


 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015


NOMBRE DE LA AUDITORIA: Evaluación al Modelo Estándar de Control Interno MECI.		PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA	
		VIGENCIA: 2016	AUDITORIA: 34
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA:	Inicio: 21/jul/2016		Final: 03/nov/2016
FECHA ELABORACIÓN:	Desde el 18/oct/2016 hasta el 10/nov/2016		


DATOS DEL AUDITOR		
JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO:		JAIME LOPEZ BONILLA
EQUIPO AUDITOR:	LÍDER:	LUZ ENETH MOREANO GÓMEZ – Contratista
	APOYO:	NORA LILIANA RODRÍGUEZ GONZALEZ – Profesional Universitario DIANA MILENA HERRERA BENÍTEZ - Contratista JENNIFER CASTAÑEDA ROCHA - Contratista PETER CAICEDO MURILLO - Contratista
MACROPROCESO:		CONTROL
PROCESO:		CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
SUBPROCESO:		EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
DEPENDENCIA:		DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE CALIDAD
DATOS DEL AUDITADO		
MACROPROCESO:		1) Direccionamiento Estratégico, 2) Desarrollo Social 3) Desarrollo Integral del Territorio, 4) Convivencia y Seguridad, 5) Gestión Jurídico Administrativo, 6) Gestión de Hacienda Pública, 7) Gestión Tecnológica y de la Información, 8) Gestión Tecnológica y de la Información, 9) Control
PROCESO:		Administración de Tecnologías de la Información y Comunicación, Administración de Tesorería, Atención al Usuario, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Comunicación Pública, Contabilidad General, Control Disciplinario, Control y Mantenimiento de Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Desarrollo Económico y Competitividad, Desarrollo Físico, Gestión Documental, Gestión Catastral, Gestión Cultural y Turismo, Gestión de Finanzas Públicas, Gestión del Riesgo de Desastres, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Jurídica, Gestión Tributaria, Mejora Continua, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Deporte y Recreación, Servicio de Salud Pública, Servicio de Vivienda Social, Servicios Públicos, Sustentabilidad Ambiental.
SUBPROCESO:		Los asociados a los procesos evaluados
PROCEDIMIENTO:		Los asociados a los procesos evaluados

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015
DEPENDENCIA:	Departamento Administrativo de Planeación Municipal - Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - Gestión del Riesgo de Desastres - Dirección de Control Disciplinario Interno - Dirección Jurídica - Secretaría de Vivienda Social - Secretaria de Cultura y turismo - Secretaría de Deporte y Recreación - Secretaría de Educación - Secretaría de Infraestructura y Valorización - Secretaría General - Secretaria de Salud Pública - Secretaría de Tránsito y Transporte - Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social - Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad - Departamento Administrativo de Hacienda Pública Municipal.		
PERSONAL ENTREVISTADO:	Líderes de los Procesos, Representantes del Equipo Técnico de Gestión, servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas, designados para suministrar información sobre el cumplimiento de los criterios de evaluación definidos para cada proceso, se encuentran relacionadas en las actas y registros de asistencia de las visitas en sitio realizadas de acuerdo con el Plan de Auditoría.		
DATOS GENERALES DE LA AUDITORÍA			
OBJETIVO GENERAL:	Verificar la implementación, mantenimiento y mejora del Modelo Estándar de Control Interno – MECI.		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	1) Verificar la implementación, mantenimiento y mejora de los componentes y elementos del Módulo de Control de Planeación y Gestión que conforman la estructura del MECI versión 2014, considerando la complementariedad con los Sistemas de Gestión y Control Integrados. 2) Verificar la implementación, mantenimiento y mejora de los componentes y elementos del Módulo de Evaluación y Seguimiento que conforman la estructura del MECI versión 2014, considerando la complementariedad con los Sistemas de Gestión y Control Integrados. 3) Verificar la implementación, mantenimiento y mejora de los componentes y elementos del Eje Transversal Información y Comunicación que conforman la estructura del MECI versión 2014, considerando la complementariedad con los Sistemas de Gestión y Control Integrados.		
ALCANCE:	Se verificará en los procesos de todas las dependencias de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.		
PERIODO EVALUADO:	Del 17/oct/2015 al 16/oct/2016 para los Módulo de Planeación y Gestión y Evaluación y Seguimiento. Del 01/jul/2015 al 30/jun/2016 para el Eje Transversal Información y Comunicación, en lo relacionado con los estándares de atención de las PQRS.		
CRITERIOS:	Constitución Política de Colombia.		

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015
<p>Ley 87 de 1993, "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".</p> <p>Ley 872 de 2003 "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".</p> <p>Ley 527 de 1999 "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones".</p> <p>Ley 594 de 2000 "Por medio de la cual se dicta la Ley general de Archivos y se dictan otras disposiciones".</p> <p>Ley 962 de 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".</p> <p>Ley 1171 de 2007 "Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores".</p> <p>Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".</p> <p>Ley 1474 de 2011 "Por la 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".</p> <p>Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".</p> <p>Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Decreto 4485 de 2009 "Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública".</p> <p>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.</p> <p>Metodología para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión 2012.</p> <p>Decreto Nacional 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites</p>			

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015
<p>innecesarios existentes en la Administración Pública.”</p> <p>Decreto Nacional 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"</p> <p>Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014</p> <p>Manual Estrategia de Gobierno en Línea 4.0</p> <p>Decreto Nacional 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".</p> <p>Directiva Presidencial 04 de 2009</p> <p>Decreto Municipal 411.0.20. 910 del 27 de octubre de 2011, “Por medio del cual se adopta el Modelo de Operación por Procesos y el Manual de Calidad de la Administración Central del Municipio Santiago de Cali”.</p> <p>Decreto Municipal No. 0654 de Noviembre 28 de 2008 "Por el cual se modifica el decreto 0621 de septiembre 15 de 2005, por medio del cual se conforma el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad del Municipio de Santiago de Cali, se designa el Representante de la Dirección para los sistemas en mención, se conforma el Equipo Técnico de Calidad y se dictan otras disposiciones"</p> <p>Decreto Municipal No. 0654 de julio 06 de 2011 "Por el cual se modifica el Decreto No. 538 de octubre 08 de 2001".</p> <p>Decreto 411.0.20. 0089 de marzo 2 de 2015, "Por medio del cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno, la Norma Técnica para Gestión Pública NTCGP:1000-2009 y el Modelo Integrado de Planeación”.</p> <p>Decreto 411.0.20.0559 de agosto 04 de 2015, por medio del cual se adopta la actualización del Modelo de Operación por Procesos y el Mapa de Procesos.</p> <p>Decreto 411.0.20.1069 de 2015 "Por medio del cual se modifica el Artículo segundo del Decreto Municipal No. 0654 de Noviembre 28 de 2008”.</p> <p>Decreto No. 411.0.20.0065 del 05 de febrero de 2016 “Por el cual reformula el Comité de Ética y se determina el Grupo de Agentes de Cambio de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali y se asignan sus responsabilidades”.</p>			

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015
	Decreto No. 411.0.20.0252 del 29 de Abril de 2016 “Por el cual se adopta la Política Ética que contiene la Declaración de Principios, Valores y Directrices Éticas de la Alcaldía de Santiago de Cali”.		
	Decreto 411.0.20.0315 del 26 de mayo de 2016, "Por el cual se modifica el Decreto Municipal 411.0.20.0559 de agosto 4 de 2015”.		
	Modelo de Operación por Proceso, versión 4 Alcaldía Santiago de Cali.		
METODOLOGÍA APLICADA:	Para obtener las evidencias suficientes sobre las cuales emitir una opinión respecto al proceso auditado, se aplicarán las siguientes técnicas de auditoría: consulta, observación, confrontación, inspección, revisión analítica, encuesta, verificación, entrevista y muestreo, de acuerdo con el criterio evaluado.		
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	Conclusión: Resultado de una auditoria, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos y los hallazgos de la auditoria.		
	Conformidad (C): Cumplimiento de un requisito.		
	Criterio: Lo que debe ser: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos. Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.		
	Descripción de la condición: Lo que se encontró: Se refiere al hecho determinado por el auditor, que debe ser sustentado y demostrado con evidencias.		
	Efecto: Consecuencia real o potencial cuantitativa o cualitativa, que ocasiona la condición.		
	Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa.		
	Hallazgo: Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría, recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanto conformidades o no conformidades con los criterios de auditoría.		
	Limitante: Situación que dificulta el desarrollo de la auditoria.		
	No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito.		
	Oportunidad de Mejora (OM): Situación específica que no implica desviación, ni incumplimiento de requisitos, pero que constituye una oportunidad y necesidad de incrementar la capacidad del proceso.		
Recomendación: Sugerencia para corregir y/o mejorar debilidades en el proceso.			
RESULTADOS DE LA AUDITORÍA			
La Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad, a través del Programa Anual de Auditoría de la vigencia 2016, programó el desarrollo de las Auditorías Nos. 34 de Evaluación al Modelo Estándar de Control Interno MECI. No. 35 de Evaluación al Sistema de Desarrollo Administrativo – SISTEDA y No.			

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015

36 de Evaluación al Sistema de Gestión de Calidad NTCGP 1000:2009, No. 37 de Evaluación a la Estrategia Anti trámites, No. 38 de Evaluación a la Estrategia de Gobierno en Línea, para desarrollarse en el periodo del 15 de julio al 11 de noviembre de 2016; teniendo en cuenta la simultaneidad en la ejecución de las auditorías mencionadas, se acordó entre los Equipos de Trabajo, realizar el cruce de criterios a evaluar en cada una de ellas, con la finalidad de identificar elementos comunes o complementarios, y no generar duplicidad de evaluación del criterio y optimización de los recursos asignados a cada una de las auditorías.

Por lo anterior, la calificación de criterios como: 1) Elemento Planes, Programas y Proyectos, 2) Elemento Modelo de Operación por Procesos, 3) Elemento Indicadores de Gestión y productos del Eje Transversal de Información y Comunicación como: 1) Fuentes internas de información (manuales, informes, actas, actos administrativos) sistematizada y de fácil acceso, 2) Tablas de retención documental de acuerdo con lo previsto en la normatividad, 3) Política de Comunicaciones, 4) Rendición anual de cuentas con la intervención de los distintos grupos de interés, veedurías y ciudadanía, 5) Manejo organizado o sistematizado de la correspondencia, del Modelo Estándar de Control Interno MECI, se visualizará en las auditorías mencionadas, armonizados de acuerdo con la complementariedad del Sistema de Gestión y Control Integrado de la entidad.

Así mismo, es importante precisar que a través de la Auditoría No. 32 de 2016 de Calidad, se verificaron las Especificaciones Técnicas del proceso Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional, en el Proceso de Atención al Usuario en la Secretaría de Educación Municipal, para el periodo de evaluación del 01 de julio de 2015 al 30 de junio de 2016, por lo cual, la presente auditoría no evaluó los criterios que son comunes o complementarios con el Modelo Estándar de Control Interno MECI, en esta Secretaría.


De igual forma, la Auditoría No. 58 de 2016 de Evaluación realizada al proceso Gestión de Finanzas Públicas, se evaluó la implementación de las Políticas de Operación de éste proceso, por lo cual, este criterio no fue evaluado en este proceso.

Los temas que son comunes o complementarios con los deberes establecidos en la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" y su Decreto Reglamentario No. 103 de 2015, no se evalúan en la forma determinada por esta normatividad, teniendo en cuenta que para la verificación del cumplimiento de esta reglamentación, se programó para la presente vigencia, la Auditoría No. 48 de 2016, que se realizó del 03 al 28 de octubre de 2016.

Finalmente, es importante precisar que en el desarrollo de las visitas en sitio, se realizó la retroalimentación de los resultados obtenidos por cada uno de los procesos, asegurándose de que las calificaciones hayan sido entendidas y aceptadas por los responsables de atender la auditoría, explicando que ésta calificación realizará un aporte para obtener la calificación final de cada criterio por entidad.

LIMITANTES

La Dirección de Desarrollo Administrativo remitió a la Dirección de Control Interno, la comunicación No. 2016412200015984 del 28 de septiembre de 2016, con la cual solicita aplazamiento de las Auditorías No. 34 de Evaluación al Modelo Estándar de Control Interno, No. 35 de Evaluación al

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015

Sistema de Desarrollo Administrativo, No. 36 de Evaluación al Sistema De Gestión de Calidad NTCGP-1000:2009 y No. 37 de Evaluación a la Estrategia Anti-Trámite, fundamentando su requerimiento en la responsabilidad que tiene la dependencia en la Reforma Administrativa que adelanta la entidad, lo que limita la disponibilidad de tiempo del equipo de trabajo para la atención de las auditorias antes mencionadas, en los procesos de responsabilidad de la Dirección de Desarrollo Administrativo y del Proceso Planeación Institucional criterios aplicables a esta Dirección, los cuales se relacionan a continuación:

1. Gestión y Desarrollo Humano.
2. Administración de Bienes Muebles, Inmuebles y Automotores
3. Adquisición de Bienes, Obras y Servicios
4. Gestión de Seguridad Social Integral.
5. Liquidaciones Laborales
6. Planeación Institucional /Subproceso Planeación del Talento Humano – criterios aplicables a la Dirección.

La Dirección de Control Interno, con el fin de aportar a las condiciones que permitan la continuidad de la Reforma Administrativa, mediante la comunicación No.2016412300011394 del 30 de septiembre de 2016 autorizó la cancelación de las visitas de evaluación programadas en el periodo comprendido del 03 al 14 de octubre de 2016, a los procesos y subprocesos que se encuentran a cargo de la Dirección de Desarrollo Administrativo, razón por la cual no se evaluaron los criterios asociados a los mismos.

HALLAZGOS

CONFORMIDADES


INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN DENTRO DEL MECI - ROLES Y RESPONSABILIDADES

- 1) COMITÉ DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE CALIDAD


 Con la finalidad de garantizar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión y Control Integrado, la Administración Municipal, mediante el Decreto 411.0.20.1069 del 26 de noviembre de 2015 "Por medio del cual se modifica el artículo segundo del Decreto Municipal No. 0654 de Noviembre 28 de 2008", modificó la estructura del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad del Municipio de Santiago de Cali, considerado como el Primer Nivel de los Círculos de Cultura, Calidad y Control, el cual es integrado por el Alcalde Municipal o su delegado, los Secretarios de Despacho de: Secretaría General, Desarrollo Territorial y Bienestar Social, Educación y los Directores de: Departamento Administrativo de Planeación, Dirección Jurídica, Departamento Administrativo de Hacienda, Desarrollo Administrativo y el Director de Control Interno.


 Se observó, que mediante Acta del 24 de junio de 2016, el Alcalde Municipal, los Secretarios de Despacho y Directores de las diferentes dependencias de la Entidad, suscribieron compromiso para la implementación de los Sistemas de Gestión y Control Integrados.

 Con este documento, manifestaron su interés de coadyuvar de manera directa y permanente en la implementación, evaluación, mantenimiento y mejora del Modelo Estándar de Control

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015

<p>Interno MECI 1000:2014, el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y el Sistema de Desarrollo Administrativo (SISTEDA) en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.</p> <p>En el acta suscrita, se convoca a los demás niveles directivos y a todos los servidores públicos, a poner en marcha los métodos y procedimientos necesarios para que estos Sistemas de Gestión y Control Integrados, se conviertan en un medio efectivo para el cumplimiento de la Misión y los objetivos institucionales de la Entidad.</p> <p>Así mismo, se compromete a tener en cuenta las recomendaciones y observaciones producto de la Evaluación Independiente de la Dirección de Control Interno, como un insumo básico dentro del proceso de planeación y seguimiento.</p> <p>En las Actas No. 4111.0.1.2.01 del 16 de febrero de 2016, con objetivo: “Presentación y aprobación del Programa Anual de Auditoría Interna 2016 y aprobación de las Políticas Operativas del Proceso de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios ABOS”; la No. 4111.0.1.2.02 del 16 de marzo de 2016, con objetivo: “Socialización y aprobación de Política de Gestión Ética, Política de Administración Riesgos y presentación hallazgo Comité Desarrollo Administrativo” y el Acta No. 4111.0.1.2.03 del 13 de octubre de 2016, con objetivo: “Socialización y Aprobación de la Políticas y Objetivos de Calidad de los Sistemas Integrados y del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, se evidenció la operación de este Comité.</p> <p>2) REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN</p> <p>Mediante el Decreto Municipal No. 411.0.20.0654 de Noviembre 28 de 2008 "Por el cual se modifica el decreto 0621 de septiembre 15 de 2005, por medio del cual se conforma el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad del Municipio de Santiago de Cali”, se designó al Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal, como el Representante de la Dirección para el Sistema de Control Interno y Gestión de la Calidad, asignándole las funciones competentes.</p> <p>El Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal, como Representante de la Dirección para el Sistema de Control, Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, para el periodo de evaluación de la presente auditoría, evidenció el desempeño del rol encomendado, a través de las siguientes comunicaciones:</p> <p>Circular No. 2015413200012734 del 03 de diciembre de 2015, enviada a Directores, Secretarios y Jefes de Oficina, a través de la cual solicitó el diligenciamiento del Instrumento de Autoevaluación del Sistema de Control Interno.</p> <p>Oficios No. 2015413200012824 y 2015413200012824 del 04 de diciembre de 2015, dirigidos al Director de Control Interno y al Director de la Dirección de Desarrollo Administrativo, donde solicitó el diligenciamiento del Instrumento de Autoevaluación del Sistema de Control Interno.</p> <p>Radicaciones No. 2016413200001474, 2016413200001484 y 2016413200001504 del 12 de febrero de 2016 enviados a la Dirección de Desarrollo Administrativo, Secretaría General y la Dirección de Control Interno, con relación al Plan de Trabajo MECI de la vigencia 2016.</p>

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015
<p>Comunicaciones enviadas a los responsables de procesos, donde se validaron los Mapas de Riesgos de Corrupción y se les recordaba el cumplimiento a la implementación de la Política de Administración de Riesgo de la vigencia 2016, como las siguientes:</p> <p>No. 2016413200003524 del 01 de abril de 2016 al proceso Servicio de Vivienda Social; No. 2016413200003644 del 05 de abril de 2016 del proceso Administración de Bienes Muebles, Inmuebles y Automotores; No. 2016413200004194 del proceso Adquisición de Bienes, Obras y Servicios; No. 2016413200004184 del proceso Control Interno a la Gestión del 14 de abril de 2016, entre otros.</p> <p>A través de los oficios No. 2016413200005264 del 16 de mayo de 2016 enviado a la Dirección de Desarrollo Administrativo y No. 2016413200006094 del 31 de mayo de 2016 a la Dirección de Control Interno, presentó el Representante de la Dirección, observaciones al Plan de Trabajo MECI de la vigencia 2016.</p> <p>3) EQUIPO TÉCNICO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN</p> <p>El Artículo Décimo del Decreto Municipal No. 4111.0.20.0654 de noviembre 28 de 2008 , conformó el Equipo Técnico de los Sistemas de Gestión, como el Segundo Nivel de los Círculos de Cultura y Calidad y Control; a continuación se enuncian algunos de los registros conservados que evidencian los temas y las actividades desarrolladas por este equipo:</p> <p>Acta No. 4132.0.14.12.011 del 15 de diciembre de 2015, con objetivo: “Planes de mejoramiento MECI-CALIDAD y Autoevaluación MECI, reunión en la cual, se trataron los lineamientos para suscripción de los planes de mejoramiento de las Auditorías de MECI y CALIDAD y lo relacionado con la experiencia de la campaña del MOP y la Autoevaluación del MECI.</p> <p>Acta No. 4132.0.14.12.01 del 12 de enero de 2016, con objetivo: “Realizar presentación de los cambios metodológicos para la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”, donde se explica las guías del Departamento Administrativo de la Función Pública y los cambios que se generan en la metodología.</p> <p>Se observaron las Actas No. 4132.0.14.12.02 a la 4132.0.14.12.07 correspondientes a las reuniones mensuales que adelanta este Equipo, de los meses de febrero a julio de 2016; en esta última reunión se presentó al Equipo Técnico de los Sistemas de Gestión, la Política y los Objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para su aprobación.</p> <p>Cumpliendo con lo establecido en el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 2014, Instancias de Participación dentro del MECI - Roles y Responsabilidades.</p>			
IMPLEMENTACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 2014			
2	La Administración Central Municipal, desde la expedición del Decreto 943 de 2014 "Por el		

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015

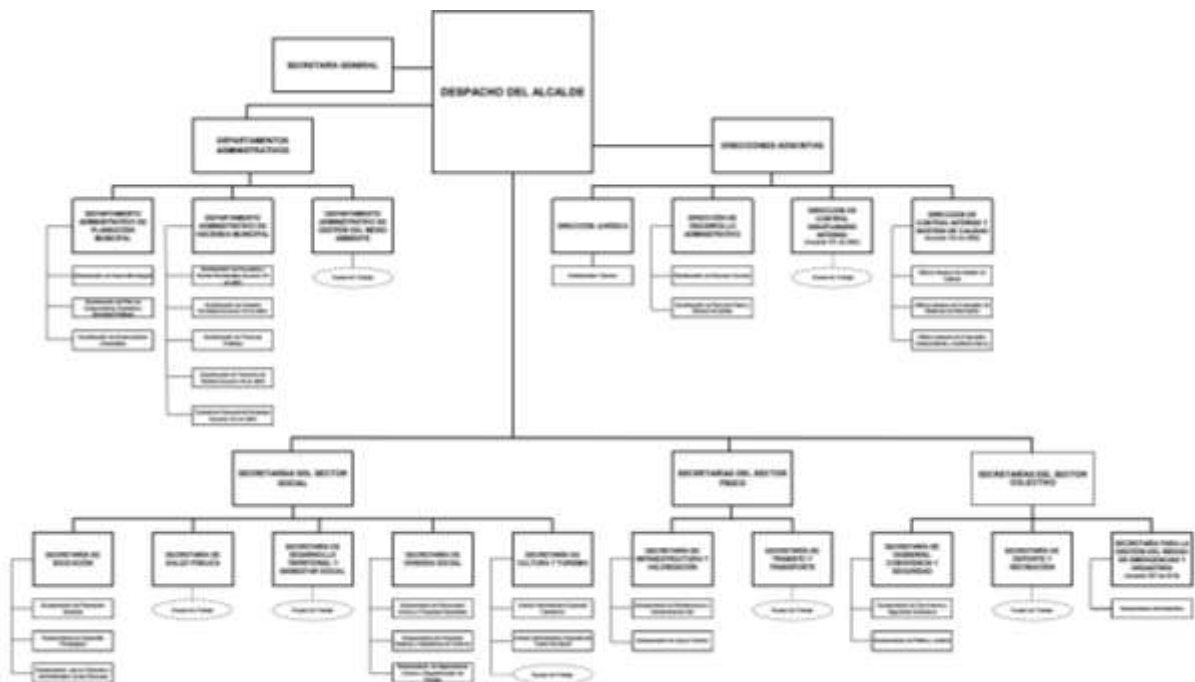
<p>cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno - MECI", planificó las acciones tendientes a lograr la implementación de la actualización del MECI versión 2014 en la Entidad, es así, como se estableció el Plan de Trabajo MECI, del cual se realizó el cierre en la vigencia 2015 y se elaboró al inicio de la presente vigencia el Diagnóstico MECI 2016 sobre el estado de la actualización de cada uno de los elementos que conforman este modelo.</p> <p>Una vez conocidos los resultados de la Encuesta de Autoevaluación 2015 del Departamento Administrativo de la Función Pública, se dieron a conocer al Equipo Técnico de los Sistemas de Gestión, realizando el comparativo entre los resultados de la vigencia 2014 y 2015, que dan cuenta del avance en el nivel de madurez del Sistema de Control Interno. En Acta No. 4132.0.14.12.03 del 08 de marzo de 2016, con el Equipo Técnico de Gestión, se realizaron recomendaciones para el Plan de Trabajo MECI vigencia 2016, indicando que es necesario que se tengan en cuenta los resultados de esta autoevaluación, para complementar el plan de trabajo de los elementos que cada dependencia tienen a su cargo y se describe en cuadro en Excel los responsables para cada elemento, así mismo, se indicó que al 30 de marzo de 2016 el Plan de Trabajo MECI vigencia 2016 debe estar consolidado.</p> <p>Indicaron los auditados que el Plan de Trabajo MECI 2016, fue elaborado con la información que se generó a través de las solicitudes Nos. 2016413200001474, 2016413200001484 y 2016413200001504 del 12 de febrero de 2016 que el Representante de la Dirección envió a la Dirección de Desarrollo Administrativo, Secretaría General y la Dirección de Control Interno, de igual forma, se realizó por parte del Equipo de Trabajo del Proceso Planeación Institucional, la revisión del plan de trabajo propuesto por las dependencias y se presentaron las respectivas observaciones y recomendaciones que se consideraron pertinentes a los responsables de cada elemento.</p> <p>Se observó, que teniendo en cuenta lo establecido en el Artículo 2.2.21.6.4 Implementación, del Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública", que compila el Decreto 943 de 2014, la Entidad estableció el Plan de Trabajo MECI 2016 evidenciado en documento en Excel denominado Planes de Trabajo Consolidado de la vigencia 2016, estructurado por los trece (13) elementos de los Módulos de Control de Planeación y Gestión y Evaluación y Seguimiento y el Eje Transversal de Información y Comunicación, de acuerdo con los resultado del Diagnóstico MECI 2016.</p> <p>A través del proceso Planeación Institucional, se informó que se realizó seguimiento al Plan de Trabajo de MECI 2016 con corte al 31 de julio de 2016, con las siguientes comunicaciones: No. 2016413200009164 a la Secretaría General, No. 2016413200009114 a la Dirección de Desarrollo Administrativo y No. 2016413200009124 a la Dirección de Control Interno, generándose la actualización de la información en el archivo denominado Planes de Trabajo Consolidado de la vigencia 2016.</p> <p>Cumpliendo con lo establecido en el Artículo 4, numeral 2° del Decreto 0943 del 21 de mayo de 2014 "Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno - MECI", compilado en el Artículo 2.2.21.6.4 Implementación del Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".</p>

MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Elemento Estructura Organizacional

La Administración Central Municipal de Santiago de Cali, ha dispuesto para la consulta la estructura organizacional de la Entidad, en http://www.cali.gov.co/publicaciones/organigrama_alcaldia_de_cali_pub, la cual se encuentra actualizada de acuerdo con la estructura definida, compuesta por 18 dependencias municipales, así:




Las funciones de las Dependencias de la Alcaldía de Santiago de Cali, se describen en http://cali.gov.co/planeacion/publicaciones/organigrama_alcaldia_de_cali_pub.

Se tiene determinada mediante actos administrativos, la Estructura Organizacional de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, teniendo como base el Decreto Extraordinario 0203 de 2001 y los Acuerdos 101 de 2002, 152 de 2005 y 387 de 2015.

Con relación a la divulgación de la estructura organizacional, se identificó que una estrategia utilizada por la Entidad para darla a conocer, es a través del Programa de Inducción que se realiza de acuerdo con la Política de Operación del Proceso Gestión y Desarrollo Humano, incluida en el contenido de este programa.

Es importante precisar que al momento de la visita en sitio al proceso Planeación Institucional, se informó al Equipo Auditor, que la Entidad se encontraba realizando el estudio Técnico para adelantar la Reforma Administrativa.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015

Se observó en publicación http://www.cali.gov.co/publicaciones/consulta_de_decretos_pub que la Entidad, a través del Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0516 del 28 de septiembre de 2016 definió la nueva estructura para la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, las funciones de sus organismos, su funcionamiento y su gestión institucional.

En el Artículo 252. Implementación, de este acto administrativo, se estableció que la entrada en vigencia del decreto, deberá ser planificada, diseñada y ejecutada por los organismos municipales a partir del 01 de enero de 2017.

De igual forma, en su Artículo 253. Vigencia y derogatorias, definió:

“Las disposiciones que se adoptan mediante el presente Decreto comenzarán a regir a partir del 1 de enero de 2017, hasta entonces, las disposiciones que reglamentan la administración central del municipio de Santiago de Cali se mantendrán vigentes, fecha a partir de la cual quedan derogadas, así como toda norma que resulte contraria a las disposiciones del presente acto administrativo, en especial los siguientes artículos del Decreto Extraordinario 0203 de 2001(...).

(...) Parágrafo. Con la derogatoria de las disposiciones del Decreto Extraordinario 0203 de 2001 a las que hace alusión el presente artículo, entiéndanse derogadas también las normas correspondientes a los Acuerdos 01 de 1996 y 70 de 2000, que fueron objeto de compilación mediante el Decreto Extraordinario 0203 de 2001 antes mencionado”.

Así mismo, expidió el Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0520 del 28 de septiembre de 2016, “Por el cual se establece la planta de personal de la Alcaldía de Santiago de Cali”, definiendo su entrada en vigencia a partir del 01 de enero de 2017.

Con relación al estableciendo de niveles de responsabilidad, con el fin de permitir un flujo de decisiones y comunicación más directo entre los ciudadanos y los servidores públicos, se verificó a través de las Auditorías No. 35 de Evaluación al Sistema de Desarrollo Administrativo, la planificación de cronogramas de los grupos de trabajo y la No. 36 de Evaluación al Sistema de Gestión de Calidad, verificó la expedición del acto administrativo donde se designan los responsables de liderar los diferentes procesos de la Entidad.


Lo anterior, cumpliendo con lo establecido en el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2014, Módulo Control de Planeación y Gestión, Componente: Direccionamiento Estratégico. Elemento Estructura Organizacional.

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

4

Elemento Política de Administración del Riesgo

La Entidad, a través del Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad, aprobó su declaración y sus intenciones generales con respecto a la Administración del Riesgo, definiendo lineamientos precisos acerca del tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos, que permitan crear una base confiable para la toma de decisiones, asignar y utilizar eficazmente los recursos para el tratamiento de los riesgos y asegurar de esta forma el logro

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015

de los objetivos institucionales y de los procesos, aprobación conservada documentalmente mediante Acta No. 411.0.1.2.02 del 16 de marzo de 2016.

En su contenido, se estructuró lo siguiente:

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Política General
5. Opciones para tratamiento y manejo de riesgos
6. Responsables
7. Mapa de Riesgos Institucional
8. Seguimiento y Monitoreo
9. Recursos
10. Divulgación

A continuación se describe la Política General de Administración de Riesgos aprobada:


“La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, coherente con su política de calidad, con los componentes y elementos que define el MECI y con las políticas del Sistema de Desarrollo Administrativo, se compromete a ejercer el control efectivo de los eventos de riesgo que puedan afectar negativamente el desarrollo de sus procesos, a través del diagnóstico, identificación, análisis, valoración y administración del riesgo, contribuyendo de esta forma al logro de la Misión y los objetivos de la Entidad”.


La presente Política que se encuentra publicada en <http://intranet2.cali.gov.co/?q=system/files/Pol%C3%ADtica%20Adm%20%20de%20Riesgos%20Actualizada%2016%2003%202016.pdf>, fue presentada inicialmente como propuesta al Equipo Técnico de Gestión mediante Acta de Reunión No. 4132.0.14.12.003 del 08 de marzo de 2016 y una vez aprobada se presentó en reunión documentada mediante Acta No. 4132.0.14.12.004 del 12 de abril de 2016.

De igual forma, se realizó la divulgación de esta Política de Administración de Riesgos, a través de las comunicaciones No. 2016413200003524 del 01 de abril de 2016 al proceso Servicio de Vivienda Social; No. 2016413200003644 del 05 de abril de 2016 del proceso Administración de Bienes Muebles, Inmuebles y Automotores; No. 2016413200004194 del proceso Adquisición de Bienes, Obras y Servicios; No. 2016413200004184 del proceso Control Interno a la Gestión del 14 de abril de 2016, entre otras comunicaciones.

La Dirección de Control Interno, siguiendo los lineamientos establecidos en el Numeral 8.2 Evaluación Independiente de esta política, realizó durante la presente vigencia, seguimiento a través de las Auditorías No. 29 de Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría No. 58 de 2015 de Evaluación al MECI; Auditoría No.14 de Seguimiento al plan de Mejoramiento de la Auditoría No.71 de la vigencia 2015 al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y la actual Auditoría No. 34 de Evaluación al MECI, aportando al cumplimiento de esta política.

Cumpliendo con el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015
	Colombiano - MECI 1000:2014, Módulo de Control de Planeación y Gestión, Componente Administración del Riesgo, Elemento: Políticas de Administración del Riesgo y el Literal g del Numeral 4.1 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y el Numeral 2.5.1 Gestión de la Calidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión".		
5	Mapa de Riesgo Institucional		
	El Mapa de Riesgos Institucional, se encuentra publicado en http://intranet2.cali.gov.co/?q=system/files/Mapa_de_Riesgos_Institucional_31_08_16.pdf , con la información actualizada al 31 de agosto de 2016, que refleja los riesgos valorados en las Zonas de Riesgo Extrema y Alta, de los veintinueve (29) Mapas de Riesgo de Gestión validados por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, atendiendo lo establecido en el Numeral 7.1 de la Política de Administración de Riesgos de la Entidad, que a la letra dice:		
	“El mapa de riesgos institucional se consolidará a partir de aquellos riesgos que muestren una calificación alta en los mapas de riesgos por proceso, es decir, aquellos riesgos cuya valoración se encuentra en “Zona de riesgo Alta” y “Zona de riesgo Extrema”.		
	Se identificó que este Mapa de Riesgos Institucional, contiene 46 Riesgos en Zona de Riesgo Alta y 35 en Zona de Riesgo Extrema.		
	Cumpliendo con el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2014, Módulo de Control de Planeación y Gestión, Componente Administración del Riesgo, Elemento: Políticas de Administración del Riesgo y el Literal g del Numeral 4.1 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y el Numeral 2.5.1 Gestión de la Calidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.		
EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
ELEMENTO INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA			
6	Identificación de las Fuentes de Información Externa		
	La Administración Central Municipal de Santiago de Cali, estableció como uno de sus mecanismos para identificar la información externa, el proceso Atención al Usuario, en su caracterización específica como objetivo: “brindar atención con calidad al usuario que presenta solicitudes ante la entidad, a través de los diferentes canales de atención habilitados para tal fin, así como realizar seguimiento a la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), con el fin de contribuir al mejoramiento de la percepción de los usuarios en el Municipio Santiago de Cali”, a través del cual se obtiene información y retroalimentación con los destinatarios, usuarios o beneficiarios que interactúan con la Entidad.		
	Para alcanzar este objetivo, se ha diseñado en la Entidad, lo siguiente:		
	1. Procedimiento MAGT04.05.18.P01, Radicación de comunicaciones oficiales a través de los canales de atención dispuestos y seguimiento a la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).		

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN 2
			FECHA APROBACIÓN 30/mar/2015

2. Procedimiento MAGT04.05.18.P02, Medición de la percepción del usuario a través de los diferentes canales de atención.

3. La conformación de la Oficina de Atención al Ciudadano, Ventanilla Única, a través de la cual se brinda información personalizada a los usuarios, para realizar radicación de comunicaciones oficiales, solicitudes de trámites, peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes dirigidas a las dependencias de la Administración Central del Municipio Santiago de Cali.



http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/orientacion_al_usuario_pub

Esta oficina es gestionada a través del liderazgo del Proceso Atención al Usuario, quien manifestó al Equipo Auditor, que la Entidad, cuenta con diferentes esquemas de atención por múltiples canales, como el canal presencial, virtual y telefónico.

Se organizó en el Sótano1 del Centro Administrativo Municipal (CAM) ubicado en la Avenida 2 Norte #10 - 70, la Oficina de Atención al Ciudadano, responsable de gestionar la **Ventanilla Única**, la cual consta de treinta (30) módulos para la atención al ciudadano, de los cuales nueve (9) son destinados a la atención relacionada con la Secretaría de Infraestructura, seis (6) para los temas propios de la Secretaría de Educación, tres (3) para los asuntos del Departamento Administrativo de Planeación Municipal – SAUL y los demás módulos atiende los temas generales de la Entidad.

En esta ventanilla única, se brinda información personalizada para realizar radicación de comunicaciones oficiales, solicitudes de trámites, peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes dirigidas a Entidad, en el horario de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm, en jornada continua.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015



http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/cali_cuenta_con_canales_de_atencion_ciudadanaa%C2_pub

A través del Decreto Municipal No. 411.0.20.0654 del 06 de julio de 2011, la Entidad acogió en su Artículo Primero como aplicativo de la Administración Central Municipal, el Sistema de Gestión Documental ORFEO, definiendo que el objetivo es: “garantizar permanentemente la recepción, información, orientación, trámite y seguimiento oportuno de las quejas, derechos de petición y reclamos de la comunidad en general, respecto de las actuaciones que se adelanten en las distintas dependencias”, dispuesto en el sitio web www.cali.gov.co.



http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/cali_cuenta_con_canales_de_atencion_ciudadanaa%C2_pub#

Para dar cumplimiento a lo anterior, se habilitó para los usuarios canales para la radicación de comunicaciones oficiales, solicitudes de trámites, peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes dirigidas a las dependencias de la Administración Central del Municipio Santiago de Cali, de forma presencial en las Ventanillas Únicas y los Centros de Atención Local Integrada dispuestos para tal fin, a través del portal www.cali.gov.co, la línea telefónica 195, la línea nacional 018000222195 o por telefonía móvil y por el correo electrónico contactenos@cali.gov.co.

Se identificó con la Líder del Proceso Atención al Ciudadano, que este Sistema permite la integración y centralización de la información de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de los diferentes canales habilitados por la Entidad para este fin, como el presencial, virtual y telefónico.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN 2
			FECHA APROBACIÓN 30/mar/2015

De igual forma, que el ciudadano y la Entidad, pueden realizar a través de este sistema, el seguimiento al estado de atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o solicitudes presentadas sin distinción del canal utilizado; acceso que se realiza a través del sitio web www.cali.gov.co. A la organización, le facilita el seguimiento o monitoreo permanente aportando al establecimiento y desarrollando de acciones de mejoramiento continuo y a los ciudadanos les brinda la opción de presentar y consultar el estado de atención de sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o solicitudes a través de canales electrónicos.




http://www.cali.gov.co/publicaciones/consulte_el_estado_de_su_solicitud_pub

Para garantizar la adecuada prestación del servicio a los usuarios, la Administración Central Municipal, ha impartido diferentes lineamientos a través de la Secretaría General, como líder de este proceso, a los responsables de las diferentes dependencias, con la finalidad de implementar protocolos de atención para homogenizar el servicio de atención que se ofrece a los destinatarios, usuarios o beneficiarios, como:

- ✓ Manual de Atención al Usuario.
- ✓ Orientación al usuario
- ✓ La Carta de trato digno al ciudadano
- ✓ Las Políticas de Atención al Usuario

Así mismo, se implementan en la Ventanilla Única ubicada en el sótano 1 del Edificio CAM y en los puntos de atención como Catastro Municipal y la Secretaría de Salud Pública Municipal, otros protocolos como el **Sistema de Turnos - PUBLITURNO**, que permite la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos y la priorización de la atención para dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente, como atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.

Se observó, que en la Ventanilla Única ubicada en el sótano 1 del Edificio CAM, previa identificación de la necesidad del usuario por parte de los funcionarios del punto de información, asignan los turnos de acuerdo con la siguiente descripción:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015

PUBLITURNO	ATENCIÓN QUE BRINDA
A	Es para la atención de los temas relacionados con la Dirección de Desarrollo Administrativo, temas como: bono pensional y certificados laborales.
C	Temas de valorización
D	Paz y salvos extensivo para valorización predios rurales
F	Atención prioritaria temas de Educación
G	Atención a Instituciones Educativas
H	Entrega de certificados de estudio y diplomas de Educación.
I	Temas generales de Educación
J	Novedades de planta, carta laboral, tiempo de servicio de Educación.
K	Radicación de PQRS Educación
N	Radicación uso de suelo
M	Temas de Planeación Municipal (Reclamar recibos, trámites)
P	Radicación certificado de nomenclatura y línea de demarcación - POT
Q	Atención prioritaria
R	Peticiones de Gobierno
S	Temas del Departamento Administrativo de Hacienda
T	Peticiones generales
U	Temas de Educación. Notificación, recibir resoluciones de vacaciones, escalafón, reclamar cesantía
X	Temas relacionados con estratificación

Fuente: Proceso Atención al Usuario – Alcaldía Santiago de Cali

Atendiendo las necesidades de la organización y de otras instituciones como la Rama del Poder Público, la Entidad ha priorizado esta atención interinstitucional en la Ventanilla Única, asignando la Casilla No. 30 para recibir notificaciones, acciones de tutela, incidentes de desacato e información de procesos judiciales donde interviene la Entidad.


Así mismo, otro protocolo para homogenizar la atención al usuario, es la definición clara de los horarios de atención al público en los diferentes sitios de atención con los que cuenta la Entidad, información que se encuentra dispuesta a través de la página www.cali.gov.co, para que el usuario pueda acceder a ella fácilmente.

Finalmente, manifestó la líder del proceso Atención al Usuario que existen otros mecanismos para interactuar con el usuario e identificar información externa desde este proceso, como el buzón de sugerencias, las encuestas de percepción de la atención y encuestas de satisfacción, el chat y las redes sociales, entre otros.

Lo anterior, cumpliendo con el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2014, Eje Transversal de Información y Comunicación, Elemento Información y Comunicación Interna y Externa, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Numeral 2.3.5 Servicio al Ciudadano y el Manual de Gobierno en Línea – Componente TIC para Servicio – Logro Sistema Integrado de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) – Logro Trámites y Servicios/Ventanilla Única.

7

Mecanismos de consulta con distintos grupos de interés para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN
			2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015

La Administración Central Municipal de Santiago de Cali, cuenta con diferentes mecanismos que le permiten identificar los usuarios y/o grupos de interés a quienes van dirigidos sus productos y servicios, conocer su opinión, sus necesidades y prioridades en la prestación del servicio, como los siguientes:

1) Herramienta MAGT04.05.18.P01.F02 denominada “Caracterización del DUB (Destinatario - Usuario-Beneficiario)”, que se implementa a través de las Ventanillas Únicas que tiene dispuesta la Entidad para la atención al usuario a través de sus diferentes canales de atención. Una vez aplicada esta herramienta se genera información estadística que permite a la Administración, la toma de decisión para diseñar o rediseñar los servicios ofrecidos y presentarlos de manera focalizada y para obtener retroalimentación de sus destinatarios, usuarios o beneficiarios.


Los informes generados se encuentran dispuestos en http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/reporte_parcial_caracterizacion_de_usuarios_public, y contiene información entre otros de los siguientes criterios:


1. Identificación de quién viene a radicar la comunicación ante la entidad
2. Clasificación por género
3. Rango de edad
4. Ubicación por comuna
5. Estrato socioeconómico
6. Estado civil de los usuarios
7. Ocupación de los usuarios
8. Nivel de escolaridad
9. Cultura, pueblo o rasgos físicos
10. Grupos comunitarios
11. Condición de discapacidad
12. Gestión que realiza en la entidad
13. Canales de atención

2) A través del ejercicio de Rendición de Cuentas, se establecen otras formas de interactuar entre Comunidad – Administración Municipal, como el diálogos con la comunidad y partes interesadas y los diálogos sociales territoriales, que son mecanismo de participación ciudadana que buscan abordar y recibir las inquietudes de los ciudadanos para conocer sus inquietudes y necesidades, con fin de atender sus dudas respecto a los procesos de la Entidad y su implementación en el territorio.

La anterior información, hace parte del documento Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas Alcaldía de Cali - vigencia 2015, que se encuentra publicada en http://www.cali.gov.co/comunicaciones/publicaciones/evaluacion_espacios_de_rendicion_de_cuentas_cali_public.

3) Estrategia “Los Territorios Progresan Contigo”, desarrollada con el liderazgo de la Asesoría de Participación Ciudadana y que a la fecha ha propiciado 65 encuentros con la comunidad caleña, con la finalidad de verificar el impacto positivo de las intervenciones que la comunidad ha priorizado en conjunto con la Administración Municipal, información que se

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN	2
			FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015
<p>encuentra publicada en http://www.cali.gov.co/publicaciones/alcalde_armitage_se_reunira_por_tercera_vez_con_lideres_y_habitantes_de_la_comuna_pub.</p> <p>4) Foros de Atención al Ciudadano, la Entidad ha realizado diferentes Foros de Atención al Ciudadano, como el de la Secretaría de Vivienda el día viernes 15 de julio de 2016, el 10 de agosto de 2016 con la Secretaría de Educación y el 01 de noviembre de 2016 el Foro “La Paz un Compromiso de Todos”.</p> <p>5) Durante la visita en sitio a los procesos evaluados, se pudo identificar que existen a nivel de las dependencias, otros mecanismos a través de los cuales se interactúa y se retroalimenta con la comunidad en general, para conocer su opinión, como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• La Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social, por medio del grupo “Bienestar en tu Comuna” se dirigen a las comunas, con el objetivo de identificar las necesidades a satisfacer en temas como: adulto mayor, juntas de acción comunal, entre otros asuntos, donde se evidencio por medio de informes que la dependencia ha realizado nueve (09) visitas a las comunas No. 3, 5, 6, 7, 9, 12, 11, 20 y al Corregimiento la Buitrera.• En la Secretaría de Cultura y Turismo, se interactúa con la comunidad a través del Consejo Municipal de Cultura, mecanismos de participación ciudadana que atiende los asuntos culturales, así mismo, la participación de monitores culturales seleccionados en cada comuna, donde realizan actividades de baile, danza, cultura, lectura, arte, entre otras manifestaciones culturales.• Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente, ha destinado un grupo de 22 Gestores Ambientales que se encuentran ubicados por comunas y tienen la responsabilidad de orientar al ciudadano en estos sitios y direccionar las solicitudes que estos presenten, las cuales dependiendo del objeto de solicitud son radicadas en la ventanilla única y gestionadas de acuerdo con la competencia.• El Departamento Administrativo de Hacienda, cuenta con el programa de Cultura Tributaria, por medio del cual se desarrolla capacitaciones y sensibilizan a la comunidad frente a los tributos, esta sensibilización se realiza en la parte rural y urbana, además se cuenta con volantes, cartillas, y gaceta tributaria. Cuentan con quince (15) puntos de atención en los CALIS en (Metrocali y Cañaveralejo). <p>Se realizan foros informativos desde los CALIS, con el programa “Haciendo en tu corregimiento”, liderado por Gestión Catastral, desplazándose a diferentes comunas y corregimientos de la ciudad de Cali.</p> <ul style="list-style-type: none">• La Secretaría de Salud Pública, cuenta como mecanismo de interacción con la ciudadana el programa “Conversemos en Salud” implementado desde el año 2015, el cual se desarrolla en Comunas y Corregimientos de Cali.• En la Secretaría General a través del Proceso de Comunicación Publica, utiliza como				

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015

mecanismo de consulta, el grupo de periodistas integrado por 256 periodistas nacionales e internacionales por canal electrónico donde se presentan las necesidades e inquietudes frente a la gestión de esta secretaría.

- La Secretaría de Gobierno, en la presente vigencia realizó la “2ª Conciliación del Consumidor 2016” con el objetivo de promocionar los derechos y deberes de los consumidores, los productores y proveedores del sector comercial, recogiendo sus inquietudes.

- Se cuenta en la Secretaria de Infraestructura y Valorización, con un programa de Gestores Sociales y Gestores Viales, estos interactúan con la comunidad para el mantenimiento de las vías en las diferentes comunas y corregimientos, de conformidad con las necesidades que les presentan los CALI”S.

- En la Secretaría de Vivienda Social, se realizan eventos como “Feria y servicios de vivienda”, cuya finalidad es brindar asesorías en tratamientos de viviendas nuevas y usadas e informar en qué consiste el subsidio de mejoramiento de vivienda, a la población interesada.

- La Secretaría de Tránsito y Transporte, cuenta con Gestores de movilidad, grupo creado para fomentar la cultura de movilidad en la ciudad de Cali.

- El Departamento Administrativo de Planeación Municipal, a través de la formulación participativa del Plan de Desarrollo 2016-2019 y de la formulación del Plan de Desarrollo de Comunas y Corregimientos interactúa con la comunidad organizada y la comunidad en general, para obtener información sobre necesidades y prioridades del Territorio.

- La Secretaría Municipal de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres, adelanta con diferentes comunidades y organizaciones sociales, jornadas de prevención del riesgo, encaminadas a identificar la responsabilidad ciudadana de contribuir a la Gestión del Riesgo de Desastres en el territorio.

- Así mismo, otras dependencias, manifestaron que realizan acompañamientos a los Consejos Comunes programados por el Señor Alcalde, donde se recogen las necesidades de la comunidad visitada, las cuales son gestionadas y atendidas al interior de las dependencias y enviada su respuesta al Asesor de Participación Ciudadana.

Entre otros mecanismos, también se identifican necesidades y expectativas de los usuarios, con la información que éste reporta a través del correo institucional contactenos@cali.gov.co, que es administrado por la líder del Proceso Atención al Usuario, el chat y la línea telefónica.

Lo anterior, cumpliendo como Entidad, con el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2014, Eje Transversal de Información y Comunicación, Elemento Sistemas de Información y Comunicación / Mecanismos de Consulta y el Numeral 2.3.5 Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN 2
			FECHA APROBACIÓN 30/mar/2015

Medios de acceso a la información con que cuenta la entidad

La Administración Central Municipal de Santiago de Cali, ha dispuesto para sus usuarios, comunidad en general y grupos de interés, diferentes medios de acceso a la información, comunicación y de atención por diferentes canales, con la finalidad de prestar un servicio ágil y oportuno que satisfaga los requerimientos de sus usuarios, así mismo, para obtener retroalimentación sobre la prestación de los servicios.

Los medios de acceso dispuestos por la Entidad:



http://www.cali.gov.co/publicaciones/oficina_de_atencion_al_ciudadano_pub

1) Canal Presencial


8

En la Oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en el Sótano1 del Edificio CAM, la Entidad ha dispuesto la *Ventanilla Única*, con treinta (30) módulos, de los cuales nueve (9) son destinados a la atención relacionada con la Secretaría de Infraestructura, seis (6) para la Secretaría de Educación, tres (3) para los asuntos del Departamento Administrativo de Planeación Municipal – SAUL y los demás módulos atiende los temas generales de la entidad.

A través de esta ventanilla única, se brinda información personalizada para realizar radicación de comunicaciones oficiales, solicitudes de trámites, peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes dirigidas a Entidad, en el horario de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm, en jornada continua.

Así mismo, cuenta con ventanillas de atención en las oficinas de las dependencias externas de la entidad, como la Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaría de Salud Pública Municipal, Secretaría de Deporte y Recreación, Secretaría de Cultura y Turismo, Secretaría de Vivienda y el Departamento Administrativo de Gestión y Medio Ambiente y Catastro y ha dispuesto la atención en el horario de 8 am a 12 m y de 2 pm. a 4 pm, en los Centros de Atención Local Integrada, ubicados en las comunas 5, 6, 8, 9, 10, 15, 17, 18,19, 20 y 21 de la ciudad.

A partir del 02 de septiembre de 2016, se realizó el lanzamiento de ampliación de horario de Atención al usuario en salud por teléfono y virtual durante los siete días a la semana y las 24 horas del día.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015

2) Canal Virtual

En la Oficina Virtual de Atención al Ciudadano, dispuesta en su página web http://www.cali.gov.co/publicaciones/oficina_de_atencion_al_ciudadano_pub#, se concentran varios de los servicios que la Administración Central Municipal de Santiago de Cali ofrece a sus usuarios y/o grupos de interés, proporcionando la posibilidad de que pueda presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias desde el ambiente web, en el horario de atención de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua.




La Entidad, ha dispuesto para la comunidad un tutorial en <https://www.youtube.com/watch?v=lldDquZfkso&feature=youtu.be>, para que la comunidad acceda a la radicación de solicitudes en línea, para realizar inducción sobre este servicio.

Por medio de la página web www.cali.gov.co, se mantiene informada a la comunidad en general sobre la gestión de la Entidad, sobre las diferentes actividades programadas por las dependencia, sobre noticias y temas de interés para la comunidad, es el medio más utilizado para difundir la información institucional.

Así mismo, ha dispuesto las siguientes redes sociales:



La comunicación a través del servicio del chat, el cual está dispuesto en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN 2
			FECHA APROBACIÓN 30/mar/2015



3) Canal Telefónico

La Entidad con el objetivo de fortalecer los canales de comunicación con la comunidad, puso a disposición la línea gratuita nacional 01 8000 222 195, donde los interesados pueden comunicarse con la Administración Municipal desde cualquier lugar del país, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua y a nivel local se cuenta la línea 195.

Igualmente, la Entidad tiene habilitado a través de canal electrónico (teléfonos móviles) para contacto, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, donde los usuarios pueden realizar el seguimiento a la atención de la solicitud presentada.

Lo anterior, cumpliendo con lo establecido en el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2014, Eje Transversal de Información y Comunicación, Elemento Sistemas de Información y Comunicación / Medios de acceso a la información, el Numeral 7.2.3 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y el Numeral 2.3.5 Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Elemento Políticas de Operación

1

El Departamento Administrativo de Planeación Municipal como Líder de los Sistemas de Gestión y Control Integrados, impartió lineamientos mediante Circular con Radicación 2014413200008014 del 15 de julio de 2014, indicando que para la aprobación y validación de las Políticas Operativas Transversales relacionadas o complementarias de las Normas ISO, éstas deben ser presentadas ante el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de la Calidad para su aprobación y posterior incorporación en el Manual de Calidad. Así mismo, se presentan ante este Comité las Políticas Operativas Transversales de los procesos, las cuales una vez validadas deben incluirse en el Manual del Proceso.

En esta misma circular, se estableció que las Políticas de Operación propias del proceso y en especial las misionales deben ser aprobadas por el Líder del Proceso mediante acta de reunión e incorporarse una vez validadas por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal en el numeral 4.0 del Manual del Proceso.

La Entidad ha definido Políticas de Operación Transversales con la finalidad de garantizar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión y Control Integrado en la

Entidad, como las siguientes:

ITEM	POLÍTICA	PUBLICADAS EN
1	Política de Administración de Riesgo	http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/modelo_de_operacion_por_procesos_pub
2	Políticas del Sistema de Gestión Documental ORFEO	
3	Política Privacidad de Datos Personales, versión 2	
4	Política de Seguridad de la Información, versión 2	
5	Política Editorial y de Actualización de Contenidos del Portal - Versión 3	

El Departamento Administrativo de Planeación Municipal, a través del Proceso Planeación Institucional, suministró información con corte al 21 de octubre de 2016, donde se identificó el siguiente estado de las Políticas de Operación en los 36 procesos que conforman el Modelo de Operación por Proceso de la Entidad:

Los procesos: 1) Administración de Bienes, Muebles e Inmuebles, 2) Adquisición Bienes, Obras y Servicios, 3) Gestión de Seguridad Social Integral, 4) Liquidaciones Laborales, 5) Gestión y Desarrollo Humano, 6) Sustentabilidad Ambiental, 7) Gestión Jurídica, 8) Control Disciplinario, 9) Administración de Tecnologías de la Información y Comunicación, 10) Atención al Usuario, 11) Comunicación Pública, 12) Gestión Documental, 13) Control y Mantenimiento de Orden Público, 14) Servicio de Salud Pública, 15) Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, 16) Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, 17) Desarrollo Físico, 18) Mejora Continua, 19) Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, 20) Planeación Económica y Social, 21) Planeación Institucional, 22) Administración de Tesorería, 23) Gestión Tributaria, 24) Gestión Catastral, 25) Contabilidad General, 26) Gestión de Finanzas Públicas, 27) Servicio de Vivienda Social, 28) Gestión del Tránsito y Transporte y 29) Control Interno a la Gestión, 30) Servicio de Deporte y Recreación y 31) Gestión Cultural y Turismo, cuentan con Políticas de Operación validadas ante el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

Los procesos: 1) Prestación del Servicio Educativo, 2) Convivencia y Fortalecimiento Social y 3) Servicios Públicos, se encuentran formulando sus Políticas Operativas.

Los procesos: 1) Desarrollo Económico y Competitividad y 2) Gestión del Riesgo de Desastre no cuentan con información sobre la formulación de las políticas de operación.

De lo anterior se concluye, que el 86% de los procesos de la Entidad cuentan con políticas de operación validadas, lo que representa 31 de los 36 procesos del Modelo de Operación por Proceso, observándose un avance comparado con el 81% que se identificó en octubre de 2015.

Estado Políticas de Operación	Total procesos	Porcentaje
Validadas	31	86%
En construcción	3	8%
Sin información	2	6%
Total Procesos MOP	36	100%


Fuente: Departamento Administrativo de Planeación Municipal





Fuente: Departamento Administrativo de Planeación Municipal

En la presente auditoría, durante la visita en sitio a cada uno de los procesos, para evaluar el Elemento Política de Operación, se verificó que éstos tuvieran validadas las Políticas de Operación ante el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, que conservaran registro de evidencia de su implementación y que se hubieran incluido las Políticas Operativas en el Numeral 4.0 del Manual del Proceso, es preciso indicar, que este manual es validado por Planeación Institucional, solo cuando se ha validado toda la documentación del proceso (información que es verificada por la Auditoría No. 36 de Evaluación al Sistema de Gestión de Calidad), por lo cual, se verificó la inclusión de las Políticas de Operación en documento previo del Manual de Proceso en aquellos procesos evaluados que aún no lo han validado.

Los procesos que a continuación se relacionan, generaron cumplimiento de este Elemento del Direccionamiento Estratégico, observándose que se conservan los formatos MAGT04.03.14.12.P01.F07 "Solicitud de elaboración, actualización o eliminación de documentos de los Sistemas de Gestión" y las comunicaciones a través del cual se validan las políticas de operación por parte de Planeación Institucional, así mismo, soporte documental de la implementación de las mismas, como actas de reunión, proyectos, registros fotográficos, cronogramas de trabajo, informes de indicadores, de gestión, entre otros y la inclusión de las políticas de operación en el Manual del Proceso: 1) Planeación Económica y Social; 2) Sustentabilidad Ambiental; 3) Atención al Usuario; 4) Administración de Tecnologías de la Información y Comunicación; 5) Gestión Tributaria; 6) Contabilidad

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015
<p>General; 7) Gestión Catastral; 8) Administración de Tesorería; 9) Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales; 10) Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria; 11) Control y Mantenimiento de Orden Publico; 12) Desarrollo Físico; 13) Servicio de Deporte y Recreación; 14) Gestión Cultural y Turismo; 15) Control Disciplinario y 16) Servicio de Vivienda Social.</p> <p>En los siguientes procesos, se presentó oportunidad de mejorar la capacidad del proceso, identificando la necesidad de revisar y de ser necesario ajustar las políticas operativas del proceso o las actividades planificadas para su ejecución, de acuerdo con su contexto actual con la finalidad de lograr su efectiva implementación: 1) Gestión Jurídica, 2) Comunicación Publica, 3) Gestión Documental, 4) Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, 5) Gestión del Tránsito y Transporte y 6) Servicio de Salud Pública.</p> <p>Así mismo, para que se incluya en el Manual del Proceso las Políticas de Operación en el Numeral 4.0 de los procesos: 1) Planeación Institucional y 2) Mejora Continua, 3) Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, que durante la visita en sitio, manifestaron no contar con este documento.</p> <p>Es preciso mencionar que los siguientes procesos evaluados ya mencionados: 1) Sustentabilidad Ambiental, 2) Gestión Tributaria, 3) Contabilidad General, 4) Gestión Catastral, 5) Administración de Tesorería, 6) Control y Mantenimiento de Orden Público, 7) Desarrollo Físico, 8) Gestión Cultural y Turismo y 9) Servicio de Vivienda Social, 10) Gestión Jurídica, 11) Gestión Documental, 12) Gestión Documental, 13) Gestión del Tránsito y Transporte, presentaron durante la visita en sitio documento previo del Manual del Proceso, el cual será validado por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, una vez se culmine toda la documentación del proceso.</p> <p>Además de las políticas de operación propias de los procesos, se verificó la implementación de las siguientes Políticas Operativas Transversales, encontrándose registro de su aplicación:</p> <p>4.7 Proceso Planeación Institucional: “Las Políticas Operativas de cada proceso, deben ser evaluadas por los líderes de los procesos para asegurar su pertinencia igualmente deben velar por el cumplimiento de las mismas para minimizar los riesgos existentes”.</p> <p>4.3 Proceso Mejora Continua: “El Nivel Directivo, los responsables de Procesos y los Servidores Públicos deben formular acciones preventivas, producto del ejercicio de Autoevaluación y acciones correctivas frente al Producto no conforme”.</p> <p>4.6 Proceso Atención al Usuario: “La ventanilla única o áreas de Atención al Usuario contarán con una cartelera, para la difusión de los trámites, servicios y productos que oferta la entidad, por lo tanto todo material de publicidad (afiches, volantes, folletos), o cualquier información que promocioe trámites, servicios y/o productos de la entidad, deben estar a disposición de la ventanilla única o áreas de atención al usuario, con el fin de facilitar el acceso a la información y/o noticias que de alguna forma puedan afectar el servicio”.</p> <p>Se identificó que esta Política de Operación, no se implementa en el Proceso Gestión del Tránsito y Transporte.</p>			

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015
	<p>Las Políticas de Operación validadas, se encuentran publicadas en http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/modelo_de_operacion_por_procesos_pub, y se observó que los procesos de forma generalizada dan a conocer a su interior las políticas operativas a través del programa de Inducción que realizan tanto con servidores públicos como prestadores de servicios, así mismo, a través de circulares y reuniones de comité de trabajo, entre otras formas.</p> <p>Los procesos que se enuncian a continuación, presentaron un incumplimiento frente a este elemento: 1) Desarrollo Económico y Competitividad, 2) Servicios Públicos, 3) Convivencia y Fortalecimiento Social, 4) Prestación del Servicio Educativo y 5) Gestión del Riesgo de Desastres, sustentado en que a la fecha de visita en sitio, el proceso no ha validado las Políticas de Operación ante el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, ni cuenta con documento Manual del Proceso.</p> <p>Lo anterior, incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2014, Módulo de Control de Planeación y Gestión, Componente Direccionamiento Estratégico, Elemento Políticas de Operación. Así como, no definir e implementar los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función encomendada.</p>		
2	<p>Manual de operaciones o su equivalente adoptado y divulgado</p> <p>La Entidad, cuenta con un Manual de Calidad con código MEDE01.05.02.14.12.P05.M01, versión 1, con fecha de entrada en vigencia abril 08 de 2011, el cual de acuerdo con información de la Coordinación de los Sistemas de Gestión y Control Integrados, actualmente se encuentra en ajuste y se cuenta con una propuesta de documento denominado “Manual de Calidad y de Operaciones”, construido de acuerdo con la estructura actual del MOP versión 4 y con los requisitos del instructivo para la documentación del sistema, así mismo, se observó que se encuentra publicado en http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/modelo_de_operacion_por_procesos_pub, los documentos anexos que forman parte de este Manual, como: Estructura Organizacional, Mapa de Procesos, Objetivos Institucionales, Mapas de Riesgos, indicadores y Políticas Operativas, archivos que se van actualizando de acuerdo con sus cambios, dentro de los cinco (5) días primeros de cada mes.</p> <p>Se evidenció Acta No. 4132.0.14.12.del 08 de febrero de 2016, con objetivo: “Entregar propuesta Manual de Calidad ajustado, proceso Planeación Institucional”, donde se realizó la revisión del contenido del documento borrador, encontrándose que deben realizarse ajustes, entre otros, como el marco normativo y el propósito de los sistemas orientados a la mejora en la prestación del servicio.</p> <p>Informó el Equipo de Trabajo del Proceso Planeación Institucional, que se adelantaron jornadas de trabajo para el rediseño de la Política, los Objetivos de Calidad y los objetivos estratégicos, cambios que también afectan la validación de este documento, lo que se</p>		

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015

evidenció en Actas No. 4132.0.14.12.00 del 24 y 31 de mayo de 2016.

Lo anterior, incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 2014, Módulo de Control de Planeación y Gestión, Componente Direccionamiento Estratégico, Elemento Políticas de Operación y el Numeral 4.2.2 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009. Así como, no documentar el conjunto de datos necesarios para soportar el diseño, operación, evaluación, y mejoramiento de los procesos de la entidad.

MÓDULO DE CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL


Elemento Autoevaluación del Control y Gestión


El componente Autoevaluación Institucional, considerado como herramienta clave para la toma de decisión, que permite a los Líder de Proceso y sus Equipos de Trabajo, medir en tiempo real la operación de su proceso, la gestión de sus planes, programas y proyectos, a través de la buena práctica de verificación del cumplimiento de las metas propuestas, el análisis de los resultados y la toma de medidas necesarias para el cumplimiento de los objetivos propuestos por la Administración Central Municipal, presentó para el periodo de evaluación, un avance significativo frente al diseño e implementación de la herramienta institucional denominada “Instrumento de Autoevaluación” del Sistema de Control Interno, diseñado para conocer el nivel de implementación de este sistema en cada uno de los procesos de la Entidad.

Así mismo, se identificó que la Entidad para la implementación del Elemento Autoevaluación del Control y la Gestión, cuenta con otras herramientas que permiten la culturización del ejercicio de autoevaluación, como las siguientes:


- 3**
- ✓ Seguimiento del Plan de Acción - Relación de los Proyectos de competencia de la Dependencia frente al Plan de Desarrollo - Cuadro 1S - MEDE01.03.18.P03.F05.
 - ✓ Seguimiento del Plan de Acción - Indicadores de Gestión de la Dependencia (Trámites y Servicios) - Cuadro 2S - MEDE01.03.18.P03.F06
 - ✓ Seguimiento del Plan de Desarrollo - Plan Indicativo (Metas de Producto Plan de Desarrollo) - Cuadro 3S - MEDE01.03.18.P03.F07
 - ✓ Seguimiento del Plan de Desarrollo - Plan Indicativo (Metas de Resultado Plan de Desarrollo) - Cuadro 4S - MEDE01.03.18.P03.F08
 - ✓ Revisión por la Dirección
 - ✓ Procedimiento Tratamiento del Producto y/o Servicio No Conforme
 - ✓ Procedimiento Autoevaluación Interna
 - ✓ Procedimiento Autoevaluación con Entes Rectores


La Administración Municipal, a través del Proceso Mejora Continua, liderado por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, atendiendo las necesidades de la organización y los cambios normativos, entre otros, actualizó la estructura del proceso, con formato MAGT04.03.14.12.P01.F07 “Solicitud de elaboración, actualización o eliminación de documentos de los Sistemas de Gestión” fechado 04 de octubre de 2016, lo que generó la

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015
<p>creación del Subproceso denominado AUTOEVALUACIÓN, con Código MCCO01.04.01, con objetivo:</p> <p>“Medir la efectividad de los controles y la gestión de los procesos, la capacidad para cumplir los objetivos, a través del diseño y aplicación de instrumentos que evalúen el nivel de desarrollo de los diferentes elementos que componen los Sistemas de Gestión y Control Integrados implementados en la entidad”.</p> <p>Así mismo, definió el siguiente alcance del subproceso: “Este subproceso inicia con la detección del Producto o Servicio No Conforme , continua con la Autoevaluación de Entes Rectores y finaliza con la Autoevaluación Institucional, generando un flujo de información actualizada y pertinente sobre el funcionamiento de cada uno de los procesos del Municipio de Santiago de Cali”, identificándose como insumos de este subproceso los Instrumentos Autoevaluación Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP (MECI - SGC), Instrumento de Autoevaluación Gobierno en Línea (GEL) y los Instrumentos Autoevaluación Internos, entre otros.</p> <p>En este subproceso se identificaron entre otros los siguientes productos que aportan a la implementación del Elemento Autoevaluación del Control y Gestión en la Entidad:</p> <p>Autoevaluación Entes Rectores, definido como: “Instrumento de autoevaluación diligenciado, el cual se encontrara acompañado de las evidencias que soportan la implementación de los componentes los Sistemas de Gestión y Control Integrados implementados en la entidad”.</p> <p>Autoevaluación Interna, como: “Instrumento de autoevaluación diligenciado, en el cual se relacionan las evidencias que soportan el desempeño de los procesos verificando su capacidad para cumplir los objetivo y metas propuestas. Esta autoevaluación está dirigida a verificar la correcta implementación de los Sistemas de Gestión y Control Integrados implementados en la entidad”.</p> <p>Así mismo, se han formulado tres (3) procedimientos para lograr la implementación del objetivo de este subproceso, así:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Procedimiento Tratamiento del Producto y/o Servicio No Conforme - Versión 1, con código MCCO01.04.01.14.12.P03.✓ Procedimiento Autoevaluación Interna, con código MCCO01.04.01.14.12.P02✓ Procedimiento Autoevaluación con Entes Rectores, con código MCCO01.04.01.14.12.P01 <p>Con relación a la práctica de la Autoevaluación del Control y Gestión, se evidenció que la Entidad cuenta con otros informes donde se realiza la medición de la gestión de la organización, como los siguientes:</p> <p>Revisión por la Dirección, el cual se evidenció, en documento denominado: Informe de Resultados de la Revisión por la Dirección, realizado durante la vigencia 2015, a través del proyecto BP 22032947 denominado “Implementación el Sistema de Gestión de Calidad en la</p>			

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015

<p>Alcaldía de Cali”, dando cumplimiento al numeral 5.6 “Revisión por la Dirección”. Lo anterior, con el fin de determinar el grado de adecuación, conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión y Control Integrado, ejercicio realizado con la participación de los 36 procesos que conforman la estructura por proceso de la Entidad, según consta en Acta del 15 de diciembre de 2015.</p> <p>Informes Pormenorizados sobre el Estado del Sistema de Control Interno de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, para el periodo 01 de noviembre de 2015 al 29 de febrero de 2016 y del 01 de marzo al 30 de junio de 2016.</p> <p>Informe Ejecutivo Anual de Control Interno Vigencia 2015, el cual estuvo compuesto por el diligenciamiento de la Encuesta MECI, preguntas que evaluaron los componentes principales del Sistema de Control interno y el Análisis Cualitativo, donde se describió el estado de este Sistema, en términos de fortalezas y debilidades y se diligenció la Encuesta Sistema de Gestión de Calidad, relacionada con el desarrollo y sostenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la Entidad, información que fue presentada en línea al Departamento Administrativo de la Función Público el 28 de febrero de 2016.</p> <p>Presentación en Power Point, que realizó durante la vigencia 2016, el Departamento Administrativo de Planeación, de acuerdo con la Guía de rediseño institucional para entidades públicas en el orden territorial”, versión 1, de noviembre de 2015 del Departamento Administrativo de la Función Pública, diagnóstico sobre el estado de los 36 procesos del Modelo de Operación por Procesos de la Entidad, con corte a junio de 2016, teniendo como insumo, los resultados de las auditorías y la Revisión por la Dirección, entre otros aspectos.</p> <p>Informes de Seguimiento al Plan de Acción del Municipio, publicados en http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/seguimiento_plan_de_accion_del_municipio pub, se observa el seguimiento al Plan de Acción Indicadores de Gestión y el seguimiento al Plan de Acción Proyectos con corte al 30 de septiembre de 2016, entre otros.</p> <p>Se encuentran publicados el Informe de Gestión 2015 y la Evaluación del Plan De Desarrollo del Municipio de Santiago de Cali 2012 – 2015 “CaliDA una ciudad para todos” en http://www.cali.gov.co/publicaciones/plan_de_desarrollo_municipal_2012_2015 pub.</p> <p>A través del Subproceso Fomento a la Cultura del Control de la Dirección de Control Interno, la Entidad, ha desarrollado 20 actividades de sensibilización con la finalidad de dar continuidad a la implementación de la estrategia “Tú tienes la llave del autocontrol”, encaminada a fomentar la práctica de los principios del Modelo Estándar de Control Interno MECI: “Autocontrol, Autogestión y Autorregulación”.</p> <p>La estrategia participativa se desarrolla a través de las actividades planificadas en el Plan de Trabajo de Fomento 2016-2019, que tiene por objetivo “Fomentar en la Administración Central Municipal, la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo del servidor público y contratista en su labor diaria”, contando hoy con 544 servidores públicos y contratistas de la entidad sensibilizados durante lo corrido de la presente vigencia, dentro de la campaña publicitaria de esta estrategia, se hizo entrega de un kit con material didáctico, como portavasos, lapiceros y la Cartilla denominada “Gestión</p>

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015
<p>Pública para una administración transparente”, versión 2016, entre otras piezas.</p> <p>Al final de cada actividad, se desarrolla una Encuesta denominada “Seguimiento a la sensibilización sobre la Cultura del Control en el primer semestre 2016”, con la finalidad de obtener información sobre la percepción de los participantes en la utilización de las herramientas de Autocontrol facilitadas en las diferentes actividades.</p> <p>En el desarrollo del presente ejercicio de auditoría, se observó que a través del Departamento Administrativo de Planeación Municipal se envió la Circular No. 2015413200012734 del 03 de diciembre de 2015, a Directores, Secretarios y Jefes de Oficina, a través de la cual solicitó el diligenciamiento del Instrumento de “Autoevaluación del Sistema de Control Interno”.</p> <p>El proceso Planeación Institucional, consolidó la información suministrada por los diferentes procesos en el archivo denominado “Instrumento de Autoevaluación Consolidado”, identificándose que se aplicó esta herramienta en los siguientes procesos evaluados: 1) Planeación Institucional, 2) Mejora Continua, 3) Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, 4) Planeación Económica y Social, 5) Servicios Públicos, 6) Servicio de Salud Pública, 7) Sustentabilidad Ambiental, 8) Atención al Usuario, 9) Gestión Documental, 10) Administración de Tecnologías de la Información y Comunicación, 11) Comunicación Pública, 12) Gestión Tributaria, 13) Contabilidad General, 14) Gestión de Finanzas Públicas, 15) Gestión Catastral, 16) Administración de Tesorería, 17) Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, 18) Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, 19) Control y mantenimiento de Orden Público, 20) Convivencia y Fortalecimiento Social, 21) Prestación del Servicio Educativo, 22) Desarrollo Físico, 23) Servicio de Deporte y Recreación, 24) Gestión Cultural y Turismo, 25) Gestión Jurídica, 26) Control Disciplinario, 27) Servicio de Vivienda Social, 28) Gestión del Tránsito y Transporte, generando un cumplimiento para el criterio evaluado para estos procesos.</p> <p>En el archivo denominado “Instrumento de Autoevaluación Consolidado”, se observó que los procesos: 1) Desarrollo Económico y Competitividad y 2) Gestión del Riesgo de Desastres, no implementaron esta herramienta, lo que generó para éstos procesos, un incumplimiento frente al criterio evaluado.</p> <p>Lo anterior, incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2014, Módulo de Control de Evaluación y Seguimiento, Componente Autoevaluación Institucional, Elemento: Autoevaluación del Control y Gestión. Así como, no medir la efectividad de los controles en los procesos y los resultados de la gestión de la entidad en tiempo real, verificando la capacidad para cumplir las metas y resultados y tomar las medidas correctivas que sean necesarias al cumplimiento de sus funciones.</p>			
COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO			
Elemento Plan de Mejoramiento			
4	En la Administración Central Municipal, el Plan de Mejoramiento, es considerado como un instrumento que recoge y articula todas las acciones prioritarias que se suscriben para mejorar aquellas situaciones de debilidad que pueden generar un impacto negativo en los		

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015

resultados y el logro de los objetivos de la entidad, enfocado en la mejora continua que se refleja en el servicio y productos ofrecidos a la comunidad en general.

A través del Proceso Mejora Continua, liderado por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, atendiendo las necesidades de la organización y los cambios normativos, entre otros, actualizó la estructura del proceso, con formato MAGT04.03.14.12.P01.F07 “Solicitud de elaboración, actualización o eliminación de documentos de los Sistemas de Gestión” fechado 04 de octubre de 2016, lo que generó la creación del Subproceso denominado MEJORA, con Código MCCO01.04.03, con objetivo:

”Consolidar acciones de mejoramiento individual, por proceso e institucional que permitan corregir las desviaciones presentadas en el desarrollo de las actividades los Sistemas de Gestión y Control Integrados, a través de uso de mecanismos establecidos en el Municipio de Santiago de Cali”.

Estableciendo el siguiente alcance para este subproceso: “Este subproceso inicia con la identificación de la fuente de detección de los hallazgos ya sean No conformidad o Acción de Mejora, incluyendo la identificación del problema y el análisis de las causas, hasta la formulación del Plan de Mejoramiento y su respectivo seguimiento”.


Así mismo, se documentó el Procedimiento Plan de Mejoramiento, versión 1, con código MCCO01.04.03.14.12P05, herramienta que fortalece la implementación del componente Plan de Mejoramiento en la Administración Central Municipal.

Este proceso lidera la Consolidación del Plan de Mejoramiento Institucional, fruto de las auditorías que realiza el Ente de Control, como se observó en documento denominado “Plan de Mejoramiento Contraloría AGI Regular vigencia 2015”, impartiendo lineamientos para su formulación y consolidación a las diferentes dependencias responsables de las acciones a suscribir.

Para evaluar este elemento durante la presente auditoría, se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

- 1) Cumplimiento de la Política de Operación de Control Interno a la Gestión, que establece el envío de los avances del Plan de mejoramiento de manera trimestral a la Dirección de Control Interno.
- 2) Cumplimiento y seguimiento de las acciones suscritas en los planes de mejoramiento: Auditoría No. 58 de 2015 de Evaluación a la implementación, mantenimiento y mejora del Modelo Estándar de Control Interno MECI vigencia 2015 y de la auditoría No 60 de la vigencia 2016 de Evaluación al Sistema de Gestión de Calidad - NTCGP 1000:2009 vigencia 2015.

A través del proceso Planeación Institucional, se realizó el envío de los avances del Plan de Mejoramiento de las Auditorías No. 58 de Evaluación al Modelo Estándar de Control Interno y No. 60 de Evaluación al Sistema de Gestión de Calidad, de manera trimestral a la Dirección de Control Interno, con comunicación No. 2016413200003904 del 07 de abril de 2016 y en cumplimiento a la Política de Operación, que a letra dice:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015

	<p>“El Nivel Directivo y/o los Responsables de los Procesos / Subprocesos / Procedimientos según sea el caso, deben presentar a la Dirección de Control Interno, informe trimestral del avance al cumplimiento de las acciones establecidas en los planes de mejoramiento vigentes, suscritos tanto con los entes de control externo como con esta Dirección, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes al finalizar los trimestres (30 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada vigencia)”.</p> <p>Durante la visita en sitio, se aportaron evidencias que los siguientes procesos han cumplido las acciones suscritas en los planes de mejoramiento antes mencionados, conservando registro de su implementación y del seguimiento al cumplimiento de éstas acciones: 1) Servicio de Salud Pública, 2) Atención al Usuario, 3) Gestión Documental, 4) Administración de Tecnologías de la Información y Comunicación, 5) Gestión Tributaria, 6) Contabilidad General, 7) Gestión Catastral, 8) Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, 9) Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, 10) Servicio de Deporte y Recreación y 11) Control Disciplinario, cumpliendo este criterio.</p> <p>En los procesos: 1) Desarrollo Económico y Competitividad y 2) Gestión del Riesgo de Desastres, no se aplicó este criterio, teniendo en cuenta que no fueron evaluados a través de las Auditorías No. 58 y 60 de 2015.</p> <p>En los siguientes procesos, se evidenció que se conservan registros de evidencia de las gestiones adelantadas para lograr la implementación de las acciones suscritas en los planes de mejoramiento de las auditorías mencionadas anteriormente y del seguimiento a los mismos, a pesar de lo anterior, a la fecha de visita en sitio se encuentran acciones pendientes por cumplir en los siguientes procesos: 1) Planeación Institucional, 2) Mejora Continua, 3) Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, 4) Planeación Económica y Social, 5) Servicios Públicos, 6) Sustentabilidad Ambiental, 7) Comunicación Pública, 8) Gestión de Finanzas Públicas, 9) Administración de Tesorería, 10) Control y mantenimiento de Orden Público, 11) Convivencia y Fortalecimiento Social, 12) Prestación del Servicio Educativo, 13) Desarrollo Físico, 14) Gestión Cultural y Turismo, 15) Gestión Jurídica, 16) Servicio de Vivienda Social, 17) Gestión del Tránsito y Transporte, generando una oportunidad para que éstos procesos culminen las acciones definidas en el plan de mejoramiento y potencialicen el desempeño del proceso.</p> <p>Lo anterior, incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 2014, Componente: Planes de Mejoramiento, Elemento: Plan de Mejoramiento y la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, numeral 8.5.2 y 8.5.3. Así como, no cumplir las acciones de mejoramiento por proceso suscritas, que permitan corregir las desviaciones presentadas en el desarrollo de las actividades en cumplimiento de la función de la entidad.</p>
EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
ELEMENTO INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	
5	Caracterización del DUB (Destinatario - Usuario-Beneficiario)

La Administración Municipal cuenta con la herramienta MAGT04.05.18.P01.F02 denominado: Caracterización del DUB (Destinatario - Usuario-Beneficiario), que permite determinar de manera detallada la individualización de todos los usuarios que recurren a la Administración con el fin de radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

La Líder de Atención al Usuario, manifestó que a través de este instrumento, la Entidad, obtiene información de la descripción del usuario o de un conjunto de usuarios, con la inclusión de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.

Así mismo, indicó que la información suministrada por los usuarios es de carácter confidencial y es utilizada por el Proceso Atención al usuario, para la generación de datos estadísticos que aportan a la toma de decisión, en la medida que permite identificar qué información es demanda por los diferentes grupos sociales.

A través de la aplicación de la Caracterización del DUB (Destinatario - Usuario-Beneficiario), la Entidad, busca conocer de manera detallada las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, de forma tal, que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de la oferta institucional, respondan a éstas necesidades y se mantenga la interacción entre los usuarios y la Administración Central Municipal.

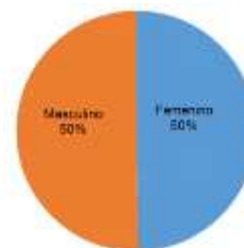
La Secretaría General como Líder de esta herramienta, genera reportes de forma trimestral sobre la Caracterización de Usuarios, los cuales se encuentran dispuestos para la consulta en http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/caracterizacion_de_usuarios_pub

En el Informe Estadístico de Caracterización de Usuarios Sistema de Gestión Documental Orfeo, del trimestre julio - septiembre de 2016, se indica que se realizó el registro de Caracterización para 7.611 usuarios (Persona Natural) y 9.152 usuarios (Persona Jurídica), que se presentaron a radicar comunicaciones en la ventanilla única ubicada en el sótano del Centro Administrativo Municipal CAM, en las ventanillas dispuestas en los Centros de Atención Local Integrada (CALI'S) de las comunas 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 15, 16, 17, 18, 19, 20 y 21; y en las ventanillas de las dependencias externas al Centro Administrativo Municipal, como son: Secretaría de Cultura, Deporte, Salud, Tránsito, Vivienda y el Departamento Administrativo de Gestión y Medio Ambiente (Dagma).

A continuación se enuncian algunas conclusiones de este informe (Usuario Persona Natural):

- Clasificación por Género

Sexo	Femenino	3.787	50%
	Masculino	3.822	50%
	Otro	2	0%
	TOTAL	7.611	100%



http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/caracterizacion_de_usuarios_pub



SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

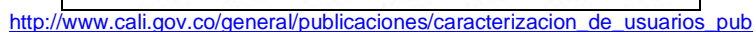
VERSIÓN

2

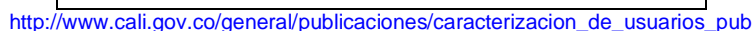
FECHA
APROBACIÓN

30/mar/2015

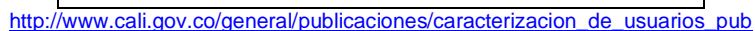
- Rango de Edad



- Ubicación por Comuna

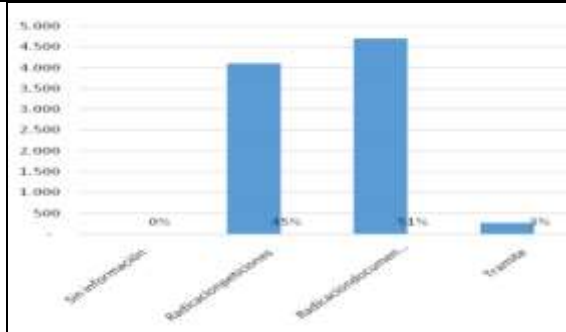


- Gestión que realiza en la entidad



Conclusiones de este informe para el Usuario(Persona Jurídica):

- Gestión a realizar



http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/caracterizacion_de_usuarios_pub

- Canales de atención


Canal presencial	8.114	89%
Puntos de atención	209	2%
Canal virtual	7	0%
Canal telefónico	7	0%
Teléfono móvil	-	0%
Teléfono fijo	-	0%
Subtotal	8.337	91%
Sin información	815	9%
Total	9.152	100%

http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/caracterizacion_de_usuarios_pub

Se han impartido lineamientos a nivel de toda la organización por parte de la Secretaría General, Líder del Proceso Atención al Usuario, para homogenizar la aplicación de este protocolo (Caracterización del DUB), donde señalan el deber de los responsables de ventanilla Única de la Alcaldía de Cali CAM piso 1, sótano y dependencias externas de cumplir los lineamientos, como los establecidos en los siguientes documentos: Circular No. 4111.22.2.1020.001171 con radicado 2015411100011714 del 12 de agosto de 2015 asunto: “Aplicación de formulación de percepción y caracterización de usuarios” y Circular con 4111.0.22.2.1020.000290 con radicado No. 2016411100002904 del 23 de febrero de 2016, asunto: “Remisión de Informe sobre Caracterización de Usuarios Vigencia 2015” y Circular No. 4111.0.22.2.1020.000994 con radicado No. 2016411100009944 del 07 de junio de 2016, asunto: “Actualización de Formulario para Caracterización de Destinatarios, Usuarios y/o Beneficiarios (DUB)”.


De igual forma, está definido éste protocolo en la en la actividad No. 2 “Radical las comunicaciones oficiales presentadas por los usuarios”, tarea 8° que establece: “Registrar los datos correspondientes a la caracterización de los usuarios en el Sistema de Gestión Documental a través de Formato Código MAGT04.05.18.P01.F02”, del procedimiento MAGT04.05.18.P01: “Radicación de comunicaciones oficiales a través de los canales de atención dispuestos y seguimiento a la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)”.

Durante la visita en sitio a los procesos evaluados, se verificó que la herramienta de caracterización se aplicara antes de la radicación de las solicitudes que presentan los diferentes usuarios y que se diligenciara de acuerdo con los lineamientos impartidos,

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015
	<p>encontrándose lo siguiente:</p> <p>Los procesos: 1) Atención al Usuario, 2) Sustentabilidad Ambiental, 3) Gestión Catastral, 4) Gestión Cultural y Turismo, 5) Servicio de Vivienda Social, 6) Gestión del Tránsito y Transporte y 7) Servicio de Salud Pública, cumplen con lo establecido en los lineamientos antes mencionados.</p> <p>En el proceso Servicio de Deporte y Recreación se aplica el formato MAGT04.05.18.P01.F02 denominado: Caracterización del DUB (Destinatario - Usuario-Beneficiario) al momento de atender al usuario, observándose que no se diligencia completamente los campos requeridos en el formato enunciado, lo que generó un incumplimiento frente al criterio aplicado.</p> <p>Lo anterior, incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2014, Eje Transversal de Información y Comunicación, Elemento Información y Comunicación Interna y Externa, los lineamientos efectuados por el Líder del Proceso Atención al Usuario y el Numeral 2.1 Requerimientos Generales / Caracterización de ciudadanos y grupos de interés del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Manual de Gobierno en Línea – Componente TIC para Servicio – Logro Servicio Centrado en el Usuario/Caracterización de Usuarios. Así como, no aplicar el formato MAGT04.05.18.P01.F02 denominado “Caracterización del DUB (Destinatario - Usuario-Beneficiario”, que permite generar información para la mejora de los servicios y productos ofertados por la Entidad.</p>		
6	<p>Seguimiento a la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS</p> <p>La Secretaría General como Líder del proceso Atención al Usuario en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, divulga y reitera lineamientos del proceso según Circular con radicado N°. 2015411100018574 del 3 de diciembre de 2015, teniendo en cuenta que en el mes de octubre de 2015, se habían realizado jornadas de divulgación relacionadas con la modelación y operación del proceso a 150 servidores y contratistas de todas las dependencias, dado que no se estaba realizando la aplicación adecuada de los mismos y se solicitó la atención y divulgación al interior de las dependencias.</p> <p>Igualmente, realiza el reporte mensualmente del seguimiento consolidado de derechos de petición o solicitudes, quejas, reclamos y cumplidos del usuario, que contiene la estadística del total recibidos, total atendidos, atendidos a tiempo, atendidos vencidos, sin responder, sin responder <= 15 días hábiles, sin responder > 15 días hábiles y total vencidos sin responder por dependencia, el cual envía a los directivos de cada una de las dependencias de la Administración Central Municipal para su conocimiento, análisis respectivo y generación de acciones que permitan la mejora institucional como se indica en la Circular con radicado N°. 2016411100010934 del 1 de julio de 2016, en la cual se anexan los siguientes datos:</p>		

ESTADÍSTICA DE SOLICITUDES INGRESADAS POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO PERIODO 01-01-2012 AL 30-06-2016								
Dependencia	Total Recibidos	Total Atendidos	Atendidos a Tiempo	Atendidos Vencidos	Sin Responder	S.R <=15 dias Hab	S.R > 15 dias Hab	TOTAL VENCIDOS SIN RESPONDER X DEPENDENCIA
DESPACHO ALCALDE	432	315	193	122	117	17	100	127
Coordinación Social	10	0	0	0	10	0	10	
SECRETARÍA GENERAL	1716	1703	1448	255	13	13	0	13
Asesoría en Informática y Telemática	109	107	51	56	2	1	1	2
Desepaz	1754	1735	1315	420	19	14	5	19
Asesoría en Comunicaciones	76	75	64	11	1	1	0	1
Asesoría en Territorios de Inclusión y Oportunidades	89	81	45	36	8	1	7	8
Asesoría en Protocolo y Relaciones Públicas	27	25	15	10	2	0	2	2
Asesoría en Participación Ciudadana	123	121	64	57	2	0	2	2
Asesoría en Inclusión de Género	10	6	6	0	4	0	4	4
Asesoría asuntos étnicos y afrodescendientes	22	21	17	4	1	0	1	1
DIRECCIÓN JURÍDICA	136	129	54	75	7	3	4	
Subdirección Técnica	727	723	535	188	4	4	0	11
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	4075	4041	1720	2321	34	16	18	
Subdirección de Recurso Humano	15122	14955	11764	3191	167	159	8	276
Subdirección de Recurso Físico y Bienes Inmuebles	5490	5415	4275	1140	75	63	12	
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	207	207	176	31	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	659	644	507	137	15	9	6	15
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	2760	2503	1403	1100	257	39	218	
Subdirección de Impuestos y Rentas	50578	32314	11911	20403	18264	11281	6983	
Subdirección de Finanzas Públicas	391	369	257	112	22	5	17	
Tesorería General	27367	26170	15253	10917	1197	343	854	19.854
Contabilidad	817	814	647	167	3	2	1	
Catastro	11955	11844	7591	4253	111	99	12	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	1406	1237	975	262	169	36	133	
Subdirección de Desarrollo Integral	7985	7709	6969	740	276	3	273	
Subdirección del Plan de Ordenamiento Territorial y Servicios Públicos	17936	17755	13544	4211	181	137	44	2.407
Subdirección de Ordenamiento Urbano-sitico	33696	31915	24005	7910	1781	658	1123	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN MEDIO AMBIENTE	45470	40595	22808	17787	4875	555	4320	4.875
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	3456	959	370	589	2497	51	2446	
Subsecretaría de Planeación Sectorial	626	74	52	22	552	11	541	12.462
Subsecretaría de Desarrollo Pedagógico	3021	495	244	251	2526	13	2513	
Subsecretaría para la Dirección y Administración de los Recursos	10090	3203	1156	2047	6887	26	6861	
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	24546	24225	18960	5265	321	181	140	321
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y BIENESTAR SOCIAL	10769	10342	5239	5103	427	100	327	
CALI 1	52	39	21	18	13	2	11	
CALI 2	92	88	35	53	4	1	3	
CALI 3	37	26	11	15	11	2	9	
CALI 4	49	49	33	16	0	0	0	
CALI 5	84	84	54	30	0	0	0	
CALI 6	39	39	24	15	0	0	0	
CALI 7	39	24	4	20	15	3	12	
CALI 8	95	63	35	28	32	2	30	
CALI 9	43	30	19	11	13	4	9	
CALI 10	47	42	24	18	5	3	2	
CALI 11	34	34	21	13	0	0	0	635
CALI 12	43	43	30	13	0	0	0	
CALI 13	40	38	19	19	2	1	1	
CALI 14	69	62	36	26	7	2	5	
CALI 15	899	849	125	724	50	6	44	
CALI 16	53	34	11	23	19	3	16	
CALI 17	79	78	56	22	1	0	1	
CALI 18	38	34	24	10	4	0	4	
CALI 19	47	47	26	21	0	0	0	
CALI 20	107	81	53	28	26	0	26	
CALI 21	79	74	45	29	5	3	2	
CALI 22	5	4	2	2	1	0	1	
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL	4754	4741	2773	1968	13	9	4	
Subsecretaría de Renovación Urbana y Proyectos Especiales	3450	3418	3109	309	32	31	1	120
Subsecretaría de Proyectos Básicos y Asociativos de Vivienda	8588	8569	4837	3732	19	13	6	
Subsecretaría de Mejoramiento Urbano y Regularización de predios	5843	5787	3988	1799	56	39	17	
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	1019	890	684	206	129	70	59	
Unidad Administrativa Especial Estudios Takeshima	15	8	5	3	7	2	5	144
Unidad Administrativa Especial del Teatro Municipal	29	21	21	0	8	7	1	
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	130	125	111	14	5	3	2	
Subsecretaría de Infraestructura y Mantenimiento Vial	8329	7709	5906	1803	620	125	495	1.332
Subsecretaría de Apoyo Técnico	12326	11619	7400	4219	707	43	664	
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	95390	83452	39932	43520	11938	2140	9798	11.938
SECRETARÍA DE GOBIERNO, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD	12630	7225	5225	2000	5405	95	5310	
Subsecretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	19771	13804	8231	5573	5967	157	5810	12.577
Subsecretaría de Policía y Justicia	5350	4145	2562	1583	1205	185	1020	
SECRETARÍA DEL DEPORTE Y RECREACIÓN	10578	10548	7148	3400	30	24	6	30
SECRETARÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y	363	274	188	86	89	20	69	
Subsecretaría Administrativa Gestión del Riesgo Emergencias y Desastre	6	3	2	1	3	2	1	92
TOTAL	474.294	407.026	246.463	160.563	67.268	16.838	50.430	67.268

Fuente: Proceso Atención al Usuario – Alcaldía Santiago de Cali

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015


Observándose que a la fecha de la circular mencionada anteriormente, de 18 dependencias que integran la Administración Central Municipal el 39%, es decir, 7 de ellas tenían más de 1.000 solicitudes ingresadas al sistema de gestión documental ORFEO vencidas sin responder y que del 100% que tenía la entidad que corresponde a 474.294 solicitudes recibidas durante el periodo de 01-01-2012 al 30-06-2016, el 34% fueron atendidas vencidas, el 52% fueron atendidas a tiempo y el 14% se encontraban sin responder.


De otra parte, se evidenciaron cuatro (4) informes cuatrimestrales de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, realizados por el proceso Atención al Usuario y que corresponden a los periodos de mayo a agosto de 2015, septiembre a diciembre de 2015, enero a abril de 2016 y mayo a agosto de 2016, los cuales se encuentran publicados en la página www.cali.gov.co en la instancia de la Secretaría General con el título "Informe Cuatrimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias" en el siguiente enlace: http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/registro_de_peticiones_quejas_reclamos_y_sugerenciass_pub, los cuales se envían a los directivos de cada una de las dependencias de la Administración Central Municipal para su conocimiento, análisis respectivo y generación de acciones que permitan la mejora de la gestión realizada, como se verificó en la Circular con radicado N°. 2015411100014494 del 28 de septiembre de 2015 correspondiente al periodo mayo a agosto de 2015.

En la actual auditoría, durante la visita en sitio a cada uno de los procesos, para evaluar el Seguimiento a la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, PQRS, se verificó que se tuviera establecido el monitoreo, seguimiento y control a los PQRS, se realizara el análisis o informe de seguimiento periódico a las PQRS, se establecieran y ejecutaran las acciones necesarias, de acuerdo con los requerimientos del Líder del Proceso Atención al Usuario sobre el estado de las PQRS.

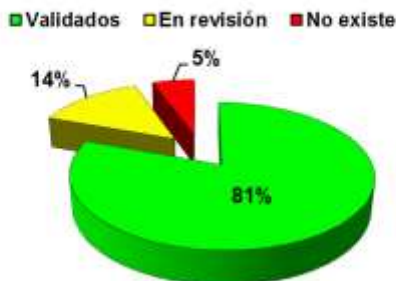
Los veintitrés (23) procesos que a continuación se relacionan obtuvieron una conformidad al Seguimiento a la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, PQRS, observándose que tienen asignadas personas que realizan el monitoreo, seguimiento y control semanal o mensual a la atención oportuna de las PQRS, además, elaboran los informes periódicos del estado de las PQRS por grupos, por usuarios y el análisis de los datos, utilizan un archivo en Excel para llevar un control de las PQRS pendientes de respuesta, información que es enviada a los funcionarios por correo electrónico o por informados en el sistema de gestión documental ORFEO, así mismo, han implementado diferentes acciones como planes de choque, reuniones de trabajo, circulares estableciendo términos para dar respuesta a las PQRS, capacitaciones, cartillas didácticas y requerimientos a los funcionarios para la atención oportuna de las PQRS:

1) Planeación Institucional, 2) Mejora Continua, 3) Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, 4) Planeación Económica y Social, 5) Servicios Públicos, 6) Servicio de Salud Pública, 7) Sustentabilidad Ambiental, 8) Atención al Usuario, 9) Gestión Documental, 10) Administración de Tecnologías de la Información y Comunicación, 11) Gestión Tributaria, 12) Contabilidad General, 13) Gestión de Finanzas Públicas, 14) Gestión Catastral, 15) Administración de Tesorería, 16) Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, 17) Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, 18) Desarrollo Físico, 19) Servicio de Deporte y Recreación, 20) Gestión Cultural y Turismo, 21) . Gestión Jurídica, 22) Control

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015
	Disciplinario y 23) Servicio de Vivienda Social		
	<p>En los siguientes tres (3) procesos, se presentó oportunidad para potencializar la capacidad del proceso, por cuanto, si bien se realiza seguimiento a la atención oportuna de las PQRS por parte del responsable, éste no ha sido efectivo, identificando la necesidad de implementar mecanismos o herramientas de control que permitan realizar un seguimiento efectivo a la atención oportuna de las PQRS conforme a lo estipulado en la ley 1755 de 2015 y demás normas: 1) Gestión del Tránsito y Transporte, 2) Gestión del Riesgo de Desastre, 3) Comunicación Pública.</p> <p>Los tres (3) procesos que a continuación se relacionan, incumplieron este criterio, pese a que cuentan con las herramientas diseñadas para el seguimiento a la oportuna atención de las PQRS, y las jornadas de capacitación para el manejo de las mismas, éstas no se aplican en el proceso, lo que ha impedido conocer si el control diseñado será efectivo, igualmente, más del 70% de las PQRS evaluadas en dichos procesos fueron no conformes: 1) Prestación del Servicio Educativo, 2) Control y Mantenimiento de Orden Público y 3) Convivencia y Fortalecimiento Social.</p> <p>Lo anterior, incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, en la Ley 1437 de 2011, en la actividad N°. 6 del procedimiento MAGT04.05.18.P01 versión 2, denominado “Radicación de comunicaciones oficiales a través de los canales de atención dispuestos y seguimiento a la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)” y en los lineamientos efectuados por el Líder del Proceso Atención al Usuario. Así mismo, no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y congestionar el aparato judicial con la acción de tutela.</p>		
ELEMENTO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
7	Manejo organizado o sistematizado de los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos		
	<p>La Administración Central Municipal de Santiago de Cali, cuenta con dos Sistemas de Información, Sistema ORFEO que dispone la información de gestión documental y el Sistema de Gestión Financiera Territorial, SGFT-SAP que administra los recursos físicos, humanos y financieros, identificándose que ambos sistemas son robustos y que permite que la información que se genere sea confiable, integra y de fácil acceso para la consulta.</p>		
	<p>A través del Proceso Administración de Tecnologías de la Información y Comunicación, se lideran las mesas tecnológicas, que son espacios creados para que se articulen las necesidades de los diferentes procesos, donde los representantes de cada dependencia presentan sus requerimientos frente al elemento Sistemas de Información y Comunicación, fruto de estas mesas, se ha identificado que éstos Sistemas, son susceptibles de mejorar con la finalidad de dar cumplimiento a cambios normativos que orientan el hacer de la Entidad.</p> <p>Se indicó así mismo, que a través del Plan de Desarrollo 2016-2019, se mejorará y aumentará la capacidad tecnológica actual, entendida como un medio para lograr los fines propuestos y que se trabajará en la integración de los sistemas de información existentes, a través de una plataforma digital para centralizar y unificar la información que articule a todas</p>		

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03																
		VERSIÓN	2															
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015															
	las dependencias y entidades adscritas a la administración municipal, definida en el Programa 5.2.1. Gobierno en línea, la meta: “Plataforma integradora de sistemas de información”.																	
	Lo anterior, incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2014, Eje Transversal Información y Comunicación, Elemento Información y Comunicación Interna. Así mismo, no gestionar el manejo organizado o sistematizado de los recursos que se procesan al interior de la entidad, para soportar el diseño, operación, evaluación y mejoramiento de los procesos.																	
NO CONFORMIDADES																		
MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN																		
COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS																		
1	Elementos Identificación, Análisis y Valoración del Riesgo – Mapas de Riesgos de Gestión																	
	La Administración Central Municipal, a través del Departamento Administrativo de Planeación Municipal como Líder de los Sistemas de Gestión y Control Integrados, ha impartió lineamientos a través de la divulgación e implementación de la Política de Administración de Riesgos actualizada en la presente vigencia, con la finalidad de incorporar el Componente de Administración del Riesgo, como una herramienta estratégica fundamental para la consecución de los propósitos trazados a través de los planes, programas, proyectos y procesos de la Entidad, basada en que la correcta y eficiente aplicación y seguimiento de este componente, trae como resultado positivo, el evitar la ocurrencia de hechos o situaciones que afecten o entorpezcan la gestión del Ente Territorial.																	
	Así mismo, éste Departamento, brinda el acompañamiento técnico a los diferentes procesos que lo requieran, para garantizar la correcta implementación de la metodología de Administración de Riesgos adoptada por la Entidad.																	
	A través del Proceso Planeación Institucional, se suministró información con corte al 21 de octubre de 2016, donde se identificó el siguiente estado de los Mapas de Riesgos de Gestión en los 36 procesos que conforman el Modelo de Operación por Proceso de la Entidad:																	
	<table><tr><th>Estado Mapas de Riesgo de Gestión</th><th>Total procesos</th><th>Porcentaje</th></tr><tr><td>Validados</td><td>29</td><td>81%</td></tr><tr><td>En revisión</td><td>5</td><td>14%</td></tr><tr><td>No existe</td><td>2</td><td>5%</td></tr><tr><td>Total procesos MOP</td><td>36</td><td>100%</td></tr></table>			Estado Mapas de Riesgo de Gestión	Total procesos	Porcentaje	Validados	29	81%	En revisión	5	14%	No existe	2	5%	Total procesos MOP	36	100%
Estado Mapas de Riesgo de Gestión	Total procesos	Porcentaje																
Validados	29	81%																
En revisión	5	14%																
No existe	2	5%																
Total procesos MOP	36	100%																
	Fuente: Departamento Administrativo de Planeación Municipal																	

**Estado Mapas de Riesgos de Gestión
Corte 21/10/2016**




Fuente: Departamento Administrativo de Planeación Municipal

Durante la visita en sitio a los procesos evaluados, para identificar el cumplimiento de este componente en la Entidad, se verificó que los procesos hayan identificado, analizado y valorado los riesgos, que se hayan establecido e implementado las acciones de control y seguimiento necesarias que le permitan el manejo de los eventos que puedan afectar negativamente el logro de los objetivos institucionales, obteniendo los siguientes resultados:

Los siguientes procesos presentaron un cumplimiento frente al criterio evaluado, demostrando que el Mapa de Riesgo de Gestión del Proceso fue validado por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, por cumplir con la metodología de administración del riesgo adoptada por la Entidad, se evidenció registro de su validación a través del formato MAGT04.03.14.12.P01.F07 "Solicitud de elaboración, actualización o eliminación de documentos de los Sistemas de Gestión" o actas de aprobación y las comunicaciones de validación enviadas por Planeación Institucional, de igual forma, se observó que se conserva documentación que sustenta la implementación de las acciones para los controles establecidos y el seguimiento al Mapa de Riesgo de Gestión: 1) Mejora Continua, 2) Servicio de Salud Pública, 3) Atención al Usuario, 4) Administración de Tecnologías de la Información y Comunicación, 5) Gestión Tributaria, 6) Gestión de Finanzas Públicas, 7) Gestión Catastral, 8) Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales 9) Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, 10) Gestión Jurídica, 11) Control Disciplinario y 12) Servicio de Vivienda Social, 13) Contabilidad General.

En los procesos: 1) Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, 2) Sustentabilidad Ambiental, 3) Comunicación Pública, 4) Control y Mantenimiento de Orden Publico, 5) Administración de Tesorería, se identificó junto con los auditados, la necesidad de revisar los riesgos asociados a éstos procesos y ajustarlos de acuerdo con el contexto actual de la organización, identificando los eventos potenciales que puedan afectar el logro de los objetivos propuestos, lo que genera la oportunidad para potencializar la capacidad operativa de éstos procesos.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN 2
			FECHA APROBACIÓN 30/mar/2015

En el Proceso Gestión Documental, se genera una oportunidad para establecer los controles apropiados a los riesgos identificados y en Planeación Económica y Social para incrementar el cumplimiento de las acciones de control establecidas, con la finalidad de evitar la materialización de los riesgos.

Se generó un incumplimiento de este criterio en los siguientes procesos que ya tienen validado su Mapa de Riesgos de Gestión: 1) Servicio de Deporte y Recreación, 2) Gestión Cultural y Turismo y 3) Gestión de Tránsito y Transporte, una vez que se identificó con los auditados la necesidad de revisar y ajustar los riesgos y las acciones de control establecidas en el Mapa de Riesgo de Gestión, de acuerdo con el contexto actual del proceso.

Los procesos: 1) Planeación Institucional, 2) Servicios Públicos, 3) Prestación del Servicio Educativo, 4) Desarrollo Físico, 5) Convivencia y Fortalecimiento Social, 6) Gestión del Riesgo de Desastres y 7) Desarrollo Económico y Competitividad, al momento de la visita en sitio evidenciaron actas de reunión donde se aborda el tema de la formulación del Mapa de Riesgo de Gestión, a excepción del proceso Desarrollo Económico y Competitividad, evidenciándose que aún no se ha validado por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal el Mapa de Riesgo de Gestión de los procesos mencionados, generando un incumplimiento frente a este criterio.

Lo anterior, incumpliendo con lo establecido en el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2014, Módulo de Control de Planeación y Gestión, Componente Administración del Riesgo, Elemento: Políticas de Administración del Riesgo y el Literal g del Numeral 4.1 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y el Numeral 2.5.1 Gestión de la Calidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Así como, incurriendo en el riesgo de no establecer un Mapa de Riesgo de Gestión, donde se visualice la información de los riesgos identificados, analizados y valorados, el impacto y los controles que se determinaron para evitar su materialización.

EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN


ELEMENTO INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA


2


Implementación del Procedimiento “Radicación de comunicaciones oficiales a través de los canales de atención dispuestos y seguimiento a la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)” y de los lineamientos impartidos para la Atención del Usuario en las dependencias.


La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, documentó el procedimiento MAGT04.05.18.P01 “Radicación de comunicaciones oficiales a través de los canales de atención dispuestos y seguimiento a la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)”, herramienta que permite a la Entidad, salvaguardar el derecho constitucional (artículo 23 de la Constitución Política de Colombia) y legal (Ley 1755 de 2015) de petición. Así mismo, estableció su implementación a través de las Ventanillas Únicas, ubicadas en el Edificio CAM y sus dependencias externas.


Este procedimiento, es considerado para la Entidad, como un medio que permite a los


 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015
<p>servidores públicos responsables de ventanilla única, atender los requerimientos del usuario, simplificando los procesos y la eficiencia en la operación, con el fin de garantizar el debido proceso desde que acuden a la Entidad para radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) hasta la disposición final de la petición.</p> <p>Aunado a lo anterior, la Secretaria General a través del líder del proceso Atención Usuario, ha impartido lineamientos como los de la Circular No. 4111.0.22.2.1020.000722 con radicado 2016411100007224 del 25 de abril de 2016, con asunto: “Lineamientos para la Atención del Usuario en las dependencias”, donde se indica que es deber de las dependencias atender e implementar estos lineamientos, con el fin de aplicar y cumplir los protocolos diseñados por la Entidad para la Atención al Usuario, como el Manual de Atención al Usuario entre otros.</p> <p>Se identificó durante las visitas en sitio, que los procesos: 1) Atención al Usuario, 2) Sustentabilidad Ambiental, 3) Gestión Cultural y Turismo y 4) Servicio de Salud Pública, cumplen las directrices del proceso de Atención al Usuario, en lo relacionado con disponer de una cartelera, para la difusión de los trámites, servicios y productos que oferta la entidad, buzón de sugerencias, con la finalidad de garantizar al usuario, el acceso a la información y/o noticias sobre la prestación del servicio, así mismo, en identificar antes de iniciar con el procedimiento de radicación de las PQRS, los usuarios que se encuentran protegidos por Ley 1171 de 2007 “Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores” y demás normas concordantes para la priorización de la atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública y que se implementan las actividades relacionadas con el registro de las comunicaciones oficiales en el Sistema de Gestión Documental de acuerdo con el procedimiento establecido, generando un cumplimiento para estos procesos.</p> <p>Los procesos: 1) Gestión Catastral, si bien es cierto cuenta con la ventanilla preferencial, la misma no está siendo utilizada para lo cual fue creada; 2) Vivienda Social, no cuenta con la ventanilla preferencial que la Ley exige para todas las Entidades Públicas que brindan un servicio de atención al público y 3) Gestión de Tránsito y Transporte no cuenta con las carteleras para la difusión de los tramites, servicios y/o productos que la entidad ofrece, igualmente no tiene implementada la ventanilla preferencial, ni el buzón de sugerencia, medio dispuesto para los usuarios, con el fin de conocer las observaciones o reclamaciones frente al servicio o producto recibido, así mismo, incumple este proceso la actividad 5 en la tarea 21 del procedimiento evaluado, al no generar los recursos para contar con el servicio de mensajería que permita dar cumplimiento a esta tarea, lo que concibe un incumplimiento del criterio evaluado para éstos procesos.</p> <p>En el proceso Servicio de Deporte y Recreación, se evidenció que no está cumpliendo con lo establecido en el Procedimiento MAGT04.05.18.P01 “Radicación de comunicaciones oficiales a través de los canales de atención dispuestos y seguimiento a la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)”, lo que generó un incumplimiento para el criterio evaluado, toda vez que se identificó en esta ventanilla lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">Los responsables de atender la ventanilla, no cuentan con el conocimiento para identificar aquellas PQRS que son anónimas y desconocen el manejo de las mismas, por ende, se evidenció el incumplimiento de la actividad No. 1 Recepcionar las comunicaciones oficiales presentados por los usuarios. tareas 3° y 4° del procedimiento.			

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015
	<ul style="list-style-type: none"> No se identifica que la Petición General y el trámite y servicio son tipos de comunicaciones oficiales diferentes, y se les brindan el mismo tratamiento, incumpliendo con lo establecido en la actividad No. 1 Recepcionar las comunicaciones oficiales presentados por los usuarios, tarea 5° del procedimiento. No se valida que las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes-PQRS cumplan con el mínimo de requisitos que la ley exige para la radicación, incumpliendo con lo establecido en la actividad No. 1 Recepcionar las comunicaciones oficiales presentados por los usuarios, tareas 7° del procedimiento. <p>Lo anterior, incumpliendo con lo establecido en el procedimiento MAGT04.05.18.P01 versión 2, denominado "Radicación de comunicaciones oficiales a través de los canales de atención dispuestos y seguimiento a la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)"; la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", en el Artículo 22 y los lineamientos impartidos por el Proceso Atención al Usuario; los Literales c y f del Numeral 4.1 y el Numeral 7.5 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y el Numeral 2.3.5 componente Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión". Así mismo, incurriendo en el riesgo de no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y congestionar el aparato judicial con la acción de tutela.</p>		
3	<p>Cumplimiento de los estándares de atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de conformidad con la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".</p> <p>La Secretaría General como Líder del proceso Atención al Usuario en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, estableció jornadas de divulgación según Circular con radicado N°. 2015411100014964 del 1 de octubre de 2015 para la actualización en el proceso Atención al Usuario, así mismo, impartió lineamientos según Circulares con radicados N°. 2015411100018574 del 3 de diciembre de 2015 y N°. 2016411100011574 del 12 de julio de 2016 indicando que es pertinente que las dependencias tengan en cuenta que el ciudadano también radica a través del canal virtual WEB y en ocasiones dichas radicaciones presentan falta de información de contacto, solicitudes difíciles de comprender y falta de soportes necesarios para dar trámite a las mismas, por lo que en estos casos, en cumplimiento del artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 se debe proyectar oficio en un término máximo de diez días, requiriendo al peticionario para que la complete en el término máximo de un (1) mes y asociarla al Sistema de Gestión Documental ORFEO para que el peticionario conozca la respuesta o trámite a su solicitud.</p> <p>En estas mismas circulares, se señalaron algunas disposiciones para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, PQRS, contenidas en los artículos 13, 15, 17, 20, 21 y 22 de la Ley 1755 de 2015, concordantes con la Ley 1437 de 2011, como lo es el procedimiento que se debe seguir cuando se radica una petición con requisitos o información incompleta; la atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho</p>		

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015
<p>fundamental cuando precisen ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, además cuando por razones de salud o seguridad personal esté en peligro eminente la vida o la integridad del ciudadano; la forma de resolver una petición cuando la entidad no es competente para atenderla; y el tratamiento que se le debe dar a peticiones idénticas o similares que sean formuladas por más de diez (10) personas.</p> <p>Según el último informe cuatrimestral de seguimiento a las PQRS correspondiente al periodo mayo – agosto de 2016, que realizó la líder del proceso Atención al Usuario, el cual detalla la cantidad de peticiones recibidas y atendidas desde el inicio de la implementación del Sistema de Gestión Documental ORFEO (2012) hasta agosto de 2016, se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <p>La Administración Central Municipal de Santiago de Cali presentaba en abril un porcentaje de atención de las peticiones del 89%, para el mes de agosto de 2016 se refleja un mejoramiento pasando a la atención del 92.23% de las peticiones presentadas por los usuarios. Esto gracias al incremento general en el porcentaje de peticiones atendidas por las diferentes dependencias de la entidad.</p> <p>La Entidad presentaba en abril de 2016 un porcentaje de atención oportuna de las peticiones del 60.8%, para el mes de agosto se refleja un mejoramiento pasando al 63.16%.</p> <p>Durante la visita en sitio a cada uno de los procesos, para evaluar el cumplimiento de los estándares de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, PQRS, se verificó la aplicación de la actividad N°. 5 “Atender los requerimientos de los usuarios” del procedimiento MAGT04.05.18.P01 versión 2, denominado “Radicación de comunicaciones oficiales a través de los canales de atención dispuestos y seguimiento a la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)” que tiene como objetivo “Brindar respuesta oportuna y de calidad a los requerimientos de los usuarios”, así mismo, la observancia de la Ley 1755 de 2015 reglamentario de la Ley 1437 de 2011.</p> <p>Los tres (3) procesos que a continuación se relacionan obtuvieron un cumplimiento de los estándares de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, PQRS, observándose que se resolvieron las peticiones dentro de los términos de Ley, las respuestas fueron de fondo, tenían la competencia para gestionar la respuesta y se informó al usuario de la respuesta a su petición: 1) Contabilidad General, 2) Gestión Jurídica y 3) Control Disciplinario.</p> <p>En los siguientes veintiséis (26) procesos, se presentó un incumplimiento de los estándares de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, PQRS, de acuerdo a la muestra seleccionada de 405 PQRS recepcionados durante el primer semestre de 2016 en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, se identificó que en el 43% que se refiere a 173 PQRS se aplicó lo determinado en la Ley, pero en el 57% que corresponde a 232 PQRS no se cumplió con los parámetros establecidos así:</p> <p>1) Planeación Institucional en 2 PQRS existió demora y no se le informó al peticionario los motivos y la posible fecha de respuesta;</p> <p>2) Mejora Continua en 1 PQRS existió demora y no se le informó al peticionario los</p>			

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015
<p>motivos y la posible fecha de respuesta;</p> <p>3) Planeación Física y del Ordenamiento Territorial en 2 PQRS no se le dio el tratamiento indicado para la petición incompleta, en 2 PQRS la respuesta no fue de fondo y en 1 PQRS no se garantizó la notificación al usuario de la respuesta a la petición dentro de los términos;</p> <p>4) Planeación Económica y Social en 1 PQRS no se garantizó la notificación al usuario de la respuesta a la petición dentro de los términos;</p> <p>5) Servicios Públicos en 1 PQRS existió demora y no se le informó al peticionario los motivos y la posible fecha de respuesta y en 3 PQRS no se garantizó la notificación al usuario de la respuesta a la petición dentro de los términos;</p> <p>6) Servicio de Salud Pública en 8 PQRS existió demora y no se le informó al peticionario los motivos y la posible fecha de respuesta, en 1 PQRS no se le dio el tratamiento indicado al desistimiento tácito o al desistimiento expreso, en 1 PQRS la respuesta no fue de fondo, en 1 PQRS no se remitió la petición al competente y no se envió copia del oficio remisorio al peticionario y en 2 PQRS no se garantizó la notificación al usuario de la respuesta a la petición dentro de los términos;</p> <p>7) Sustentabilidad Ambiental en 9 PQRS existió demora y no se le informó al peticionario los motivos y la posible fecha de respuesta, en 8 PQRS no se le dio el tratamiento indicado al desistimiento tácito o al desistimiento expreso y en 11 PQRS no se garantizó la notificación al usuario de la respuesta a la petición dentro de los términos;</p> <p>8) Atención al Usuario en 1 PQRS existió demora y no se le informó al peticionario los motivos y la posible fecha de respuesta;</p> <p>9) Gestión Documental en 1 PQRS no se garantizó la notificación al usuario de la respuesta a la petición dentro de los términos;</p> <p>10) Administración de Tecnologías de la Información y Comunicación en 1 PQRS existió demora y no se le informó al peticionario los motivos y la posible fecha de respuesta y 1 PQRS la respuesta no fue de fondo;</p> <p>11) Gestión Tributaria en 6 PQRS existió demora y no se le informó al peticionario los motivos y la posible fecha de respuesta, en 2 PQRS la respuesta a la petición no fue de fondo y en 14 PQRS no se garantizó la notificación al usuario de la respuesta a la petición dentro de los términos;</p> <p>12) Gestión de Finanzas Públicas en 3 PQRS existió demora y no se le informó al peticionario los motivos y la posible fecha de respuesta;</p> <p>13) Gestión Catastral en 9 PQRS existió demora y no se le informó al peticionario los motivos y la posible fecha de respuesta;</p> <p>14) Administración de Tesorería en 12 PQRS existió demora y no se le informó al</p>			

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015
<p>petionario los motivos y la posible fecha de respuesta y en 3 PQRS no se garantizó la notificación al usuario de la respuesta a la petición dentro de los términos;</p> <p>15) Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales en 3 PQRS existió demora y no se le informó al petionario los motivos y la posible fecha de respuesta;</p> <p>16) Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria en 4 PQRS existió demora y no se le informó al petionario los motivos y la posible fecha de respuesta;</p> <p>17) Desarrollo Físico en 12 PQRS existió demora y no se le informó al petionario los motivos y la posible fecha de respuesta, en 1 PQRS no se le dio el tratamiento indicado a la petición incompleta, en 1 PQRS la respuesta a la petición no fue de fondo, en 1 PQRS no se remitió la petición al competente y no se envió copia del oficio remitatorio al petionario y en 1 PQRS no se garantizó la notificación al usuario de la respuesta a la petición dentro de los términos;</p> <p>18) Servicio de Deporte y Recreación en 2 PQRS existió demora y no se le informó al petionario los motivos y la posible fecha de respuesta y en 2 PQRS la respuesta a la petición no fue de fondo;</p> <p>19) Gestión Cultural y Turismo en 5 PQRS existió demora y no se le informó al petionario los motivos y la posible fecha de respuesta;</p> <p>20) Servicio de Vivienda Social en 5 PQRS existió demora y no se le informó al petionario los motivos y la posible fecha de respuesta y en 2 PQRS no se garantizó la notificación al usuario de la respuesta a la petición dentro de los términos;</p> <p>21) Comunicación Pública 2 PQRS no se le dio el tratamiento indicado al desistimiento tácito o al desistimiento expreso y en 1 PQRS no se garantizó la notificación al usuario de la respuesta a la petición dentro de los términos;</p> <p>22) Gestión del Tránsito y Transporte en 32 PQRS existió demora y no se le informó al petionario los motivos y la posible fecha de respuesta y en 3 de ellas no se garantizó la notificación al usuario de la respuesta a la petición dentro de los términos;</p> <p>23) Gestión del Riesgo de Desastres en 4 PQRS existió demora y no se le informó al petionario los motivos y la posible fecha de respuesta y en las mismas, no se garantizó la notificación al usuario de la respuesta a la petición dentro de los términos;</p> <p>24) Control y Mantenimiento del Orden Público en 11 PQRS existió demora y no se le informó al petionario los motivos y la posible fecha de respuesta, en 5 PQRS la respuesta a la petición no fue de fondo, en 2 PQRS no se remitió la petición al competente y no se envió copia del oficio remitatorio al petionario y en 5 PQRS no se garantizó la notificación al usuario de la respuesta a la petición dentro de los términos;</p> <p>25) Convivencia y Fortalecimiento Social en 5 PQRS existió demora y no se le informó al petionario los motivos y la posible fecha de respuesta, en 1 PQRS no se le dio el tratamiento indicado al desistimiento tácito o al desistimiento expreso, en 1 PQRS no se le</p>			

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015

dio el tratamiento indicado a la petición irrespetuosa, oscura o reiterativa, en 3 PQRS la respuesta a la petición no fue de fondo, en 1 PQRS no se remitió la petición al competente y no se envió copia del oficio remitido al peticionario y en 1 PQRS no se garantizó la notificación al usuario de la respuesta a la petición dentro de los términos;

26) Prestación del Servicio Educativo en 4 PQRS existió demora y no se le informó al peticionario los motivos y la posible fecha de respuesta, en 3 de ellas la respuesta a la petición no fue de fondo y en 8 PQRS no se garantizó la notificación al usuario de la respuesta a la petición dentro de los términos.

Es importante precisar que las debilidades encontradas relacionadas con la atención oportuna de las PQRS serán de responsabilidad del proceso Atención al Usuario, mientras que las concernientes a informar al usuario de la respuesta a sus PQRS dentro de los términos establecidos por la Ley, serán responsabilidad del proceso Gestión Documental.

Lo anterior, incumpliendo como Entidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, en la Ley 1437 de 2011, en la actividad N°. 5 del procedimiento MAGT04.05.18.P01 versión 2, denominado “Radicación de comunicaciones oficiales a través de los canales de atención dispuestos y seguimiento a la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)” y en los lineamientos efectuados por el Líder del Proceso Atención al Usuario; el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2014, Eje Transversal de Información y Comunicación, Elemento Información y Comunicación Interna y Externa; el Numeral 2.3.5. Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el Manual de Gobierno en Línea – Componente TIC para Servicio – Logro Sistema Integrado de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD). Así mismo, no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y congestionar el aparato judicial con la acción de tutela.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los 18 criterios evaluados, en 30 Procesos del Modelo de Operación por Procesos, la Administración Central Municipal de Santiago de Cali cumple parcialmente, con la Implementación, Mantenimiento y Mejora del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, situación que se describe a continuación:

Conformidades	8
Oportunidades de Mejora	7
No conformidades	3

Los elementos Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos y Desarrollo del Talento Humano, teniendo en cuenta los limitantes de la presente auditoría, no fueron evaluados.


Se han definido las Instancias de Participación dentro del MECI, los Roles y Responsabilidades.

La Entidad, cuenta con un Diagnóstico y un Plan de Trabajo MECI 2016, para la implementación de la actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014.

Están validadas las Políticas de Operación en treinta y un (31) procesos, lo que representa el 89% de los treinta y seis (36) procesos que conforman el Modelo de Operación por Procesos.

A través de la implementación de las Políticas Operativas la entidad ha facilitado el control administrativo y el desarrollo adecuado de los procesos.

Se encuentran claramente definidas las responsabilidades en diferentes niveles de la Entidad frente a la implementación de la Política de Administración de Riesgos.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) INFORME DE AUDITORIA INTERNA	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
		VERSIÓN	2
		FECHA APROBACIÓN	30/mar/2015

Están validados los Mapas de Riesgos de Gestión, de veintinueve (29) procesos, lo que representa el 81% de los treinta y seis (36) procesos que conforman el Modelo de Operación por Procesos.

De los treinta (30) procesos evaluados, se cumple con la implementación del Elemento Autoevaluación del Control y Gestión, en veintiocho (28) procesos lo que representa el 93% y dos (2) procesos no han implementado este elemento lo que representa el 7%.

De treinta (30) procesos evaluados, se identificó que el 36% de los procesos, es decir once (11) han cumplido las acciones de los planes de mejoramiento de MECI y CALIDAD y en el 57%, es decir en diecisiete (17) se han implementado parcialmente las acciones suscritas.

La Administración Central Municipal de Santiago de Cali, cuenta con mecanismos de consulta con distintos grupos de interés para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio, como la realización de foros, seminarios, consejos comunitarios, rendición de cuentas, entre otros.

La Entidad, ha dispuesto para atención al ciudadano diferentes medios de acceso a la información y de comunicación a través del canal presencial, virtual y telefónico

De la muestra de 405 PQRS recepcionados durante el primer semestre de 2016, la Administración Municipal de Santiago de Cali atendió en los términos establecidos en Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, el 43% que representan 173 PQRS y no se atendieron los lineamientos de esta Ley en el 57%, que corresponden a 232 PQRS.

Según el informe de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (mayo-agosto 2016) elaborado por el líder del proceso Atención al Usuario, la Administración Central Municipal presentaba en abril de 2016 un porcentaje de atención oportuna de las peticiones del 60.8% y para el mes de agosto se refleja un mejoramiento pasando al 63.16%.

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, cuenta con los lineamientos y mecanismos establecidos por el líder del proceso Atención al Usuario, para realizar el monitoreo, seguimiento, control y análisis a la atención oportuna de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias, PQRS, sin embargo, éstos no son efectivos, teniendo en cuenta que en el 89% que corresponde a 26 procesos de la entidad, se encontró incumpliendo en la aplicación del procedimiento y de la Leyes.

La Entidad, tiene implementado parcialmente el Procedimiento MAGT04.05.18.P01 versión 2, "Radicación de comunicaciones oficiales a través de los canales de atención dispuestos y seguimiento a la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)".

35. RECOMENDACIONES

Aprobar y validar las Políticas de Operación de los procesos: Servicios Públicos, Prestación del Servicio Educativo, Convivencia y Fortalecimiento Social, Desarrollo Económico y Competitividad y Gestión del Riesgo de Desastres.

Mantener actualizada la versión del Mapa de Riesgos Institucional, con los mapas de riesgos de gestión que se validen por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

Tener en cuenta los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo, versión 3 del Departamento Administrativo de la Función Pública, en la actualización de la metodología para la Administración del Riesgo en la Entidad.

Mantener por parte del Líder del Proceso, la trazabilidad y conservación de los soportes que se generen de las acciones de seguimiento al cumplimiento de los controles establecidos en el Mapa de Riesgo de Gestión de su proceso, para garantizar de forma razonable que los riesgos identificados no se materialicen y por ende que los objetivos del proceso se cumplan.

Aprobar y validar los Mapas de Riesgos de Gestión de los procesos: Planeación Institucional, Servicios Públicos, Prestación del Servicio Educativo, Convivencia y Fortalecimiento Social, Desarrollo Físico,

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN 2
			FECHA APROBACIÓN 30/mar/2015

Desarrollo Económico y Competitividad y Gestión del Riesgo de Desastres.

Implementar las acciones suscritas en los planes de mejoramiento.

Implementar la plataforma integradora de sistemas de información.

Brindar capacitación a los responsables de ventanilla única y puntos atención al usuario sobre los procedimientos del proceso Atención al Usuario, normatividad y demás lineamientos para garantizar la atención oportuna al usuario.

Fortalecer la implementación de la herramienta de Caracterización del DUB (Destinatario - Usuario-Beneficiario, que permita diseñar o rediseñar los servicios ofrecidos y presentarlos de manera focalizada, para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como para obtener retroalimentación de los ciudadanos, usuarios o interesados.

Garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes para la atención oportuna de las PQRS.

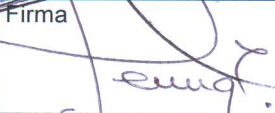
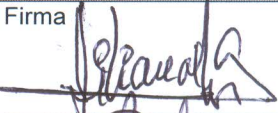
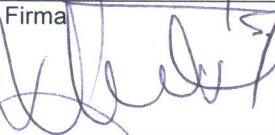

Gestionar los recursos y logística necesarios para garantizar las notificaciones de las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia - PQRS, de acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes.

Establecer la articulación entre las diferentes áreas de una misma dependencia que son competentes para dar respuesta conjunta a una PQRS.

Reconocer los procedimientos establecidos por las Leyes 1755 de 2015 y 1437 de 2011 para la atención oportuna y el cumplimiento de los términos de las PQRS.

Implementar el Procedimiento MAGT04.05.18.P01 versión 2, "Radicación de comunicaciones oficiales a través de los canales de atención dispuestos y seguimiento a la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)" y el Procedimiento MAGT04.05.18.P02, versión 2, "Medición de la percepción del usuario a través de los diferentes canales de atención".

JAIME LOPEZ BONILLA
Director Oficina de Control Interno

EQUIPO AUDITOR			
Nombre del Líder:	Firma	Nombre del Auditor:	Firma
LUZ ENETH MOREANO GOMEZ		NORA LILIANA RODRIGUEZ GONZALEZ	
Nombre del Auditor:	Firma	Nombre del Auditor:	Firma
DIANA MILENA HERRERA BENÍTEZ		JENNIFER CASTAÑEDA ROCHA	
Nombre del Auditor:	Firma		
PETER CAICEDO MURILLO	