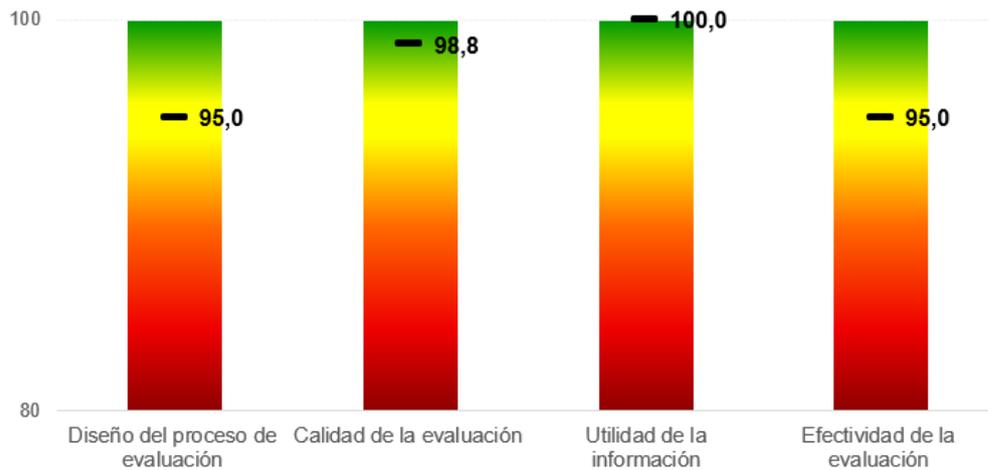
Esta herramienta fue diligenciada por las profesionales de Comunicación y Planeación, la autoevaluación dejó como resultado una calificación de 66,7%, esta herramienta evalúa a la entidad en el ejercicio de divulgación de la información de la gestión mediante la rendición de cuentas a los grupos de interés, los resultados por componente son los siguientes:



Sin embargo, existe actividades y categorías dentro del global de los componentes por debajo del resultado deseado, es evidente que la brecha significativa se presenta en el seguimiento y evaluación de la implementación de la estrategia de Rendición de Cuentas, ya que aún no está articulada con una retroalimentación con los grupos de interés de manera integral, esfuerzos que se deben realizarse para lograr un avance que permita mejorar la calificación en este componente.

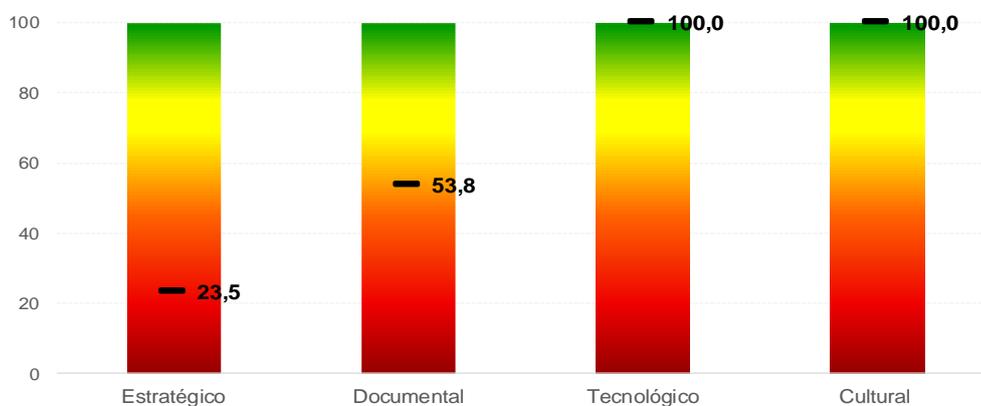
#### 4.1 Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional

El autodiagnóstico fue diligenciado por el profesional de planeación, el propósito de esta política consiste en desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua, el resultado del ejercicio fue una calificación 97,7 puntos.



#### 5.1 Autodiagnóstico de Gestión Documental

Esta herramienta evalúa la eficiencia administrativa en la ejecución de la función archivística de la empresa, a través de los criterios diferenciales en la gestión documental que permiten evaluar los requisitos mínimos de la política señalados a partir de la Ley 594 de 2000, la evaluación fue realizada por un Auxiliar de Procesos del Area de Coordinación de Servicios y la Profesional del Area de Planeación, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 49,3%.



Como se puede apreciar en la gráfica los componentes Tecnológicos y Cultural obtuvieron un 100% de cumplimiento, pero es en los componentes Estratégico y Documental, donde se deben implementar las acciones de mejoras, teniendo en cuenta su baja calificación.

El componente Estratégica obtuvo una calificación de 23,5% debido al incumplimiento de actividades como:

Los temas de Gestión Documental fueron tratados en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo o en reuniones del Comité Interno de Archivo.

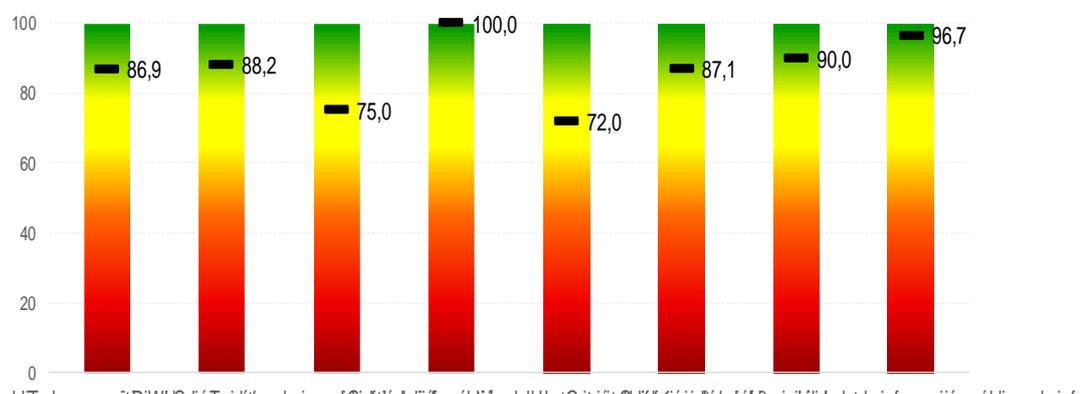
Elaboración y utilización del Diagnóstico Integral de Archivos.

Frente al proceso de la planeación de la función archivística, elaboración y aprobación en instancias del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, del Plan institucional de archivos - PINAR e inclusión de actividades de gestión documental en planeación de la entidad.

En cuanto al componente Documental, este obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 53,8% debido al incumpliendo de actividades como la organización de Fondo Acumulado, la elaboración y publicación del Cuadro de Clasificación Documental CCD, la elaboración, aprobación, tramitación de convalidación, implementación y publicación de la Tabla de Retención Documental - TRD, la actualización de Tabla de Retención Documental y el establecimiento y transferencia de documentos de los archivos de gestión al archivo central.

## 5.2 Autodiagnóstico de Transparencia y Acceso a la Información.

Esta herramienta se enfoca en la capacidad de la empresa para garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública de las entidades sin que medie solicitud alguna (transparencia activa); así mismo, también cubre el cumplimiento en la obligación de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública (transparencia pasiva), el autodiagnóstico fue diligenciado por las Profesionales de las Áreas de Comunicación y Planeación, obteniendo una calificación de 87,7 % de cumplimiento.

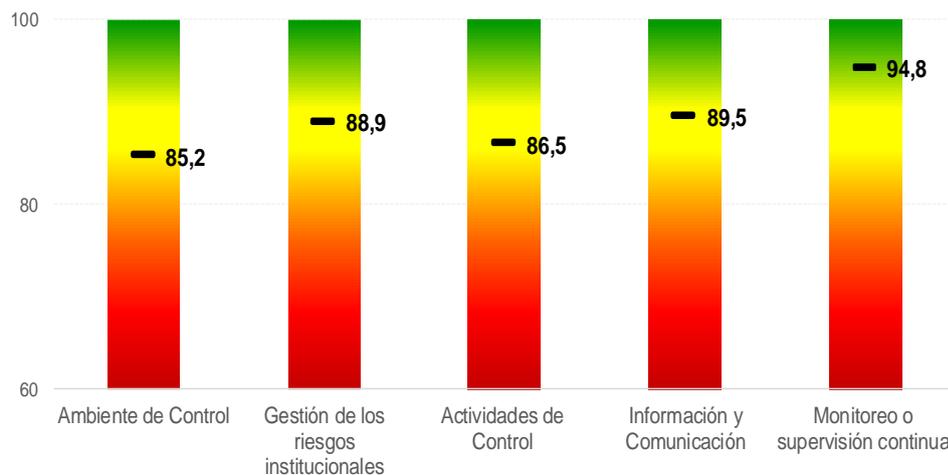


Se destaca el cumplimiento al 100% de las actividades correspondientes a la divulgación de la política de seguridad de la información y de protección de datos personales, en la gráfica también se observa que se deben implementar estrategias para el cumplimiento de las actividades correspondientes a la gestión documental para el acceso a la información pública que obtuvo una calificación de 72% y las del seguimiento al acceso a la información pública que obtuvo calificación del 75%.

### Autodiagnóstico de Control Interno.

En general, la calificación arrojada por el autodiagnóstico sobre el cumplimiento de la Política de Control Interno en Aguas de Malambo arrojó un 88.9% lo que permite afirmar que la gestión de Control Interno es permanente, existe documentación asociada, evidencias y alineación con el cumplimiento normativo.

La calificación por cada componente de la herramienta arrojó un desempeño alto, conforme se muestra en la siguiente gráfica:



Aplicada la herramienta de autodiagnóstico en relación con el Control Interno, se puede observar que el componente que obtuvo menor puntaje fue el ambiente de control, con una calificación de 85.2%.

Por lo anterior, se decidió que los líderes de proceso deben realizar seguimiento periódico (por definir) al cumplimiento de los planes de mejoramiento e informar a Auditoría para su revisión y cierre de los mismos.

#### 4. Planes de mejora para la implementación o proceso de transición

Los planes de mejoramiento aplicarán para aquellas políticas (actividades) que, según los resultados del autodiagnóstico, el puntaje se encuentre por debajo de 60, es decir que el nivel de desempeño sea 3 o inferior.

Teniendo en cuenta la cantidad de actividades con debilidades por superar, desde Auditoría Interna se realizan las siguientes recomendaciones:

##### 1.1 Gestión del Talento Humano

- De acuerdo con el Manual Operativo del MIPG para el diseño de acciones de la Gestión Estratégica de Talento Humano, se debe identificar el grado de madurez en el que se ubica la entidad, el paso a seguir es utilizar un sistema de priorización **Plan de acción** que está asociado al autodiagnóstico y discrimina los pasos a seguir. Actualmente según el autodiagnóstico las rutas GETH afectadas son *ruta del servicio* y *ruta de la calidad* las cuales se relacionan con: capacitación, bienestar, incentivos, inducción y reinducción, cultura organizacional, evaluación de desempeño, cambio cultural, integridad, acuerdos de gestión, análisis de razones de retiro, evaluación de competencias, valores, gestión de conflictos.

##### 1.2. Integridad

- Realizar el diagnóstico del estado actual de la entidad en temas de integridad, que incorpore: resultados, estrategias de comunicación del código de integridad y seguimiento y evaluación de la implementación del código de integridad.

##### 2.1. Direccionamiento Estratégico y Planeación.

- Contextualización del acto de creación, constitución y ley de la entidad a los servidores (se debe integrar al plan de inducción y reinducción).
- Realizar identificación de los riesgos por procesos.

##### 2.2. Plan Anticorrupción

- Adopción del mapa de riesgos de corrupción y su seguimiento oportuno

### 3.2. Gobierno Digital

- Definir indicadores:
  - Indicador de procesos logro: transparencia (ley 1712 de 2014- datos abiertos).
  - Indicador de procesos logro: participación (participación ciudadana por medios electrónicos).
  - Indicador de procesos logro: servicios centrados en el usuario (OPA-SUIT).
  - Indicador de procesos logro: sistema integrado de PQRD (vía web).
  - Indicador de procesos logro: trámites y servicios en línea (Certificaciones en línea- OPA/SUIT- evaluación de satisfacción).
  - Indicador de procesos logro: Información (catálogo de información- flujo de información- datos abiertos).
  - Indicador de procesos logro: sistemas de información (trazabilidad sobre transacciones en los sistemas de información).
- Hacer seguimiento a la estrategia de grupo para la gestión de seguridad informática (proyecto centinela)

### 3.3. Defensa Jurídica

- Determinar tabla de retención para la gestión de documentación del área jurídica (integrar a Gestión Documental)

### 3.4. Atención al Ciudadano

- Establecer un mecanismo para evaluar la percepción de los usuarios en cuanto a los trámites y procedimientos.
- Realizar un autodiagnóstico de espacios físicos según la NTC 6047 DE 2013 la podemos encontrar en <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Herramientas-Servicio/Soluciones%20para%20la%20inclusion%20social/Paginas/Canal-Presencial.aspx>
- Establecer como protocolo de atención la información del lineamiento sobre los datos personales y solicitar la autorización para la recolección de los datos cuando el usuario no se encuentre registrado en el sistema.



- El control interno vigila que la dependencia de servicio al ciudadano preste atención de acuerdo con las normas vigentes (para el año 2020 el plan de auditoría contempla este control de manera semestral).

### 3.5. Trámites

- No se ha realizado el autodiagnóstico por parte del encargado.

### 3.6. Participación Ciudadana

- Realizar un diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad (evidenciar caracterización y la participación en qué fases se dio) y elaborar un formato interno de reporte de los resultados obtenidos en el ejercicio de la participación ciudadana (dirigido al área de planeación).

### 3.7. Rendición de Cuentas

- Analizar las debilidades y fortalezas para la rendición de cuentas (diagnóstico sobre la participación ciudadana).
- Identificar espacios de articulación y cooperación para la rendición de cuentas.

### 4.1. Seguimiento a Evaluación de Desempeño

- Elaborar un esquema permanente de evaluación de la gestión de la entidad.

### 5.1. Gestión Documental

- Creación del comité institucional de archivos.
- Elaboración y aprobación de los instrumentos de archivo.
- Organización del fondo acumulado.

### 5.2. Transparencia y Acceso a la Información

- Elaborar un esquema de seguimiento del acceso a la información pública (tanto a la transparencia pasiva como a la activa ley 1712 de 2014).
- Determinar los activos de información.

Elaborado por:	ARGEL MORENO GAZABON - Profesional Auditoria Interna KARWIN ARIZA MAESTRE - Practicante Auditoria	Fecha:	12/11/2019
Revisado por:	YAJAIRA SOLANO BENITEZ - Coordinadora de servicios	Fecha:	03/12/2019