



CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO
DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL
EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA

AUDITOR: GLORIA MARLENY ALVAREZ VASCO, ASESOR DE CONTROL INTERNO

INFORME DE EVALUACION NRO 1

1. REPRESENTANTE LEGAL:

- *JOSE JESUS ARIAS OROZCO*

2. ENTIDAD:

- *INSTITUTO DE VALORIZACION DE MANIZALES INVAMA*

3. DEPENDENCIA A EVALUAR:

- *UNIDAD TECNICA MACRO PROCESO (GESTION DEL ALUMBRADO PUBLICO)*

4. AUTORIDAD DEL PROCESO A DICIEMBRE 31 DE 2012:

- *JHON JAIRO CASTRO BUITRAGO LIDER DE PROYECTO ALUMBRADO PUBLICO.*

5. PERIODO EVALUADO:

- *VIGENCIA 2012.*

6. FUENTES DE INFORMACION:

- *INFORMACION DEL SISTEMA GEOLUMINA*
- *AUDITORIAS Y OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO*
- *PLAN DE ACCION RESOLUCION NRO 2978 DEL 5 DE OCTUBRE DE 2012.*
- *PLAN DE DESARROLLO ACUERDO NRO 007 DEL 5 DE OCTUBRE DE 2012.*
- *SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION ENVIADO POR LA UNIDAD TECNICA FECHA CORTE 30 DE NOVIEMBRE DE 2012.*



CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO
DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL
EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA

AUDITOR: GLORIA MARLENY ALVAREZ VASCO, ASESOR DE CONTROL INTERNO

7. MISION Y VISION DEL INVAMA:

MISION

El INVAMA como entidad descentralizada del orden municipal, **mejora la calidad de vida de los manizaleños a través de la adecuada prestación del servicio de alumbrado público, la coordinación del proyecto de alumbrado navideño y la construcción de obras de infraestructura por el sistema de la contribución de valorización. Igualmente, el Invama contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de otros municipios donde presta el servicio de alumbrado público y donde asesora la realización de obras públicas por el sistema de la contribución de valorización.** Fuente (MACRO PROCESO DE PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO)”

VISION

El INVAMA para el año 2015 será líder en la prestación del servicio de alumbrado público en el Departamento de Caldas, financiará las obras públicas más importantes de la ciudad de Manizales por medio de la contribución de valorización e incursionará en otros municipios del país en la asesoría de obras públicas por el sistema de la contribución de valorización. **Así mismo promoverá la ejecución del alumbrado navideño en la ciudad de Manizales.**

OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON EL MACRO PROCESO:

“Mantener en optimas condiciones de servicio la infraestructura de la Red de Alumbrado Público “fuente (Caracterización del Macro Proceso)”

8. EVALUACION POR DEPENDENCIAS

Ley 909 de 2004 por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones



CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO
DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL
EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA

AUDITOR: GLORIA MARLENY ALVAREZ VASCO, ASESOR DE CONTROL INTERNO

Objeto de la ley. La presente ley tiene por objeto la regulación del sistema de empleo público y el establecimiento de los principios básicos que deben regular el ejercicio de la gerencia pública.

De acuerdo con lo previsto en la Constitución Política y la ley, hacen parte de la función pública los siguientes empleos públicos:

- a) Empleos públicos de carrera;
- b) Empleos públicos de libre nombramiento y remoción.
- c) Empleos de período fijo.
- d) Empleos temporales.

Artículo 39 de la Ley de 909. Obligación de evaluar. Los empleados que sean responsables de evaluar el desempeño laboral del personal, entre quienes, en todo caso, habrá un funcionario de libre nombramiento y remoción, deberán hacerlo siguiendo la metodología contenida en el instrumento y en los términos que señale el reglamento que para el efecto se expida. El incumplimiento de este deber constituye falta grave y será sancionable disciplinariamente, sin perjuicio de que se cumpla con la obligación de evaluar y aplicar rigurosamente el procedimiento señalado.

El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces en las entidades u organismos a los cuales se les aplica la presente ley, tendrá la obligación de remitir las evaluaciones de gestión de cada una de las dependencias, con el fin de que sean tomadas como criterio para la evaluación de los empleados, aspecto sobre el cual hará seguimiento para verificar su estricto cumplimiento.

Evaluación de Gestión por Áreas o Dependencias. Se constituye en fuente de información objetiva para la evaluación del desempeño laboral de los empleados, con el fin de que la evaluación sea consistente con la planeación institucional y los resultados de las áreas o dependencias.

Cada entidad podrá determinar si la evaluación emitida por la Oficina de Control Interno sobre la gestión de las áreas o dependencias será tenida en cuenta como criterio orientador de la evaluación individual de desempeño laboral del servidor o si ésta constituye un factor de la calificación de servicios, decisión que debe adoptarse mediante acto administrativo.



CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO
DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL
EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA

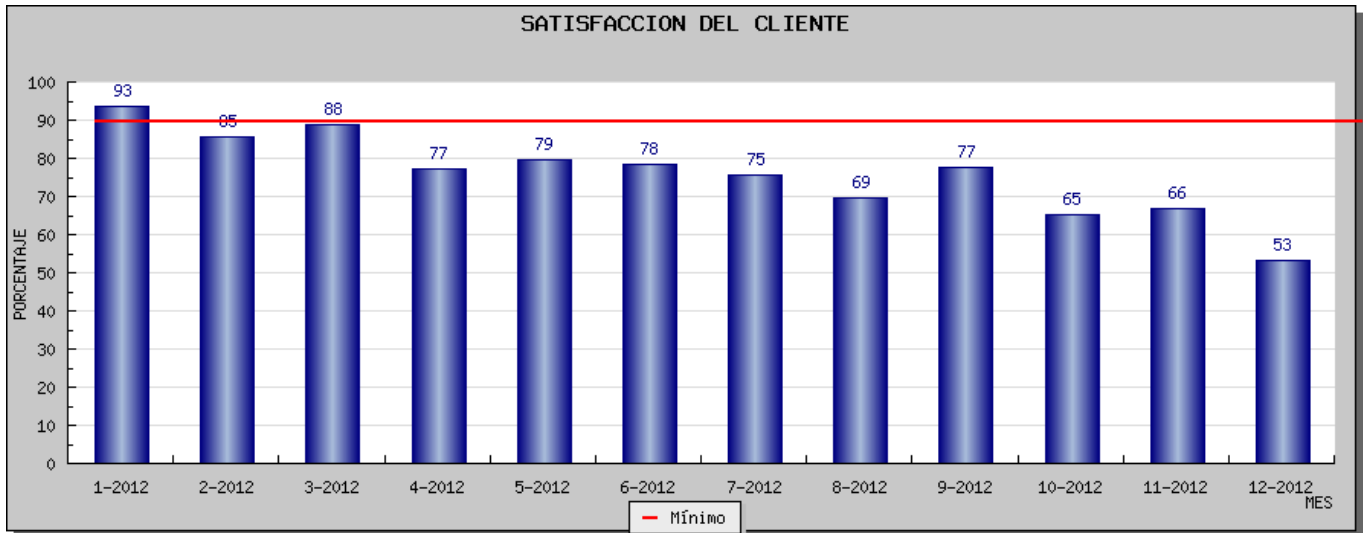
AUDITOR: GLORIA MARLENY ALVAREZ VASCO, ASESOR DE CONTROL INTERNO

Para ello, se tomará como criterio de referencia para efectuar el proceso de evaluación del desempeño individual, la evaluación institucional a la gestión de las áreas o dependencias que efectúe la Oficina de Control Interno o quienes hagan sus veces, la cual se basa en el grado de ejecución de los compromisos establecidos en las metas institucionales o por dependencias,

9. RESULTADO DEL DESEMPEÑO DEL MACRO PROCESO,

DESEMPEÑO DE LOS INDICADORES CON FECHA CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2012

MACRO PROCESO GESTION EN ALUMBRADO PUBLICO

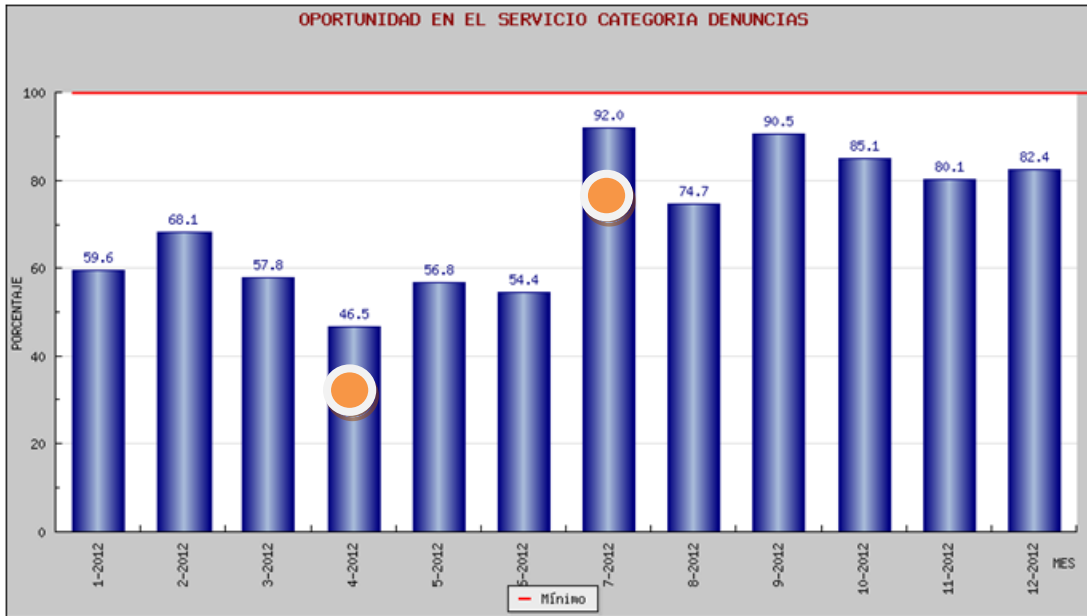


El único mes que la satisfacción superó la meta fue en el mes de enero de 2012; en el mes de febrero disminuimos la satisfacción al comparar con el mes anterior sin embargo alcanzamos un 85%. En el mes de marzo el indicador muestra aumento de la satisfacción 88%. A partir del mes de abril hasta el mes de diciembre estuvimos en rangos entre el 79% y 53%.



CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO
DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL
EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA

AUDITOR: GLORIA MARLENY ALVAREZ VASCO, ASESOR DE CONTROL INTERNO



Durante la vigencia de 2012 no logro alcanzar la meta establecida por la entidad 100% en 3 días mostrando rangos de cumplimiento entre el 46,5% en abril y el 92% alcanzado en Julio. *El promedio durante la vigencia fue de 70.67%.*

FORMULA: $1 - (\text{Total solicitudes} - \text{Total solicitudes efectuadas en 3 días}) / \text{Total solicitudes}$

Durante la vigencia de 2012 no se logró alcanzar la meta establecida por la entidad 100% en la fecha posible mostrando rangos de cumplimiento entre el 28,8% en abril y el 75,5% alcanzado en Julio. *El promedio durante la vigencia fue de 50.98%.*

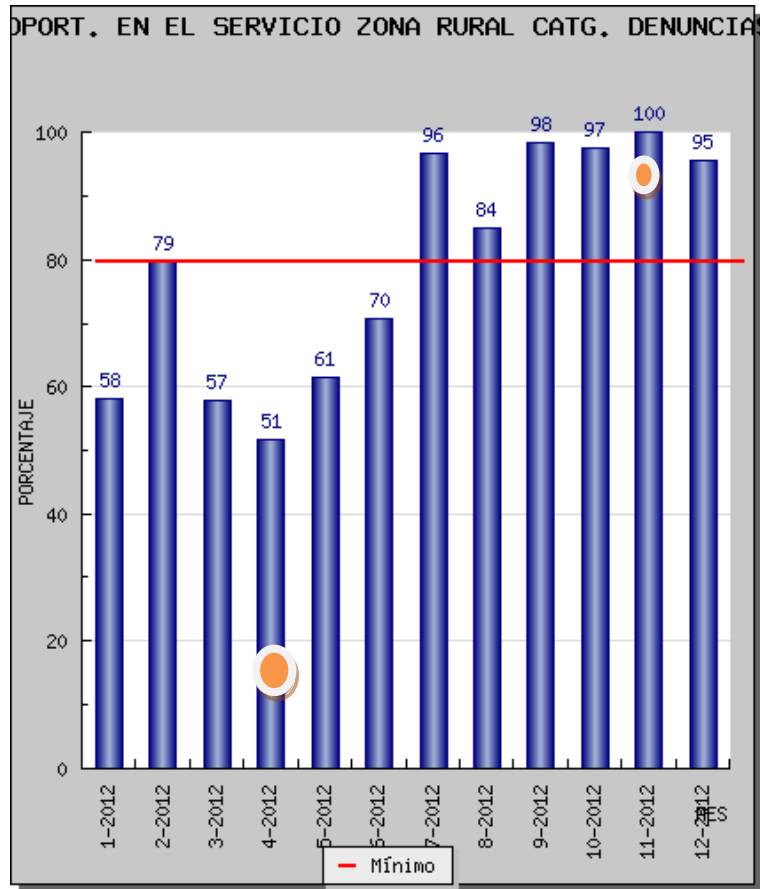


FORMULA: $1 - (\text{Total solicitudes} - \text{Total solicitudes efectuadas en la fecha posible}) / \text{Total solicitudes}$



CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO

MACROPROCESO	PROCESO	Tipo d Indicador	Denominación	Eje estrategico	Objetivo estrategico del Indicador	Fórmula	Meta	Línea de Base (historico)	Indice (información a dic 31 de 2009)	Rojo	Naranja	Amarillo	Verde
GESTION EN ALUMBRADO PUBLICO	EJECUCION DEL SERVICIO	EFFECTIVIDAD	Oportunidad del servicio zona rural	Satisfacion del cliente	Determinar si las reparaciones se realizan dentro del tiempo meta establecido	$(\# \text{ de reparaciones realizadas en 6 días} / \# \text{ de reparaciones realizadas en el mes}) \times 100$	100%	88,0%	90,0%	< 70%	70%	> 88%	100%



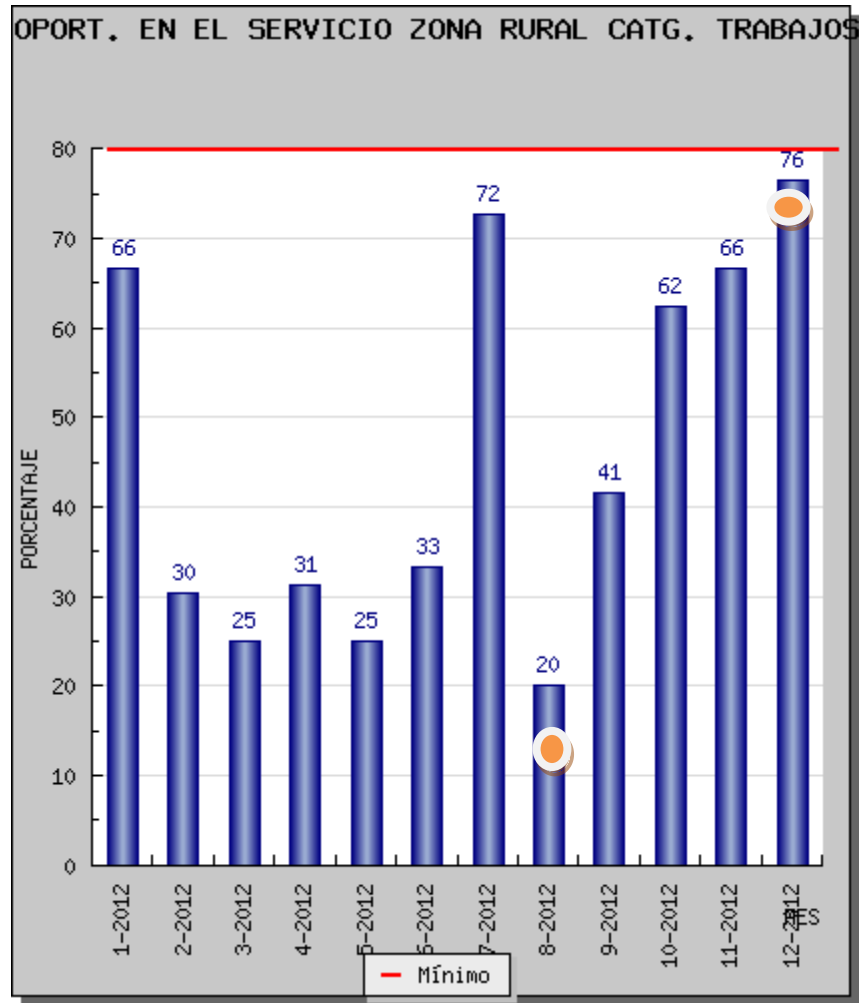
FORMULA: $1 - (\text{Total solicitudes} - \text{Total solicitudes efectuadas en 6 días}) / \text{Total solicitudes}$.

Durante la vigencia de 2012 se logro alcanzar la meta establecida por la entidad 80% en 6 días durante seis meses. Se muestran rangos de cumplimiento entre el 51% en abril y el 100% alcanzado en Noviembre. El promedio durante la vigencia fue de 78,83%.



CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO
DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL
EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA

AUDITOR: GLORIA MARLENY ALVAREZ VASCO, ASESOR DE CONTROL INTERNO



FORMULA: $1 - (\text{Total solicitudes} - \text{Total solicitudes efectuadas en la fecha posible} / \text{Total solicitudes})$.

Durante la vigencia de 2012 no logro alcanzar la meta establecida por la entidad 80% en la fecha posible mostrando rangos de cumplimiento entre el 20% en agosto y el 76% alcanzado en Diciembre. El promedio durante la vigencia fue de 45,58%.



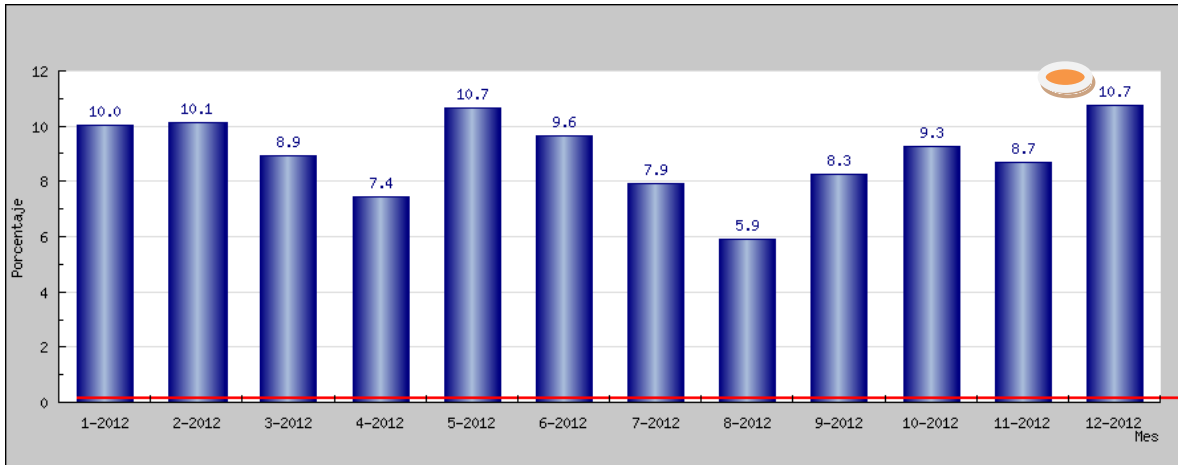
CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO
DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL
EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA

AUDITOR: GLORIA MARLENY ALVAREZ VASCO, ASESOR DE CONTROL INTERNO

PORCENTAJE PRODUCTOS NO CONFORMES

FECHA INICIAL: 2012-1-1

FECHA FINAL: 2012-12-31



Como se aprecia en la grafica durante toda la vigencia se supero la meta establecida por la entidad. **Permaneciendo durante toda la vigencia en el rango rojo. Con un promedio de 8.96%**

MACROPROCESO	PROCESO	Tipo d Indicador	Denominación	Eje estrategico	Objetivo estrategico del Indicador	Fórmula	Meta	Línea de Base (historico)	Indice (informacion a a dic 31 de 2009)	Rojo	Naranja	Amarillo	Verde
GESTION EN ALUMBRADO PUBLICO	EJECUCION DEL SERVICIO	EFFECTIVIDAD	Producto no Conforme	Satisfaccion del cliente	Controlar que los productos no conformes no superen la meta establecida	Denuncias tipo Producto No Conforme / Total reparaciones realizadas)X100	1%	0,0058	0,0091	> 2%	2%	1%	< 1%



CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO
DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL
EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA

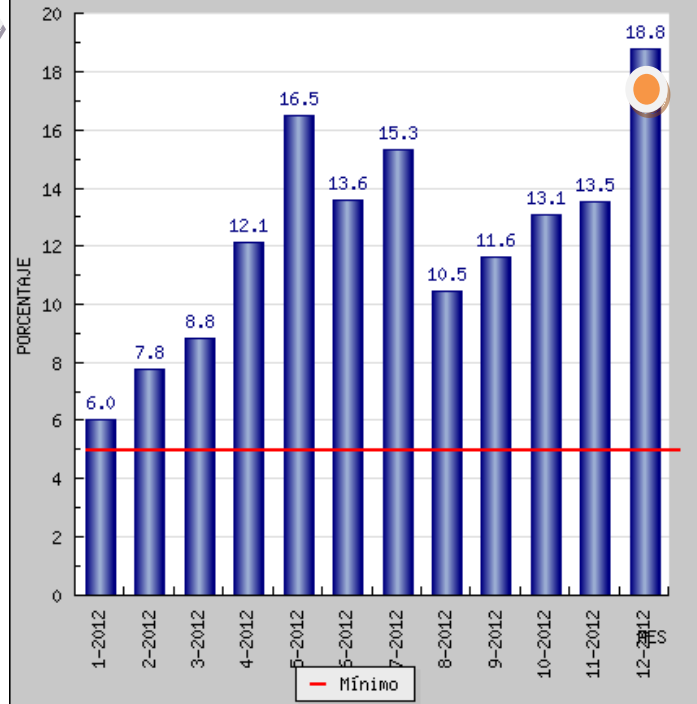
AUDITOR: GLORIA MARLENY ALVAREZ VASCO, ASESOR DE CONTROL INTERNO

FORMULA: Total reclamos / Total solicitudes

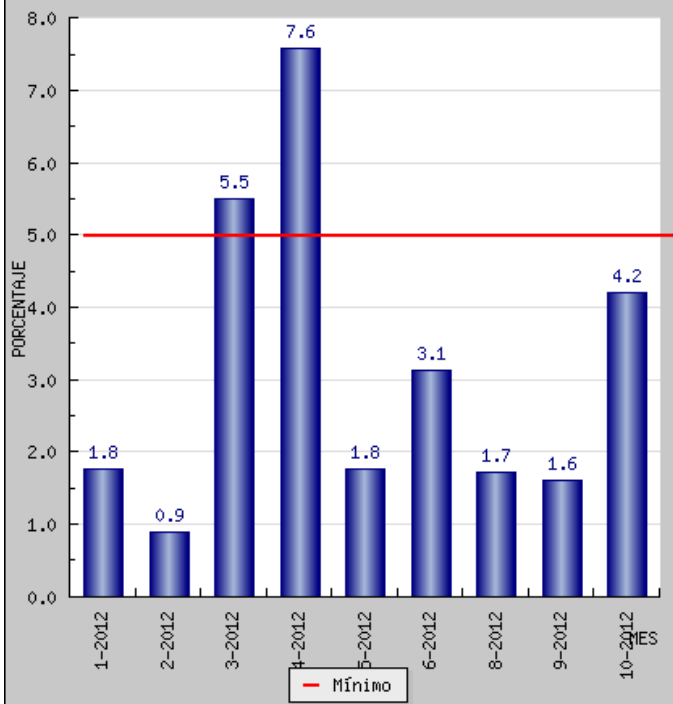
Meta máximo el 5% de las solicitudes

Los reclamos del servicio sobre pasaron la meta (5% de las solicitudes) mostrando rangos entre el 6% y 18,8%;

RECLAMOS DEL SERVICIO CATEGORIA DENUNCIAS



RECLAMOS DEL SERVICIO CATEGORIA TRABAJOS



FORMULA: Total reclamos / Total solicitudes

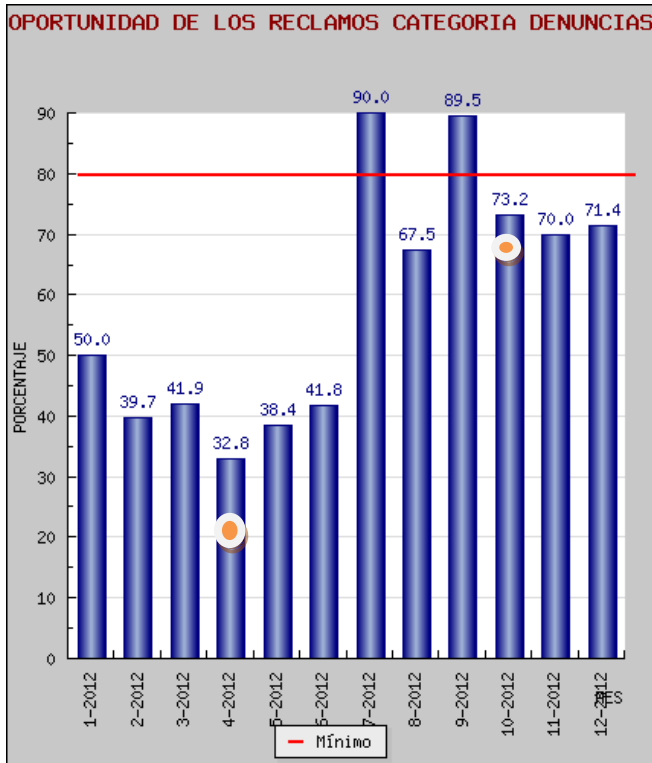
Meta máximo el 5% de las solicitudes

Como se aprecia en la grafica reclamos del servicio durante los meses de marzo y abril superaron la meta establecida por la entidad 5%.



CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO
DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL
EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA

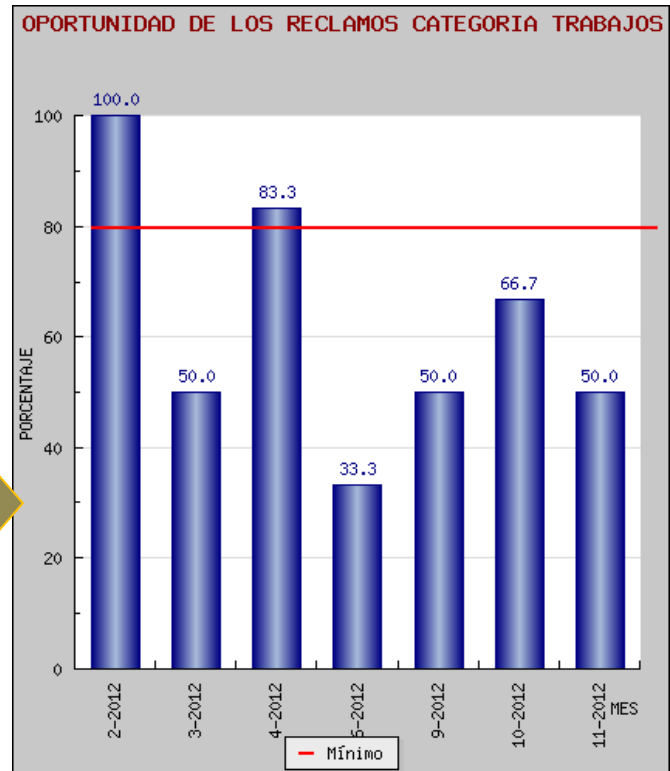
AUDITOR: GLORIA MARLENY ALVAREZ VASCO, ASESOR DE CONTROL INTERNO



Durante la vigencia de 2012 logramos sobrepasar la meta de oportunidad en los reclamos 80% en 2 días. En los meses de julio y septiembre con un 90% y 89%. En el resto de la vigencia se observan rangos de cumplimiento entre el 32,8% en abril y el 73,2% alcanzado en octubre. El promedio durante la vigencia fue de 58,85%.

FORMULA: $1 - (\text{Total reclamos} - \text{Total reclamos efectuados dentro de la fecha posible}) / \text{Total reclamos}$.

Se recomienda unificar la meta establecida para la oportunidad de los reclamos a 2 días. Ya que no lo podemos dejar abierto para la fecha posible; toda vez que cuando se presenta un reclamo es porque el usuario está insatisfecho por nuestro servicio.

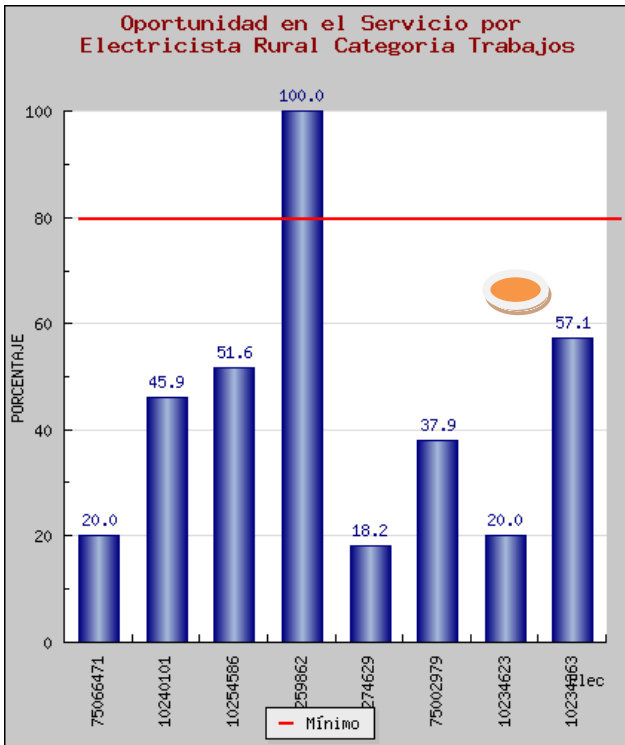




CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO
DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL
EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA

AUDITOR: GLORIA MARLENY ALVAREZ VASCO, ASESOR DE CONTROL INTERNO

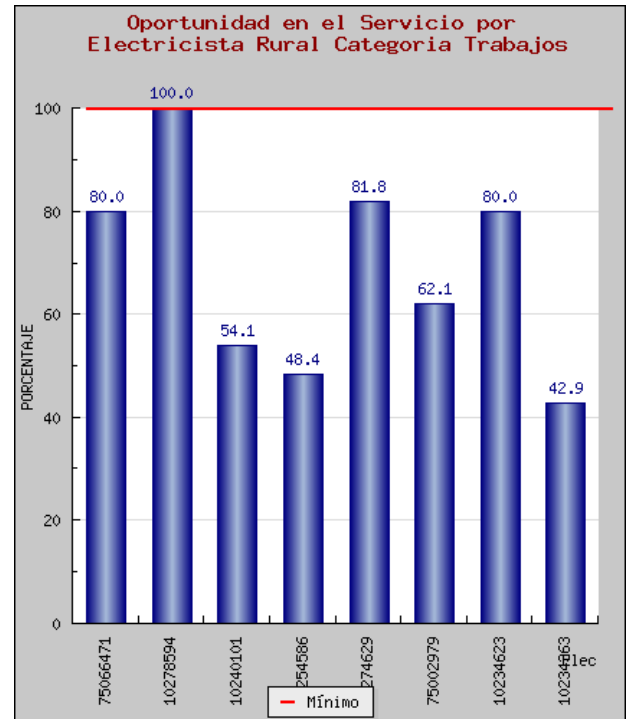
COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES DE LOS ELECTRICISTAS DURANTE LA VIGENCIA



FORMULA: $1 - \frac{\text{Total solicitudes} - \text{Total solicitudes efectuadas en la fecha posible}}{\text{Total solicitudes}}$

Como se aprecia la oportunidad de los electricistas durante la vigencia estuvo por debajo del 58% excepto un electricista que estuvo al 100%

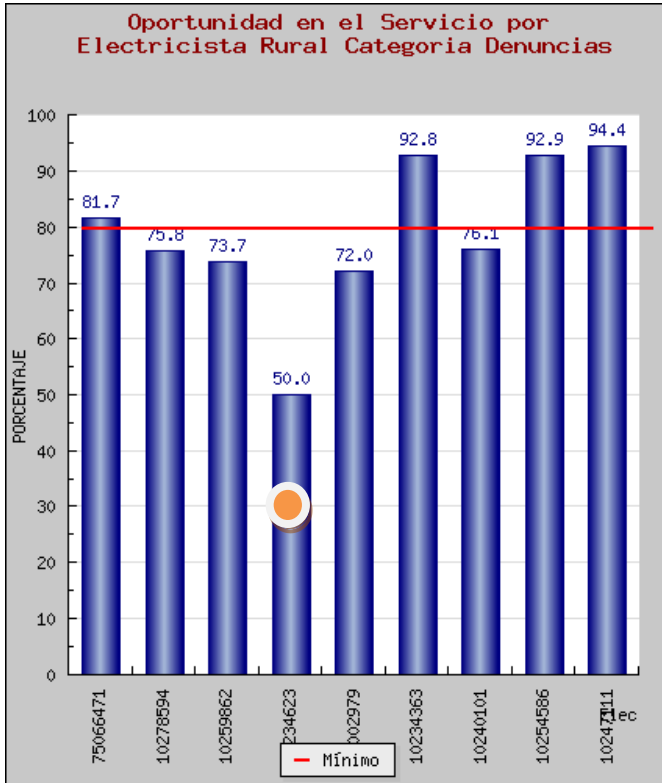
FORMULA: $1 - \frac{\text{Total solicitudes} - \text{Total solicitudes no efectuadas en la fecha posible}}{\text{Total solicitudes}}$





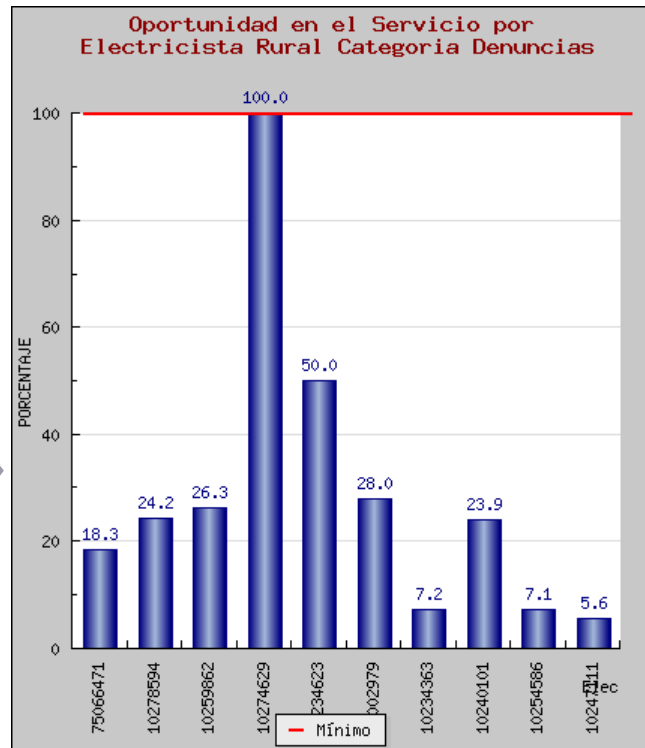
CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO
DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL
EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA

AUDITOR: GLORIA MARLENY ALVAREZ VASCO, ASESOR DE CONTROL INTERNO



FORMULA: $1 - \frac{\text{Total solicitudes} - \text{Total solicitudes efectuadas en 6 días}}{\text{Total solicitudes}}$

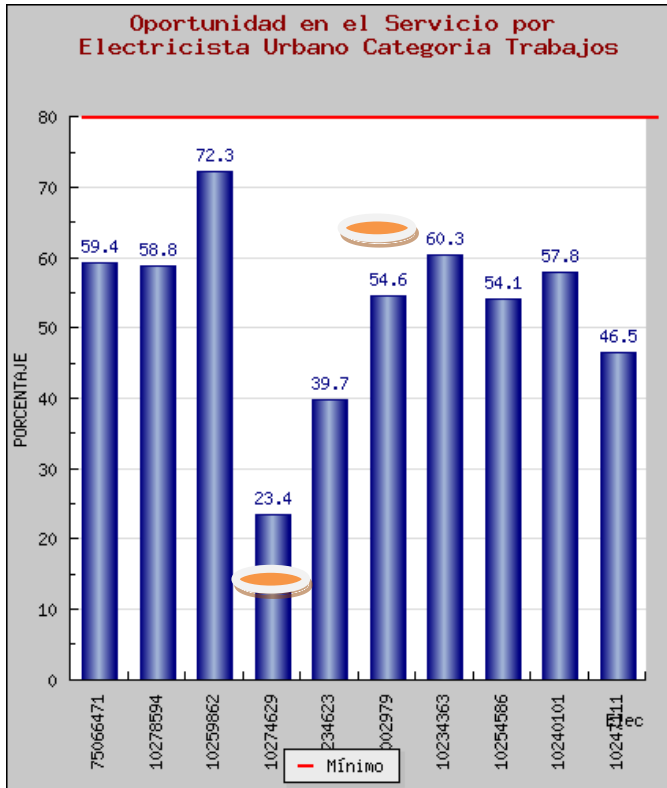
FORMULA: $1 - \frac{\text{Total solicitudes} - \text{Total solicitudes no efectuadas en 6 días}}{\text{Total solicitudes}}$





CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO
DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL
EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA

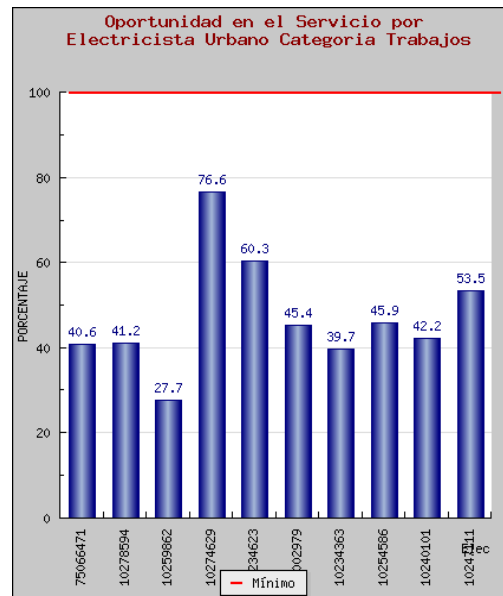
AUDITOR: GLORIA MARLENY ALVAREZ VASCO, ASESOR DE CONTROL INTERNO



Como se aprecia el cumplimiento de los electricistas con respecto a la meta establecida por la entidad está por debajo del 61% excepto un funcionario que muestra el 72.3% en esta categoría

FORMULA: $1 - (\text{Total solicitudes} - \text{Total solicitudes efectuadas en la fecha posible}) / \text{Total solicitudes}$

FORMULA: $1 - (\text{Total solicitudes} - \text{Total solicitudes no efectuadas en la fecha posible}) / \text{Total solicitudes}$





AUDITOR: GLORIA MARLENY ALVAREZ VASCO, ASESOR DE CONTROL INTERNO

10. ANALISIS DE RESULTADOS POR PARTE DE CONTROL INTERNO

EN LA VIGENCIA DE 2012 LA GERENCIA ENTREGO LOS RECURSOS ADICIONALES SOLICITADOS POR EL AREA DE ALUMBRADO PUBLICO A FIN DE QUE SE PUDIERA DAR CUMPLIMIENTO A LAS METAS PLANTEADAS POR LA ENTIDAD .

- Contrato nro 120705058 del 5 de julio de 2012 vigencia del 25/07/2012 al 31 de diciembre de 2012 celebrado con JORGE URIEL MONTOYA ANGEL.
- Contrato nro 120503045 del 3 de Mayo de 2012 vigencia 2 meses celebrado con FERNANDO ANTONIO RENJIFO LARGO.
- Contrato nro 120412039 del 12/04/2012 2 meses CARLOS TOBIAS RAMIEREZ.
- Se aprobaron vigencias futuras mediante resolución 008 del Comfis del 4 de junio de 2012. *Sin embargo no se llevo a cabo el proceso para hacer uso de esta figura.*

NO SE EVIDENCIO CUMPLIMIENTO PERMANENTE DE LAS METAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO AL DESEMPEÑO DE LOS INDICADORES DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO EN EL MUNICIPIO DE MANIZALES (Ver cuadro adjunto).

LOS PROYECTOS ESTABLECIDOS EN EL PLAN DE ACCION SE EJECUTARON EN SU GRAN MAYORIA EN UN 100%.

SE INCURSIONO EN 3 MUNICIPIOS (SUPIA, MARMATO Y CHINCHINA).

EL ALUMBRADO NAVIDEÑO OBTUVO BUENOS COMENTARIOS POR PARTE DE LA CIUDADANIA

DE ACUERDO AL ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES Y A LOS RECURSOS PUESTOS A DISPOSICION POR PARTE DE LA GERENCIA PARA LA EJECUCION DEL MACRO PROCESO DE GESTION EN ALUMBRADO PUBLICO DURANTE LA VIGENCIA DE 2012; CONTROL INTERNO DA UNA CALIFICACION DEL 68% EN LA GESTION DEL MACRO PROCESO DE ALUMBRADO PUBLICO DISCRIMINADO ASI:



CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO
DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL
EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA

AUDITOR: GLORIA MARLENY ALVAREZ VASCO, ASESOR DE CONTROL INTERNO

		✓ZICAVDO EVALVIE	ORLEZIDO EVALVIE	ORLEZIDO BORCEZLVIE
1	SATISFACCION DEL CLIENTE EN EL MANTENIMIENTO DEL ALUMBRADO PUBLICO EN EL MUNICIPIO DE MANIZALES	60	37,18	62%
2	CUMPLIMIENTO DE PROYECTOS DE INVERSION (PLAN DE ACCION) EN EL MUNICIPIO DE MANIZALES	30	21,45	72%
3	CUMPLIMIENTO OPORTUNO EN LA ENTREGA DE PLANES DE MEJORAMIENTO. (OBJETO DE AUDITORIAS INTERNAS)	1	0,00	0%
4	EJECUCION DEL ALUMBRADO NAVIDEÑO	5	5,00	100%
5	EJECUCION DEL MANTENIMIENTO EN OTROS MUNICIPIOS	4	4,00	100%
	CALIFICACION DEL MACRO PROCESO DE GESTION EN ALUMBRADO PUBLICO	100	67,63	68%
			68%	

11. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO

- 1. MEJORAR EL COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN:** Conjunto de Elementos de Control que al actuar en forma coordinada en la Entidad Pública, permite en cada área organizacional medir la efectividad de los controles en los procesos y los resultados de la gestión en tiempo real, verificando su capacidad para cumplir las metas y resultados a su cargo y tomar las medidas correctivas que sean necesarias al cumplimiento de los objetivos previstos por la Entidad.
- 2. MEJORAR LA AUTOEVALUACION DEL CONTROL.** Elemento de Control que basado en un conjunto de mecanismos de verificación y evaluación, determina la calidad y efectividad de los controles internos a nivel de los procesos y de cada área organizacional responsable, permitiendo emprender las acciones de mejoramiento del control requeridas.
- 3. MEJORAR LA AUTOEVALUACION A LA GESTION.** Elemento de Control, que basado en un conjunto de indicadores de gestión diseñados en los Planes y Programas y en los Procesos de la Entidad Pública, permite una visión clara e integral de su comportamiento, la obtención de las metas y de los resultados previstos e identificar las desviaciones sobre las cuales se deben tomar los correctivos que garanticen mantener la orientación de la Entidad Pública hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales.



CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO
DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL
EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA

AUDITOR: GLORIA MARLENY ALVAREZ VASCO, ASESOR DE CONTROL INTERNO

4. **MEJORAR EN LA ELABORACION DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL.** Elemento de Control, que contiene las acciones de mejoramiento que debe ejecutar cada uno de los Servidores Públicos para mejorar su desempeño y el del área organizacional a la cual pertenece, en un marco de tiempo y espacio definidos, para una mayor productividad de las actividades y/o tareas bajo su responsabilidad.
5. **SE DEBEN TOMAR LAS ACCIONES NECESARIAS PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DURANTE LA VIGENCIA DE 2013;** Monitorear permanentemente los indicadores y tomar las acciones correctivas y preventivas necesarias a fin de alcanzar los objetivos propuestos por la Entidad.(Dejar las evidencias documentadas de las acciones tomadas y hacerlas llegar a control interno para su seguimiento de acuerdo a lo establecido en el procedimiento acciones de mejora). Igualmente diligenciar en el software Geolumina en la opción FUNCIONES/ SEGUIMIENTO A LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES las acciones tomadas Cuando se analice el comportamiento de los indicadores.
6. Se recomienda establecer diariamente reparaciones meta para cada electricista.
7. Se recomienda replantear las metas de los indicadores de oportunidad de los reclamos en la categoría de trabajos pues no es recomendable dejar abierta la meta.
8. Se recomienda trabajar en equipo con todos los involucrados en el proceso a fin de determinar las causas de los problemas presentados y realizar las acciones tendientes a subsanar las debilidades. Siempre con el seguimiento permanente de la cabeza visible del proceso a fin de que se garantice por parte del Dueño del proceso la eliminación de los problemas encontrados y el cumplimiento de metas organizacionales

GLORIA MARLENY ALVAREZ VASCO
Asesor de Control Interno