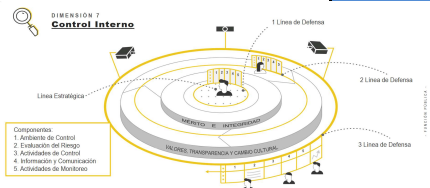


Nombre de la Entidad:

AGENCIA DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN DE MEDELLÍN Y EL ÁREA METROPOLITANA - ACI MEDELLÍN

Periodo Evaluado:

SEGUNDO SEMESTRE DE 2023



Estado del sistema de Control Interno de la entidad

91%

### Conclusión general sobre la evaluación del Sistema de Control Interno

<p>¿Están todos los componentes operando juntos y de manera integrada? (Si / en proceso / No) (Justifique su respuesta):</p>	<p>Si</p>	<p>Desde la Coordinación de Control Interno con el apoyo de los Comités de Gestión y Desempeño y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, creados en cumplimiento de lo establecido en el decreto 1499 de 2017 de MIPG, se ha logrado realizar un trabajo de seguimiento a los diferentes componentes del control interno, más integral, pues en estos comités es donde se aprueba y se hace seguimiento al cumplimiento del Plan de Auditoría Anual, en el que se tiene relacionado los seguimientos que se deben de hacer de manera periódica, los cuales tienen que ver con diferentes aspectos de la entidad, entre ellos el seguimiento a todo lo relacionado con los riesgos, seguimiento al manejo de las comunicaciones, seguimiento a la implementación de MIPG, seguimiento a la implementación del SG-SST, entre otros; al igual que se da cumplimiento a la entrega y publicación de los informes de ley a que haya lugar; convirtiéndose en la carta de navegación, la guía y base para el trabajo del Coordinador de Control Interno, quien actúa como séptima dimensión y tercera línea de defensa "Evaluación Independiente". La ACI cuenta con un proceso de comunicación fortalecido, que ha permitido socializar diferentes aspectos referentes al control, logrando así articular los componentes para una mejor gestión. De igual manera, se cuenta con un sistema de información en el que se tienen establecidos diferentes controles que garanticen el adecuado manejo de la información. En conclusión, en la ACI Medellín, se cuenta con un sistema de control interno adecuado, en el que se realizan las diferentes actividades que permitan tener funcionando los cinco componentes que conforman el control interno. Uno de los factores que ha permitido fortalecer el control interno de la entidad, es el sistema de gestión de calidad, con el cual se fortalece el control a través del seguimiento a todos los documentos relacionados con los procesos y procedimientos que tiene la ACI, que se encuentran debidamente parametrizados, además de que sirve de acompañamiento para la construcción de los mapas de riesgos de todos los procesos, en los cuales se identifican los riesgos a los que está expuesto cada proceso, dado el contexto interno y externo en el que la entidad desarrolla sus labores, y los controles necesarios para mitigarlos, .</p>
<p>¿Es efectivo el sistema de control interno para los objetivos evaluados? (Si/No) (Justifique su respuesta):</p>	<p>Si</p>	<p>El adecuado manejo de los riesgos de la entidad, a través de la construcción del mapa de riesgos, basado en la guía para la administración de riesgos emitida por el DAFP, en el que se integran todos los riesgos identificados en cada uno de sus clasificaciones (Riesgos de gestión, de corrupción, tecnológicos y fiscales), y la determinación de los respectivos controles para mitigarlos, al igual que los seguimientos realizados por parte de los líderes de los procesos, planeación, técnica en calidad y evaluación independiente, al cumplimiento y aplicación de los controles establecidos, son de gran importancia para el fortalecimiento del sistema de control de la entidad. El cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, con la realización de los seguimientos a la implementación y cumplimiento de diferentes políticas en la entidad, son de gran ayuda para establecer un sistema de control interno efectivo. Así mismo, el seguimiento a los resultados de la encuesta del Furag II a través de sus recomendaciones por cada una de las políticas de MIPG, nos permite fortalecer las debilidades manifiestas en los diferentes procesos y procedimientos, trabajando sobre los controles definidos para ellos. De acuerdo a lo anterior, podríamos decir que, el sistema de control interno de la ACI Medellín se puede considerar efectivo en lo que respecta a los diferentes objetivos evaluados, teniendo en cuenta además, que se desarrolla un buen flujo de información entre los diferentes niveles de la organización, lo que ha permitido evidenciar de manera oportuna las falencias que se pudiesen presentar en algunos de los procesos, y acatar las recomendaciones hechas al respecto, bien sea hechas por parte de evaluación independiente, antes de control externos o los funcionarios que hagan parte de cualquiera de las líneas de defensa.</p>
<p>La entidad cuenta dentro de su Sistema de Control Interno, con una institucionalidad (Líneas de defensa) que le permita la toma de decisiones frente al control (Si/No) (Justifique su respuesta):</p>	<p>Si</p>	<p>En la ACI Medellín, desde el subproceso de Gestión del Talento Humano, por recomendación de Coordinación de Control Interno, se le comunicó de manera independiente a cada funcionario, la línea de defensa a la que está integrado el cargo al que está adscrito, y el rol que desempeña frente a la misma. Se determinó incluir en los perfiles de cada cargo, en el manual de funciones, la línea de defensa a la cual pertenece cada cargo, para que al momento de que se comparta con cada funcionario el manual de funciones, puedan tener claro el sistema de líneas de defensa y como debe ser su actuar. Así mismo, se ha trabajado de manera constante para dar a conocer a todos los funcionarios, todo lo relacionado con el MIPG, y por ende, lo correspondiente a lo que se define como líneas de defensa; es así, que a través de diferentes comunicados y reuniones, se ha dado a conocer el significado de las líneas de defensa, el objetivo, los cargos que hacen parte de cada línea y el rol que desempeña cada una de ellas en lo que respecta a "Actividades de Monitoreo y Seguimiento" y "Responsabilidades frente al Ambiente de Control". Sin embargo, se debe de reconocer, la importancia que representa, que se relacione todo lo referente a las líneas de defensa en la documentación con que cuenta los diferentes procesos de la entidad, por lo cual, se debe de adelantar esta actividad y lograr que se incluya a través del sistema de gestión de la calidad, para que quede inmerso en los diferentes procesos todo lo referente a las líneas de defensa, en cuanto controles, esquema de reporte y flujo de información.</p>

Componente	¿El componente está presente y funcionando?	Nivel de Cumplimiento componente	Estado actual: Explicación de las Debilidades y/o Fortalezas	Nivel de Cumplimiento componente presentado en el informe anterior	Estado del componente presentado en el informe anterior	Avance final del componente
Ambiente de control	Si	92%	<p>En cuanto al componente de Ambiente de Control, se tienen implementados los Comités de Gestión y Desempeño y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, que corresponden a los escenarios para definir políticas y los controles de los diferentes procesos, además de realizar el seguimiento de los diferentes controles que se establecen en la entidad; es así que, se cuenta también con el Plan Anual de Auditoría, socializado y aprobado por Comité Institucional Coordinador de Control Interno, y a través de las actividades plasmadas en este plan, se logra establecer un seguimiento permanente a los diferentes aspectos de la entidad en los que se requiere tener control, por lo cual se revisa para que se estén realizando la aplicación de los controles establecidos.</p> <p>Las actividades relacionadas con el Código de Integridad, se han trabajado a través de campañas comunicacionales que permitan su interiorización por parte de los funcionarios en lo que respecta a los valores allí definidos; se ha trabajado con base en un plan de trabajo definido en el comité del código de integridad creado para realizar un seguimiento efectivo a la aplicación de estas actividades. Con estas campañas de comunicación interna, se da a conocer de manera más dinámica los diferentes valores plasmados en el Código de Integridad; se ha trabajado y determinado un documento que establece el mecanismo de denuncia anónima y un formato para la determinación de conflicto de intereses, en los diferentes casos dentro de la entidad, integrando así el código de integridad con el tema de conflicto de interés. Ruta: R:\DIRECCION ADMINISTRATIVA\11-10 Instrumentos de Control\MIPGI\Código Integridad\2023. Sin embargo, se debe de continuar fortaleciendo más estos mecanismos con los funcionarios para que sea realmente efectivos.</p> <p>Se cuenta con un adecuado programa de bienestar para los empleados liderado por el subproceso de Gestión del Talento Humano, contando con salario emocional, plan de inducción, plan de capacitación, un SG-SST adecuado, lo que permite incentivar la permanencia de los empleados en la entidad. Se ha mejorado en la medición del impacto del plan de capacitaciones.</p> <p>Todos los procesos están debidamente documentados con el apoyo de sistema de gestión de calidad, sin embargo, vale la pena reforzarlos y plasmar en ellos todo lo referente a las líneas de defensa, compartiendo los manuales de funciones donde se les indica a que línea de defensa pertenece cada cargo, y fortalecer un esquema concreto de reportes entre líneas de defensa, para su aplicación, para temas críticos, que, si bien es cierto, este proceso se lleva a cabo de manera verbal, es de suma importancia que se pudiese documentar; además de definir políticas claras de la responsabilidad de los funcionarios por el mantenimiento del sistema de control interno.</p>	90%	<p>Con respecto al componente de Ambiente de Control, se cuenta con el Plan Anual de Auditoría, socializado y aprobado por Comité Institucional Coordinador de Control Interno; a través de las actividades plasmadas en este plan, se logra establecer un seguimiento permanente a los diferentes aspectos de la entidad en los que se requiere tener control, por lo cual se vela para que se esté realizando la aplicación de los controles establecidos.</p> <p>Se tienen implementados los Comités de Gestión y Desempeño y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, que corresponden a los escenarios para definir políticas y los controles de los diferentes procesos, además de realizar el seguimiento de los diferentes controles que se establecen en la entidad.</p> <p>Se cuenta con un adecuado programa de bienestar para los empleados liderado por el subproceso de Gestión del Talento Humano, contando con salario emocional, plan de inducción, plan de capacitación, un SG-SST adecuado, lo que permite incentivar la permanencia de los empleados en la entidad. Se ha mejorado en la medición del impacto del plan de capacitaciones.</p> <p>Las actividades relacionadas con el Código de Integridad, se han trabajado a través de campañas comunicacionales que permitan su interiorización por parte de los funcionarios en lo que respecta a los valores allí definidos; se ha trabajado con base en un plan de trabajo definido en el comité del código de integridad creado para realizar un seguimiento efectivo a la aplicación de estas actividades. Con estas campañas de comunicación interna, se da a conocer de manera más dinámica los diferentes valores plasmados en el Código de Integridad; se ha trabajado y determinado un documento que establece el mecanismo de denuncia anónima y un formato para la determinación de conflicto de intereses, en los diferentes casos dentro de la entidad. Sin embargo se debe de fortalecer y publicar más estos mecanismos con los funcionarios para que sea realmente efectivos.</p> <p>Todos los procesos están debidamente documentados con el apoyo de sistema de gestión de calidad, sin embargo, vale la pena reforzarlos y plasmar en ellos todo lo referente a las líneas de defensa, compartiendo los manuales de funciones donde se les indica a que línea de defensa pertenece cada cargo, y fortalecer un esquema concreto de reportes entre líneas de defensa, para su aplicación, para temas críticos, que, si bien es cierto, este proceso se lleva a cabo de manera verbal, es de suma importancia que se pudiese documentar; además de definir políticas claras de la responsabilidad de los funcionarios por el mantenimiento del sistema de control interno.</p>	2%
Evaluación de riesgos	Si	88%	<p>La entidad cuenta con un proceso fortalecido y con un seguimiento adecuado para la evaluación de riesgos, toda vez que se adelantan las actividades necesarias para la definición de la política de riesgos, es así que, en el primer semestre de 2023, teniendo en cuenta la última versión de la guía (Versión 6) para la administración de riesgos, emitida por el DAFP en diciembre de 2022, se actualizó la política de administración de riesgos de la ACI y se socializó con el CICC para su socialización para su aprobación.</p> <p>Es de anotar, que el mapa de riesgos durante la vigencia 2023, se actualizó de manera completa (los cuatro tipos de riesgos, gestión, corrupción, riesgos tecnológicos y fiscales) solo hasta finales del año, por lo cual durante la mayor parte de la vigencia no se tenían actualizados los riesgos; y de igual manera, se debe de evaluar la pertinencia de actualizarlos nuevamente, toda vez que en la actualidad se ha generado un riesgo fiscal y de continuidad para la entidad, que es de suma importancia tener presente para establecer el respectivo control. Por lo anterior, los seguimientos realizados a los riesgos identificados en cada uno de los procesos, se llevaron a cabo con los riesgos de los mapas construidos en la vigencia 2022.</p> <p>Se ha logrado alcanzar un mayor compromiso por parte de los líderes de los diferentes procesos y subprocesos, frente al seguimiento que se debe hacer a la aplicación de los controles establecidos para cada proceso, para lo cual se definió que cada proceso tuviera un profesional para que actuará como enlace para este fin. Cabe resaltar que el seguimiento a la aplicación de los controles en los procesos, se realiza tanto por parte de los líderes, como por la profesional de calidad, al igual que se verifica la realización de este seguimiento por parte de la coordinación de control interno.</p> <p>Sin embargo, es de anotar, que con la revisión realizada por parte de la tercera línea de defensa, se ha observado un tratamiento inadecuado en la gestión documental a partir del manejo de los soportes del proceso de gestión presupuestal y financiero, el cual debe de mejorar y establecerse un adecuado manejo del archivo de gestión documental.</p> <p>Así mismo, de acuerdo con el seguimiento a la aplicación de los controles de los riesgos de gestión y de corrupción, se evidencia que no se ha presentado la materialización de riesgos; sin embargo, se observó que intentaron realizar una acción indebida con el manejo de las bases de datos de la entidad, pero teniendo en cuenta los controles que se tienen establecidos se logró evitar que se materializará dichos riesgos.</p>	91%	<p>Para la evaluación de riesgos, la entidad cuenta con un proceso fortalecido y con un seguimiento adecuado, toda vez que se adelantan las actividades necesarias para la definición de la política de riesgos, la cual se realiza con base en la última guía para la administración de riesgos emitida por el DAFP en el mes de diciembre de 2020, se realizó la construcción del mapa de riesgos de la entidad, en la que participaron todos los funcionarios de los procesos; este mapa de riesgos por procesos, incluye tanto los riesgos de gestión como los de corrupción.</p> <p>Es importante resaltar que en el primer semestre de 2023, teniendo en cuenta la última guía (Versión 6) para la administración de riesgos, emitida por el DAFP en diciembre de 2022, se actualizó la política de administración de riesgos de la ACI y se socializó con el CICC para su socialización para su aprobación.</p> <p>Se ha logrado alcanzar un mayor compromiso por parte de los líderes de los diferentes procesos y subprocesos, frente al seguimiento que se debe hacer a la aplicación de los controles establecidos para cada proceso, para lo cual se definió que cada proceso tuviera un profesional para que actuará como enlace para este fin. Cabe resaltar que el seguimiento a la aplicación de los controles en los procesos, se realiza tanto por parte de los líderes, como por la profesional de calidad, al igual que se evalúa la realización de este seguimiento por parte de la coordinación de control interno.</p> <p>Sin embargo, es de anotar, que con la revisión realizada por parte de la tercera línea de defensa, se ha observado un tratamiento inadecuado en la gestión documental a partir del manejo de los soportes del proceso de gestión presupuestal y financiero, el cual debe de mejorar y establecerse un adecuado manejo del archivo de gestión documental.</p>	-3%

<p><b>Actividades de control</b></p>	<p>Si</p>	<p>92%</p>	<p>Con respecto al componente de actividades de control, se tienen diferentes mecanismos de control, en los diferentes softwares que se utilizan en la entidad.          Los procedimientos llevados a cabo permiten gestionar la seguridad de la información al interior de la entidad. Se cuenta con permisos y perfiles de usuario para dar acceso a la información que corresponde según el cargo, los cuales son autorizados por los directores, sin embargo, es de suma importancia que se dé una mayor relevancia al conocimiento de todos los funcionarios respecto a la administración de la información y los niveles de autoridad y responsabilidad del manejo de esta, para lo cual se debe de mejorar los mecanismos de publicidad de la información.          Uno de los casos en los que se evidencian actividades de control en los procesos, corresponde a la segregación de funciones entre algunos procesos, como es el caso del proceso de Gestión Presupuestal y Financiero, garantizando así una revisión de algunas actividades de especial cuidado, toda vez que corresponde al manejo directo de recursos y su registro, generando así el debido control.          Sin embargo, es posible que el proceso de Gestión Presupuestal y Financiero, pueda ser objeto de una mayor segregación de funciones, pero no ha sido aplicable, dado que se carece de personal para tal fin.          Los procesos y procedimientos, tienen inmersos diferentes controles, que garantizan que en cada proceso se ejecute de manera adecuada, mitigando diferentes riesgos que se pudiesen generar.          Se tienen establecidas actividades que se llevan a cabo desde diferentes escenarios, como es el caso de SG-SST, el SGC, y la Coordinación de Control Interno.          En el subproceso de gestión de los recursos tecnológicos se realiza el análisis de sus necesidades y debilidades por medio de la matriz DOFA registrada en el documento comprensión del contexto del proceso, desde los planes operativos se señalan las actividades de gestión de la seguridad.          Para la adquisición de los servicios o productos tecnológicos, se hace una revisión entre evaluación independiente y el auxiliar de recursos tecnológicos, para la construcción de los estudios previos, la cual debe ser documentada, tal y como se realiza en el comité de contratación que también evalúa previa a la contratación los controles que se deben tener en cuenta en el producto o servicio a adquirir. Además, en el caso de los controles que se establecen por el proveedor de los servicios de T.I., es importante darle un mayor énfasis y análisis, con el fin de garantizar el cumplimiento en la aplicación de estos controles, para lo cual se debe de fortalecer la tercera línea de defensa en este caso específico.</p>	<p>92%</p>	<p>En cuanto al componente de actividades de control, se tienen diferentes mecanismos de control, en los diferentes softwares que se utilizan en la entidad. Para la adquisición de los servicios o productos tecnológicos, se hace una revisión entre evaluación independiente y el auxiliar de recursos tecnológicos, para la construcción de los estudios previos, la cual debe ser documentada, tal y como se realiza en el comité de contratación que también evalúa previa a la contratación los controles que se deben tener en cuenta en el producto o servicio a adquirir. Además, en el caso de los controles que se establecen por el proveedor de los servicios de T.I., es importante darle un mayor énfasis y análisis, con el fin de garantizar el cumplimiento en la aplicación de estos controles, para lo cual se debe de fortalecer la tercera línea de defensa en este caso específico.          En el subproceso de gestión de los recursos tecnológicos se realiza el análisis de sus necesidades y debilidades por medio de la matriz DOFA registrada en el documento comprensión del contexto del proceso, desde los planes operativos se señalan las actividades de gestión de la seguridad.          Los procedimientos llevados a cabo permiten gestionar la seguridad de la información al interior de la entidad. Se cuenta con permisos y perfiles de usuario para dar acceso a la información que corresponde según el cargo, los cuales son autorizados por los directores, sin embargo, es de suma importancia que se dé una mayor relevancia al conocimiento de todos los funcionarios respecto a la administración de la información y los niveles de autoridad y responsabilidad del manejo de esta, para lo cual se debe de mejorar los mecanismos de publicidad de la información.          Uno de los casos en los que se evidencian actividades de control en los procesos, corresponde a la segregación de funciones entre algunos procesos, como es el caso del proceso de Gestión Presupuestal y Financiero, garantizando así una revisión de algunas actividades de especial cuidado, toda vez que corresponde al manejo directo de recursos y su registro, generando así el debido control.          Sin embargo, es posible que el proceso de Gestión Presupuestal y Financiero, pueda ser objeto de una mayor segregación de funciones, pero no ha sido aplicable, dado que se carece de personal para tal fin.          Los procesos y procedimientos, tienen inmersos diferentes controles, que garantizan que en cada proceso se ejecute de manera adecuada, mitigando diferentes riesgos que se pudiesen generar.          Se tienen establecidas actividades que se llevan a cabo desde diferentes escenarios, como es el caso de SG-SST, el SGC, y la Coordinación de Control Interno.</p>	<p>0%</p>
<p><b>Información y comunicación</b></p>	<p>Si</p>	<p>89%</p>	<p>La entidad tiene dispuestos diferentes canales de información que le permiten dar a conocer, tanto a su público externo como interno, los logros, metas, campañas y demás información relevante para la consecución de los objetivos; entre sus formas de comunicación están los boletines internos llamados ACI somos mejores y boletín ACI avanzamos digital y reuniones con todo el equipo ACI mensual, y las diferentes redes sociales que se usan actualmente. Se cuenta con chat de WhatsApp comunicaciones ACI para la información que requiere ser conocida rápidamente por todos. Se dispone de un sistema de información en el que se tienen establecidos diferentes controles que garanticen el adecuado manejo de la información, con un proceso de comunicación fortalecido, que ha permitido socializar diferentes aspectos referentes al control, logrando así articular los componentes para una mejor gestión.          Los procedimientos llevados a cabo permiten gestionar la seguridad de la información al interior de la entidad, por lo cual se cuenta con permisos y perfiles de usuario para dar acceso a la información que corresponde según el cargo, los cuales son autorizados por los directores, sin embargo, es de suma importancia que se dé una mayor relevancia al conocimiento de todos los funcionarios respecto a la administración de la información y los niveles de autoridad y responsabilidad del manejo de esta. Se ha fortalecido el manejo y control de las bases de datos que maneja la entidad, con el fin de obtener una mayor utilidad de la información que se posee en estas bases de datos. Se dispone de sistemas para almacenar y gestionar la información de la entidad (plataforma office 365), y actualmente se hace a través del software "ZOHO ONE", que entre sus aplicativos se puede contar con DOCUWARE, el cual es utilizado para el manejo integral de la correspondencia de la entidad. Se cuenta con licenciamiento de buscadores especializados como insumo para gestión del conocimiento para inversión FDI markets y Orbis, para identificar oportunidades de cooperación; también se cuenta con Ariesnet para procesos contables y financieros, se cuenta con conexión 24 horas a internet, correo electrónico, VPN para conexión remota, bases de datos, suscripción a redes sociales, sitio web.          Se ha establecido mecanismos que permita realizar denuncias internas anónimas, referente a situaciones irregulares presentadas en la entidad, proceso que se ha documentado y generado desde el comité de Integridad. El análisis de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción, son un buen proceso, con el que se puede llegar a tener una buena caracterización de los usuarios de la entidad, permitiendo generar mejores estrategias que repercutirán en mejores resultados; por lo cual se debe de fortalecer este proceso con un análisis llevado a cabo en el ejercicio de la revisión por la Dirección.          Con respecto a las PQRSD, se tiene un tratamiento adecuado del manejo de esta información, y se ha trabajado para alcanzar la trazabilidad de toda la información, desde que llega a la entidad hasta que se le da la respectiva respuesta, para lo cual es clave la utilización del aplicativo DOCUWARE. Sin embargo, con el fin de garantizar que todas las PQRSD que llegan a la entidad, sean trasladadas a los funcionarios responsables de su atención para tener la respuesta oportuna, es de suma importancia la participación de la funcionaria encargada en el subproceso de Gestión documental, quien las registra tanto al ingreso como a la salida de la PQRSD.</p>	<p>93%</p>	<p>La Entidad cuenta con un sistema de información en el que se tienen establecidos diferentes controles que garanticen el adecuado manejo de la información, con un proceso de comunicación fortalecido, que ha permitido socializar diferentes aspectos referentes al control, logrando así articular los componentes para una mejor gestión. Los procedimientos llevados a cabo permiten gestionar la seguridad de la información al interior de la entidad. Se cuenta con permisos y perfiles de usuario para dar acceso a la información que corresponde según el cargo, los cuales son autorizados por los directores, sin embargo, es de suma importancia que se dé una mayor relevancia al conocimiento de todos los funcionarios respecto a la administración de la información y los niveles de autoridad y responsabilidad del manejo de esta, para lo cual se debe de mejorar los mecanismos de publicidad y de esta información. Se ha fortalecido el manejo y control de las bases de datos que maneja la entidad, con el fin de obtener una mayor utilidad de la información que se posee en estas bases de datos. Se dispone de sistemas para almacenar y gestionar la información de la entidad (plataforma office 365), y actualmente se tienen implementado el nuevo software "ZOHO ONE", que entre sus aplicativos se puede contar con DOCUWARE, el cual es utilizado para el manejo integral de la correspondencia de la entidad. Se cuenta con licenciamiento de buscadores especializados como insumo para gestión del conocimiento para inversión FDI markets y Orbis, para identificar oportunidades de cooperación; también se cuenta con un software de gestión documental docuware, ariesnet para procesos contables y financieros, se cuenta con conexión 24 horas a internet, correo electrónico, VPN para conexión remota, bases de datos, suscripción a redes sociales, sitio web.          Se tiene dispuestos diferentes canales de información que le permiten dar a conocer, tanto a su público externo como interno, los logros, metas, campañas y demás información relevante para la consecución de los objetivos; entre sus formas de comunicación están los boletines internos llamados ACI somos mejores y boletín ACI avanzamos digital y reuniones virtuales con todo el equipo ACI mensual, las diferentes redes sociales que se usan actualmente, e inclusive un medio impreso, la revista LINK. Se cuenta con chat de WhatsApp comunicaciones ACI para la información que requiere ser conocida rápidamente por todos.          Se ha establecido mecanismos que permita realizar denuncias internas anónimas, referente a situaciones irregulares presentadas en la entidad, proceso que se ha documentado y generado desde el comité de Integridad. El análisis de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción, son un buen proceso, que se puede llegar a tener una buena caracterización de los usuarios de la entidad, permitiendo generar mejores estrategias que repercutirán en mejores resultados.          Se tiene un tratamiento adecuado del manejo de la información referente a las PQRS, y se ha trabajado para alcanzar la trazabilidad de toda la información al respecto, desde que llega a la entidad hasta que se le da la respectiva respuesta, para lo cual es clave la utilización del aplicativo DOCUWARE. Sin embargo, con el fin de garantizar que todas las PQRS que llegan a la entidad, sean trasladadas a los funcionarios responsables de su atención para contar con la respuesta oportuna, es preciso prestar especial atención al manejo de la</p>	<p>-4%</p>
<p><b>Monitoreo</b></p>	<p>Si</p>	<p>93%</p>	<p>Al ser una entidad pública del orden municipal y que hace parte del Conglomerado del municipio de Medellín, somos sujetos de control por parte de la Contraloría General de Medellín - CGM, la cual se constituye como una auditoría externa; así mismo, somos sujetos de control por parte de otros entes de control como son Procuraduría, Personería, Fiscalía y la Contraloría General de la República, que cuando lo requieran pueden hacer el control que consideren pertinente. Además, se contratan auditorías externas para la certificación y seguimiento de de Calidad por parte de ICONTEC como ente certificador de los procesos bajo los requisitos de la norma ISO 9001.          De igual manera, en la ACI se cuenta con un plan de mejoramiento en el cual se consolidan todas las observaciones, hallazgos u oportunidades de mejora que se hayan establecido como producto de las auditorías, tanto internas como externas, realizadas a la entidad. Este plan de mejoramiento es sujeto de seguimiento por la Coordinación de Control Interno.          A través del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI) se aprueba en cada vigencia el Plan Anual de Auditoría, y de igual manera es sometido a este mismo comité cuando se requiere ser ajustado y/o actualizado. De igual manera todas las actividades ejecutadas por parte del Asesor de control interno en cumplimiento de este plan son remitidas a todos los miembros del comité para su gestión y conocimiento, teniendo la oportunidad de conocer el estado de control interno de la entidad, dadas las recomendaciones que se presentan en cada informe; y algunos de los informes son socializados a más profundidad con este comité.          Se cuenta con la información de los resultados obtenidos de la encuesta del FURAG II, lo que se convierte en una base para la evaluación posterior con respecto a la implementación del MIPG en la entidad, de la cual su séptima dimensión corresponde a control interno.          Se debe de documentar todo lo referente a las líneas de defensa, en lo que respecta al esquema de reporte y flujo de información entre líneas de defensa, y definir las políticas que se consideren necesarias al respecto, que permita identificar la información clave para la toma de decisiones, además de establecer un monitoreo continuo en los diferentes aspectos por parte de la segunda línea de defensa. Es importante fortalecer este procedimiento y generar informes de comunicación entre líneas de defensa.</p>	<p>93%</p>	<p>A través del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI) se aprueba en cada vigencia el Plan Anual de Auditoría, y de igual manera es sometido a este mismo comité cuando se requiere ser ajustado y/o actualizado. De igual manera todas las actividades ejecutadas por parte del coordinador de control interno en cumplimiento de este plan son remitidas a todos los miembros del comité para su gestión y conocimiento, teniendo la oportunidad de conocer el estado de control interno de la entidad, dadas las recomendaciones que se presentan en cada informe; y algunos de los informes son socializados a más profundidad con este comité.          Se cuenta con la información de los resultados obtenidos de la encuesta del FURAG II, de la cual su séptima dimensión corresponde a control interno, lo que se convierte en una base para la evaluación posterior con respecto a la implementación del MIPG en la entidad.          Al ser una entidad pública del orden municipal y que hace parte del Conglomerado del municipio de Medellín, somos sujetos de control por parte de la Contraloría General de Medellín - CGM, la cual se constituye como una auditoría externa; así mismo, somos sujetos de control por parte de otros entes de control como son Procuraduría, Personería, Fiscalía y la Contraloría General de la República, que cuando lo requieran pueden hacer el control que consideren pertinente. Además, se contratan auditorías externas para la certificación y seguimiento de de Calidad por parte de ICONTEC como ente certificador de los procesos bajo los requisitos de la norma ISO 9001.          De igual manera, en la ACI se cuenta con un plan de mejoramiento en el cual se consolidan todas las observaciones, hallazgos u oportunidades de mejora que se hayan establecido como producto de las auditorías, tanto internas como externas, realizadas a la entidad. Este plan de mejoramiento es sujeto de seguimiento por la Coordinación de Control Interno.          Se debe de documentar todo lo referente a las líneas de defensa, en lo que respecta al esquema de reporte y flujo de información entre líneas de defensa, y definir las políticas que se consideren necesarias al respecto, que permita identificar la información clave para la toma de decisiones, además de establecer un monitoreo continuo en los diferentes aspectos por parte de la segunda línea de defensa. Es importante fortalecer este procedimiento y generar informes de comunicación entre líneas de defensa.</p>	<p>0%</p>