 <b>NIT 800.099.819-2</b>	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	
	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	<b>Emisión:</b>	19/04/2022
		<b>Código:</b>	SIPG-F-07
	<b>SIPG – INFORMES</b>	<b>Versión:</b>	1.0
		<b>Página:</b>	1 de 14
<b>Aprobado por:</b>		Comité Institucional de Gestión y Desempeño	


**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE  
PARAMO**

**PERIODO: JULIO 1 A DICIEMBRE 31 DE 2022**

**CONTROL INTERNO**

**ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO**

**DICIEMBRE 2022**

 <b>NIT 800.099.819-2</b>	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	
	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	<b>Emisión:</b>	19/04/2022
		<b>Código:</b>	SIPG-F-07
	<b>SIPG – INFORMES</b>	<b>Versión:</b>	1.0
		<b>Página:</b>	2 de 14
<b>Aprobado por:</b>		Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

## INTRODUCCIÓN

La oficina de Control Interno con el propósito de confirmar el cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, bajo condiciones de equidad, transparencia y respeto frente a las peticiones, quejas o reclamos instaurados por los ciudadanos en general y tramitados por las diferentes dependencias, se permite elaborar el presente informe correspondiente al SEGUNDO semestre de la vigencia 2022.

Para la Administración Municipal de PARAMO es de vital importancia generar espacios de participación ciudadana, los cuales solo se fortalecen en el momento en que cada uno de los ciudadanos del municipio de PARAMO, obtengan una respuesta no solo oportuna sino además eficaz y verídica frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) radicadas en los canales establecidos para tal fin que se encuentran en la Administración Municipal, lo cual genera credibilidad por parte de nuestros ciudadanos frente al servicio que presta la entidad.


De esta forma se prepara el informe que contiene el estudio de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que han sido presentadas por la comunidad en general en el SEGUNDO semestre de la vigencia 2022, a través de los diferentes canales instituidos por la entidad municipal para tal fin.

## NORMATIVIDAD

Constitución Política de Colombia en los artículos 23 y 74, establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizarlos los derechos fundamentales.

Ley 962 de 2002, artículo 6, inciso 3 sobre tramite de PQRS por medios tecnológicos o electrónicos.

Ley 1437 de 2005, artículo 7 establece que las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: habilitar espacios

 <b>NIT 800.099.819-2</b>	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	
	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	<b>Emisión:</b>	19/04/2022
	<b>SIPG – INFORMES</b>	<b>Código:</b>	SIPG-F-07
		<b>Versión:</b>	1.0
		<b>Página:</b>	3 de 14
	<b>Aprobado por:</b>	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

Ley 1474 de 2011, artículo 76 establece que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la Misión de la entidad.

Ley 1755 de 2015, artículo 13, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Art. 23 de la Constitución política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Ley 1755 de 2015, artículo 14, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:


Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Ley 1755 de 2015, artículo 15, las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación transferencia de datos.

Ley 1755 de 2015, artículo 20, las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

La oficina de control interno es la encargada de presentar informe semestral a la administración municipal sobre el proceso de las PQRSD y su adecuado y pronto cumplimiento.

 <b>NIT 800.099.819-2</b>	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	
	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	<b>Emisión:</b>	19/04/2022
		<b>Código:</b>	SIPG-F-07
	<b>SIPG – INFORMES</b>	<b>Versión:</b>	1.0
		<b>Página:</b>	4 de 14
<b>Aprobado por:</b>		Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

## GENERALIDADES

Para facilitar la recepción, registro, direccionamiento y seguimiento a la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, la Entidad cuenta con el área de correspondencia del despacho del alcalde, en corresponsabilidad con las demás dependencias de la Administración Municipal, quienes tienen el compromiso de dar gestión a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias que son recepcionadas por los diferentes canales de atención que la administración dispone para la ciudadanía.

### 1. OBJETIVOS

#### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar informe de la gestión realizada en la Administración Municipal de PARAMO según cada unidad administrativa sobre el cumplimiento de los términos de respuesta al peticionario y determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y calidad establecidos.


#### 1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Informar a la Alta Dirección el estado de la atención de las PQRSD, con el fin de establecer acciones de mejoramiento que permitan incrementar la satisfacción de los ciudadanos del municipio de PARAMO.

Generar estadísticas referentes a la clasificación, direccionamiento y seguimiento de los derechos de petición y de las PQRSD recibidas en la entidad durante el periodo analizado.

### 2. ALCANCE

El presente informe contempla las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidos en la Administración Municipal por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, durante el SEGUNDO semestre de la vigencia 2022, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

 <b>NIT 800.099.819-2</b>	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	
	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	<b>Emisión:</b>	19/04/2022
	<b>SIPG – INFORMES</b>	<b>Código:</b>	SIPG-F-07
		<b>Versión:</b>	1.0
		<b>Página:</b>	5 de 14
	<b>Aprobado por:</b>	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

En cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 conocida como “Estatuto Anticorrupción”, por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

### 3. CONCEPTOS BASICOS

**PETICIONES:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.


**QUEJA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**RECLAMO:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**SUGERENCIAS:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

**DENUNCIAS:** Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona natural o jurídica da a conocer en forma verbal o escrita, a la Alcaldía de PARAMO, hechos o conductas con las que se pueda presumir posible manejo irregular o eventual detrimento de los bienes o fondos del Estado, o una indebida gestión fiscal, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos fondos o bienes.

**FELICITACIONES:** Se entienden como las manifestaciones escritas, verbales o en medios electrónicos, de gratitud por un servicio satisfactorio.

 <b>NIT 800.099.819-2</b>	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	
	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	<b>Emisión:</b>	19/04/2022
		<b>Código:</b>	SIPG-F-07
	<b>SIPG – INFORMES</b>	<b>Versión:</b>	1.0
		<b>Página:</b>	6 de 14
<b>Aprobado por:</b>		Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

#### 4. METODOLOGIA

El presente informe se elaboró con base en el registro suministrado por cada dependencia de la Administración Municipal y Canales virtuales con los que dispone la entidad como un sitio web a través del link [www.paramo.gov.co](http://www.paramo.gov.co), <http://www.paramo-santander.gov.co/peticiones-quejas-reclamos> en el formulario electrónico de peticiones y quejas y al correo institucional de la entidad [alcaldia@paramo-santander.gov.co](mailto:alcaldia@paramo-santander.gov.co).

Adicionalmente la entidad cuenta con un buzón de sugerencias ubicado en la secretaria de salud (1) en donde los usuarios pueden depositar de manera permanente sus pqr.




#### 5. DESARROLLO DEL INFORME DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS ENTRE EL 01 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE 2022.

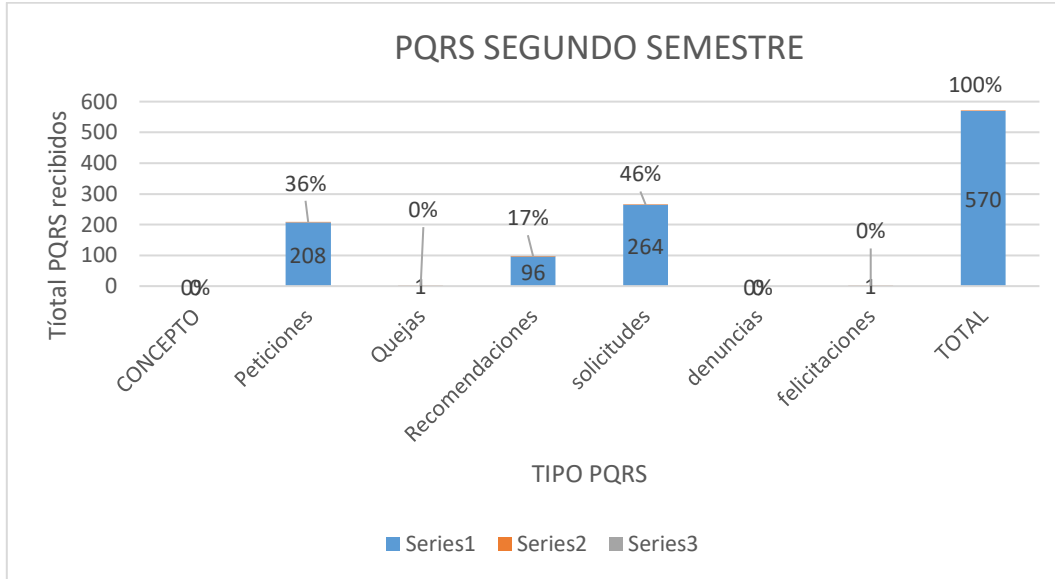
##### PQRSD RECIBIDAS SEGUN SU NATURALEZA.

CONCEPTO	TOTAL, RECIBIDOS	PORCENTAJE
Peticiones	208	36%
Quejas	1	0%
Recomendaciones	96	17%
Sugerencias	0	46%
Solicitudes	264	0%
Denuncia	0	0%
felicitaciones	1	36%
<b>TOTAL</b>	<b>570</b>	<b>100%</b>

FUENTE: todas las áreas

Carrera 3 No. 3 – 40 – Celular: 3214823554 - Código Postal Urbano 683521  
[controlinterno@paramo-santander.gov.co](mailto:controlinterno@paramo-santander.gov.co); [contactenos@paramo-santander.gov.co](mailto:contactenos@paramo-santander.gov.co)  
 Páramo – Santander

 <b>NIT 800.099.819-2</b>	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	
	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	<b>Emisión:</b>	19/04/2022
	<b>SIPG – INFORMES</b>	<b>Código:</b>	SIPG-F-07
		<b>Versión:</b>	1.0
		<b>Página:</b>	7 de 14
<b>Aprobado por:</b>		Comité Institucional de Gestión y Desempeño	




La grafica anterior nos permite observar una cantidad significativa de PQRS realizadas por la comunidad de PARAMO en el segundo semestre de 2022; estas son decepcionadas en los diferentes instrumentos que la entidad dispone para tal fin, en las diferentes dependencias de la Administración Municipal.

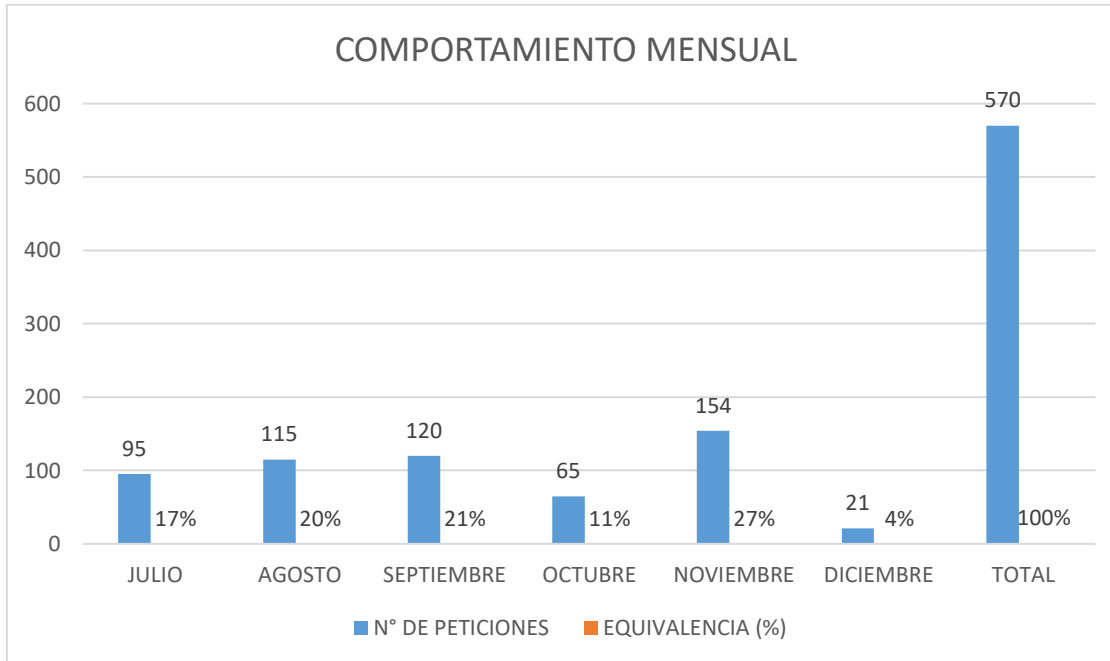
El 46% de estas PQRS son solicitudes, el 36 %, son peticiones, el 30% son sugerencias, 17% solicitudes de información y en un menor porcentaje quejas, recomendaciones y denuncias.

#### **PQRS RECIBIDAS MES A MES EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2022**

MES	Nº DE PETICIONES	EQUIVALENCIA (%)
JULIO	95	17%
AGOSTO	115	20%
SEPTIEMBRE	120	21%
OCTUBRE	65	11%
NOVIEMBRE	154	27%
DICIMEBRE	21	4%
<b>TOTAL</b>	<b>570</b>	<b>100%</b>

FUENTE: todas las áreas

 <b>NIT 800.099.819-2</b>	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>		
	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	<b>Emisión:</b>	19/04/2022	
	<b>SIPG – INFORMES</b>	<b>Código:</b>	SIPG-F-07	
		<b>Versión:</b>	1.0	
		<b>Página:</b>	8 de 14	
<b>Aprobado por:</b>		Comité Institucional de Gestión y Desempeño		




La grafica anterior nos permite observar que de las 570, PQRSD, en el mes de noviembre se recepcionó el 27% de los registros, y en el mes de octubre con un 11% la menor proporción

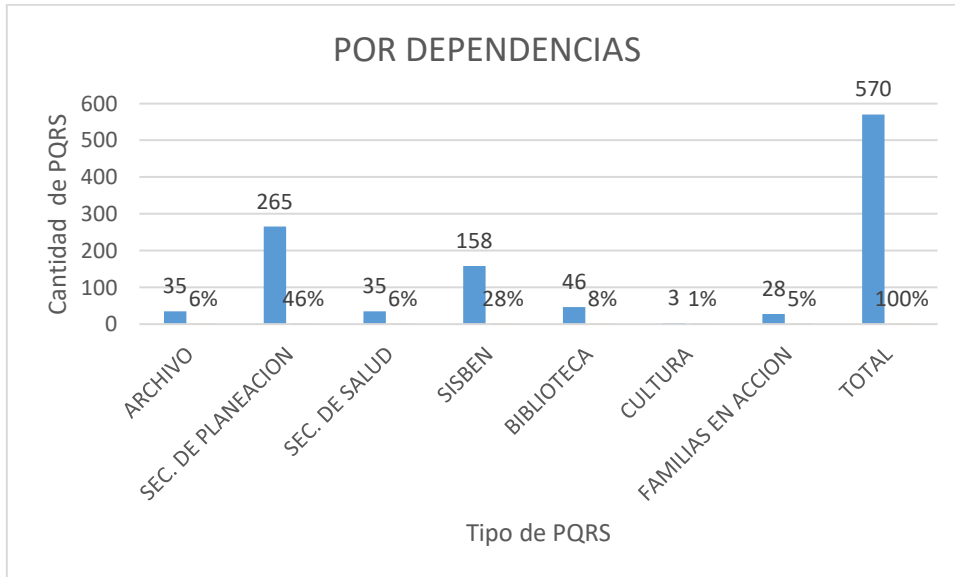
#### PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS

PQRS	TOTAL RECIBIDOS	EQUIVALENCIA (%)
ARCHIVO	35	6%
SEC. DE PLANEACION	265	46%
SEC. DE SALUD	35	6%
SISBEN	158	28%
BIBLIOTECA	46	8%
CULTURA	3	1%
FAMILIAS EN ACCION	28	5%
TOTAL	570	100%

FUENTE: todas las áreas



 <b>NIT 800.099.819-2</b>	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	
	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	<b>Emisión:</b>	19/04/2022
		<b>Código:</b>	SIPG-F-07
	<b>SIPG – INFORMES</b>	<b>Versión:</b>	1.0
		<b>Página:</b>	9 de 14
<b>Aprobado por:</b>		Comité Institucional de Gestión y Desempeño	




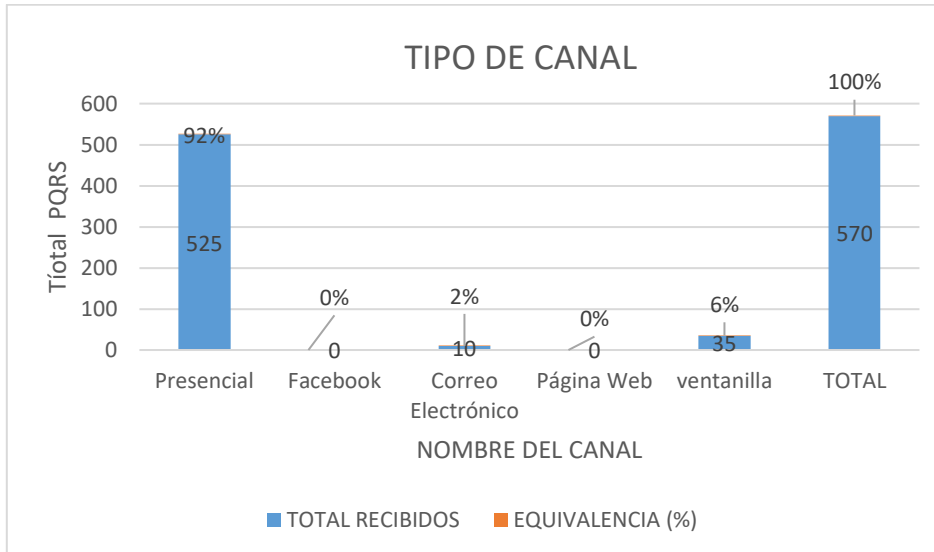
La secretaria de Planeación y el Sisbén son las dependencias que reciben más solicitudes en los meses evaluados.

### **PQRS RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCION**

<b>PQRS</b>	<b>TOTAL RECIBIDOS</b>	<b>EQUIVALENCIA (%)</b>
Presencial	525	92%
Facebook	0	0%
Correo Electrónico	10	2%
Página Web	0	0%
ventanilla	35	6%
<b>TOTAL</b>	<b>570</b>	<b>100%</b>

FUENTE: todas las áreas

 <b>NIT 800.099.819-2</b>	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	
	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	<b>Emisión:</b>	19/04/2022
	<b>SIPG – INFORMES</b>	<b>Código:</b>	SIPG-F-07
		<b>Versión:</b>	1.0
<b>Página:</b>		10 de 14	
		<b>Aprobado por:</b>	Comité Institucional de Gestión y Desempeño




Como se evidencia en la gráfica anterior, para este semestre el canal de comunicación que más se usó fue la radicación de las PQRS por presencial.

### **OPORTUNIDAD DE RESPUESTA**

La información recibida de las diferentes área, nos permite visualizar una efectiva oportunidad de respuesta frente a las PQRS que se tramitan en la Administración Municipal; toda vez que para el periodo evaluado en el presente informe (segundo semestre 2022) se recibieron en la entidad 570PQRS, a través de los diferentes mecanismos y dependencias, fueron resueltas en un tiempo comprendido entre 1 y 15 días siguientes a su recepción.

La oficina de control interno evidencio que estas solicitudes fueron tramitadas en los tiempos que la ley exige para cada tipo de PQRS, siendo atendidos y resueltos por cada dependencia según su pertinencia de manera oportuna a los usuarios.


Con lo anteriormente expuesto se busca realizar seguimiento al Cuarto componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano del El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 de la Alcaldía de PARAMO.

 <b>NIT 800.099.819-2</b>	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>		
	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	<b>Emisión:</b>	19/04/2022	
	<b>SIPG – INFORMES</b>	<b>Código:</b>	SIPG-F-07	
		<b>Versión:</b>	1.0	
		<b>Página:</b>	11 de 14	
	<b>Aprobado por:</b>	Comité Institucional de Gestión y Desempeño		

## 6. CONCLUSIONES

El periodo evaluado nos permite concluir que se ha dado cumplimiento a la totalidad de las PQRS recibidas por parte de la Administración Municipal de PARAMO, a través de los diferentes canales de comunicación y de la página web de la misma.

  
**LUZ DARY SILVA RUEDA**  
 Jefe de Control Interno

 <b>NIT 800.099.819-2</b>	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	
	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	<b>Emisión:</b>	19/04/2022
		<b>Código:</b>	SIPG-F-07
	<b>SIPG – INFORMES</b>	<b>Versión:</b>	1.0
		<b>Página:</b>	12 de 14
<b>Aprobado por:</b>		Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

## INFORME DE SEGUIMIENTO ADMINISTRACION DE RIESGOS DE GESTION

VIGENCIA ENERO A SEPTIEMBRE DE 2020

### 1. CONTEXTO GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Este informe se realiza con el fin de presentar el comportamiento de los riesgos de gestión, de la Alcaldía Municipal de Páramo Santander, durante el periodo comprendido entre enero a septiembre de 2020, acompañando el avance de las acciones contempladas en el Mapa de Riesgos de Gestión, efectuado para los diez y ocho (18) procesos de la Alcaldía Municipal, para que el resultado de cada uno de estos sea evaluado por el equipo directivo, como SEGUNDOa línea de defensa en la Administración del riesgo y a su vez sean utilizadas en la mejora continua de la estrategia de Excelencia Institucional.


La entrada en vigencia de una nueva administración requirió de un mayor esfuerzo para la interiorización, conocimiento y manejo del mapa de riesgos y su administración.

La vigencia del mapa de riesgos se encuentra entre noviembre de 2019 a noviembre de 2020, dentro de este periodo se realizó un cambio de administración, elaboración de nuevo plan de desarrollo y lineamientos estratégicos y administrativos, producto de la nueva situación de pandemia mundial que obliga a transformar la forma de adelantar actividades e impacta en el avance del mapa de riesgos.

La administración del riesgo es un proceso dinámico, que se adelanta con el fin de mitigar la materialización de Riesgos que impidan el cumplimiento de los objetivos institucionales, por ello en su desarrollo se advirtió la necesidad de modificar actividades para manejo del riesgo que sean mucho más adecuadas y oportunas con la nueva realidad generada por la pandemia, tanto para la mitigación como para el seguimiento.

En general la segunda línea de defensa en cabeza de los secretarios de despacho y los funcionarios, han interiorizado y adelantado las acciones de manejo, faltando una mayor apropiación de la necesidad de conservar soportes de cada una de dichas actividades que mejoren el seguimiento.

El nivel de avance de las acciones fue del 70% y un 15% de acciones a modificar que afectan el cumplimiento total, esto significa un excelente nivel de ejecución de actividades y una tarea responsable de evaluación de acciones que deben modificarse o retirarse del mapa de riesgos.

 <b>NIT 800.099.819-2</b>	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	
	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	<b>Emisión:</b>	19/04/2022
	<b>SIPG – INFORMES</b>	<b>Código:</b>	SIPG-F-07
		<b>Versión:</b>	1.0
		<b>Página:</b>	13 de 14
	<b>Aprobado por:</b>	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

Es importante resaltar que durante la vigencia no se han materializado riesgos por ello es posible que, en la evaluación de la tercera línea de defensa, en su rol de asesoría se definan nuevas actividades y se retiren aquellas que no son conducentes o su forma de aplicación debe modificarse.

Es de resaltar, que las actividades para el conocimiento y manejo de los riesgos, fueron muy importantes, por cuanto acercó a los funcionarios, con temas y actividades que no estaban siendo realizadas adecuadamente o de manera oportuna y que gracias a los seguimientos y acompañamiento se pusieron en práctica.

En el proceso de acompañamiento se considera, que los mecanismos de control establecidos para el cumplimiento de las actividades definidas en el Mapa de Riesgos de Gestión, han sido adecuados para garantizar el cumplimiento de todas las actividades definidas en cumplimiento de la Política de Administración de Riesgos,

### 1.1 OBJETIVO

Presentar los resultados del acompañamiento a la ejecución de actividades que mitiguen la materialización de riesgos de gestión, y apoyar al equipo directivo de la Administración, en el fortalecimiento de la metodología utilizada para la gestión de los riesgos en la alcaldía Municipal, tomando como referente el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión — MIPG y la Guía para la Administración del Riesgo elaborada por el Departamento Administrativo de la Función Pública

### 1.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 3.

Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4.


Política de Administración del Riesgo de la Alcaldía Municipal de Páramo Santander

### 1.3 ALCANCE

El acompañamiento se realizó a los diez y ocho (18) procesos que son desarrollados por las cuatro (4) secretarías de despacho y las dependencias a su cargo (3), y la oficina asesora de Control Interno.

Por su parte el mapa de riesgos de gestión institucional contiene 33 riesgos y 129 actividades de control.

El seguimiento se adelanta para el periodo de enero a septiembre de 2020.

 <b>NIT 800.099.819-2</b>	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	
	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	<b>Emisión:</b>	19/04/2022
		<b>Código:</b>	SIPG-F-07
	<b>SIPG – INFORMES</b>	<b>Versión:</b>	1.0
		<b>Página:</b>	14 de 14
<b>Aprobado por:</b>		Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

## 1.4 METODOLOGIA

La metodología aplicada se orientó de acuerdo con la política de administración del Riesgo definida por la alcaldía Municipal y se priorizó el acompañamiento a las acciones y controles con zona de riesgo extrema y zona de riesgo alta, establecidos en la matriz del mapa de riesgos.

Es importante señalar que el Mapa de Riesgos de Gestión para la Alcaldía tiene vigencia entre noviembre de 2019 a noviembre de 2020, en atención a lo anterior se adelantó un proceso de interiorización y conocimiento de los Mapas de Riesgos, toda vez que los mismos fueron identificados en el periodo anterior y con la entrada en vigencia de la nueva administración, se requirió un mayor esfuerzo en su conocimiento y manejo.

Luego de esta SEGUNDA fase, se inicia el acompañamiento periódico y de acuerdo a las acciones a desarrollar por los responsables de los procesos, se evalúan los avances, la pertinencia de las acciones y la necesidad de realizar modificaciones en algunas actividades planteadas como control.

Estas reuniones de trabajo, propiciaron en los funcionarios implementar actividades de manera cotidiana que les permitan el cumplimiento de sus objetivos, convirtiéndose en un mecanismo de mejora en sus labores, así como de control permanente.


Se realizó acompañamiento en su gran mayoría de manera presencial según los requerimientos y manejo del tiempo de los responsables de las dependencias, con el fin de evidenciar la ejecución de actividades, así como asesorar a los grupos de trabajo, de igual manera en atención a la situación presentada por el aislamiento preventivo, algunas actividades de acompañamiento y verificación se realizaron de forma virtual.

Se realizó prioritariamente el seguimiento a las acciones y controles con zona de riesgo extrema y zona de riesgo alta, establecidos en la matriz del mapa de riesgos, sin dejar de verificar y recordar las acciones de los riesgos en nivel medio y bajo.

## 2. ANÁLISIS DE RIESGOS POR PROCESOS

El Mapa de Riesgos de Gestión de la Administración Municipal de Paramo, se encuentra definido para los diez y ocho (18) procesos que son desarrollados por las cuatro (4) secretarías de despacho y las dependencias a su cargo (3), y la oficina asesora de Control Interno.

A su vez contiene 33 riesgos identificados y 129 acciones de control, así:


 <b>NIT 800.099.819-2</b>	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	
	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	<b>Emisión:</b>	19/04/2022
		<b>Código:</b>	SIPG-F-07
	<b>SIPG – INFORMES</b>	<b>Versión:</b>	1.0
		<b>Página:</b>	15 de 14
		<b>Aprobado por:</b>	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO SANTANDER							
ADMINISTRACION DEL RIESGO							
ANALISIS MAPA DE RIESGOS DE GESTION POR PROCESOS							
DEPENDENCIA	PROCESOS	No de RIESGOS	No DE ACTIVIDADES PROPUESTAS	TOTAL DE ACTIVIDADES EN ZONA EXTREMA	TOTAL DE ACTIVIDADES ZONA ALTA	TOTAL DE ACTIVIDADES ZONA MODERADA	TOTAL DE ACTIVIDADES EN ZONA BAJA
Despacho del Alcalde	GERENCIA MUNICIPAL	2	9	4	3	1	1
	ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	1	4	2	1	1	
	GESTION CONTRACTUAL Y DEFENSA JURIDICA	3	12	4	5	3	
Secretaría de Planeación Y Obras Públicas	PLANEACION DEL DESARROLLO MUNICIPAL	1	6	2	3		1
	GESTION AMBIENTAL Y DE RIESGOS	2	6	1	3		2
	GESTION DE OBRAS E INFRAESTRUCTURA	1	8	3	2	2	1
	GESTION DEL DESARROLLO ECONOMICO, TURISTICO Y AGRICOLA	2	7	4	3		
	GESTION DE SERVICIOS PUBLICOS Y SANEAMIENTO BASICO	1	7	2	3	2	
Secretaria de Salud y Desarrollo Social	GESTION DE LA SALUD	4	7	3	2		2
	GESTION SOCIAL	1	4	2		1	1
	GESTION DE LA EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	3	5	2	2	1	
Secretaria de Gobierno	GESTION DE LA SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y MOVILIDAD	2	9	7	2		
	GESTION DEL TALENTO HUMANO	2	7	4	3		
	GESTION ADMINISTRATIVA	1	2	1	1		
	GESTION TICS	1	5	4	1		
	GESTION DOCUMENTAL	2	9	6	3		
Secretaria De Hacienda	GESTION DE HACIENDA PUBLICA	3	11	6	3	1	1
Oficina Asesora de Control Interno	CONTROL INTERNO	1	11	5	3		3
		<b>33</b>	<b>129</b>	<b>62</b>	<b>43</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
				<b>48%</b>	<b>33%</b>	<b>9%</b>	<b>9%</b>

Tabla 1. Fuente Mapa de Riesgos de Gestión alcaldía Municipal de Páramo

Se puede ver en la anterior tabla que los procesos con más riesgos identificados fueron; Gestión de la Salud (4), Gestión Contractual y Defensa Jurídica, Gestión de Hacienda (3) y Gestión de Educación Cultura y Deporte(3).

Por otra parte, los procesos que definieron mayor número de actividades fueron Gestión Contractual y Defensa Jurídica (12), Gestión de Hacienda (11), Control Interno (11), Gestión de Seguridad Convivencia y Movilidad (9) y Gestión Documental (9).

 <b>NIT 800.099.819-2</b>	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	
	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	<b>Emisión:</b>	19/04/2022
		<b>Código:</b>	SIPG-F-07
	<b>SIPG – INFORMES</b>	<b>Versión:</b>	1.0
		<b>Página:</b>	16 de 14
<b>Aprobado por:</b>		Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

De igual manera el total de acciones por zona de riesgo es el siguiente

<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO SANTANDER</b>		
<b>ADMINISTRACION DEL RIESGO</b>		
<b>ANALISIS MAPA DE RIESGOS DE GESTION POR PROCESOS</b>		
<b>ZONAS DE RIESGO</b>		
TOTAL, DE ACTIVIDADES EN ZONA EXTREMA	62	48%
TOTAL, DE ACTIVIDADES ZONA ALTA	43	33%
TOTAL, DE ACTIVIDADES ZONA MODERADA	12	9%
TOTAL, DE ACTIVIDADES EN ZONA BAJA	12	9%


Tabla 2. Fuente Mapa de Riesgos de Gestión alcaldía Municipal de Páramo

De la anterior tabla se puede ver que el 48% de las actividades se ubican en nivel extremo, el 33% en nivel alto y el 18% en nivel moderado y bajo.

En el análisis por procesos; quienes tienen mayor cantidad de actividades en riesgo extremo son: Gestión de Hacienda, Gestión documental y Control Interno.


Para el manejo de los treinta y tres (33) riesgos identificados, cuenta con ciento veintinueve (129) acciones que hacen parte del plan de tratamiento de riesgos los cuales luego de los acompañamientos se encuentran en el siguiente estado de avance.



 <b>NIT 800.099.819-2</b>	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	
	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	<b>Emisión:</b>	19/04/2022
		<b>Código:</b>	SIPG-F-07
	<b>SIPG – INFORMES</b>	<b>Versión:</b>	1.0
		<b>Página:</b>	17 de 14
		<b>Aprobado por:</b>	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO SANTANDER							
ADMINISTRACION DEL RIESGO							
ANALISIS MAPA DE RIESGOS DE GESTION POR PROCESOS							
NIVEL DE EJECUCION							
DEPENDENCIA	PROCESOS	Numero de Riesgos	Número de acciones	Acciones sin Iniciar	Acciones en proceso	Acciones Cumplidas en seguimiento	Acciones a modificar
Despacho del Alcalde	GERENCIA MUNICIPAL	2	9	1	3		5
	ADMINISTRACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	1	4		1	2	1
	GESTION CONTRACTUAL Y DEFENSA JURIDICA	3	12		10	1	
Secretaría de Planeación Y Obras Públicas	PLANEACION DEL DESARROLLO MUNICIPAL	1	6	1	5		
	GESTION AMBIENTAL Y DE RIESGOS	2	6		2	3	1
	GESTION DE OBRAS E INFRAESTRUCTURA	1	8	1	2	1	4
	GESTION DEL DESARROLLO ECONOMICO, TURISTICO Y AGRICOLA	2	7	1	3	2	1
	GESTION DE SERVICIOS PUBLICOS Y SANEAMIENTO BASICO	1	7		4	2	1
Secretaria de Salud y Desarrollo Social	GESTION DE LA SALUD	4	7		4	2	1
	GESTION SOCIAL	1	4			2	1
	GESTION DE LA EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	3	5		1	2	2
Secretaria de Gobierno	GESTION DE LA SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y MOVILIDAD	2	9	2	3	3	2
	GESTION DEL TALENTO HUMANO	2	7	1	4	2	
	GESTION ADMINISTRATIVA	1	2			2	
	GESTION TICS	1	5	1	4		
	GESTION DOCUMENTAL	2	9		6	2	
Secretaria De Hacienda	GESTION DE HACIENDA PUBLICA	3	11		11		
de Control Interno	CONTROL INTERNO	1	11				
		<b>33</b>	<b>129</b>	<b>8</b>	<b>63</b>	<b>26</b>	<b>19</b>
				<b>6,2015504</b>	<b>48,8372093</b>	<b>20,1550388</b>	<b>14,7286822</b>

Tabla 3. Fuente Mapa de Riesgos de Gestión alcaldía Municipal de Páramo

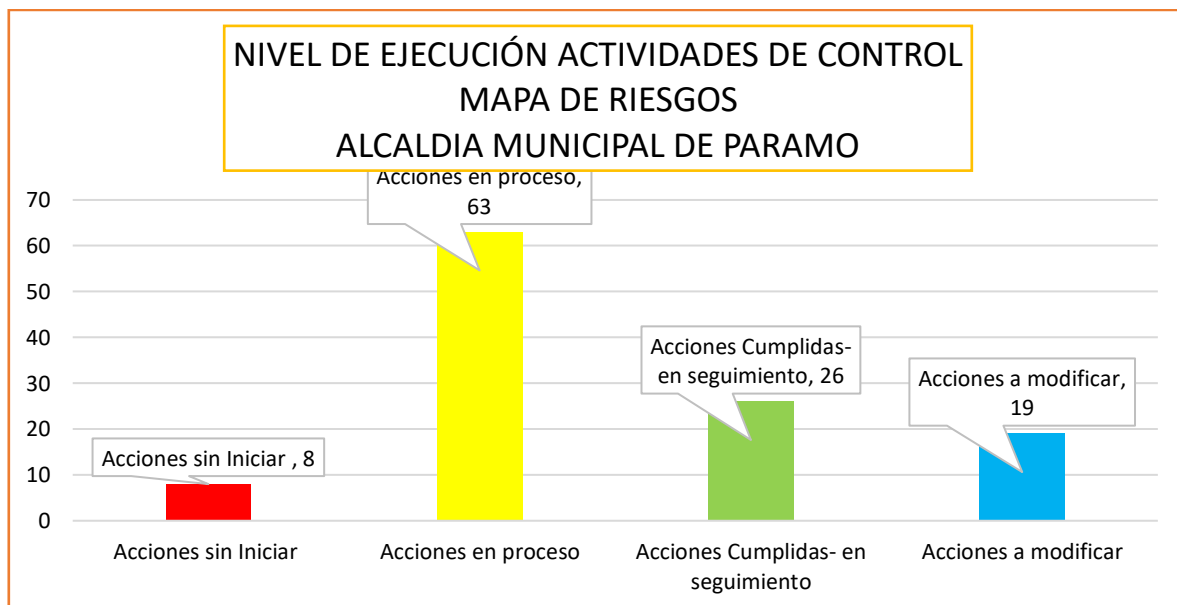
 <b>NIT 800.099.819-2</b>	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	
	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	<b>Emisión:</b>	19/04/2022
		<b>Código:</b>	SIPG-F-07
	<b>SIPG – INFORMES</b>	<b>Versión:</b>	1.0
		<b>Página:</b>	18 de 14
<b>Aprobado por:</b>		Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

De acuerdo con la tabla, se han definido cuatro criterios para la medición del nivel de ejecución de actividades, en rojo se encuentran las que están sin iniciar, las amarillas las que se encuentran en ejecución, las verdes las cumplidas y algunas siguen en ejecución y las azules corresponden a aquellas acciones que se considera deben modificarse y por tanto no se mide su ejecución.

En resumen, el porcentaje de cumplimiento es del 26% cumplidas, 48 % cumplidas y en seguimiento, el 15 % se modifican y no se realiza seguimiento y solo el 6% se encuentran sin iniciar, como se muestra en la tabla 4 y grafico 1.

ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO SANTANDER			
ADMINISTRACION DEL RIESGO			
ANALISIS MAPA DE RIESGOS DE GESTION POR PROCESOS			
NIVEL DE EJECUCION			
<b>Acciones sin Iniciar</b>	<b>Acciones en proceso</b>	<b>Acciones Cumplidas - en seguimiento</b>	<b>Acciones a modificar</b>
<b>8</b>	<b>63</b>	<b>26</b>	<b>19</b>

Tabla 4. . Fuente Mapa de Riesgos de Gestión alcaldía Municipal de Páramo




 <b>NIT 800.099.819-2</b>	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	
	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	<b>Emisión:</b>	19/04/2022
	<b>SIPG – INFORMES</b>	<b>Código:</b>	SIPG-F-07
		<b>Versión:</b>	1.0
		<b>Página:</b>	19 de 14
	<b>Aprobado por:</b>	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

Gráfico 1. Fuente propia, análisis de seguimiento


Respecto de las actividades cumplidas y en proceso corresponden al 70%, que permite ver que los funcionarios han desarrollado las actividades de control y estas están siendo efectivas puesto que no se han materializado los riesgos. No obstante, estas actividades siguen en ejecución y seguimiento hasta el cumplimiento del mapa y su nueva actualización. En general las acciones que están en proceso son aquellas que hacen parte de las funciones principales de las dependencias.

Por otra parte, las actividades a modificar que corresponden al 15%, en la mayoría se solicita su modificación o retiro del mapa, por consideran que son actividades que no se requieren y no afectan en mayor grado el cumplimiento de los objetivos de los procesos. Ejemplo de ello son aquellas cuya acción se presenta ante el Consejo de Gobierno y no es esa la instancia a la cual se deben presentar, o el caso de acciones que se pretendía realizar de manera semanal, siendo impropio llevarlas a cabo con dicha periodicidad. De otra parte, estas actividades fueron analizadas por los responsables de los procesos, quienes en la vigencia 2019 cuando se elaboró el mapa de riesgo, no participaron y en la vigencia 2020 no es posible adelantarlas tal como estaban definidas en el mapa de Riesgos, aunado a o anterior la emergencia sanitaria generada por la Pandemia ha requerido de dinamizar las actividades y la utilización de más herramientas tecnológicas o la dificultad para el trabajo con los ciudadanos.

Es importante resaltar que las acciones sin iniciar el 6%, corresponden a actividades cuya fecha de realización esta por fuera de la vigencia del Mapa de Riesgos y se cumplirán en enero de 2021 y otras corresponden a la falta de diseño de Planes de Acción por proceso y aplicación de metodología de seguimiento al Plan de Desarrollo, afectadas especialmente por la aprobación del Plan de Desarrollo, solo después del SEGUNDO semestre de 2020. Lo anterior requiere de avanzar rápidamente en estas actividades.

Vale la pena resaltar que se debe continuar con el seguimiento permanente de las siguientes actividades que afectan transversalmente a varios procesos:

- ❖ La definición del plan de acción por dependencias.
- ❖ Definir metodología para el seguimiento al plan de desarrollo municipal
- ❖ Gestionar con la Gobernación de Santander la convalidación de las TRD y la elaboración de los instrumentos archivísticos PGS, PINAR y Sistema de Conservación
- ❖ Armonizar con todas las dependencias y procesos, la elaboración del plan de adquisiciones, puesto que muchos riesgos están ligados a la necesidad de bienes o recursos para el desarrollo de las actividades

 <b>NIT 800.099.819-2</b>	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>		
	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	<b>Emisión:</b>	19/04/2022	
	<b>SIPG – INFORMES</b>	<b>Código:</b>	SIPG-F-07	
		<b>Versión:</b>	1.0	
		<b>Página:</b>	20 de 14	
	<b>Aprobado por:</b>	Comité Institucional de Gestión y Desempeño		

- ❖ Definir un mecanismo para garantizar copias de seguridad de la información institucional y evitar un riesgo de pérdida total de información, así como elaborar el mapa de riesgos de Seguridad Digital armonizado al mapa de riesgos de gestión del proceso de las TICS.
- ❖ Redefinir responsable de las actividades de riesgo de la Gestión de defensa jurídica, puesto que estas labores se encuentran en cabeza de contratistas.
- ❖ Definir de manera armónica en los procesos, las instancias donde se debe presentar avances o informes para que las actividades y los responsables puedan cumplir con la actividad.
- ❖ En general las acciones son conducentes y se encuentran debidamente definidas, no obstante, es importante valorar el numero total de actividades en cada riesgo, puesto que existe un alto volumen de acciones que deben ser revaluadas, mas o menos un 15%.

Teniendo en cuenta lo anterior, los controles ejecutados presentan un buen comportamiento puesto que el 70% se encuentra ejecutados o en seguimiento, solo el 6% sin ejecutar y el 15% ameritan la modificación o el retiro del mapa de Riesgos. El 6 % cuenta con rezagos en la ejecución, dado por las dificultades en su ejecución en atención al cambio de administración, nuevos lineamientos estratégicos, presupuesto, efectos del trabajo en casa y aislamiento preventivo entre otros.


Las áreas que presentan una evolución baja debido a que, de acuerdo con los cronogramas establecidos, las actividades están programadas para desarrollarse al inicio de cada vigencia, por tanto, no es posible su ejecución en este periodo de evaluación, como es la falta de recursos, y su actividad de control, consiste en la inclusión de las necesidades en el Plan Anual de Adquisiciones PAAC.

### 3. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Se presentan las siguientes recomendaciones generales para la gestión del riesgo en todos los procesos, que se conviertan en oportunidades de mejora.

Es importante que se evalúe la posibilidad de armonizar las fechas de realización de actividades con las fechas de seguimiento, con el fin de disminuir las reuniones que se deben celebrar para avanzar en el acompañamiento a los Secretarios de Despacho e igualmente se evite rezagos en el cumplimiento de acciones.

Se recomienda a los responsables de los procesos y sus equipos de trabajo continuar con la ejecución de las actividades definidas para el tratamiento de los riesgos a fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia o el impacto en caso que se llegasen a materializar, así como compartirlos, transferirlos o asumirlos en tanto que se les haya dado su debido manejo.

 <b>NIT 800.099.819-2</b>	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	
	<b>PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	<b>Emisión:</b>	19/04/2022
		<b>Código:</b>	SIPG-F-07
	<b>SIPG – INFORMES</b>	<b>Versión:</b>	1.0
		<b>Página:</b>	21 de 14
<b>Aprobado por:</b>		Comité Institucional de Gestión y Desempeño	

Se reitera a todos los procesos la importancia de mantener los soportes y sus evidencias de cumplimiento para facilitar el acompañamiento y seguimiento que debe ejecutar el Grupo de Control Interno de Gestión.

Una vez cumplido el plazo de ejecución del Mapa de Riesgos se requiere un trabajo armonizado entre las dependencias para la elaboración del nuevo Mapa de Riesgos.

Maximizar el espacio de los círculos del conocimiento incluyendo gestores del riesgo, quienes apoyaran en la interiorización de la política de Riesgos y la ejecución de tareas de control para mitigarlos.

Teniendo en cuenta el informe de acompañamiento y seguimiento al mapa de riesgos, se deben generar acciones de mejora continua que genere valor agregado a la gestión institucional.

Socializar a todos los contratistas la Política de Administración del Riesgo y el mapa de Riesgos del proceso en el cual desarrollan sus labores.

Igualmente, en concordancia con los nuevos lineamientos estratégicos y el Plan de desarrollo, es importante centrar la gestión de los riesgos, en los riesgos más significativos y que tengan relación con el logro de los objetivos estratégicos de la Entidad y los objetivos de los procesos.

Interiorizar la buena practica de mantener soportes de las acciones realizadas en cumplimiento del Mapa de Riesgos de Gestión

Preparó. Rafael David Bastos Gutiérrez  
 Apoyo MIPG