ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

Informe pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno

Periodo: 01 de julio de 2017 al 31 de octubre de 2017

Publicación: 11 de noviembre de 2017

En cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 9° de la L
ey 1474 de 2011, el Director del Departamento Administrativo de Control Interno, presenta el informe Pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, realizando una síntesis del estado de los Módulos de Planeación y Gestión y Evaluación y Seguimiento, así mismo, sobre el Eje Transversal Información y Comunicación, del Modelo Estándar de Control Interno MECI, conforme a la estructura del MECI 2014, establecida en el Decreto 943 de mayo 21 de 2014 y el Manual de Implementación.

ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Administración Central del municipio de Santiago de Cali, para efectos de garantizar la operación de las acciones necesarias para el desarrollo, implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno basado en el Modelo Estándar de Control Interno, según *Decreto Municipal No. 411.0.20.0654 del 26 de noviembre de 2008*, conformó el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad del municipio de Santiago de Cali como el primer nivel de los círculos de Cultura, Calidad y Control, integrado por el Alcalde Municipal o su delegado, los Secretarios de Despacho, Directores y Asesores y, el Director de Control Interno; así como, el Equipo Técnico de los Sistemas de Gestión, como el segundo nivel de los círculos de Cultura, Calidad y Control, señalando sus funciones, e indicó que los círculos de Cultura, Calidad y Control, constituyen el tercer nivel determinando sus objetivos. Así mismo, definió las responsabilidades que tienen el Nivel Directivo, los Servidores Públicos, el Departamento Administrativo de Control Interno, entre otros, frente al Sistema de Control Interno.

El *Decreto Extraordinario Municipal No. 411.0.20.0516 de Septiembre 28 de 2016, "Por el cual se determina la estructura de la Administración Central y las funciones de sus dependencias"*, en su *artículo 58* estableció como coordinador de los Sistemas de Gestión y Control de la Administración Central al Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional. Así mismo, el *Decreto Municipal No. 411.2.010.20.0149 del 9 de marzo de 2017, "Por el cual se modifica la conformación del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad del municipio de Santiago de Cali"*, ajustó la conformación de los integrantes del Comité quedando así:

- El Alcalde del Municipio o su delegado
- El Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal
- El Director del Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública
- El Director del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional
- El Director del Departamento Administrativo de Hacienda Municipal
- El Director del Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- El Director del Departamento Administrativo de Control Interno.

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

Los Valores Éticos de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali son siete (7) los cuales fueron adoptados según *Decreto 252 de 2016* y se pueden consultar en los siguientes enlaces: http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/gesti%C3%B3n-%C3%A9tica.

Durante este periodo el Comité de Ética de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, con el liderazgo del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional continuando con el desarrollo de la estrategia de divulgación, realizó el 7 de septiembre de 2017 una jornada de sensibilización de la Política de Gestión Ética a personal de la Secretaría de Deporte y Recreación.

Con respecto a la inclusión del Código de Ética del Auditor Interno en la Política de Gestión Ética, mediante Acta No. 4124.010.1.15-001 del 7 de febrero de 2017, el Comité de Ética aprobó la inclusión del mismo con la modificación del Decreto 4110.0.20.0065 del 2016.

En el marco de la promoción de la cultura de legalidad e integridad, se elaboró el plan de acción para la implementación de las rutas de integridad en la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, como entidad territorial piloto a nivel nacional, herramienta diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y durante este periodo se sensibilizó a 75 funcionarios por la Oficina de Transparencia de la entidad, en desarrollo de las actividades establecidas en la ruta de integridad de la Secretaría de Transparencia.

La Administración Central del municipio de Santiago de Cali con el liderazgo de la Secretaría de Gobierno – Oficina de Transparencia, realizó 4 sesiones del taller metodológico a manera de autoanálisis, sobre las situaciones relacionadas con la ética pública, la transparencia y la lucha contra la corrupción, usando como herramienta la planeación estratégica situacional, en el cual

se formaron 20 funcionarios en la mencionada herramienta, identificando tres problemáticas macro relacionadas con gestión documental, contratación y trámites.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Establecer estrategias permanentes que permitan asegurar la implementación de la Política de Gestión Ética en la Administración Central municipal de Santiago de Cali.
- ✓ Revisar la articulación entre la Política de Gestión Ética y los Valores del Servicio Público – Código de Integridad, proyecto emprendido por el Gobierno Nacional para orientar las actuaciones de los servidores y establecer pautas concretas de cómo debe ser su comportamiento en su labor, con el fin de buscar que el Código haga parte del engranaje de nuestra entidad, con su inclusión en el componente de la Política de Talento Humano dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión II.
- ✓ Reformular la conformación del Comité de Ética, de acuerdo con la nueva estructura organizacional establecida por el Decreto Extraordinario No. 0516 de 2016 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión II.
- ✓ Presentar ante el Comité de Ética el Código de Ética del Auditor Interno sugerido por el Departamento Administrativo de Control Interno, para su revisión y posterior aprobación.
- ✓ Continuar con la implementación de las rutas de integridad y los talleres metodológicos para fortalecer la ética pública, la transparencia y la lucha contra la corrupción.

Orientación en Código Disciplinario Único

En la función preventiva el Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno, realizó al 31 de octubre de 2017 jornadas sobre el Código Disciplinario Único, cubriendo a 870 servidores públicos y orientó a 213 ciudadanos, con el objetivo de prevenir posibles conductas que constituyan faltas disciplinarias en los servidores públicos y dar a conocer al ciudadano a qué organismo dirigirse si sus derechos han sido vulnerados y qué requisitos son necesarios para radicar una queja disciplinaria.

Las jornadas de orientación a los ciudadanos se realizaron en coordinación con el Departamento para la Prosperidad Social (DPS) y fueron dirigidas a madres líderes de familias en acción, y víctimas del conflicto armado.





Fuente: Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno

Investigaciones del Observatorio para la Vigilancia y la Conducta Oficial

El Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno a través del Observatorio para la Vigilancia y la Conducta Oficial, adelantó dos (2) investigaciones, una relacionada con la conducta disciplinable en la Secretaría de Movilidad, llevada a cabo con el objetivo de fortalecer en prevención de faltas disciplinarias a este organismo, por ser de mayor cercanía y contacto con la comunidad y la segunda investigación, es una guía práctica del derecho disciplinario dirigido a los servidores públicos y comunidad en general.



Fuente: http://www.cali.gov.co/disciplinario/publicaciones/131408/orientaciones-para-la-comunidad/

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Mejorar la herramienta pedagógica aplicada a los servidores públicos y ciudadanos para realizar la medición del impacto del proyecto.

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

La Administración Central del municipio de Santiago de Cali con el liderazgo de la Subdirección de Gestión Estratégica del Talento Humano, responsable del macroproceso Gestión del Talento Humano y el subproceso Planeación del Talento Humano, continuó ejecutando acciones

encaminadas a fortalecer las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos en la entidad.

El subproceso de Comunicación Organizacional continuó desarrollando la estrategia ***"Encuentros"*** denominada ***"Somos Alcaldía"***, en la que el nivel directivo interactúa con los servidores públicos de la Administración Central para conocer, entender y aportar al cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.

Durante este período se realizaron tres (3) ***Encuentros***, con la asistencia de más de 340 servidores públicos y contratistas, estos espacios fueron presididos por los directivos de la Red de Ladera, el subdirector de Gestión Estratégica del Talento Humano, la subdirectora de Equidad de Género, el director del Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno, el secretario de Seguridad y Justicia y la jefe de la Oficina de Comunicaciones; quienes presentaron cada uno de sus organismos desde su misión, objetivos, estructura, procesos, funciones, apuestas de gobierno, proyectos y avances en la gestión.





Fuente: Oficina de Comunicaciones

Con el objeto de reforzar el conocimiento de los servidores públicos y contratistas que laboran en la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, se realizaron envíos de manera masiva a los correos corporativos, informando sobre noticias estratégicas del Plan Temático de comunicación organizacional, en este periodo se remitieron ocho (8) noticias relacionadas con la ubicación de los organismos, mejora de competencias, herramientas TIC y encuestas para la participación del personal de la entidad.

En la función disciplinaria correctiva el Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno a partir de un esfuerzo y trabajo constante, ha disminuido el tiempo de respuesta de los procesos disciplinarios, a continuación se resaltan las cifras al 31 de octubre de 2017 más relevantes obtenidas del aplicativo Softcontrol:

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Tiempo promedio de valoración de quejas disciplinarias	7 días
Autos de fondo proyectados	1.127
Total autos proyectados	1.368
Fallos emitidos	32
Fallos sancionatorios	23
Destituciones	2
Procesos terminados	403
Investigaciones iniciadas (indagaciones aperturas)	699
Autos notificados	5.290
Diligencia de pruebas	1.267

Fuente: Aplicativo Sofcontrol del Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Disminuir el tiempo de terminación de los procesos disciplinarios.
- ✓ Descongestionar el represamiento de procesos disciplinarios, con el fin de prepararse para la implementación del nuevo Código Disciplinario Único que está próximo en entrar en vigencia.

Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales

La Administración Central del municipio de Santiago de Cali, continuó actualizando los actos administrativos frente al Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales y durante este periodo expidió el *Decreto No. 4112.0.10.0521 de julio 28 de 2017, "Por el Cual se Adiciona y Modifica el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales de las Distintas Denominaciones de Empleo Adscritos a la Planta de Personal de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali Adoptado Mediante Decreto No. 411.0.20.0673 de 2016",* el cual se puede consultar en la página Web: http://www.cali.gov.co/tic/publicaciones/104759/consulta_de_decretos/ y en la intranet: http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/manual-de-funciones-2017.

Durante este periodo se continuó realizando mejoras a la herramienta didáctica e interactiva para la consulta del Manual de Funciones denominada ***"Manualito"***, en la que se puede consultar la información del empleo, la cual se encuentra disponible en el siguiente enlace: http://intranet2.cali.gov.co/aplicaciones/Alcaldia/.







Fuente: http://intranet2.cali.gov.co/aplicaciones/Alcaldia/

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Continuar actualizando el Manual de Funciones y de Competencias Laborales, con el fin de lograr su ajuste en los casos que lo requieren.
- ✓ Mantener actualizada la versión del mapa de procesos que aparece en el enlace que se encuentra en la herramienta didáctica denominada "Manualito".

Plan Institucional de Capacitación

Al 31 de octubre, en desarrollo del Plan Institucional de Capacitación de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali vigencia 2017, se ejecutaron las siguientes capacitaciones:

No.	Necesidad Institucional	Institución / Organismo	Beneficiarios
1	Seminario de Aplicación Nuevo Código de Policía	Universidad Javeriana	35
2	Curso de Aprendizaje del Idioma Inglés	Centro Cultural Colombo Americano	60
3	Seminario Google Apps For Work	Departamento Administrativo de	50

No.	Necesidad Institucional	Institución / Organismo	Beneficiarios
		Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	
4	Curso de Formación de Auditores Internos Sistema de Gestión de Seguridad vial	Icontec	35
5	Curso de Formación, Certificación de Auditores Internos de Calidad en ISO 9001-2015	Icontec	28
6	Diplomado de Sistemas de Gestión de Integrados	Icontec	30
7	Diplomado de Implementación del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Universidad Autónoma de Occidente	35
8	Diplomado en Coaching Ejecutivo e Innovación Empresarial	Universidad Autónoma de Occidente	40
9	Diplomado de Formulación y Evaluación de Políticas Públicas	ESAP	41
10	Diplomado de Fortalecimiento de la Planeación con Perspectiva de Género	Universidad Autónoma de Occidente	30
11	Seminario Gestión del Conocimiento y Aprendizaje Organizacional	ESAP	19
12	Seminario Evaluación del Desempeño	ESAP	72
13	Diplomado de Finanzas Corporativas	Universidad Javeriana	30
14	Seminario de Herramientas para la implementación de la Estrategia del GEL hoy Gobierno Digital	Universidad Autónoma de Occidente	35
15	Curso de Certificación operativa en muestreo de agua para consumo humano en redes de suministro y en sistemas de almacenamiento de agua	Acodal	20
16	Diplomado Protocolo, Eventos y Relaciones Públicas	Universidad Javeriana	1
17	XIV Congreso de Pensión y Cuotas Partes Pensionales	Mundo Jurídico Asesoría y Capacitación	1
18	IV Simposio Nacional de Crianza y Salud	Sociedad Colombiana de Pediatría (SCP)	1
19	IX Congreso Nacional de Presupuesto Público	F&C Consultores Formación y Capacitación Especializada	3
20	XIV Congreso de Pensiones y Cuotas Partes Pensionales	Funda superior Integral Group S.A.S.	2
21	Diplomado Normas Internacionales de Información Financiera en Colombia	Universidad Javeriana	1
22	X Congreso Nacional de Finanzas Públicas	F&C Consultores Formación y Capacitación Especializada	1
23	Seminario Semana de Innovación y Gestión Documental Electrónica 2017	Archivo General de la Nación	2
24	VII Congreso Nacional de Derecho Administrativo	F&C Consultores Formación y Capacitación Especializada	7
25	Aspectos Teórico - Prácticos del Derecho Procesal y el Régimen Probatorio: Seminario –taller		2
26	Programa al excelente Speaker Nacional Jeison Aristizabal	Fondo Regional Vallecaucano	28
27	Seminario de Actualización Procedimiento Administrativo Sancionatorio	AP LEGIS Actualización Profesional	7
28	Formación sindical a dos organizaciones sindicales		173
29	Diplomado Estilos de Dirección	Universidad de Santiago de Cali	35
		Total	**824**

Fuente: Subdirección de Gestión Estratégica del Talento Humano

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Gestionar de manera eficiente y efectiva la ejecución del Plan Institucional de Capacitación de la vigencia 2017, sistematizando la información y realizando seguimiento periódico, así como, monitorear la aplicación de los conocimientos y competencias adquiridas por los servidores públicos beneficiados.

Programa de Inducción y Reinducción

Durante este periodo el subproceso Capacitación y Estímulos divulgó la metodología de inducción para contratistas por prestación de servicios vinculados a cada organismo de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali y dispuso por correo electrónico a los miembros del Gabinete Municipal, el enlace referente al programa de inducción y reinducción en una carpeta en Google Drive que contiene los 8 módulos del programa. Así mismo, con las nuevas presentaciones se ajustó el material y se proporcionó las directrices a todos los organismos de la entidad, a fin de realizar las jornadas de inducción de prestadores de servicio para el II semestre de 2017.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Mantener actualizadas las piezas institucionales y las presentaciones utilizadas en el programa de inducción y reinducción, de acuerdo con los cambios institucionales y demás cambios normativos que afecten la entidad.
- ✓ Mantener periódicamente actualizada, sistematizada y consolidada la información sobre la ejecución del programa de inducción y reinducción, que efectúan los 24 organismos y 4 unidades administrativas especiales.

Incentivos

Mediante Resolución N° 4137.010.21.1435 de agosto 15 de 2017 se adoptó la metodología del Plan Anual de Incentivos de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali vigencia 2017, el cual hace parte integral del Programa de Bienestar Social e Incentivos del Municipio Santiago de Cali y se puede consultar en el siguiente enlace: http://intranet2.cali.gov.co/?q=system/files/DIFUSION%20RESOLUCION_201708180920.pdf.

Así mismo, se realizó la difusión de dicha metodología en la entidad en el mes de agosto de 2017.

ARTÍCULO OCTAVO: OTORGAMIENTO DE INCENTIVOS. Los incentivos dispuestos para efectos de la premiación para la vigencia 2017 serán los siguientes:

CATEGORIA	CANTIDAD	PREMIO
Nivel Asistencial	4	1 Beca 100% para Pregrado en el País
Nivel Técnico	5	1 Beca 100% para Pregrado en el País
Nivel Profesional	4	1Beca 100% para posgrado
Nivel Asesor	2	1Beca 100% para posgrado
Libre Nombramiento y Remoción	1	1 Paquete Turístico
Mejor Servidor Público de Carrera Administrativa	1	1 Paquete Turístico
Mejor Equipo de Trabajo 1er puesto		1 Paquete Turístico
Mejor Equipo de Trabajo 2° puesto		1 Paquete Turístico
Mejor Equipo de Trabajo 3er puesto		1 Paquete Turístico

Durante este periodo se abrieron las inscripciones para la Categoría Equipos de Trabajo. Igualmente, se diseñó una matriz y se envió oficio a todos los organismos de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, para la postulación en la Categoría Individual, con el fin de lograr la participación de los servidores públicos del Plan Anual de Incentivos vigencia 2017.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Actualizar la conformación del Comité para la Gestión del Plan Anual de Incentivos de la Administración Central del municipio Santiago de Cali vigencia 2017.
- ✓ Continuar con la implementación de la metodología del Plan Anual de Incentivos para la vigencia 2017.

Programa de Bienestar e Incentivos

El Programa de Bienestar Social e Incentivos de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali adoptado para la vigencia 2017, se encuentra disponible en el siguiente enlace: http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/programa-de-bienestar-social y al 31 de octubre de 2017 ha desarrollado las siguientes actividades:

ACTIVIDADES PROGRAMA DE BIENESTAR vigencia 2017			
ACTIVIDAD	**FECHA**	**LUGAR**	**BENEFICIARIOS**
Celebración del día de la creación del cuerpo de agentes de tránsito	Marzo 02/2017	Boulevar del rio	400
Día de la mujer	Marzo 08/2017	CAM primer piso	2500
Día de la secretaria	Abril 26/2017	Tienda de Pedro	336

ACTIVIDADES PROGRAMA DE BIENESTAR vigencia 2017			
ACTIVIDAD	**FECHA**	**LUGAR**	**BENEFICIARIOS**
Día del servidor público	Junio 29/2017	Coliseo del Pueblo	3000
Escuelas deportivas (atletismo, natación y tenis de campo.)	Mayo/2017	Escenarios deportivos	106
Olimpiadas de la gente futbol	Mayo/2017	Valle del Lili	33
Pausas activas		CAM	
Vacaciones recreativas	Julio del 24 al 28/2017	Comfenalco	200
Juegos deportivos nacionales de servidores públicos	Septiembre del 9 al 17/2017	Cartagena	234
		TOTAL	**6809**

Durante este periodo el subproceso Capacitación y Estímulos lideró los siguientes eventos:

- Evento de Vacaciones Recreativas llevado a cabo del 24 al 28 de julio de 2017 en Comfenalco, para 200 niños entre los 5 y 12 años, hijos de los servidores públicos de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali



Fuente: http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/arrancaron-las-vacaciones-recreativas

- Participación del Municipio de Santiago de Cali, en los XIX Juegos Nacionales de Servidores Públicos realizados en Cartagena del 9 al 17 de septiembre, obteniendo el título de Campeón General de los Juegos.





Fuente: Subdirección de Gestión Estratégica del Talento Humano

El día 4 de octubre de 2017 se dio apertura el concurso de méritos abierto número 4137.010.32.1.010 por valor de ochenta millones de pesos ($80.000.000) para adjudicar la realización del Programa de Atención Integral al Prejubilado, el cual se declaró desierto el 23 de octubre. Esta información se encuentra en el siguiente enlace: https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=17-15-7135261.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Mantener actualizada, sistematiza y consolidada la información relacionada con las actividades tanto programadas como desarrolladas, que hacen parte del Programa de Bienestar Social e Incentivos, con el fin de conocer periódicamente el avance de todas las actividades, su alcance, cobertura e impacto en la entidad.

Sistema de Evaluación del Desempeño

La Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC con el Acuerdo 565 de 2016, actualizó el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los empleados públicos de carrera administrativa y en período de prueba, por lo que la Administración Central del municipio de Santiago de Cali en cumplimiento a las directrices de la CNSC, adoptó dicho Sistema mediante el Decreto Municipal No. 411.020.0800 del 30 de diciembre del 2016, el cual se puede consultar en el siguiente enlace: http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/decretos-y-resoluciones-de-evaluaci%C3%B3n-del-desempe%C3%B1o-laboral.

La Subdirección de Gestión Estratégica del Talento Humano y el Proceso de Gestión y Desarrollo Humano con el liderazgo del Subproceso de Administración de los Sistemas de Evaluación del Desempeño Laboral, programaron 4 jornadas de capacitación distribuidas de la siguiente manera, tres jornadas para el grupo multiplicador interno que está conformado por 70 facilitadores y una para los 23 servidores públicos de libre nombramiento y remoción diferente a gerentes públicos, con el objetivo de dar a conocer las nuevas directrices impartidas por la Comisión Nacional del Servicio Civil para la evaluación del desempeño laboral y capacitar para la etapa de concertación de compromisos laborales y competencias comportamentales.

A octubre de 2017 se encuentran reportadas 711 concertaciones de compromisos laborales y competencias comportamentales correspondientes a los servidores públicos de carrera

administrativa, de los 804 vinculados a la planta Central de la Administración municipal de Santiago de Cali, lo que equivale a un 88,4% y de los 19 servidores públicos de libre nombramiento y remoción se encuentran reportadas las 19 concertaciones, lo que equivale a un 100%.

El Subproceso de Administración de los Sistemas de Evaluación del Desempeño con el objetivo de implementar estrategias que permitan mejorar la calidad y la practicidad del diligenciamiento de los formatos del Sistema Tipo, llevó a cabo seis (6) jornadas de capacitación con 89 funcionarios, entre los que se encontraban los 70 facilitadores del grupo multiplicador interno de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali y los 19 servidores públicos de libre nombramiento y remoción diferentes a gerentes públicos, las cuales se efectuaron en salas de sistemas para que cada participante desarrollara la habilidad para diligenciar los formatos correspondientes a la primera evaluación parcial semestral y las evaluaciones parciales eventuales.

La Administración Central del municipio de Santiago de Cali con el Decreto Municipal No. 4112.010.20.0632 del 19 de septiembre de 2017, implementó el Sistema de Valoración del Rendimiento Laboral y Comportamental de los empleados que se encuentran vinculados en provisionalidad en la planta de personal de la entidad, el cual se puede consultar en el siguiente enlace: http://www.cali.gov.co/tic/publicaciones/104759/consulta_de_decretos/. Implementación que fue suspendida con la Circular 4137.040.22.2.1020.007907 del 12 de octubre de 2017, con la finalidad de atender las peticiones radicadas por los diferentes sindicatos de la entidad.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Lograr que las Secretarías: Seguridad y Justicia, Infraestructura y Paz y Cultura Ciudadana, entreguen las evaluaciones de desempeño que tienen pendiente por reportar, con el fin de tener la evaluación del 100% de los servidores públicos de carrera administrativa y que puedan ser tenidos en cuenta en temas como el Plan de Incentivos.
- ✓ Establecer estrategias que permitan lograr para el periodo 2017-2018 la entrega de las concertaciones de compromisos laborales y competencias comportamentales y de la evaluación del desempeño laboral del 100% de los servidores públicos a evaluar, de

acuerdo con los lineamientos impartidos por la Subdirección de Gestión Estratégica del Talento Humano.

- ✓ Mantener actualizada, sistematizada y consolidada la información de la evaluación parcial semestral y de la evaluación definitiva en periodo anual u ordinario de los servidores públicos de carrera administrativa.
- ✓ Gestionar la culminación del proceso de implementación de los módulos capacitación, inducción, reinducción y evaluación de desempeño, con el fin de iniciar el desarrollo de los procedimientos de capacitación y estímulos en la Plataforma Sucess Factors.

Acuerdos de Gestión

Durante este periodo la Subdirección de Gestión Estratégica del Talento Humano, Subproceso de Administración de los Sistemas de Evaluación del Desempeño Laboral con la finalidad de obtener el reporte de formalización de los acuerdos de gestión del 100%, realizó solicitud de la formalización del acuerdo de gestión a aquellos gerentes públicos que al 07 de abril de 2017 no se encontraban reportados, de los cuales se reportaron seis (6) formalizaciones de acuerdos de gestión de diez (10) que se encontraban pendientes. Así mismo, se realizó solicitud de reporte del seguimiento a los acuerdos de gestión al 30 de junio de 2017, de los cuales hasta la fecha se han reportado 70 seguimientos lo que equivale a un 77,7%.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Establecer estrategias que permitan lograr que se presente el 100% de las formalizaciones de los acuerdos de gestión de los gerentes públicos para la vigencia 2017, su respectivo seguimiento al 30 de junio de 2017 y la publicación de dicha información en el sitio web de la entidad.

1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

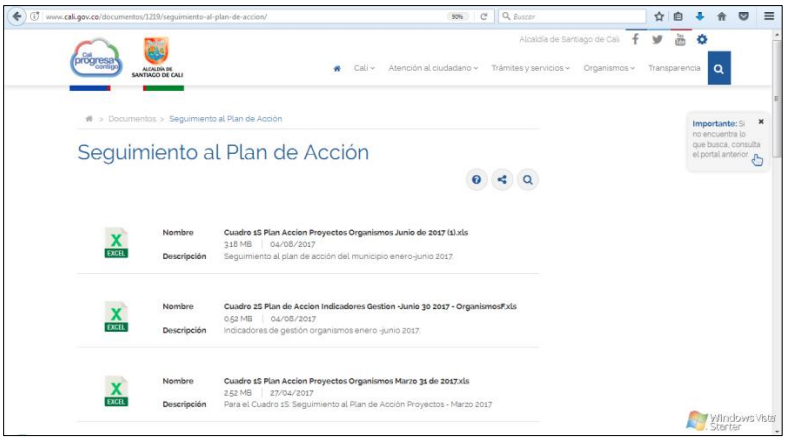
1.2.1 Planes, Programas y Proyectos.

Plan de Desarrollo Municipal 2016 - 2019

La Administración Central del municipio de Santiago de Cali, con el liderazgo del Departamento Administrativo de Planeación Municipal, proceso Planeación Económica y Social, en

cumplimiento al artículo No. 248 del Decreto 411.0.20.0516 DE 2016 de septiembre 28 de 2016, viene trabajando el documento para la adopción y actualización del Sistema Municipal de Planeación, con la participación de los profesionales de los CALI, los organismos de la entidad, el Consejo Municipal de Planeación, ASOEDILES y la Federación de Juntas de Acción Comunal, de lo que para este periodo se cuenta con una propuesta preliminar de la estructura del articulado y sus definiciones.

El Departamento Administrativo de Planeación Municipal consolidó el segundo informe de seguimiento trimestral, con corte a junio 30 de 2017, a los proyectos del plan de acción (Cuadro 1S) y a los indicadores de gestión (Cuadro 2S), el cual se encuentra publicado en el siguiente enlace: http://www.cali.gov.co/documentos/1219/seguimiento-al-plan-de-accion/

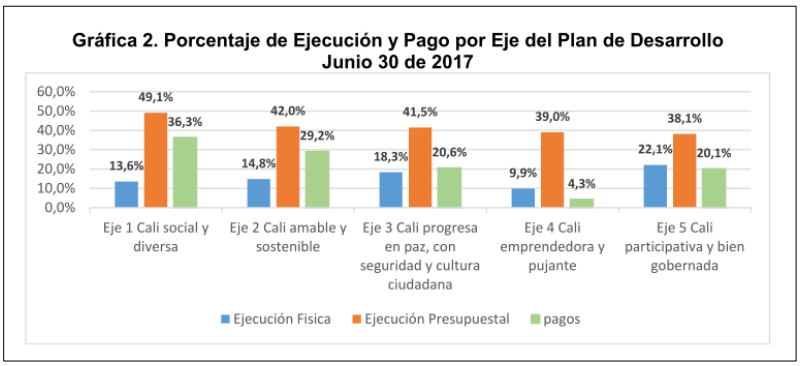


Fuente: www.cali.gov.co – Departamento Administrativo de Planeación Municipal

Durante este periodo, el Departamento Administrativo de Planeación Municipal generó el "Informe de seguimiento a junio 30 de 2017 al Plan de Desarrollo 2016 – 2019, Cali Progresa Contigo", en el cual se plasman los resultados de los 5 ejes, 23 componentes, 65 programas, 643 indicadores de producto y 58 indicadores de resultado. Dicho documento se encuentra publicado en el sitio web de la entidad en el siguiente enlace: http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/117034/informe_seguimiento_plan_desarrollo_/

.

Como muestra, en el siguiente gráfico se aprecian los resultados de la ejecución física, presupuestal y de pagos de los 5 ejes del plan.



Fuente: Departamento Administrativo de Planeación Municipal – Proceso Planeación Económica y Social

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Gestionar la adopción y actualización del Sistema Municipal de Planeación.
- ✓ Establecer estrategias que permitan lograr que se reporte oportunamente por todos los organismos de la entidad al Departamento Administrativo de Planeación Municipal, la información de los proyectos del plan de acción y de los indicadores de gestión, con el fin de poder consolidar los seguimientos en las fechas establecidas.
- ✓ Generar planes de mejoramiento que permitan fortalecer la efectividad de los indicadores y que garanticen el 100% de la revisión, medición y análisis de manera periódica.

Plan Operativo Anual de Inversiones

El Departamento Administrativo de Planeación Municipal, como administrador del Banco de Proyectos, ha venido asistiendo técnicamente a todos los organismos de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali en lo relativo a la formulación de proyectos y a la gestión de los mismos durante su ciclo de vida. Asimismo, ha venido capacitando los ha venido capacitando en cuanto a la estructuración y gestión de proyectos. También ha avanzado en la documentación de los procesos y procedimientos del Banco de Proyectos.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Emprender la modernización del Banco de Proyectos de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, en acción conjunta entre el Departamento Administrativo de

Planeación Municipal y el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

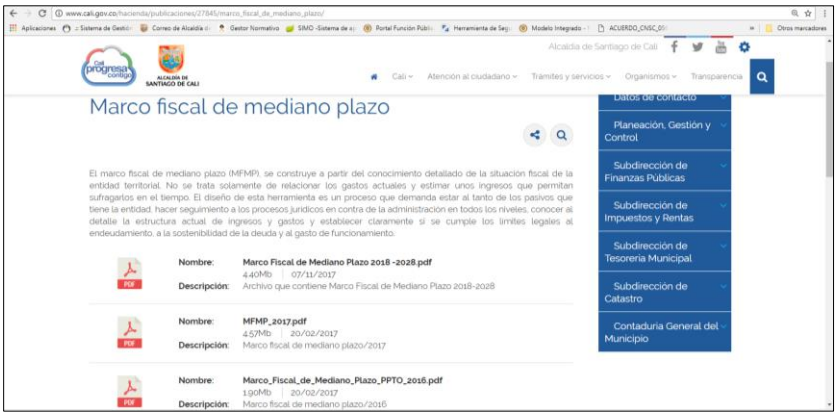
Marco Fiscal de Mediano Plazo 2017

Al 31 de octubre de 2017, el Municipio de Santiago de Cali presentó el Marco Fiscal de Mediano Plazo 2017, junto con el proyecto de presupuesto General de rentas y recursos de capital y apropiaciones para gastos del Municipio de Santiago de Cali, para la vigencia comprendida entre el 1 de Enero y el 31 de Diciembre del año 2018, conforme lo establece el artículo 51 del Acuerdo 17 de 1996 "Por medio del cual se adopta el Estatuto Orgánico de Presupuesto del Municipio de Santiago de Cali", al Concejo Municipal de Santiago de Cali, siendo el resultado del compromiso de los organismos y demás entidades que conforman el presupuesto del Municipio de Santiago de Cali, en lo concerniente a la entrega de la información financiera pertinente, la realización de jornadas de sensibilización y la efectiva implementación de controles para ejecutarse correctamente dentro de los tiempos establecidos en las actividades del cronograma anual.

Igualmente, en cumplimiento de lo señalado en el artículo 5 de la Ley 819 de 2003 **"**Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones", el Municipio de Santiago de Cali, elaboró el Marco Fiscal de Mediano Plazo (MFMP) del periodo comprendido entre 2018-2028, de acuerdo con los requisitos mínimos establecidos por la ley, que se entrega en conjunto con el proyecto de presupuesto a título informativo para la vigencia 2017.

Se tomó en cuenta, para la construcción del MFMP, las recomendaciones realizadas en el informe "Perspectivas fiscales ciudades capitales 2017" emitido por la Dirección de Apoyo Fiscal del Ministerio de Hacienda y Crédito, en cuanto a profundizar en los criterios de proyección para cada rubro de ingreso y gasto, de igual manera se incluyó los pasivos exigibles y contingentes de las entidades descentralizadas, establecimientos públicos y las unidades administrativas especiales. Adicionalmente se elaboró un capitulo en el cual se informa las vigencias futuras aprobadas por parte de la entidad territorial.

El Marco Fiscal de Mediano Plazo del Municipio de Santiago de Cali de las vigencias 2010 a 2018 se encuentra disponible en el siguiente enlace: http://www.cali.gov.co/hacienda/publicaciones/27845/marco_fiscal_de_mediano_plazo/



Gestión de Finanzas Públicas

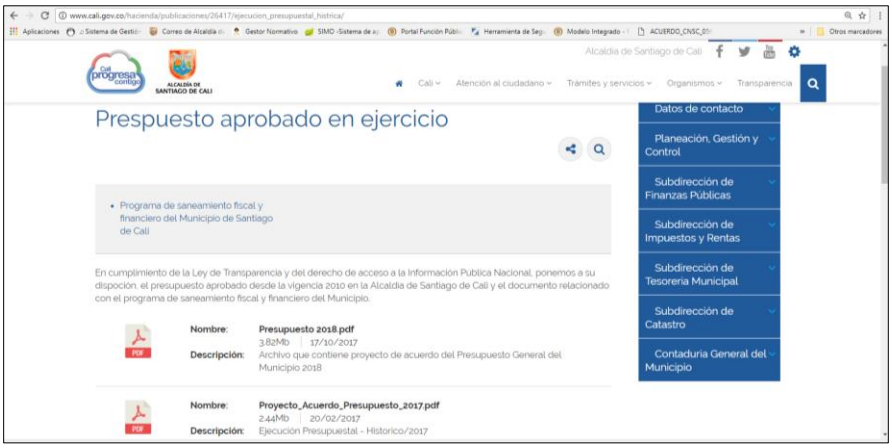
Para contar con el Estatuto Orgánico de Presupuesto actualizado de acuerdo la normatividad vigente en materia presupuestal, la Administración Municipal ha adelantado las siguientes acciones:

- Conformación de un comité técnico interdisciplinario con el personal de la Subdirección de Finanzas Públicas que incluye tanto contratistas como profesionales en las áreas de Finanzas de Derecho y Finanzas Públicas.
- Compilación de las normas que en los últimos 21 años han cambiado y afectado el Acuerdo 17 de 1996.
- Contratación de una asesoría con el fin de actualizar el Estatuto Orgánico de Presupuesto.
- Realización de mesas de trabajo entre la Subdirección de Finanzas Públicas, el asesor contratado y establecimientos públicos, fondos locales de salud y educación, varios organismos de la Administración Central y entidades descentralizadas.

En relación con la elaboración del Proyecto de Presupuesto 2018, se emitieron lineamientos en materia económica, se realizaron jornadas de sensibilización para la formulación de los anteproyectos de presupuesto, jornadas de sustentación por parte de cada uno de los

organismos de la Administración Municipal y Establecimientos Públicos, a fin de priorizar las necesidades de la comunidad caleña, el cumplimiento de la norma y el aprovisionamiento de los ingresos y gastos entre otras actividades que permitieron la consolidación y entrega oportuna al Concejo Municipal.

El Proyecto de Acuerdo del Presupuesto General del Municipio de Santiago de Cali para la vigencia 2018, se encuentra publicado en el siguiente enlace: http://www.cali.gov.co/hacienda/publicaciones/26417/ejecucion_presupuestal_histrica/



ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Continuar con el proceso de actualización del Acuerdo No. 17 del 31 de diciembre de 1996, “Por medio del cual se adopta el Estatuto Orgánico del Presupuesto del Municipio de Santiago de Cali”.
- ✓ Continuar atendiendo las recomendaciones de los entes gubernamentales a los diferentes procesos, propios de las Finanzas Públicas.

Plan Anual Mensualizado de Caja, PAC

Durante este periodo, el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal ha dado respuesta dentro de los tiempos establecidos (3 días hábiles), en promedio al 97,7% de solicitudes de asignación y modificación del PAC presentadas por los diferentes organismos de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali.

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC)

El Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones durante el 2017, realizó seguimiento y actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información de acuerdo a los lineamientos establecidos por Gobierno en Línea y el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de TI.

En cuanto al seguimiento realizado por el Departamento Administrativo de TIC al PETI, para la vigencia 2016-2019 se observa un avance en general del 45% en relación a las metas propuestas para los tres años, de acuerdo a esto se especifican las actividades y proyectos que están planeadas para cumplir en la vigencia 2017:

Dominio del marco de referencia de arquitectura de TI	Acción	Indicador/ Meta	Resultado en porcentaje
Estrategia de TI	Alineación de la estrategia de TI con la transformación institucional	un (1)PETI reformulado de acuerdo a los cambios generados por la reforma administrativa	100%
	Plan de seguridad y continuidad de la Información. (Implementar el sistema de gestión de seguridad de la información)	Un (1) Plan de trabajo del sistema de gestión de seguridad de la información diseñado	100%
Gobierno de TI	Crear y mantener una estructura organizacional que permita gestionar TI de manera integral y con valor estratégico.	Una (1) Estructura organizacional establecida.	100%
	Definición de procesos de gestión de TI.	Proceso de apoyo Administración de TIC documentado	60%
	Sistema de Gestión integral de proyectos. (Políticas, lineamientos y estandarización de procesos para la planeación ejecución de los proyectos)	Un (1) procedimiento de prototipo y proyectos formulado.	75%
Servicios de TI	Mantenimiento y adecuación de la conectividad interna y externa. Implementación del sistema de gestión de servicios.	67% del sistema de gestión de los servicios de TI implementado según los requisitos de la norma ISO 20000 y alineado a los sistemas integrados de gestión de la entidad.	50%
Uso y apropiación TI	Implementar y diseñar programas de TIC al ciudadano.	4078 ciudadanos capacitados en los diferentes programas TIC.	87%
	Promover el uso de los centros de apropiación mediante publicidad de cualquier tipo	600 de promociones en redes sociales	70%

Para la actualización y nueva versión del PETI el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:

- Realizó la alineación estratégica del PETI: estrategia de TI > objetivos estratégicos de TI > metas > indicadores > proyectos > presupuesto.
- Efectuó el diagnóstico del sistema de gestión de seguridad de la información con base en la norma ISO 27000, y los logros de la estrategia de Gobierno en línea.
- Incorporó los objetivos estratégicos de acuerdo a los proyectos que adelanta el departamento, entre otros, la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Actualizó los objetivos y alcances de los proyectos.
- Realizó Roadmap de proyectos y proyectó presupuesto para la implementación del PETI.

En el marco del proyecto “Fortalecimiento del Sistema de Gestión Administrativa y Financiero Territorial del Municipio de Santiago de Cali” con BP: 25047205, se adquirieron 250 licencias de usuarios para el módulo relacionado con la gestión del Banco de Proyectos - PPM (Portfolio and Project Management) del SGAFT. Así como, se ha brindado soporte técnico y funcional, de manera permanente, a la operación del SGAFT y a sus respectivos módulos descritos a continuación: PSCD (Rentas Municipales, FM (Presupuesto), TR (Tesorería), AM (Activos Fijos), MM (Inventarios), NEW GL (Contabilidad), PS (Banco de Proyectos); igualmente, se ha brindado soporte técnico y funcional a los usuarios de la Alcaldía de Cali a través de la Mesa de Ayuda tecnológica SOLMAN, atendiendo a la fecha 3.385 mensajes. De igual forma, se inició el desarrollo de la nueva configuración del Módulo PS, la cual incluye los Centro de Beneficio y Centros de Costos relacionados con la nueva estructura de los organismos de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, generados con la reforma administrativa.

Con el Proyecto “Mantenimiento de los servicios que ofrece el Datacenter de la Administración Municipal” con BP: 22038599, se ha fortalecido el respaldo a la alimentación de potencia eléctrica y la infraestructura del centro de datos lo que permite el crecimiento en la capacidad de aprovisionamiento para ofrecer nuevos servicios a los organismos de la Alcaldía de Santiago de Cali, se renovaron y realizaron soportes técnicos a la infraestructura y se continua con el monitoreo de los servicios críticos.

Infocalis y Puntos Vive Digital (PVD)

Se realizó un diagnóstico sobre el estado actual de los Puntos Vive Digital e Infocalis, del que se obtuvieron los requerimientos en equipos e infraestructura de cada uno de los puntos y se procedió a priorizar aquellos que se encontraban críticos.

Se han capacitado a 3.495 ciudadanos en los centros de apropiación, con una intensidad horaria que oscila entre las 20 y 40 horas. En total, incluyendo cursos de baja duración, en lo transcurrido del año se han capacitado 12.218 ciudadanos en TIC desde cursos en Alfabetización Tecnológica hasta cursos de programación en dispositivos móviles, diseño de páginas web, manejo en herramientas ofimáticas (Word, Excel, Powerpoint) que se encuentran establecidos bajo los programas “Ciudadanos Digitales” y “Soy Tecnonauta” que ofrecen y certifica el Ministerio de las TIC. De igual forma las capacitaciones dictadas en los Infocalis y algunos Puntos Vive Digital son certificados por el Departamento Administrativo de TIC. Se mantuvo comunicación permanente entre la Alcaldía de Santiago de Cali y el Ministerio de TIC para generar alianzas y apoyos con el fin de fortalecer los centros de apropiación con formación TIC y coordinar todos los esfuerzos para la ejecución de la estrategia de apropiación y uso de las Tecnologías de Información de la Ciudad. Así mismo, se han generado alianzas con entidades externas como el SENA para dictar capacitaciones en los centros de apropiación.

Se logró engranar el proyecto de inversión “Implementación de zonas de espacio público con accesibilidad a internet en el municipio de Santiago de Cali” con un proyecto nacional liderado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC, denominado “Aprovechamiento Promoción, Acceso y Apropiación de las TIC en las Regiones de Colombia” (código BPIN 2016011000286), firmando un convenio interadministrativo tripartita entre el Gobierno Nacional (MINTIC), la entidad territorial (Alcaldía de Santiago de Cali) y el operador de servicios EMCALI.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Continuar gestionando el PETIC durante la vigencia 2017, de acuerdo con la nueva estructura de la entidad, producto de la reforma administrativa que se encuentra en implementación.

- ✓ Ampliar el alcance de los proyectos gestionados en el PETI, de acuerdo al resultado del ejercicio de arquitectura empresarial.
- ✓ Identificar metas anuales en lo relacionado a la medición de los avances anuales.
- ✓ Articular la información de caracterización levantada en los centros de apropiación con la base de datos de la caracterización del sistema de gestión documental.

Plan de Comunicaciones Organizacional e Informativa (PCOI)

Durante este periodo el proceso Comunicación Pública con el liderazgo de la Oficina de Comunicaciones, realizó la divulgación e inició la implementación de la tercera versión del Plan de Comunicación Organizacional e Informativa (PCOI), conforme a los cambios en la estructura orgánica de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, el cual publicó en la intranet en el siguiente enlace: http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/este-es-nuestro-plan-de-comunicaci%C3%B3n-organizacional-e-informativa-pcoi.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Continuar con la implementación de la tercera versión del Plan de Comunicación Organizacional e Informativa (PCOI) en la entidad y realizar mediciones periódicas de su cumplimiento.

Plan Estratégico de Talento Humano

Durante este periodo la Subdirección de Gestión Estratégica del Talento Humano informó al Nivel Directivo el resultado del seguimiento realizado con corte a 30 de junio de 2017, del Plan Estratégico del Talento Humano, donde se evidenció que las acciones planteadas han sido ejecutadas en un 80,35%, obedeciendo este resultado a las modificaciones al Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 y a la Resolución 1111 de 2017, en el cual se ampliaron los términos para las fases de adecuación, transición y aplicación para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con Estándares Mínimos. Documento que se encuentra disponible en el siguiente enlace: http://intranet2.cali.gov.co/?q=system/files/201710260952.pdf

Plan Anual de Vacantes

La Administración Central municipal de Santiago de Cali mantiene actualizado el Plan Anual de Vacantes, el cual se encuentra articulado entre la Secretaría de Educación Municipal y el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional y durante este periodo generó el tercer seguimiento del 2017, el cual contiene la información de las vacantes definitivas tanto de la Secretaría de Educación Municipal como de las demás reparticiones administrativas de la entidad, documento que se encuentra disponible en el siguiente enlace: http://intranet2.cali.gov.co/?q=system/files/MEDE01.05.04.18%20VACANTES%20SEPTIEMBRE%2030%20DE%202017.pdf

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Ejecutar acciones de contingencia que permitan lograr la implementación el Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, con el fin de llevar a cabo lo establecido en el Plan Estratégico de Talento Humano vigencia 2016-2019.

Plan de Previsión de Talento Humano

La Administración Central municipal de Santiago de Cali, cuenta con el plan anual de previsión de talento humano validado y aprobado, el cual se encuentra disponible en el siguiente enlace: http://intranet2.cali.gov.co/?q=system/files/PLAN%20DE%20PREVISION%202016.pdf

Con el liderazgo de la Subdirección de Gestión Estratégica del Talento Humano y el subproceso Planeación del Talento Humano, se crearon los siguientes siete (7) formatos, con el fin de ajustar a la realidad de las necesidades detectadas, el Plan de Previsión de Talento Humano en cuanto a la recolección de la información por parte de los organismos en la entidad:

1. Necesidades de personal por Organismo
2. Plan de Previsión de Talento Humano
3. Requerimiento para Previsión de Personal
4. Análisis de Planta Actual
5. Diagnóstico de Necesidades de Personal
6. Plan Anual de Vacantes
7. Insuficiencias de Personal Certificadas

Planta de Cargos de la Entidad

La Administración Central municipal de Santiago de Cali cuenta con el Decreto No. 411.0.20.0520 de septiembre de 2016 "Por el cual se establece la planta de personal de la Alcaldía de Santiago de Cali" y sus modificatorios Decreto No. 411.0.20.0715 de Diciembre de 2016, Decreto No. 411.0.20.0789 de diciembre de 2016 y Decreto No. 4111.0.20.0801 de diciembre de 2016, los cuales se encuentran disponibles en el siguiente enlace: http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/planta-de-personal

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Fortalecer la planta de empleos de carrera administrativa, creando los cargos que permitan cubrir las necesidades técnicas identificadas en los 24 organismos y las 4 unidades administrativas especiales de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali.

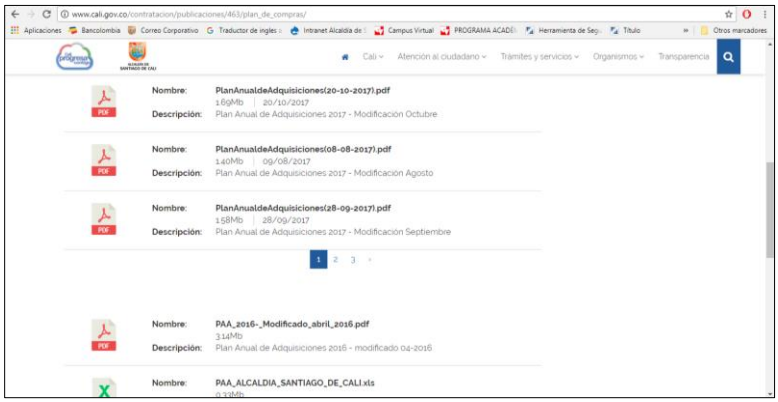
Plan Anual de Adquisiciones (PAA)

La Administración Central del municipio Santiago de Cali cumpliendo con su obligación, publicó el Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia 2017 e inició su ejecución, el cual ha tenido al 31 de octubre de 2017 diez (10) modificaciones, de acuerdo con la siguiente tabla:

Fecha	Publicación / modificación
Enero 27 de 2017	Inicial
Febrero 27 de 2017	Primera actualización
Marzo 09 de 2017	Segunda actualización
Abril 03 de 2017	Tercera actualización
Mayo 05 de 2017	Cuarta actualización
Mayo 30 de 2017	Quinta actualización
Junio 22 de 2017	Sexta actualización
Julio 07 de 2017	Séptima actualización
Agosto 08 de 2017	Octava actualización
Septiembre 28 de 2017	Novena actualización
Octubre 20 de 2017	Décima actualización

Fuente: Departamento Administrativo de Contratación Pública

El Plan Anual de Adquisiciones de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali y sus actualizaciones pueden ser consultadas ingresando al siguiente enlace: http://www.cali.gov.co/contratacion/publicaciones/463/plan_de_compras/



El Departamento Administrativo de Contratación Pública gestionó reuniones con los organismos de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, con el objetivo de asesorarlos y acompañarlos en el procedimiento de elaboración y modificación del Plan Anual de Adquisiciones.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Mantener una revisión regular y control permanente sobre el Plan Anual de Adquisiciones correspondiente a esta vigencia, con el fin que los procesos contractuales planteados se desarrollen en los tiempos establecidos y de esta manera ir cerrando las brechas de los espacios propensos a falta de planeación.
- ✓ Generar herramientas informativas para orientar a los organismos en el proceso de elaboración y modificación del Plan Anual de Adquisiciones.
- ✓ Fortalecer los mecanismos de comunicación, para que los lineamientos impartidos por el proceso Adquisición de Bienes, Obras y Servicios -ABOS-, sean entendidos y asimilados por los responsables de la elaboración y supervisión de los contratos en sus diferentes modalidades, con el fin de fortalecer los controles y mitigar los riesgos generados durante el proceso.

Programa de Gestión Documental (PGD) y Plan Institucional de Archivo (PINAR)

La Administración Central del municipio de Santiago de Cali, con el liderazgo del proceso Gestión Documental, cuenta con el Programa de Gestión Documental (PGD), el cual fue validado por el Comité Interno de Archivo según Acta No.4111.0.1.2.008 del 8 de septiembre de 2016, así como, con el Plan Institucional de Archivo (PINAR), avalado por el Comité Interno de Archivo en Acta No. 4111.0.1.2.004 del 12 de mayo de 2016.

Durante este periodo, se aprobó el Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos por el Comité Interno de Archivo de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, según Acta No. 4137.010.1.2.007 del 10 de agosto de 2017.

Con la aplicación del Decreto 411.0.20.0516 de 2016 que generó la implementación de la reforma administrativa en la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, la prioridad del Programa de Gestión Documental fue revisar y ajustar la Tabla de Retención Documental, proceso que se realizó en un tiempo de seis meses en su estructuración y tres meses más para su respectiva divulgación. Se encuentra en revisión y armonización el Programa de Gestión Documental y el PINAR acorde con la nueva estructura de la entidad mediante Decreto 0516 de 2016 el cual se encuentra disponible en el siguiente enlace: http://www.cali.gov.co/aplicaciones/boletin_publicaciones/imagenes_documentos_decretos/czhORRZ7a21475157991.pdf, toda vez que los ajustes requeridos identificados son más de forma que de fondo.

Aprobadas las Tablas de Retención Documental que hacen parte del Programa de Gestión Documental y culminada la estrategia de divulgación, se continuó con la creación del Plan de Conservación Documental actividad involucrada dentro del cronograma de implementación del PINAR, según Actas del Comité Interno de Archivo del 13 y 28 de junio de 2017.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Continuar con la implementación del PGD y del PINAR, de acuerdo al cronograma establecido de conformidad con el plan de acción y de trabajo del proceso Gestión Documental.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

El Departamento Administrativo de Control Interno, ejerciendo su rol evaluador, durante este periodo realizó el seguimiento al 30 de septiembre de 2017 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017, el cual se encuentra disponible en el siguiente enlace: http://www.cali.gov.co/cinterno/publicaciones/131624/ano-2017/.

Igualmente, el Departamento Administrativo de Desarrollo e innovación ejerciendo el rol como Coordinador de los Sistemas de Gestión y Control Integrado de la Administración Central Municipal y como responsable de coordinar la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, realizó un ajuste en las actividades del Tercer Componente Rendición de Cuentas, Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible; Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones; Subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas y Subcomponente 4: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2017; atendiendo la solicitud realizada por el Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental, mediante la comunicación No. 201741370300008964 fechada 21 de septiembre de 2017, donde manifestó que era necesario incluir estas actividades para atender lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y sus anexos, se encuentran disponibles para la consulta de los ciudadanos y las partes interesadas en el siguiente enlace: http://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/130031/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano---2017/.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Continuar con la implementación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con el fin de garantizar en la entidad las prácticas del Buen Gobierno, la Ética, la Transparencia y la Lucha contra la Corrupción.
- ✓ Mantener el control permanente sobre el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente a esta vigencia, con el fin de que las acciones planteadas se

desarrollen en los tiempos establecidos y de esta manera ir cerrando las brechas de los espacios propensos a corrupción.

Plan Estratégico de Seguridad Vial - PESV

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali con el liderazgo de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios y en cumplimiento del Decreto No. 516 de 2016 artículo 98, numeral 5 y la No. Resolución 1565 del 6 de junio del 2014 “Por la cual se expide la Guía metodológica para la elaboración del Plan Estratégico de Seguridad Vial”, realizó las siguientes actividades:

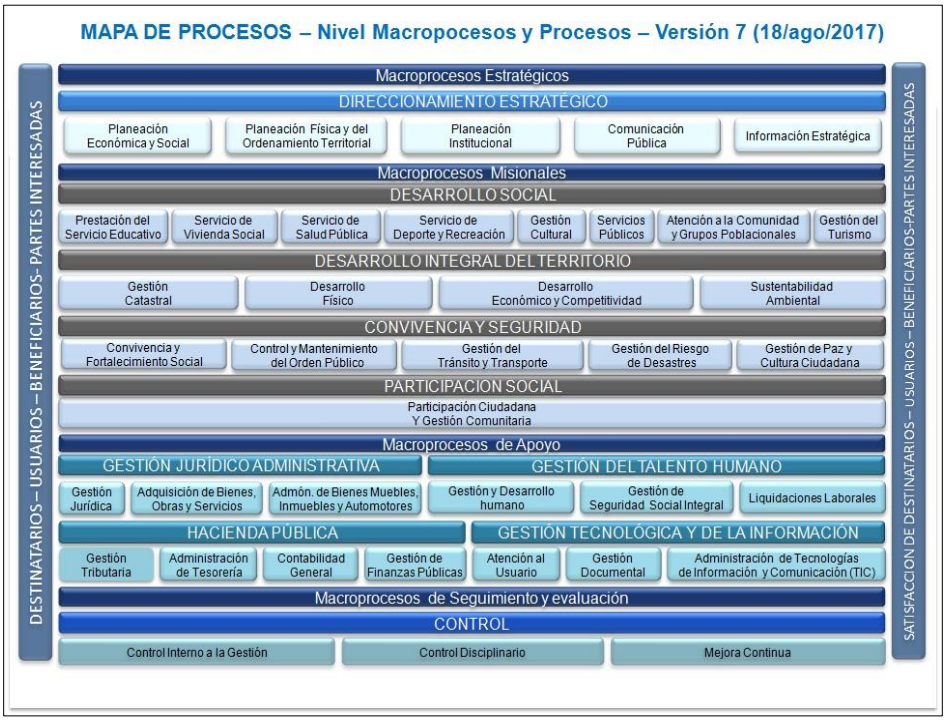
- Expedición del Decreto No. 411.2.010.20.0287 del 07 de Abril del 2017, por medio del cual se ajusta el Decreto No. 411.0.20.1156 del 21 de Diciembre del 2015 del Plan Estratégico de Seguridad Vial.
- Creación de un Equipo Técnico de Apoyo, designado por los integrantes del Comité, para dinamizar y realizar seguimiento al PESV.
- Comunicaciones internas a la Secretaría de Movilidad, Educación y Cultura, para la programación de las capacitaciones en las líneas de acción que establece el Plan Estratégico de Seguridad Vial (Comportamiento Humano, Vehículo Seguro, Fortalecimiento de la gestión institucional, Infraestructura Segura, Atención a víctimas), de que trata la Ley 1503.
- Operativo de alcoholemia al ingreso de parqueaderos oficiales de la Administración CAM y Boulevard de la Sexta.
- 1500 convocados funcionarios de planta y contratistas para capacitación, con una asistencia del 25%.
- A partir del 1 de septiembre de 2017, se inició la convocatoria y aplicación de las evaluaciones a los conductores con apoyo del CDAV.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Integrar al Modelo de Operación Procesos la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial del parque automotor de la Administración Central del Municipio, su coordinación y articulación con Talento Humano.

1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

Durante este periodo el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, el 18 de agosto de 2017 aprobó la ***"Versión 7 del Modelo de Operación por Procesos"***, conformado por treinta y nueve (39) Procesos, en el cual se creó el proceso: ***"Gestión de Paz y Cultura Ciudadana"***, actualizando el Mapa de Procesos, así:



Fuente: http://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/112843/modelo_de_operacion_por_procesos/

Además, se continuó actualizando la información correspondiente al Modelo de Operación por Procesos (MOP) en el portal Web de la Alcaldía de Santiago de Cali y durante este periodo se está tramitando o se realizó la validación e incorporación o eliminación de la documentación concerniente, principalmente, a los siguientes procesos, como se muestra a continuación:

- **Servicio de Deportes y Recreación:** Normograma.
- **Contabilidad General**: Normograma.

- **Gestión de Riesgo de Desastres**: Normograma, F14, Modelación del Proceso F09, Modelación del Subproceso Reducción del Riesgo de desastres, y del Subproceso Manejo de Desastres, Procedimiento F15 Plan Municipal para la Gestión del riesgo, prevención y Mitigación del Riesgo, Concepto Planes de contingencia para la prevención y mitigación de riesgos a escenarios habilitados, no habilitados y otros eventos de aglomeración de público, Capacitación y entrenamiento comunitario en gestión del riesgo y Asistencia de ayuda humanitaria.
- **Mejora Continua:** Manual del Proceso.
- **Gestión de Paz y Cultura Ciudadana:** Normograma, F14, Modelación del Proceso F09, Modelación del Subproceso Gestión Paz**,** Procedimiento F15 Formación ciudadana para la paz, Movilización de acciones comunitarias de paz y cultura ciudadana, Promoción y prevención de la vulneración de los DDHH y DIH, Prevención Social de Violencia, Gestión para la reconciliación.
- **Administración de Bienes, Obras y Servicios:** Continúa en reingeniería con ajustes y actualizaciones a los formatos: Estudios y documentos previos - MAJA01.02.01.18.P07.F01 (Versión 2), Aviso de convocatoria - auditorías visibles - MAJA01.02.01.18.P07.F08 (Versión 1), Aviso de convocatoria SECOP 1- MAJA01.02.01.18.P07.F09 (Versión 1) y Aviso de convocatoria SECOP II - MAJA01.02.01.18.P07.F10 (Versión 1), los cuales entraron en vigencia a partir del 26 de septiembre de 2017.
- **Administración de Tecnologías de Información y Comunicación:** El comité directivo del Departamento Administrativo de TIC, aprobó la reestructuración del proceso de apoyo, con la creación de tres nuevos subprocesos: Gestión de componentes TI, Gestión de Servicios TI y Gestión de la seguridad de la Información.
- **Planeación Institucional - Subproceso de Planeación estratégica de las TIC:** Teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 87 del decreto 516 del 2016 y para dar cumplimiento a la estrategia de gobierno en línea, la Dirección del Departamento Administrativo de TIC aprobó la reestructuración de este subproceso.
- **Atención al Usuario:** Procedimiento F15 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 F15 Medición de la percepción del

usuario a través de los diferentes canales de atención, se encuentran en proceso de validación con radicación del 30 de octubre de 2017.

- **Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria:** Se está realizando el proceso de actualización y validación de la caracterización de los procedimientos.
- **Planeación Económica y Social - MEDE01.03:** Diseño del procedimiento "Elaboración del Plan Financiero" y la actualización del correspondiente plan de control. Para validación por el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional.
- **Planeación Física y del Ordenamiento Territorial - MEDE01.04:** Subproceso Diseño y estructuración de la planificación territorial - MEDE01.04.01: Actualización de los formatos "Modelación del Subproceso", "Determinación de Insumos y Proveedores - Productos, Clientes y/o Grupos de Interés", "Plan de Control", "Informes Generales", y los procedimientos "Metodología para la elaboración, administración, coordinación, implementación, modificación y ajuste del Plan de Ordenamiento Territorial", "Formulación y actualización del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS", "Elaboración del Plan Integral de Movilidad Urbana – PIMU", "Plan Maestro de Servicios Públicos Domiciliarios y TIC", "Plan Maestro de Espacio Público" y "Plan Maestro de Equipamientos".

  Subproceso Implementación de los instrumentos de planificación, gestión y financiación del Plan de Ordenamiento Territorial - MEDE01.04.03: actualización de los formatos "Modelación del Subproceso", "Determinación de Insumos y Proveedores - Productos, Clientes y/o Grupos de Interés", "Plan de Control", "Informes Generales", y los procedimientos "Planes Parciales", "Cálculo de Aportes Urbanísticos por Mayor Edificabilidad y Compensación por Estacionamientos Adicionales", "Expedición de Concepto de Esquema de Implantación y Regularización Simple", "Expedición de Esquema de Implantación y Regularización Complejo y Planos Sellados", "Delineación con Esquema Básico - Plano Topográfico con Afectaciones", "Delineación Urbana con Línea de Demarcación", "Unidades de Planificación Urbana", "Planes Especiales de Manejo y Protección para los Bienes Muebles e Inmuebles de Interés Cultural – PEMPBICM" y "Planes de Ordenamiento Zonal".

  Subproceso Expediente Municipal - MEDE01.04.04: Actualización de los formatos "Modelación del Subproceso", "Determinación de Insumos y Proveedores - Productos, Clientes y/o Grupos de Interés", "Plan de Control", "Informes Generales", y los procedimientos "Lectura operativa del Plan de Ordenamiento Territorial", "Seguimiento a la ejecución del Plan de Ordenamiento Territorial", "Seguimiento y evaluación del Plan de

Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS" y "Observatorio de Movilidad Sostenible – MOVIS". Todo lo anterior, para validación por el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional.

- **Información Estratégica - MEDE01.07:** Subproceso Diseño, Producción, Análisis y Divulgación de la Información Estadística - MEDE01.07.01: Actualización de los formatos "Modelación del Subproceso", "Determinación de Insumos y Proveedores - Productos, Clientes y/o Grupos de Interés", "Plan de Control", "Informes Generales", y los procedimientos "Formulación del Plan Estadístico Territorial", "Implementación y seguimiento del Plan Estadístico Territorial", "Archivo Municipal de Datos- AMDA", "Evaluación y aprobación de una nueva operación estadística", "Sistema de indicadores sociales de Santiago de Cali – SIS" y "Cali en Cifras". Para validación por el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional.

Al finalizar este periodo, se logró el avance del estado de la documentación del MOP, así:

- **1** procesos **CRÍTICOS, 2,6%**
- **12** procesos **POR COMPLEMENTAR, 30,8%**
- **26** procesos **ACTUALIZADOS, 66,7%**

Teniendo en cuenta la información presentada por el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional y la Subdirección de Gestión Organizacional como coordinadores de los Sistemas de Gestión y Control Integrados – SGCI, la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, redujo el número de procesos en estado crítico respecto a la documentación en el MOP, aumentando el porcentaje de procesos por complementar su caracterización, lo cual disminuyó la brecha de actualización del MOP.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Hacer énfasis al nivel directivo sobre la importancia de tener la documentación de los procesos actualizada, y así lograr un MOP más ajustado a la realidad, teniendo en cuenta los cambios dispuestos por la Reforma Administrativa, según Decreto Extraordinario Municipal No. 516 de 2016.
- ✓ Culminar la documentación de la caracterización de los procesos: Planeación Física y del Ordenamiento, Información Estratégica, Planeación Económica y Social, Planeación

Institucional, Gestión Catastral, Servicio de Vivienda Social, Desarrollo Físico, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión y Desarrollo Humano, Gestión de Seguridad Social Integral, Liquidaciones Laborales, Administración de Tesorería, Gestión Documental, Administración de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, de acuerdo con el "Instructivo para la caracterización de los procesos del MOP" vigente en la entidad.

- ✓ Culminar la actualización del Manual de Calidad para los Sistemas de Gestión y Control Integrados y de los instructivos de caracterización y de documentación de los procesos.
- ✓ Fortalecer los mecanismos establecidos en la entidad para mantener la modelación de los treinta y nueve (39) procesos actualizada según la normatividad vigente.
- ✓ Continuar con la asistencia técnica por parte de la Subdirección de Gestión Organizacional a los procesos de la entidad, considerando los cambios generados con ocasión de la Reforma Administrativa adoptada mediante Decreto Extraordinario Municipal No. 516 de 2016. Así como, realizar seguimiento, definir el tipo de estructura que tendrá el "Conocimiento del Riesgo", identificado inicialmente como subproceso y el lugar donde estará ubicado dentro del mapa de procesos.
- ✓ Aplicar por parte de todos los organismos de la entidad, la encuesta de percepción en la atención al usuario de acuerdo al lineamiento impartido por el líder del proceso.
- ✓ Divulgar e implementar el proceso y procedimientos de Atención al Usuario actualizados y validados.
- ✓ Establecer el lineamiento respecto del artículo sexto del Decreto No. 0559 del 2015 "Por medio del cual se adopta la actualización del modelo de operación por procesos y el mapa de operación por procesos" y los formatos de caracterización que define el "Instructivo para la caracterización de los procesos del modelo de operación por procesos, versión 3", en cuanto a los formatos "Ficha Técnica de Indicadores Formulación MEDE01.03.18.P02.F06 y Ficha Técnica de Indicadores Seguimiento MEDE01.03.18.P02.F07", teniendo en cuenta que el Decreto no los incluye como formatos de caracterización y el instructivo para la caracterización sí.
- ✓ Culminar la revisión, ajuste y aprobación del proceso Adquisición de Bienes, Obras y Servicios validado en la vigencia 2014, de tal manera que sean totalmente claros para todos los funcionarios de la entidad, fortaleciendo la implementación de los mismos y el cumplimiento de las políticas de operación.

- ✓ Actualizar el Manual de Contratación de acuerdo con el proceso documentado y la normativa vigente.
- ✓ Revisar y actualizar el proceso Gestión Documental, considerando los cambios generados con ocasión de la Reforma Administrativa adoptada según Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0516 de 2016, una vez se culmine la revisión del PGD, PINAR y se construya la estructura para el Sistema Integrado de Conservación.

1.2.3 Estructura Organizacional

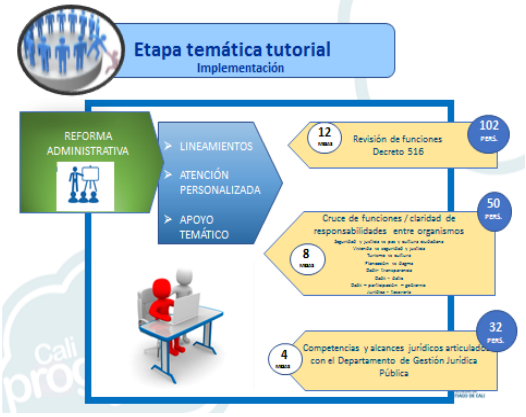









Etapa temática tutorial
Implementación
Reforma administrativa
Lineamientos
Atención personalizada
Apoyo temático
2 Metodología y taller de plantas temporales - DAFP 100
2 Articulación temas transversales unidades de apoyo a la gestión 74
4 Funciones de las Unidades de Apoyo a la Gestión 70
Competencias de las Unidades Administrativas Especiales y organismos adscritos 16
2 Conformación de equipos de trabajo 90


Etapa temática tutorial
Implementación
REFORMA ADMINISTRATIVA
LINEAMIENTOS
ATENCIÓN PERSONALIZADA
APOYO TEMÁTICO
12 Revisión de funciones Decreto 516 102 PERS.
Cruce de funciones / claridad de responsabilidades entre organismos 8 50 PERS.
4 Competencias y alcances jurídicos articulados con el Departamento de Gestión Jurídica Pública 32 PERS.


Etapa temática tutorial
Implementación
REFORMA ADMINISTRATIVA
LINEAMIENTOS
ATENCIÓN PERSONALIZADA
APOYO TEMÁTICO
1 Soporte en elaboración de documentos técnicos – inspectores de policía 10 PERS.
6 Articulación de la arquitectura empresarial como gestor de cambio Planeación – DATIC - DADII 80 PERS.
Gestión con recurso humano de cubrimiento de vacantes y reasignación de servidores públicos 4 60 PERS.
2 Apoyo en la gestión logística y de mejoramiento de la infraestructura 20 PERS.


Etapa temática tutorial
Implementación
REFORMA ADMINISTRATIVA
LINEAMIENTOS
ATENCIÓN PERSONALIZADA
APOYO TEMÁTICO
3 Apoyo en la capacitación en gestión documental 600 PERS.
11 Gestión y capacitación en el seguimiento y diseño de mapas de riesgos 100 PERS.
10 Acompañamiento en la formulación de políticas para los nuevos organismos 70 PERS.
210 Atención personalizada en la caracterización de procesos en los organismos 1.491 PERS.
30 Apoyo temático y técnico en el diseño de nuevos procesos en el MOP producto de la reforma 180 PERS.


Etapa analítica
4 Implementación del SISTEDA 200 pers.
2 Apertura y primera sesión Consejo Superior de Desarrollo Administrativo 15 pers.
6 Articulación secretaría de gobierno 30 pers.
1 Primer seguimiento a los nuevos organism 50 pers.
4 Análisis plantas temporales Jurídica-tránsito-hacienda-cultura 50 pers.
GESTIÓN DEL CAMBIO
REFORMA ADMINISTRATIVA


ETAPA ANÁLITICA
17 Formulación de indicadores de seguimiento 102 PERS.
5 Análisis evolución contratistas 70 PERS.
7 Articulación DADII, DATIC y Salud para herramienta de seguimiento organizacional 35 PERS.
5 Análisis y recolección indicadores de la gestión Premio Excelencia en la Gestión Pública 20 PERS.
GESTIÓN DEL CAMBIO
REFORMA ADMINISTRATIVA





ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Continuar con la sensibilización con los diferentes organismos de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, en cuanto a la implementación de la reforma administrativa, la definición de las responsabilidades y la interpretación del Decreto Extraordinario No. 0516 de 2016.

- ✓ Realizar seguimiento a los cambios generados con la implementación de la reforma administrativa en la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, con el fin de establecer acciones de mejora.
- ✓ Establecer las acciones necesarias que permitan implementar, mantener y verificar el estado de avance del cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión II, en la Administración Central del municipio de Santiago de Cali y su articulación con el Sistema de Control Interno.

1.2.4 Indicadores

Indicadores de Procesos

Frente a indicadores de gestión de los procesos, se realizó acompañamiento por parte de la Subdirección de Gestión Organizacional a los procesos: Atención a la comunidad y grupos poblacionales, Control y mantenimiento del orden público, convivencia y fortalecimiento social, Prestación del Servicio Educativo, Gestión y Desarrollo Humano, Gestión de Seguridad Social Integral, Desarrollo Económico y Competitividad, Servicio de Salud Pública, Gestión Jurídica, Servicio de Vivienda Social, Servicios Públicos y Gestión de Paz y Cultura Ciudadana.

Entre julio y octubre de la presente vigencia se generó validación de solicitudes de elaboración, modificación y eliminación de fichas técnicas de indicadores, en los siguientes procesos: Administración de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Planeación del Ordenamiento Territorial, Control Disciplinario, Gestión Cultural, Comunicación Pública, Planeación Económica y Social, Desarrollo Físico.

Obteniendo al 31 de octubre de 2017, un total de 216 indicadores de gestión de procesos validados, con la siguiente distribución según la tipología de los macroprocesos establecidos en la Administración Central del municipio de Santiago de Cali:

MACROPROCESO	# INDICADORES
ESTRATEGICOS	9
MISIONALES	86
APOYO	108
CONTROL	13

Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Gestión Organizacional

Con una distribución según su tipología de la naturaleza del indicador, así:



Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Gestión Organizacional

Y con la siguiente identificación de la tipología de indicadores en cada proceso:

CANTIDAD DE INDICADORES POR PROCESOS a Octubre 2017					
Macroproceso	Proceso	Según Tipología del Indicador			
		Eficacia	Eficiencia	Efectividad	Total
Direccionamiento Estratégico	Planeación Económica y Social	1	1	1	**3**
	Planeación Física y del Ordenamiento Territorial	1	1	0	**2**
	Planeación Institucional	0	0	0	**0**
	Comunicación Pública	2	1	1	**4**
	Información Estratégica	0	0	0	**0**
Desarrollo Social	Prestación del Servicio Educativo	0	0	0	**0**
	Servicio de Vivienda Social	2	2	2	**6**
	Servicio de Salud Pública	2	1	1	**4**
	Servicio Deporte y Recreación	3	0	0	3
	Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales	1	0	0	1
	Servicios Públicos	5	1	0	6
	Gestión Cultural	29	0	0	29
	Gestión de Turismo	0	0	0	0

CANTIDAD DE INDICADORES POR PROCESOS a Octubre 2017					
Macroproceso	Proceso	Según Tipología del Indicador			
		Eficacia	Eficiencia	Efectividad	Total
Desarrollo Integral del Territorio	Gestión Catastral	2	1	1	4
	Desarrollo Físico	2	2	0	4
	Desarrollo Económico y Competitividad	0	0	0	0
	Sustentabilidad Ambiental	1	2	1	4
Convivencia y seguridad	Convivencia y Fortalecimiento Social	5	0	0	5
	Control y Mantenimiento del Orden Público	2	4	0	6
	Gestión del Tránsito y Transporte	8	3	1	12
	Gestión del Riesgo de Desastres	0	0	0	0
	Gestión de Paz y Cultura Ciudadana	0	0	0	0
Participación Social	Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria	2	0	0	2
Gestión Jurídico Administrativa	Gestión Jurídica	2	1	1	4
	Adquisición de Bienes, Obras y Servicios	1	1	1	3
	Administración de Bienes Inmuebles, Muebles y Automotores	5	1	0	6
Gestión del Talento Humano	Gestión y Desarrollo humano	8	3	3	14
	Gestión de Seguridad Social Integral	6	0	0	6
	Liquidaciones Laborales	1	1	1	3
Gestión de Hacienda Pública	Gestión Tributaria	17	4	3	24
	Administración de Tesorería	6	2	0	8
	Contabilidad General	2	4	0	6
	Gestión de Finanzas Públicas	15	4	1	20
Gestión Tecnológica y de la Información	Gestión Documental	4	0	1	5
	Administración de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	2	2	1	5
	Atención al Usuario (PQRS)	2	1	1	4

CANTIDAD DE INDICADORES POR PROCESOS a Octubre 2017					
Macroproceso	Proceso	Según Tipología del Indicador			
		Eficacia	Eficiencia	Efectividad	Total
Control	Control Interno a la Gestión	5	3	0	8
	Control Disciplinario	0	1	1	2
	Mejora continua	0	0	3	3

Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección Gestión Organizacional
Matriz Consolidada de Indicadores vigentes a octubre 2017

El proceso Administración de Tecnologías de Información y las Comunicaciones desde el 31 julio del presente año, cuenta con los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad en atención de los tickets de la mesa de servicios validados. Durante el 2017 los organismos de la entidad han registrado 9.651 ticket garantizado una eficacia de 96,1%, eficiencia del 84,9% y una efectividad del 81,6%, manteniendo un cumplimiento adecuado según la meta establecida del 80%.

Frente al Porcentaje de Ejecución Presupuestal de Gastos, a septiembre de 2017 alcanzó el 70,4% dado por una ejecución de gastos de $2.466.728.199.875 sobre un presupuesto asignado de $3.505.055.792.514.

En cuanto al Porcentaje de Modificaciones Presupuestales realizadas en SAP de las autorizadas por el CONFIS, a septiembre de 2017 se han realizado 476 actos administrativos que han modificado el presupuesto, cumpliendo con el 100% de dichas autorizaciones.

Con respecto al Superávit o Déficit de las Rentas de la Administración Municipal, se ha recibido por las fuentes de financiación (Rentas del Municipio) el valor de $2.927.918.279.268 y se ha dado uso de las mismas por un valor de $2.466.728.199.875 quedando un superávit presupuestal total a septiembre de 2017 de $461.190.079.393.

El Porcentaje de Ejecución Presupuestal de Ingresos a septiembre de 2017, alcanzó el 83,53% superando la meta del 80%, recaudando por las diversas rentas del municipio el valor de $ 2.927.918.279.268 frente a un presupuesto asignado de $3.505.055.792.514.

El proceso Adquisición de Bienes, Obras y Servicios se encuentra en reingeniería, en consecuencia, se está revisando la pertinencia y utilidad de los indicadores existentes del mismo.

Finalmente, de los treinta y nueve (39) procesos establecidos a la fecha en la entidad, treinta y dos (32) de ellos cuentan con indicadores formulados y validados lo que equivalente al 82%.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Fomentar en los organismos la importancia de dar respuesta oportuna a las solicitudes radicadas a través de la mesa de servicios, dando cumplimiento a acuerdos a nivel del servicio establecido en la entidad; así como, fortalecer el uso y apropiación de la mesa de servicios en la Administración Central del municipio de Santiago de Cali.
- ✓ Revisar la pertinencia y utilidad de los cinco (5) indicadores asociados al proceso Gestión de Turismo, una vez se valide la caracterización del proceso.
- ✓ Culminar la revisión de los indicadores del proceso Desarrollo Económico y Social, con el fin de atender la solicitud de validación.
- ✓ Continuar la revisión y reformulación de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad del proceso Adquisición de Bienes, Obras y Servicios.
- ✓ Medir y analizar los indicadores del proceso Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, con el fin de lograr que la toma de decisiones se base en hechos y datos, que conlleven a la mejora continua.
- ✓ Mantener el seguimiento periódico a los indicadores y establecer acciones de mejoramiento para aquellos indicadores que no han alcanzado la meta fijada.
- ✓ Establecer indicadores de efectividad que permitan realizar análisis de mayor impacto para la toma de decisiones.
- ✓ Formular, aprobar, validar e implementar los indicadores de efectividad en los procesos misionales que no cuentan con ellos.
- ✓ Continuar con la revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores y con base en ello modificar, actualizar y/o reformular según resultados de la revisión.
- ✓ Fomentar la cultura de medición, seguimiento y análisis de los procesos, con el fin de lograr que la toma de decisiones se base en hechos y datos, que conlleven a la mejora continua.

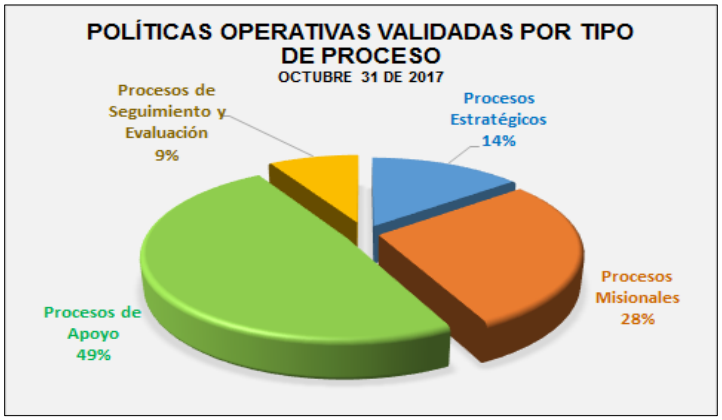
1.2.5 Políticas de Operación

Como cultura en la organización, para el desarrollo de este elemento se han diseñado políticas de aplicación transversal y políticas operativas para los procesos, actualmente en la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, de los treinta y nuevo (39) procesos que conforman el Modelo de Operación por Procesos, treinta y dos (32) cuentan con políticas de operación debidamente formuladas y validadas para su implementación, lo que representa un 82% frente al total de procesos de la entidad. Durante este periodo, se formularon las políticas operativas del Proceso Desarrollo Económico y Competitividad.



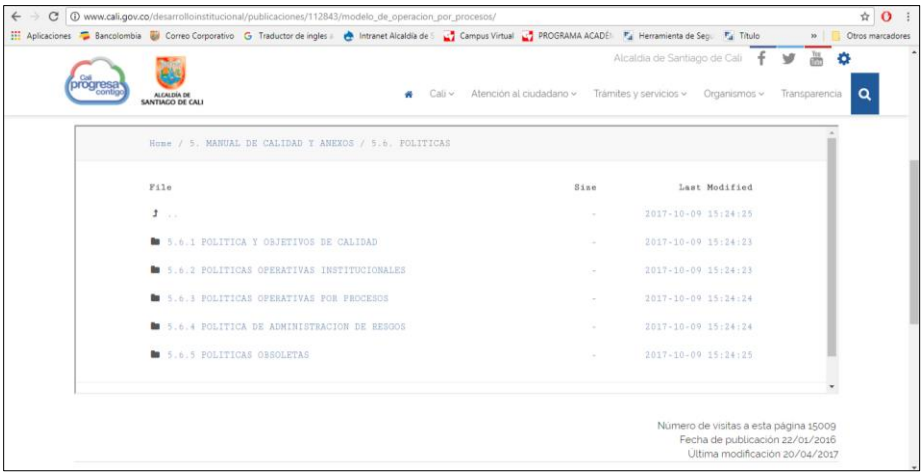
Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Gestión Organizacional

En la entidad se han documentado doscientas noventa y un (291) políticas operativas para treinta y dos (32) procesos, las cuales se distribuyen entre el tipo de procesos de la siguiente manera:



Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Gestión Organizacional

La Administración Central del municipio de Santiago de Cali tiene publicadas y dispuestas para la consulta de los usuarios y la ciudadanía en general las Políticas Operativas Transversales (Institucionales) y Políticas Operativas por Proceso, en el siguiente enlace: http://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/112843/modelo_de_operacion_por_procesos/.



El Departamento Administrativo de TIC trabajó en conjunto con el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional en la actualización y validación de la versión 3 de la política del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, la cual fue aprobada por el Comité de Coordinación de Control Interno y de Gestión de Calidad, el día 27 de octubre de 2017.

La Oficina de Comunicaciones realizó la socialización de las políticas de operación ajustadas del proceso Comunicación Pública, de acuerdo con la Circular Informativa con radicado Nº. 201741120600001014, dirigida al nivel directivo de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali y se publicaron en la intranet en el siguiente enlace: http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/estas-son-las-nuevas-pol%C3%ADticas-operativas-del-proceso-de-comunicaci%C3%B3n-p%C3%BAblica.

En el mes de septiembre se efectuó el tercer seguimiento a la implementación de la Política Editorial y de Actualización de Contenidos del portal web de la Alcaldía de Santiago de Cali, el cual se viene realizando cada tres (3) meses de manera minuciosa, con el fin de dar lineamientos a los administradores de instancias y verificar el cumplimiento de la política. Para este seguimiento se contó con la participación de 20 administradores de instancia.

Se revisaron las Políticas Operativas de Gestión Documental, teniendo como insumo las sugerencias y aportes de los participantes de las jornadas de capacitación, se replantean cinco (5) y surgen nueve (9) propuestas consignadas en Acta No. 4137.030.14.1.002 del 30 de octubre de 2017. De igual manera está en construcción el respectivo formato que permita realizar seguimiento a las jornadas de limpieza, aseo y fumigación de los depósitos de Archivo.

Se revisó la efectividad de políticas de operación del proceso Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, se ajustaron y remitieron al Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional para la validación e inclusión en el Modelo de Operación por Procesos

En cuanto a la Política de Gestión Financiera, de acuerdo con el Informe de Ejecución Presupuestal de Ingresos y Gastos, el recaudo a septiembre del 2017 es de $2.927.918.279.268, correspondiente a un 83,53% del presupuesto modificado (por adiciones que se deben a recursos de balance o ingresos corrientes), siendo los ingresos tributarios y directos los mayores aportantes del recaudo.

Por su parte, el porcentaje de Ejecución del Gasto es del 70%, lo que equivalente a $2.466.728.199.875

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Formular, aprobar, validar e implementar las Políticas de Operación de los procesos: 1) Servicios Públicos, 2) Convivencia y Fortalecimiento Social, 3) Prestación del Servicio Educativo, 4) Gestión del Riesgo de Desastres, 5) Información Estratégica, 6) Gestión del Turismo y 7) Gestión de Paz y Convivencia Ciudadana.

- ✓ Continuar realizando seguimientos a la implementación de la Política Editorial y de Actualización de Contenidos del portal web de la Alcaldía de Santiago de Cali, con el fin de mantener actualizada la información y funcionando los enlaces.
- ✓ Divulgar, implementar y revisar periódicamente las Políticas de Operación validadas de todos los procesos, con el fin de verificar su pertinencia y efectividad, en la operación del proceso, conservando el registro de su implementación y seguimiento.
- ✓ Continuar el seguimiento a la implementación de políticas establecidas por el proceso Comunicación Pública para garantizar su cumplimiento.
- ✓ Lograr que los administradores de instancia delegados por los organismos: Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública, Secretaría de Bienestar Social, Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad, Secretaría de Movilidad y Secretaría de Infraestructura Vial, asistan a los seguimientos de la política la Política Editorial y de Actualización de Contenidos del portal web de la Alcaldía de Santiago de Cali que convoca la Oficina de Comunicaciones, con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos.
- ✓ Culminar la construcción del formato que permita registrar el seguimiento a las jornadas de limpieza, aseo y fumigación de los depósitos de Archivo.
- ✓ Ajustar las políticas de operación del proceso Adquisición de Bienes, Obras y Servicios de acuerdo con las observaciones realizadas por la Subdirección de Gestión Organizacional.
- ✓ Implementar acciones que permitan que el nivel de ejecución de ingresos y de gastos alcance el 100% al finalizar la vigencia 2017.
- ✓ Actualizar, validar, divulgar, implementar y realizar el seguimiento periódico de las políticas de operación del proceso Atención al Usuario.

Trámites y Servicios

La Administración Central municipal de Santiago de Cali a Octubre de 2017, ha identificado doscientos noventa y cinco (295) Trámites y Servicios en dieciséis (17) organismos, de los cuales doscientos sesenta y ocho (268) han sido revisados, lo que corresponde a un noventa por ciento (90%) y doscientos cincuenta y uno (251) han sido validados por el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, lo que corresponde al ochenta y cinco por ciento (85%).

A continuación, se relaciona por organismo de la entidad, el número de Trámites y Servicios indicando su avance en las etapas de identificación, revisión y validación, teniendo en cuenta que los organismos: Gobierno, Gestión Jurídica Pública, Control Disciplinario Interno, Control Interno, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Paz y Cultura Ciudadana, Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres y Desarrollo Económico, no se incluyen porque no tienen trámites y servicios de cara al ciudadano:

No.	Organismo		Área		Identificados		Revisados		Validados	
					T	S	T	S	T	S
1	Bienestar	1			0	1	0	1	0	1
2	Participación	6			5	1	5	1	5	1
3	DAGMA	24			22	2	22	2	22	2
4	DADII	5	R. Humano		2	3	2	3	2	3
5	UAE Bs Inmbles	3			2	1	2	1	2	1
6	Seguridad y Jcia	20			19	1	19	1	19	1
7	Hacienda	37	Catastro	14	11	3	11	3	11	3
			Rentas	18	16	2	16	2	16	2
			Tesorería	5	3	2	1	2	1	2
8	Planeación	38	SDI	5	5	0	5	0	5	0
			SPT	21	16	5	16	5	16	5
			SOU	12	11	1	11	1	11	1
9	Salud	15			8	7	8	7	8	7
10	Vivienda	7			5	2	5	2	2	2
11	UAE Serv Púb	1			1	0	0	0	0	0
12	Educación	39			34	5	34	5	34	5
13	Movilidad	80			76	4	56	0	50	0
14	Infraestructura	3			1	2	1	2	1	2
15	Cultura	9			1	8	1	8	1	7
16	Turismo	3			0	3	0	3	0	0
17	Deportes	5			4	0	4	0	0	0
			SUB-TOTAL:		**242**	**53**	**219**	**49**	**206**	**45**
			TOTAL:		**295**		**268**		**251**	

Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional

Respecto a la medición con corte a junio 30 de 2017 de los indicadores asociados a 291 trámites y servicios registrados, se validó 237 y consolidó sus resultados de eficacia, eficiencia y efectividad, como se muestra a continuación:

Municipio Santiago de Cali
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION

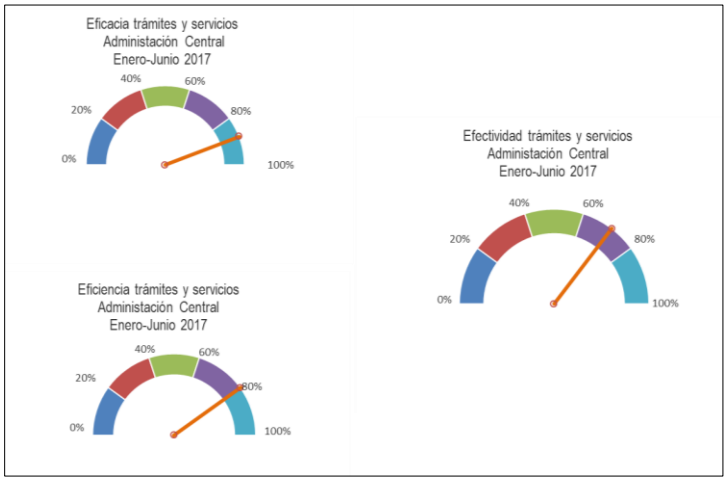
CUADRO 2S
Seguimiento del Plan de Acción
Indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad por organismo (trámites y servicios), administración central
Enero - Junio 2017

Código	Organismo	Indicadores		Eficacia	Eficiencia	Efectividad
		Total	Con trámite			
4131	Departamento Administrativo de Hacienda	35	31	86,4%	48,4%	41,8%
4132	Departamento Administrativo de Planeacion	36	31	80,8%	74,2%	59,9%
4133	Departamento Admtivo. Gestion Medio Ambiente[1]	24	19	73,1%	31,6%	23,1%
4137	Departamento Administrativo de Dllo. e Innovación Instituc.	6	6	93,1%	100,0%	93,1%
4143	Secretaria de Educacion	39	35	96,3%	100,0%	96,3%
4145	Secretaria de Salud Publica	17	16	100,0%	93,8%	93,8%
4146	Secretaria de Bienestar Social	1	1	0,0%	0,0%	0,0%
4147	Secretaria de Vivienda Social y Hábitat	7	7	96,5%	100,0%	96,5%
4148	Secretaria de Cultura	9	9	100,0%	100,0%	100,0%
4151	Secretaria de Infraestructura	3	3	69,0%	66,7%	46,0%
4152	Secretaria de Movilidad	77	49	93,9%	98,0%	91,9%
4161	Secretaria de Seguridad y Justicia	20	15	91,2%	100,0%	91,2%
4162	Secretaria del Deporte y la Recreacion	4	4	97,8%	100,0%	97,8%
4172	Secretaría de Turismo	3	3	100,0%	33,3%	33,3%
4173	Secretaría de Dllo. Territorial y Part. Ciudadana	6	4	100,0%	100,0%	100,0%
4181	UAE de Gestión de Bienes y Servicios[2]	4	4	0,0%	0,0%	0,0%
	Total Entidad	291	237	88,4%	80,2%	70,8%

Fuente: Dependencias, Cálculos DAP

1 Entregó la información fuera del tiempo requerido

2 No entregó la información



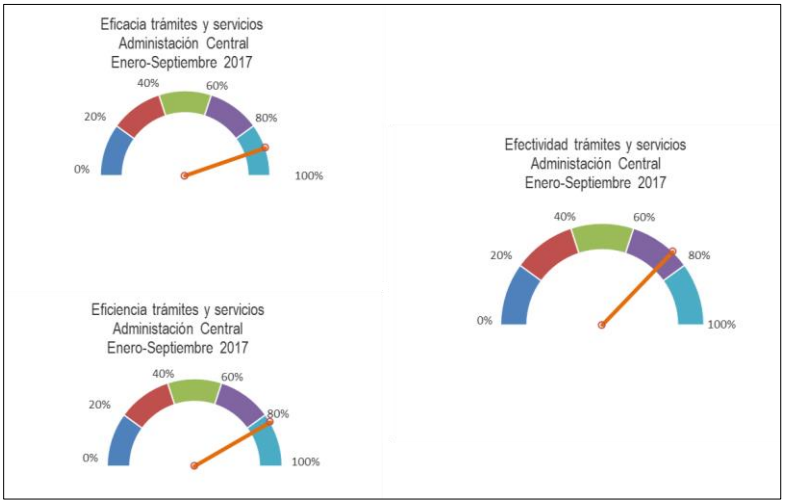
Frente a la medición con corte a septiembre 30 de 2017 de los indicadores asociados a 291 trámites y servicios, se validó 239 y consolidó sus resultados de eficacia, eficiencia y efectividad, como se muestra a continuación:

Municipio Santiago de Cali
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION

CUADRO 2S
Seguimiento del Plan de Acción
Indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad por organismo (trámites y servicios), administración central
Enero - Septiembre 2017

Código	Organismo	Indicadores		Eficacia	Eficiencia	Efectividad
		Total	Con trámite			
4131	Departamento Administrativo de Hacienda	35	31	85,3%	61,3%	52,3%
4132	Departamento Administrativo de Planeacion	36	32	81,5%	68,8%	56,1%
4133	Departamento Admtivo. Gestion Medio Ambiente	24	19	70,9%	36,8%	26,1%
4137	Departamento Administrativo de Dllo. e Innovación Instituc.	6	6	85,9%	100,0%	85,9%
4143	Secretaria de Educacion	39	35	97,8%	100,0%	97,8%
4145	Secretaria de Salud Publica	17	16	100,0%	93,8%	93,8%
4146	Secretaria de Bienestar Social	1	1	27,2%	0,0%	0,0%
4147	Secretaria de Vivienda Social y Hábitat	7	7	95,8%	100,0%	95,8%
4148	Secretaria de Cultura	9	9	97,8%	88,9%	86,9%
4151	Secretaria de Infraestructura	3	3	58,0%	100,0%	58,0%
4152	Secretaria de Movilidad	77	52	93,2%	100,0%	93,2%
4161	Secretaria de Seguridad y Justicia	20	13	89,1%	100,0%	89,1%
4162	Secretaria del Deporte y la Recreacion	4	4	98,3%	100,0%	98,3%
4172	Secretaría de Turismo	3	3	100,0%	33,3%	33,3%
4173	Secretaría de Dllo. Territorial y Part. Ciudadana[1]	6	5	100,0%	80,0%	80,0%
4181	UAE de Gestión de Bienes y Servicios[1]	4	3	90,9%	100,0%	90,9%
	Total Entidad	291	239	89,4%	83,3%	74,4%

Fuente: Dependencias, Cálculos DAP
1 Entregó la información fuera del tiempo requerido

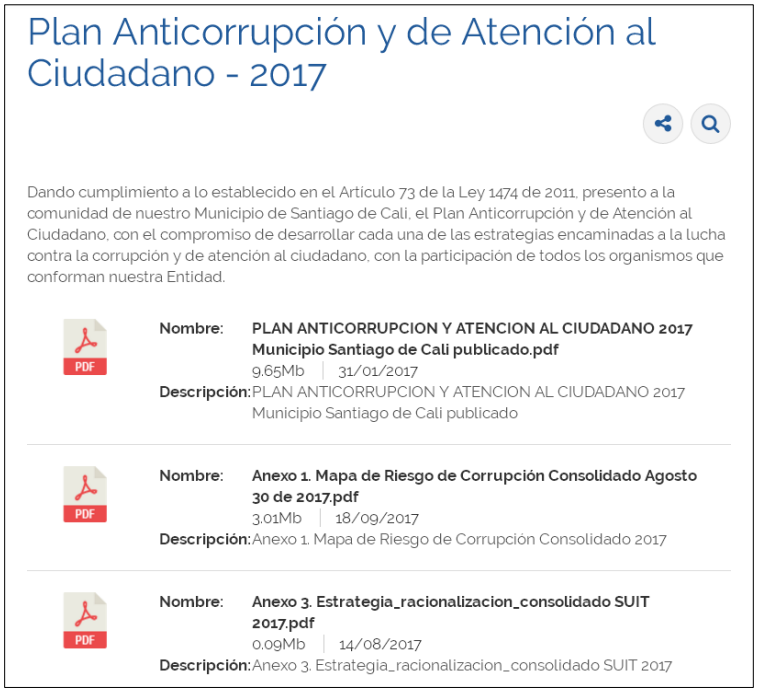


Los anteriores resultados, se pueden consultar en el portal Web en el siguiente enlace: http://www.cali.gov.co/documentos/1219/seguimiento-al-plan-de-accion/.

Frente a la gestión en el aplicativo SUIT 3.0 para la inscripción de Trámites y Otros Procedimientos de cara al usuario en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT 3.0.), la Administración Central del municipio de Santiago de Cali cuenta con un total de doscientos cuarenta y cinco (245) hojas de vida.

Respecto a la formulación de indicadores asociados a los 295 trámites y servicios, la entidad al 31 de octubre de 2017, ha realizado la validación de indicadores asociados a 286 trámites y servicios, lo que representa un 97%.

La entidad realizó actualización del Plan de Racionalización en agosto de 2017, el cual fue registrado en el SUIT y actualizado en la publicación de la página Web como se muestra en el siguiente enlace: http://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/130031/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano---2017/



En desarrollo del proyecto “Implementación de la automatización de trámites y servicios del municipio de Santiago de Cali” con BP: 25047206, los siguientes trámites de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali se encuentran automatizados: 1. Asignación de

nomenclatura, 2. Certificado de estratificación socioeconómica, 3. Certificado de nomenclatura, 4. Revisión de estratificación socioeconómica en primera instancia, 5. Concesión de aguas subterráneas, 6. Concesión de aguas superficiales - Corporaciones, 7. Licencia ambiental, 8. Permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas, 9. Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos, 10. Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas, 11. Permiso de vertimientos, 12. Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados y 13. Salvoconducto único nacional para la movilización de especímenes de la diversidad biológica.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Dar continuidad al cumplimiento de las actividades definidas en el plan de trabajo con relación al registro del 100% trámites y servicios en el SUIT - 3.0, validación de procedimientos, Hojas de Vida, aplicación y seguimiento a las estrategias para la racionalización de Trámites y Servicios, de conformidad a las metas y tiempos establecidos en el segundo componente: Racionalización de Trámites y Servicios del Plan Anticorrupción de la presente vigencia.
- ✓ Continuar con las acciones desarrolladas frente a los mecanismos que permitan la interoperabilidad con las otras entidades, para facilitar la prestación de los trámites y servicios al ciudadano.
- ✓ Definir mecanismos de control y seguimiento efectivo para la medición de los trámites y servicios, que garanticen la entrega de reportes oportunos y el cumplimiento de las metas a nivel de la eficacia y eficiencia, asegurando la efectividad del 100% al cierre de la vigencia.
- ✓ Dar aplicabilidad a los mecanismos establecidos para la interoperabilidad a nivel interno y/o externo, con el objetivo de facilitar la prestación de los trámites y servicios al ciudadano de manera oportuna, garantizando un eficiente servicio que contribuya al fortalecimiento de la atención al ciudadano y de la imagen institucional.
- ✓ Realizar las acciones de mejora para el cumplimiento de las reglamentaciones de ley respecto al cobro de tarifas, requisitos y aplicación de procedimientos, a nivel del 100% de los organismos responsables de los trámites y servicios.
- ✓ Implementar acciones correctivas que permitan mejorar los tiempos de respuesta a los usuarios de los trámites y servicios que gestionan los Departamentos Administrativos de

Hacienda, Planeación, y Gestión del Medio Ambiente y las Secretarías de Infraestructura y Turismo, con el fin de mejorar los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.

- ✓ Ejecutar acciones correctivas por la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios y la Secretaría de Bienestar Social, que aseguren el envío de información de los trámites y servicios en los tiempos requeridos para la medición oportuna, con el fin de tener información completa de la entidad.
- ✓ Garantizar que los tiempos de respuesta reportados sean congruentes con la información que reposa en el sistema de gestión documental Orfeo para cada trámite y servicio, con el fin de tener información completa y consistente en la entidad.

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

1.3.1 Política de Administración del Riesgo

La Administración Central del municipio de Santiago de Cali en la vigencia 2017, a través del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional impartió Circular No. 4137.020.22.2.1020.000375 del 28 de julio de 2017 con asunto: Implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, donde se recuerda nuevamente a los organismos de la entidad, la implementación de la Política de Administración del Riesgo.

ASPECTO A MEJORAR

- ✓ Continuar con las asistencias técnicas para la implementación de la metodología de Administración de Riesgos.
- ✓ Continuar implementando en todos los procesos y niveles de la Entidad, la Política de Administración de Riesgos adoptada y conservar el soporte documental de su comunicación e implementación.
- ✓ Establecer dentro de los instrumentos definidos por la entidad para la administración de riesgos, los pasos a seguir por los servidores públicos, cuando se identifica la materialización de un riesgo.

1.3.2 Identificación del Riesgo

1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo

Mapa de Riesgos de Gestión

Actualmente, de los treinta y nueve (39) procesos que conforman el Modelo de Operación por Proceso de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, se cuenta con veintiocho (28) Mapas de Riesgos de Procesos validados, lo que representa un 72% bajo la metodología establecida por la entidad, en la cual se ha documentado: la identificación, análisis y valoración del riesgo, como se muestra a continuación:

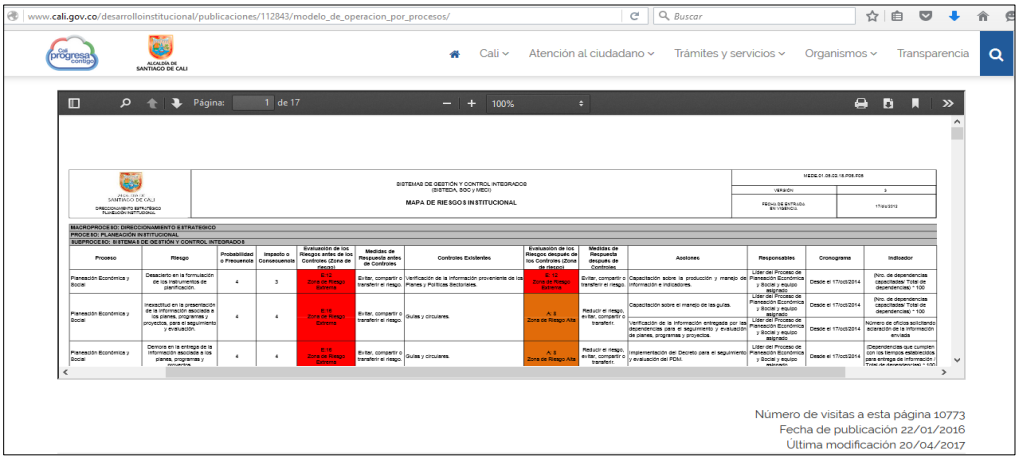
1	1._MEDE01.03_M.R._Planeacion_Economica_y_Social.pdf20.49KB2017-06-13 17:34:54
2	2._MEDE01.04_M.R._Planeacion_Fisica_Ordenamiento_T.pdf191.96KB2017-06-13 17:34:54
3	4._MEDE01.05_M.R._Comunicacion_Publica.pdf21.62KB2017-06-13 17:34:55
4	6._MMDS01.02_M.R._Servicio_de_Vivienda_Social.pdf96.49KB2017-06-13 17:34:55
5	7._MMDS01.03_M.R._Servicio_de_Salud_Publica.pdf110.93KB2017-06-13 17:34:55
6	8._MMDS01.04_M.R._Servicio_de_Deporte.pdf99.05KB2017-06-13 17:34:55
7	11._MMDS01.07_M.R._Atencion_Comunidad_Grupos_Poblacionales.pdf20.40KB2017-06-13 17:34:54
8	12._MMDI02.01_M.R._Gestion_Catastral.pdf97.71KB2017-06-13 17:34:54
9	15._MMDI02.04_M.R._Sustentabilidad_Ambiental.pdf109.20KB2017-06-13 17:34:54
10	17._MMCS03.02_M.R._Control_y_Mantenimiento.pdf188.48KB2017-06-13 17:34:54
11	18._MMCS03.03_M.R._Gestion_del_Transito_y_Transporte.pdf107.06KB2017-06-13 17:34:54
12	20._MMPS04.01_M.R._Participacion_Ciudadana_Gestion_C.pdf18.79KB2017-06-13 17:34:54
13	21._MAJA01.01_M.R._Gestion_Juridica.pdf182.09KB2017-06-13 17:34:54
14	22._MAJA01.02_M.R._ABOS 2017.pdf100.85KB2017-06-13 17:34:54
15	23._MAJA01.03_M.R._Administracion_de_Bienes_Inmuebles_M_A.pdf111.37KB2017-06-13 17:34:55
16	24._MATH02.06_M.R._Gestion_y_Desarrollo_Humano.pdf26.23KB2017-06-13 17:34:55
17	25._MATH02.07_M.R._Gestion_de_Seguirdad_Social_Integral.pdf22.28KB2017-06-13 17:34:55
18	26._MATH02.08_M.R._Liquidaciones_Laborales.pdf22.74KB2017-06-13 17:34:55
19	27._MAHP03.01_M.R._Gestion_Tributaria.pdf20.36KB2017-06-13 17:34:55
20	28._MAHP03.02_M.R._Administracion_de_Tesoreria.pdf105.56KB2017-06-13 17:34:55
21	29._MAHP03.03 M.R._Contabilidad_General.pdf21.83KB2017-06-13 17:34:55
22	30._MAHP03.06_M.R._Gestion_de_Finanzas_Publicas.pdf109.46KB2017-06-13 17:34:55
23	31._MAGT04.05_M.R._Atencion_al_Usuario.pdf33.78KB2017-06-13 17:34:55
24	32._MAGT04.03_M.R._Gestion_Documental.pdf28.17KB2017-06-13 17:34:55
25	33._MAGT04.04_M.R._Administracion_de_TICs.pdf21.13KB2017-06-13 17:34:55
26	34._MCCO01.02_M.R._Control_Interno_a_la_Gestion.pdf36.69KB2017-06-13 17:34:55
27	35._MCCO01.03_M.R._Control_Disciplinario.pdf119.94KB2017-06-13 17:34:55
28	36._MCCO01.04_M.R._Mejora_Continua.pdf22.47KB2017-06-13 17:34:55

Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Gestión Organizacional

Se resalta que durante este periodo, la entidad avanzó en el diseño de una herramienta en formato Excel denominada “Mapa de Riesgos de Gestión”, basada en la metodología establecida en la Guía para la Administración del Riesgo versión 3 del Departamento Administrativo de la Función Pública, la cual fue dada a conocer a través de la Circular No. 4137.020.14.12.329.000568 del 10 de octubre de 2017, donde se impartieron lineamientos para la implementación de esta metodología, se recordó la importancia del liderazgo del equipo directivo y todos los servidores públicos y prestadores de servicios de cada uno de los procesos

para el desarrollo de este tema y se convocó a los integrantes del equipo de Técnico de Gestión a una jornada de trabajo donde se realizó un ejercicio práctico el día 25 de octubre de 2017 a las 10:30 a.m. en la Sala de juntas del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación, piso 14, Edificio CAM.

El Mapa de Riesgos Institucional, donde se ven reflejados los riesgos que se encuentran en las Zonas Extremas y Altas de los Mapas de Riesgos por Procesos validados, en cumplimiento a la Política de Administración de Riesgos de la Entidad, se encuentra publicado en: http://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/112843/modelo_de_operacion_por_procesos/.



ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Formular, aprobar, validar e implementar los Mapas de Riesgos de los procesos: 1) Planeación Institucional, 2) Servicios Públicos, 3) Prestación del Servicio Educativo, 4) Convivencia y Fortalecimiento Social, 5) Desarrollo Físico, 6) Desarrollo Económico y Competitividad, 7) Gestión del Riesgo de Desastres y 8) Información Estratégica, 9) Gestión Cultural, 10) Gestión del Turismo y 11) Gestión de Paz y Cultura Ciudadana.
- ✓ Determinar si los controles se están aplicando y si han sido efectivos para minimizar el riesgo.
- ✓ Establecer un único mecanismo para el reporte de incidentes presentados, relacionados con la materialización de riesgos, con el fin de contar con una estadística fiable de los eventos ocurridos.

- ✓ Efectuar el análisis de la pertinencia a los controles de los riesgos registrados en el mapa de riesgos institucional, con el fin de generar un informe que le permita a la alta dirección tomar decisiones basados en la administración del riesgo.

Mapa de Riesgos de Corrupción

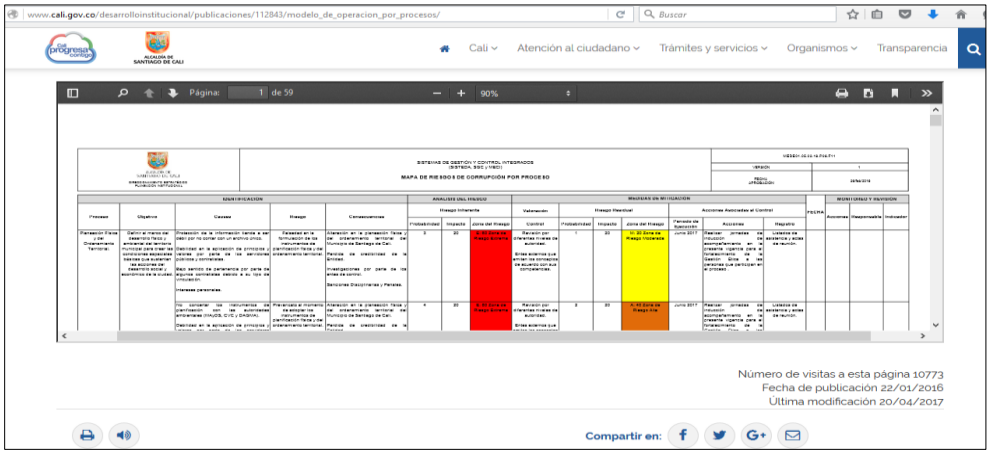
La Administración Central municipal de Santiago de Cali, continúa aplicando la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 emitida por la Secretaría de Transparencia y el Departamento Administrativo de la Función Pública, en cumplimiento de la ejecución de las acciones asociadas a los controles implementados, orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos.

Actualmente de los treinta y nueve (39) procesos que conforman el Modelo de Operación por Procesos versión 7 de la Administración Central municipal de Santiago de Cali, se cuenta con treinta y tres (33) Mapas de Riesgos de Corrupción por Procesos, validados por cumplir con la mencionada metodología, lo que representa un 85%.

Se resalta que durante este periodo, se avanzó en la formulación de tres (3) nuevos Mapas de Riesgo de Corrupción de los procesos Servicios Públicos, Gestión del Riesgo de Desastre y Desarrollo Económico y Competitividad que no contaban con la identificación de los riesgos de sus procesos.

Así mismo, se actualizaron los Mapas de Riesgo de Corrupción de los procesos Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Desarrollo Físico, Servicio de Vivienda Social, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Control Disciplinario, Servicio de Salud Pública, Sustentabilidad Ambiental y Mejora Continua.

El Mapa de Riesgos de Corrupción Consolidado, donde se ven reflejados los riesgos que se encuentran en las Zonas Extremas y Altas de los Mapas de Riesgos de Corrupción por Procesos validados, en cumplimiento a la Política de Administración de Riesgos de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, se encuentra publicado en: http://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/112843/modelo_de_operacion_por_procesos/.

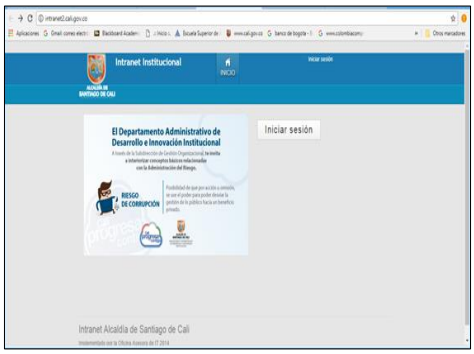


El Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional con el liderazgo de la Subdirección de Gestión Organizacional, continúa impartiendo lineamientos y realizando jornadas de trabajo sobre la metodología de administración de riesgos de gestión y de corrupción, con los procesos y el Equipo Técnico de Gestión de la Administración Central municipal de Santiago de Cali.

Se han implementado estrategias de comunicación, tendientes a fortalecer el conocimiento, entendimiento y apropiación de la Gestión del Riesgo, para ello se han diseñado piezas publicitarias alusivas al tema, como las siguientes:



Algunas de ellas publicadas en: http://intranet2.cali.gov.co/





ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Formular, aprobar, validar e implementar los Mapas de Riesgos de Corrupción para los siguientes Procesos: 1) Planeación Económica y Social, 2) Planeación Institucional, 3) Información Estratégica, 4) Gestión Cultural, 5) Gestión del Turismo y 6) Gestión de Paz y Cultural Ciudadana.
- ✓ Continuar con la aprobación, validación e implementación de los Mapas de Riesgos de Corrupción para los siguientes Procesos: 1) Gestión del Riesgo de Desastres y 2) Desarrollo Económico y Competitividad.
- ✓ Revisar y monitorear periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción por procesos y si es del caso realizar los ajustes pertinentes a las acciones formuladas, manteniendo la efectividad de los controles definidos.
- ✓ Establecer indicadores que permitan medir la materialización de los Riesgos de Corrupción por procesos, validados por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Durante este periodo el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional como líder del proceso Mejora Continua, diseñó con sustento en las preguntas aplicadas a la entidad en el formulario de FURAG preparatorio, una herramienta institucional para aplicar el

ejercicio de Autoevaluación del Control y la Gestión, la cual con Circular No. 4137.020.14.12.329.000570 fue enviada a los organismos de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, como herramienta de control para realizar el ejercicio de autoevaluación del periodo comprendido del 01 de enero al 30 de octubre de 2017.

De igual forma, brindó asistencia técnica para la aplicación del procedimiento de Tratamiento del Producto o Servicio No Conforme a los representantes del Equipo Técnico de Gestión en reunión realizada el día 03 de agosto de 2017 y a los procesos Planeación Económica y Social, Plan de Ordenamiento Territorial, Información Estratégica y Control Disciplinario.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Continuar desarrollando en todos los niveles de la organización, la buena práctica de implementar los diferentes instrumentos de Autoevaluación del Control y Gestión, adoptados por la Administración Central del municipio de Santiago de Cali.

Durante este periodo el Departamento Administrativo de Control Interno, subproceso Fomento de la Cultura del Control, inició la fase de seguimiento a los servidores públicos que recibieron la sensibilización en el primer semestre del 2017, es decir, los mismos procesos intervenidos en dicho periodo: Prestación del Servicio Educativo, Control Disciplinario, Gestión y Desarrollo Humano, Gestión de Seguridad Social Integral, Liquidaciones Laborales, Gestión Tributaria, Administración de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Gestión de Riesgo y Desastres, y Gestión del Tránsito y Transporte.

Contribuyendo a la autoevaluación institucional, se realizaron 26 sesiones en 13 fechas, para el seguimiento a 280 servidores públicos en la aplicación de las herramientas de Control, Autocontrol y Autoevaluación del Control, utilizando una dinámica de reuniones participativas, en las cuales se entregó a los asistentes una encuesta donde se preguntó acerca de la importancia de realizar controles en el puesto de trabajo y a la aplicación de las herramientas de autocontrol y autoevaluación a nivel institucional empleadas por ellos. Metodología que se llevó a cabo a través de la participación activa de los asistentes, mediante exposición verbal de

los casos propios de las funciones y actividades que realizaban relacionadas con la práctica de las herramientas descritas anteriormente.



Fuente: Subproceso Fomento de la Cultura del Control

Como complemento a la fase de seguimiento, se desarrolló con el componente de comunicación, la elaboración y distribución de piezas pedagógicas, entregadas a los servidores públicos, como eje indispensable para el proceso de difusión. Los cuales contienen información relacionada con los roles de Control Interno, los subprocesos de Control Interno a la Gestión y los principios del Modelo Estándar de Control Interno, herramientas de evaluación y autocontrol para poner en práctica.



Fuente: Subproceso Fomento de la Cultura del Control

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Efectuar visitas en puestos de trabajo a los servidores públicos que no puedan asistir por diferentes circunstancias que se lo impiden, entre ellas: incapacidad, asistencia a capacitaciones en el mismo horario, vacaciones, entre otras, y que hayan presentado excusa verbal o escrita. Igualmente que de acuerdo a su cargo se encuentren físicamente en las instalaciones y que se pueda realizar el seguimiento.

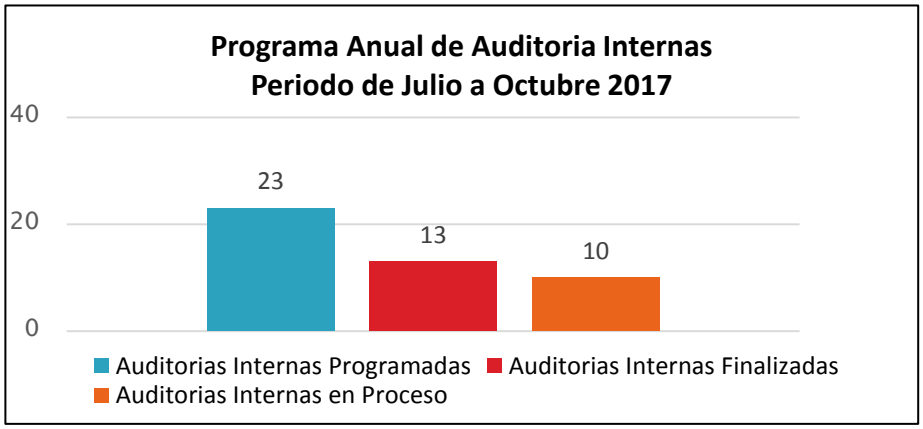
- ✓ Priorizar la asistencia por parte de los servidores públicos a las convocatorias del seguimiento para la aplicación de las herramientas del control, autocontrol y autoevaluación institucionales, que realiza el Departamento de Desarrollo Administrativo e Innovación Institucional.
- ✓ Gestionar espacios físicos para realizar la actividad de seguimiento, en otros lugares diferentes de la entidad.

2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

2.2.1 Auditoría Interna

Durante este periodo el Departamento Administrativo de Control Interno continúo con la implementación del Programa Anual de Control Interno Vigencia 2017, realizándose las siguientes actividades:

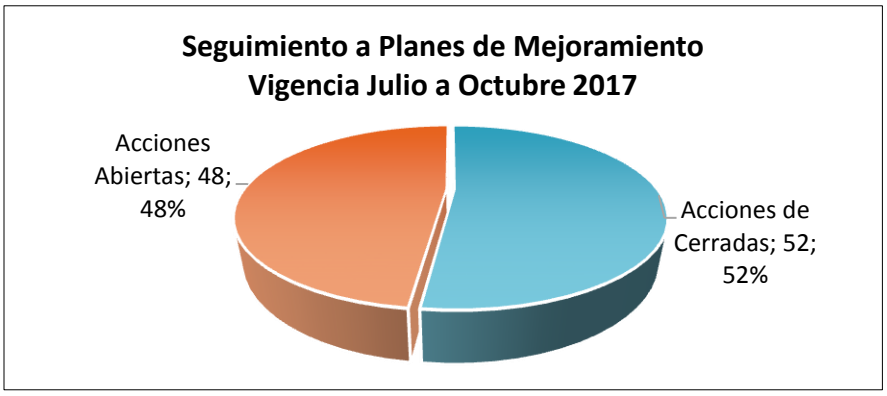
Para el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2017 y el 31 de octubre 2017, se programaron veintitrés (23) auditorias así: nueve (9) de evaluación, una (1) de seguimiento, cuatro (4) seguimientos a Planes de Mejoramiento de Auditorías de la Contraloría General de Santiago de Cali, cinco (5) de Calidad y cuatro (4) de Evaluación y Seguimiento; en el periodo no se canceló ninguna Auditoría.



Fuente: Subproceso Evaluación y Seguimiento – Departamento Administrativo de Control Interno

Así mismo, a octubre 31 de 2017 se realizaron dos (2) auditorías especiales solicitadas por el señor Alcalde en temas relacionados con la contratación de los insumos que se incluyen para el manejo del aseo en la entidad y con la contratación del suministro de cableado eléctrico regulado y no regulado en la Secretaría de Movilidad.

Respecto a los resultados de la ejecución de las Auditorías de evaluación se revisaron 2440 criterios de los cuales 89% calificaron como conformes, 1% Oportunidad de Mejora y 10% como No Conformidades. En cuanto a las auditorías de seguimiento a los planes de mejoramiento, durante este periodo se obtuvo que de las 100 acciones de mejoramiento suscritas y sujetas de seguimiento, el 52% de las acciones se cumplieron, quedando pendiente por culminar su ejecución el 48% de ellas.



Fuente: Subproceso Evaluación y Seguimiento – Departamento Administrativo de Control Interno

Igualmente, para fortalecer las competencias del equipo de auditores se realizó el 13 de octubre de 2017 la actividad de inducción y reinducción.

Durante este periodo, con el objeto del mejoramiento continuo que se debe implementar en el desarrollo del subproceso Evaluación y Seguimiento, el Departamento Administrativo de Control Interno continuo con el fortalecimiento del grupo de revisión técnica del proyecto de Informe de Auditoría final, incluyendo a los supervisores de los contratos de auditores-contratistas.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Continuar con el mejoramiento de las competencias de los integrantes de los equipos de auditores, con el fin de continuar una exhaustiva y permanente evaluación del Sistema de Control Interno y conservar la calidad del proceso evaluador independiente.
- ✓ Continuar con la revisión en la formulación de los informes de las Auditorías, para asegurar una mayor calidad de los mismos.
- ✓ Documentar y establecer el procedimiento para desarrollar las auditorías especiales.

2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

2.3.1 Plan de Mejoramiento

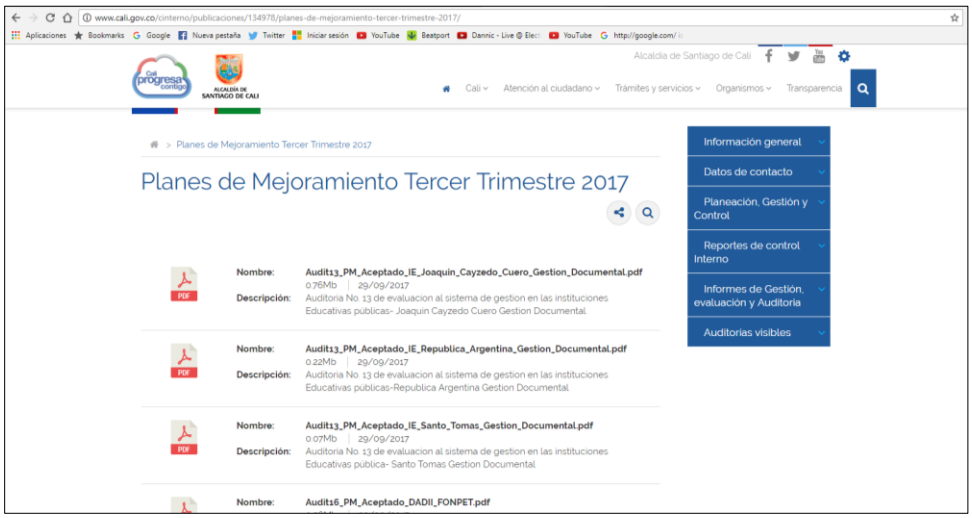
2.3.1.1 Planes de Mejoramiento suscritos con la Dirección de Control Interno

Durante este periodo se realizó el seguimiento al cumplimiento de las acciones suscritas en los Planes de Mejoramiento Institucionales correspondientes a las Auditorías Internas efectuadas entre julio a octubre de 2017 en los siguientes temas:

- Implementación de Auditorías Visibles.
- Plan de Mejoramiento de la AGEI AUDITORIA ESPECIAL ARTICULADA AL PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR (PAE) Primera Infancia (educación, cultura y Deporte y Recreación) Vigencia 2015 y primer cuatrimestre del 2016.
- Plan de Mejoramiento de la AGEI ESPECIAL A LICENCIAS URBANISTICAS - Vigencia 2014-2015
- Plan de Mejoramiento de la AGEI ESPECIAL a la administración y mantenimiento de escenario deportivo Vigencia 2015.
- Plan de Mejoramiento de la AGEI INTERSECTORIAL AL ALUMBRADO PUBLICO DEL MUNICIPIO DE CALI - Modalidad Especial - Vigencia 2013-2014.

Los Planes de Mejoramiento por Procesos de la entidad están definidos y contienen acciones que responden a las recomendaciones del Departamento Administrativo de Control Interno, las cuales permiten mejorar la ejecución de los procesos y se encuentran publicados en el

siguiente enlace: http://www.cali.gov.co/cinterno/publicaciones/134978/planes-de-mejoramiento-tercer-trimestre-2017/



Fuente: Subproceso Evaluación y Seguimiento – Departamento Administrativo de Control Interno y Organismos

Se destaca el cumplimiento de la entrega de información, por la mayor parte de los organismos de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali a los líderes de procesos transversales, lo que les ha permitido presentar los avances trimestrales con corte al 30 de septiembre de los diferentes planes de mejoramiento institucionales vigentes.

Se continúa fomentando por el Departamento Administrativo de Control Interno, la implementación de la Política Operativa del Proceso Control Interno a la Gestión, que a la letra dice: *"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)".*

2.3.1.2 Planes de Mejoramiento Institucionales

Durante este periodo, el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional con el liderazgo de la Subdirección de Gestión Organizacional coordinó y consolidó por correos electrónicos institucionales y circulares, la formulación y avances de los siguientes Planes de Mejoramiento Institucionales:

- Suscripción del plan de mejoramiento producto de la Auditoría No. 38 de seguimiento al plan de mejoramiento de la auditoría No. 15 de la vigencia 2017 al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Evaluación al Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano.
- Remisión de los avances de las acciones suscritas en el Plan de Mejoramiento Auditoría AGEI Regular del Municipio de Santiago de Cali - vigencia 2015 con corte al 30 septiembre de 2017.
- Remisión de los planes de mejoramiento producto de las Auditorías No. 25, No. 26 y No. 27 de seguimiento al plan de mejoramiento de MECI, SISTEDA Y CALIDAD de la vigencia 2016.
- Remisión del plan de mejoramiento para la AGEI en la modalidad Regular, al Municipio de Santiago de Cali (incluye Concejo Municipal) vigencia 2016 y del plan de mejoramiento para las acciones que tuvieron que ser reformuladas, de la AGEI Regular vigencias 2015, 2014 y 2013 y Cierre Fiscal vigencia 2015 – 4 julio 2017.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Lograr que se optimice la herramienta utilizada por la entidad, para la gestión eficiente de la información generada en los planes de mejoramiento que suscribe la Administración Central municipal de Santiago de Cali.
- ✓ Reformular las políticas de operación de los procesos Mejora Continua y Control Interno a la Gestión, tanto para la formulación y presentación de los planes de mejoramiento como para el seguimiento y reporte de los avances trimestrales.

2.3.1.3 Planes de Mejoramiento suscritos con Entes Externos

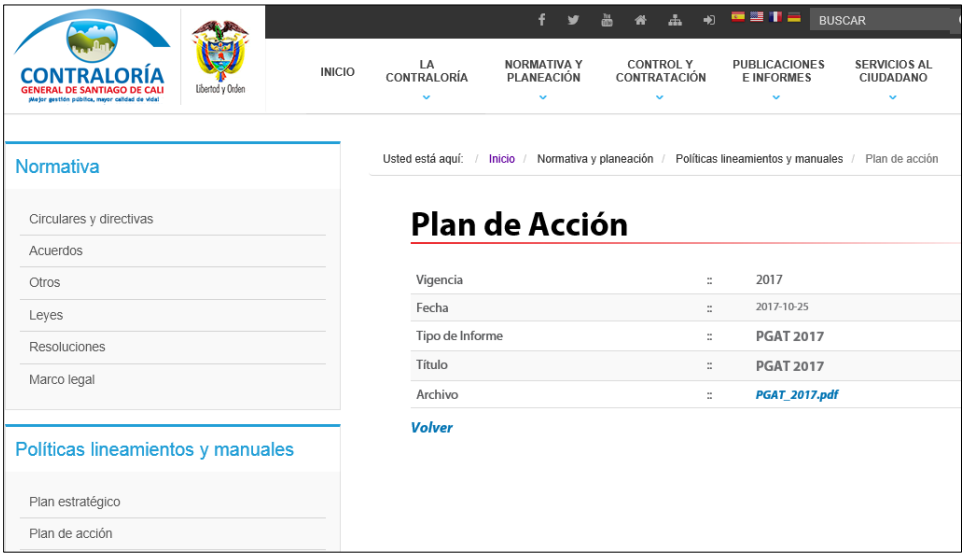
Informes Finales Auditorías Entes de Control

La Contraloría General de la República, en desarrollo de su Plan de Vigilancia y Control Fiscal, PVCF-2017, inició la ejecución de la Auditoría de Cumplimiento a los Recursos del Sistema

General de Participaciones, transferidos por la Nación, al Municipio de Santiago de Cali, vigencia 2016 con fecha de inicio del 1 de agosto de 2017 y fecha de terminación del 3 de noviembre de 2017.

La Contraloría General de Santiago de Cali, cumpliendo con su Plan General de Auditorías (PGAT), vigencia 2017, modificado en Comité Directivo mediante Acta No. 014 de 31 de agosto de 2017, planeó las auditorías a realizar al Municipio de Santiago de Cali, las cuales fueron publicadas por el Departamento Administrativo de Control Interno en el informe pormenorizado de avance al Sistema de Control Interno del periodo comprendido entre el 01 de marzo de 2017 y el 30 de junio de 2017.

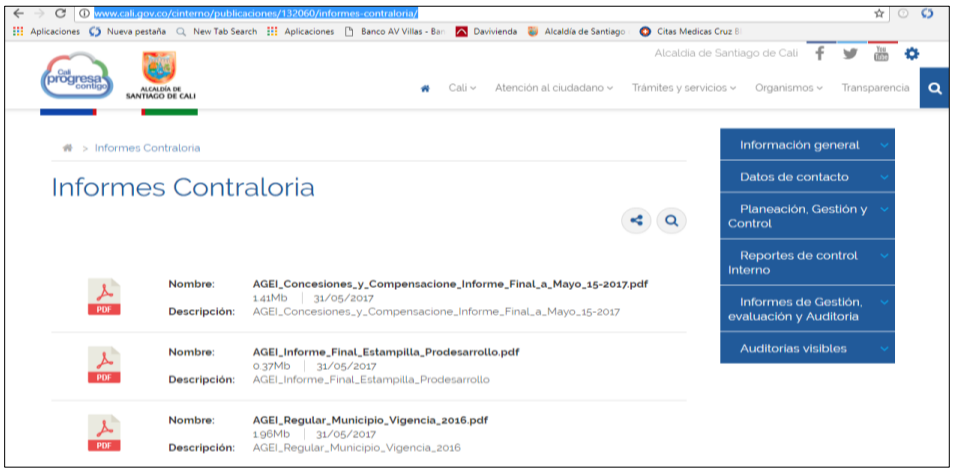
El Plan General de Auditorías (PGAT), vigencia 2017, se encuentra publicado en el siguiente enlace de la página Web de la Contraloría General de Santiago de Cali: http://www.contraloriacali.gov.co/normatividad-y-planeacion/politicas-lineamientos-y-manuales/plan-de-accion



Fuente: Página WEB de la Contraloría General de Santiago de Cali

Los informes finales de los entes externos se encuentran publicados en los siguientes enlaces de la página Web de la Alcaldía del municipio de Santiago de Cali: http://www.cali.gov.co/cinterno/publicaciones/132060/informes-contraloria/ y en la página Web

de la Contraloría General de Santiago de Cali: http://www.contraloriacali.gov.co/publicaciones-e-informes/informes-de-auditoria.



Fuente: Página WEB Alcaldía del municipio de Santiago de Cali



Fuente: Página WEB de la Contraloría General de Santiago de Cali

Planes de Mejoramiento suscritos con Entes Externos

La Entidad cuenta con Planes de Mejoramiento, producto de las auditorías externas realizadas por los entes de control, los cuales contienen las acciones correctivas que deben adelantar los Organismos de la Administración Central, para subsanar las deficiencias comunicadas en los informes finales por los entes de control y corregir las causas que dieron origen a los hallazgos administrativos, que pueden quedar tipificados con presuntas incidencias, disciplinarias, fiscales, penales y/o sancionatorias, lo que motiva a suscribir planes de mejoramiento a través

de los Aplicativos SIA de la Contraloría General de Santiago de Cali y SIRECI de la Contraloría General de la República.

Los planes de mejoramiento se encuentran publicados en el siguiente enlace de la página Web de la Alcaldía del municipio de Santiago de Cali: http://www.cali.gov.co/cinterno/publicaciones/113999/entesexternos/



Fuente: Página WEB de la Alcaldía del municipio de Santiago de Cali

La tipificación de los hallazgos de las auditorías planeadas, ejecutadas y terminadas por la Contraloría General de Santiago de Cali entre el 01 de enero de 2017 y el 31 de octubre de 2017 se detallan a continuación:

No.	NOMBRE DE LA AUDITORIA	ENTE DE CONTROL	FECHA INFORME	MODALIDAD	VIGENCIA	HALLAZGOS CON PRESUNTA INCIDENCIA					
						ADMINISTRATIVO	DISCIPLINARIO	PENAL	SANCIONATORIO	FISCAL	TOTAL HALALZGOS
1	Cierre Fiscal Municipio de Cali	CGSC	27-abr-2017	Macro	2016	07	02	0	0	0	09
2	AGEI Especial a las Unidades Ejecutoras de Salud UES	CGSC	02-may-2017	Especial	2016	17	02	0	0	0	19
3	AGEI a las concesiones de agua y compensaciones arbóreas otorgadas por el DAGMA	CGSC	04-mar-2017	Especial	2016	0	12	0	0	07	19
4	AGEI a las deducciones por concepto de estampilla Prodesarrollo Urbano del contrato 4151.0.26.1.611-2014 suscrito por la Secretaría de Infraestructura y	CGSC	27-feb-2017	Exprés	2014	0	0	0	0	0	0

No.	NOMBRE DE LA AUDITORIA	ENTE DE CONTROL	FECHA INFORME	MODALIDAD	VIGENCIA	HALLAZGOS CON PRESUNTA INCIDENCIA					
						ADMINISTRATIVO	DISCIPLINARIO	PENAL	SANCIONATORIO	FISCAL	TOTAL HALALZGOS
	Valorización Municipal y la 0EMRU E.I.C.										
5	AGEI Especial al Proyecto "Feria de Cali y Alumbrado Navideño" de CORFECALI	CGSC	04-may-2017	Especial	2016	1	1	0	0	0	2
6	AGEI Regular al Municipio de Santiago de Cali (incluye Concejo Municipal)	CGSC	16-may-2017	Regular	2016	117	16	0	0	02	135
7	AGEI a la Caducidad y Prescripción de los impuestos IPU, ICA y Espectáculos Públicos	CGSC	19-oct-2017	Especial	2014-2015 y 2016	11	1	2	1	0	15
8	AGEI a la Administración de los escenarios deportivos	CGSC	08-sep-2017	Especial articulada	2016	6	3	1	0	0	10
9	AGEI Evaluación a los recursos destinados al fomento de la creación, producción, investigación, difusión y circulación de las expresiones artísticas en el Municipio de Santiago de Cali	CGSC	14-sep-2017	Especial	2016	1	5	1	0	1	8
10	AGEI a la Gestión Fiscal de la Secretaría de Infraestructura y Valorización en la asignación, distribución y ejecución de recursos para la Malla Vial de Santiago de Cali	CGSC	14-jul-2017	Especial articulada	2016	8	0	0	0	0	8
11	AGEI a la operación del SITM - MIO	CGSC	28-jul-2017	Especial	Nov 1 de 2016 a junio 30 de 2017	1	3	0	0	0	4
12	AGEI Seguimiento al Plan Jarillón	CGSC	14-jul-2017	Especial	2016	10	16	1	0	1	28
13	AGEI Evaluación de la gestión de los proyectos de Vivienda - FEV	CGSC	08-sep-2017	Especial	2016	8	6	0	0	1	15
14	Seguimiento Especial al Seguimiento a los Planes de Mejoramiento	CGSC	26-sep-2017	Especial	2016	0	0	0	0	0	0
TOTALES						**187**	**67**	**05**	**01**	**12**	**272**

Fuente: Departamento Administrativo de Control Interno – Subproceso Relación con Entes Externos

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Mejorar la coordinación efectiva, en la formulación de los planes de mejoramiento entre los organismos, cuando éste involucre a más de uno, en lo posible con personal de planta.
- ✓ Continuar mejorando los tiempos de entrega de los planes de mejoramiento, para su registro oportuno en los aplicativos SIA y SIRECI de las Contralorías.
- ✓ Informar de inmediato al Departamento Administrativo de Control Interno, cuando los entes externos de control programen auditorías exprés a los organismos de la Administración Central, esto debido a que este tipo de auditorías no se encuentran programadas en el Plan General de Auditorías "PGAT" del ente de control, desconociendo este Departamento su realización.
- ✓ Gestionar la firma del representante legal del sujeto (señor Alcalde) y del jefe del punto de control (Secretario, Director o Jefe de Oficina), en todos los planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría General de Santiago de Cali y presentarlos a través del aplicativo SIA, diligenciando el formato F-PM01 que para tal fin dispone el ente de control.
- ✓ Involucrar a los Organismos nuevos en la formulación de los planes de mejoramiento, en aquellos hallazgos que por su competencia le corresponda adoptar las acciones de mejoras propuestas para subsanar las deficiencias o riesgos identificados por la Contraloría General de Santiago de Cali.

3. EJE TRANSVERSAL ENFOCADO A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

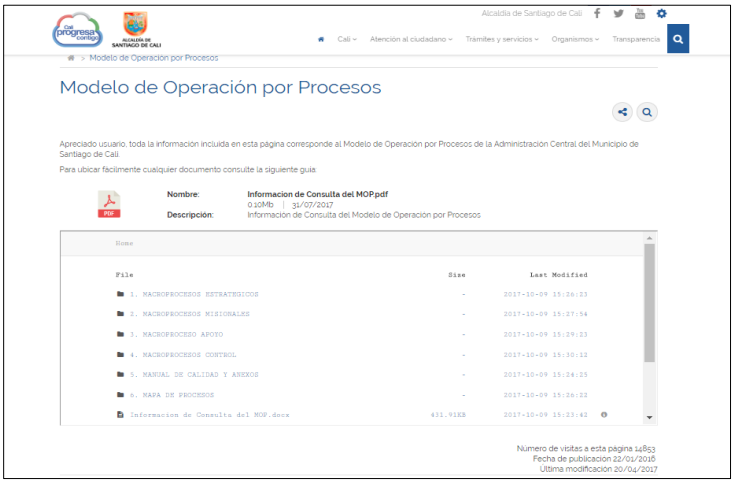
3.1 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Durante este periodo, la Administración Central municipal de Santiago de Cali continúa facilitando y fortaleciendo la ejecución de sus operaciones internas, al igual, que incentiva la participación del usuario tanto interno como externo, con el uso y mantenimiento de sus canales de comunicación.

Sistema de Gestión y Control Integrados

Los documentos relacionados con el Modelo de Operación por Procesos (MOP) de la Administración Central municipal de Santiago de Cali, entiéndase manuales, guías, protocolos,

instructivos y caracterización de los procesos, continúan publicándose en el portal Web www.cali.gov.co de la entidad, en el botón de Transparencia.



El MOP es actualizado mensualmente según los cambios documentales que se suscitan en los diferentes procesos. Las actualizaciones documentales son gestionadas por los líderes de Procesos, a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo, el cual es el canal de comunicación establecido para esta gestión. Así mismo, mediante correo electrónico corporativo se brinda soporte a los procesos ante cualquier inquietud que estos manifiesten sobre aspectos de documentación.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Fortalecer la revisión del MOP, a fin de evitar inconsistencias en la información publicada.
- ✓ Continuar con la actualización de la información incluida en la intranet, relacionada con los Sistemas de Gestión y Control Integrados.
- ✓ Continuar con la actualización del documento Manual de Procesos de cada proceso.

Contenidos Informativos para Medios Masivos

Del 1 de julio al 31 de octubre de 2017, la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali ha emitido 2.302 contenidos informativos sobre la gestión institucional y los avances de programas y proyectos que adelantan los diferentes organismos. Dicha información se publica

en el portal web, en las redes sociales de la entidad y se entrega vía correo electrónico a periodistas y columnistas, para sea replicada en medios masivos.

De la misma forma, durante este período se han emitido en los principales medios masivos locales y nacionales alrededor de 6.106 noticias sobre la Administración Municipal, logrando la entrega de información permanente sobre los avances en los programas y proyectos, brindando a la ciudadanía acceso a los espacios de interacción y a la información sobre temas institucionales.

Canal virtual

En la actualidad, la entidad continúa manteniendo en funcionamiento los mecanismos de comunicación interna y externa como:

- Correo electrónico institucional @cali.gov.co
- Líneas telefónicas locales 195 y (57+2) 8879020 y línea nacional 018000222195
- Correo electrónico: contactenos@cali.gov.co
- Soporte y/o ayuda a través de Chat asistido www.cali.gov.co
- Radicación de PQRD en línea.
- Redes sociales institucionales @AlcaldíadeCali Facebook, Twitter y YouTube.

Otra estrategia establecida por el proceso para fortalecer la atención al ciudadano es la realización de foros de “atención al ciudadano” por striming. Hasta el momento se han realizado 4 foros entre los que se encuentran: “Los Territorios progresan Contigo” y “Interactúe con el Subsecretario de TIOS vía facebook, atendiendo y resolviendo las solicitudes de la comunidad”, “Foro por la equidad de género” y “participa en el foro de centros de apropiación TIC”.

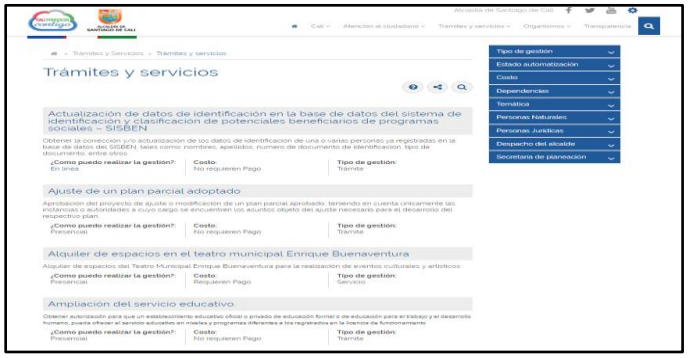
Durante este periodo, teniendo en cuenta la responsabilidad del Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se capacitó a 25 funcionarios en el manejo y administración del CMS del Portal Municipal, haciendo énfasis en las buenas prácticas aplicadas al manejo del contenido y en la aplicación de la Política Editorial generada y actualizada por la Oficina de Comunicaciones.

Así mismo, se brindó acompañamiento a la Oficina de Comunicaciones en la revisión de las 24 instancias del portal Web www.cali.gov.co de la entidad, en cuanto al cumplimiento de los compromisos de publicación por los diferentes administradores de instancias y se apoyó a las instancias que lo requirieron en el ajuste técnico de las publicaciones y manejo del CMS.

Actualización y soporte del portal

Se han adelantado las siguientes acciones: - Capacitación a 32 funcionarios en el manejo de CMS del Portal de la Alcaldía; - Creación de 2 Instancias pertenecientes a las Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales y la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios; - Actualización publicación de Transparencia; - Actualización del Megamenú con los nuevos Organismos de la Reforma administrativa; - Soporte a los 24 Organismos principales en la estructuración de contenido en las Instancias, 2 Unidades especiales y el espacio de Resiliencia; - Actualización de las encuestas de percepción del ciudadano disponibles en la sección de Atención al ciudadano en el portal: Encuesta para medir la satisfacción del usuario, encuesta para medir la atención presencial del usuario y la encuesta para medir la atención no presencial; - Desarrollo en la sección de Atención al ciudadano la encuesta para medir la satisfacción ante los trámites y servicios en línea; - Actualización de las encuestas de percepción del ciudadano para cumplir con la normativa de accesibilidad WCAG; - Actualización en el portal las hojas de vida de los trámites disponible; - Desarrollo del sistema de registro de proveedores; - Capacitación al equipo de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana sobre el módulo de Chat, formulario, encuestas y foros del portal de la alcaldía; - Puesta en línea del nuevo Chat de atención al ciudadano a través del portal de la alcaldía; Desarrollo del aplicativo de alivios o “papayazo” para aplicar los descuentos tributarios del año vigente.

La entidad implementó un catálogo de trámites y servicios que agrupa la oferta que ofrece la entidad incluyendo información de interés, permitiendo visualizar las hojas de vida de forma independiente de cada trámite y servicio, además este catálogo permite filtrar por organismo, temática, entre otras categorías que facilitan el acceso a la información.



Fuente: http://www.cali.gov.co/

A continuación, se muestra el menú en estilo acorde que permite el filtro de los trámites:



ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Revisar y mantener en funcionamiento permanentemente las líneas telefónicas al servicio de los ciudadanos.
- ✓ Efectuar monitoreo y seguimiento al funcionamiento y uso del chat de atención al ciudadano.
- ✓ 100% de formularios para radicación en línea con validador de errores o de campo.
- ✓ Continuar habilitando certificaciones y constancias en línea para los usuarios internos y externos, con el fin de que puedan gestionarlas completamente en línea.
- ✓ Realizar divulgación sobre los trámites y servicios dispuestos en línea.

- ✓ Realizar divulgación sobre los diferentes puntos de atención donde se pueden realizar los diferentes trámites y servicios con el fin de descentralizar el servicio de radicación de trámites.

Plan de Medios Especial

Durante este periodo la Oficina de Comunicaciones solicitó al Departamento Administrativo de TIC la actualización de las aplicaciones móviles que oferta la Administración Central del municipio de Santiago de Cali a los ciudadanos, con el fin de retomar el plan de divulgación para promocionar y promover el uso de las aplicaciones móviles (APP) como Cali APP, Cali Institucional, Impuestos en línea, Tránsito Cali, SIBICA, Agenda Cultural y Cali HuellaC - Cali HuellaH.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Actualizar las aplicaciones móviles que oferta la Administración Central del municipio de Santiago de Cali a los ciudadanos.
- ✓ Divulgar e implementar el Plan de Medios Especial para las aplicaciones móviles que oferta la Administración Central del municipio de Santiago de Cali a los ciudadanos, con el fin de que se conozcan y utilicen dichas aplicaciones móviles (APP).

Registro de Proveedores de la Alcaldía de Santiago de Cali

El Sistema de Registro de Proveedores fue presentado en producción durante la 1ª Jornada por la Transparencia el 7 de junio y a la fecha reporta las siguientes cifras:

- Número de usuarios registrados: 141
- Número de usuarios que han registrado su información personal: 29
- Número de usuarios naturales: 4
- Número de usuarios jurídicos: 25
- Número de personas no legalmente constituidas: 1

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Promocionar el Registro de Proveedores entre los organismos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

Programa de Formación en Contratación Pública

Las charlas y capacitaciones realizadas por el Departamento Administrativo de Contratación Pública, han generado interés de entidades externas a la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, las cuales han solicitado asesoría en elaboración de estudios de sector, determinación de los indicadores de capacidad financiera y organizacional y uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, tal es el caso de la Contraloría Municipal de Santiago de Cali y la Regional de Apoyo del Pacífico – SGI Cali de la Fiscalía General de la República, capacitaciones que han sido dictadas en lo corrido de la vigencia 2017.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Fortalecer el programa de formación en contratación pública, con la inclusión de nuevos temas de interés para los equipos de contratación de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali.
- ✓ Articular este programa de formación en contratación pública al Plan Institucional de Capacitación de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali.

Herramientas de colaboración en la nube y correo electrónico (G Suit)

Se mantienen los servicios adquiridos mediante renovación de licencias y a la fecha de este informe se han capacitado 480 funcionarios en las herramientas digitales de G Suite, de manera presencial y virtual; así como, en las herramientas de Tableros de Control, Portal de Tareas y Portal de Citas.

Se activó un enlace en la intranet de la entidad a la plataforma de auto aprendizaje: http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/aprende-colaborar-e-innovar-con-los-tips-de-autoaprendizaje-de-g-suite, el cual cuenta con una serie de videos de capacitación, abordando temas como Uso de las herramientas de G Suite: correo, calendario, drive, docs y hangouts.

Durante los meses de julio, agosto y septiembre se realizó la entrega de 13 tableros de control con su respectivas credenciales y capacitación de la herramienta a los funcionarios de los organismos que lo manejan: Transparencia (1), Dagma (1), Vivienda (3), Secretaría General (4), Participación Ciudadana (1), Gobierno (1) y Planeación (2), respectivamente.

Se dio inicio el 05 de septiembre de 2017 al Contrato para el envió de Correo RSS con SITMOBILE COLOMBIA S.A.S., el cual pretende la prestación de servicios de mensajería de texto (SMS) y email marketing para implementar en diferentes sistemas de información de la Alcaldía del Municipio de Santiago de Cali, en atención a la operación y ejecución de actividades relacionadas con el fortalecimiento de los servicios brindados vía Web de la Alcaldía de Cali, el cual lidera el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y tiene un plazo de ejecución hasta el 29 de diciembre de 2017.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Efectuar monitoreo y seguimiento al funcionamiento y uso de los foros disponibles en el portal Web de la entidad.
- ✓ Implementar el servicio de RSS, con la finalidad de mantener informados a los usuarios y ciudadanos.

Intranet Municipal

Se mantiene la operación y ajustes de la Intranet Institucional, donde se publica continuamente información para los servidores públicos, y permite la interacción mediante comentarios y encuestas, así como la creación de grupos para compartir información específica.

En la intranet se publicaron 190 noticias informativas en cumplimiento del Plan Temático de Comunicación Organizacional el cual incluye los siguientes temas:

- Sentido de pertenencia hacia la nueva estructura y la apropiación del cambio.
- Incentivar en el nivel directivo el diálogo fluido que sirva de base a la implementación del cambio.
- Experiencias exitosas en los nuevos organismos.
- Modelo de Gestión Ética de la Entidad.
- Declaración de Principios y Valores Éticos de la entidad.
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Datos Abiertos y Ley de Transparencia y Acceso a la Información Funciones y competencias laborales - Políticas Operativas de Talento Humano

- Plan Institucional de Formación y Capacitación (Anual)
- Programa de Inducción y reinducción - Programa de Bienestar/Incentivos (Anual)
- Sistema de Evaluación del desempeño laboral.
- Diagnóstico de clima y cultura organizacional y Política de Dirección y Liderazgo.
- Mecanismos para recibir sugerencias o solicitudes de los funcionarios.
- Sistema de Seguridad en el Trabajo
- Misión, visión, objetivos institucionales
- Plan de Desarrollo 2016-2019, Plan de Ordenamiento Territorial
- Plan Operativo Anual de Inversiones
- Apoyo comunicacional a estrategia Gobierno en línea
- Proceso Gestión Documental
- Programa Empezando por Casa
- Política y plan de comunicaciones establecido y divulgado así como el Manual de Identidad Visual Estrategia de divulgación de la Rendición de Cuentas
- Protocolo oficial para los eventos de la entidad.
- Promocionar los trámites y servicios de la entidad
- Canales para atención al usuario
- Principios y valores institucionales en la prestación del servicio al ciudadano y el Manual de Atención al Usuario.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Actualizar la información incluida en la intranet, relacionada con los Sistemas de Gestión y Control Integrados.
- ✓ Actualizar el Manual de Operaciones de cada proceso.
- ✓ Promover la actualización permanente de la información publicada en la intranet en los diferentes macroprocesos y procesos de la entidad.

Canal presencial

Continua 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, cinco (5) para la

Secretaría de Educación (módulos del 14 al 18), tres (3) para los asuntos del Departamento Administrativo de Planeación Municipal – SAUL, uno (1) para los temas del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, uno (1) para atención prioritaria, uno (1) para el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública para la recepción de tutelas (módulo 30) y los demás módulos atienden los temas generales de la entidad.

En esta Ventanilla Única CAM, se brinda información personalizada para realizar radicación de comunicaciones oficiales, solicitudes de trámites, peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes dirigidas a la Entidad, en el horario de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua.

Así mismo, se cuenta con puntos de atención externos de la Ventanilla Única CAM en las oficinas y a cargo de los siguientes organismos externos de la entidad: Departamento Administrativo de Hacienda Municipal en la Subdirección de Catastro Municipal, Secretaría de Movilidad, Secretaría de Salud Pública Municipal, Secretaría de Deporte y Recreación, Secretaría de Cultura, Secretaría de Vivienda y Hábitat y Departamento Administrativo de Gestión y Medio Ambiente -DAGMA-.

De igual forma, la entidad dispuso y amplió el horario de atención al usuario en catorce (14) Centros de Atención Local Integrada -CALI- del municipio de Santiago de Cali, ubicados así:

Número	CALI - Comuna	Barrio	Horario de Atención
1	4	Manzanares	7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m
2	5	Rivera	
3	6	Guaduales	
4	7	Alfonso López	
5	8	Américas	
6	9	Aranjuez	
7	10	Guabal	
8	15	Vallado	
9	16	La Unión	
10	17	Limonar	
11	18	Meléndez	

Número	CALI - Comuna	Barrio	Horario de Atención
12	19	El Cedro	
13	20	Siloé	
14	21	Desepaz	

Fuente: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana

Se mantiene la prestación de servicio y atención al cliente en diferentes puntos de la ciudad, promoviendo un servicio amable, ágil y efectivo, incentivando la participación y el control ciudadano, logrando interactuar con la comunidad a través de los diferentes canales de atención presencial, telefónica y virtual.

Los puntos de atención anteriormente mencionados cuentan con la infraestructura física y tecnológica necesaria para brindar una atención oportuna a los ciudadanos, por otra parte en estos puntos se disponen de carteleras, red de pantallas, material impreso como folletos, postes y material POP con el fin de mantener información actualizada para el ciudadano.

Durante este periodo la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, dio continuidad a la estrategia “Los Territorios progresan Contigo”, donde el Alcalde dialoga con la comunidad, escucha y recibe sus peticiones.

Por otro lado y nos menos importante cabe resaltar los ciclos de capacitaciones que el proceso ha dictado a los diferentes organismos así como los diferentes organismos han aportado para el crecimiento en conocimiento de los funcionarios de la ventanilla.

En compañía del SENA el proceso ha dictado dos ciclos de capacitaciones el primero se enfocó en los temas relacionados a atención al ciudadano como lo fueron la escucha activa, los diferentes tipos de usuarios así como las reglas básicas de atención al usuario, en el segundo ciclo de capacitaciones se resaltó los temas de trabajo en equipo y liderazgo.

Centros de Apropiación

Los centros de apropiación de las tecnologías de la información y la comunicación de Cali están conformados por: (a) Puntos Vive Digital (PVD), (b) Puntos Vive Digital Plus (PVD+), (c) Infocali

y (d) ViveLab. A través de esta red de espacios la ciudadanía puede acceder, usar y apropiarse de las TIC, puesto que los puntos están dotados con equipos de cómputo con acceso a internet, salas de capacitación, salas de entretenimiento con consolas de juegos, trámites de gobierno en línea, entre otras alternativas.

El Municipio de Santiago de Cali cuenta con 22 PVD, 4 PVD+, 8 Infocali y un ViveLab, los cuales se muestran a continuación:

CENTRO DE APROPIACIÓN TIC	COMUNA	DIRECCIÓN
Álvaro Mutis	12	Cl 50 Cra 28F B/ 12 de Octubre
Antonio José Escobar	8	Calle 54 # 15 A – 24 B/ Chapinero
Biblioteca Departamental	19	Calle 5 No. 24 A-91 B/3 de Julio
Biblioteca Especializada Deporte y Recreación - ESTADIO	19	Cra 34 - Calle 5B B/ San Fernando - Lado Oriental del estadio Pascual Guerreo
Biblioteca RUMENIGUE PEREA -Montebello	4	Calle 11 Oeste No. 42-12 B/ Corregimiento Montebello
Cali 15 El Vallado	15	Carrera 41 B Calle 50 B/El Vallado
CDC El Retiro	15	Cra 39B No.48a-01 B/ El Retiro
Central Didáctica La Casona	14	Cra 27 103-71 B/Alfonso Bonilla Aragón
Central Didáctica Ladera	18	Calle 2B Oeste No. 90-27 B/ La Luisa
Centro Cultural Comuna 1	1	Av5 A Oeste 44-69 B/ Vista Hermosa
Centro Cultural Comuna 18	18	Calle 1B Oeste 93-24 B/ Alto Jordán
Centro Cultural Comuna 20	20	Cr54 Oeste 10-28 B/ Brisas de Mayo
Centro Cultural de Cali	3	Cr 5 6-05 B/ La Merced
Centro Emprendimiento Cultural	13	Cra 28DN.70-91 B/ El Pontaje
Desepaz	21	Cr23 120-00 B/ Desepaz
El Jardín	11	Cl 27 36-10 B/ El Jardín

CENTRO DE APROPIACIÓN TIC	COMUNA	DIRECCIÓN
El Sena	5	Cra 3 # 46C-10 B/ El Sena
Fundautonoma	13	Cra 28-B 72 Y-09 B/ El Poblado II
I.E Antonio Jose Camacho (PVD+)	9	Cra 16 n # 12-00 B/Guayaquil
I.E ISAÍAS DUARTE CANCINO	15	Calle 96 28E3 28B/Mojica I
I.E Manuel María Mallarino (PVD+)	7	Carrera 7 L Bis # 63 – 00B/Las Ceibas
I.E Santo Tomás (PVD+)	4	Calle 34 n # 3n-15 B/ Berlin
Infocali 10 – El Guabal	10	Cl 14B No. 41A-25 B/ El Guabal
Infocali 12 – Eduardo Santos	12	Diag. 28 D # T 33- E- 04 B/ Eduardo Santos
Infocali 14 – Alfonso Bonilla	14	Cra. 27 No. 78A-04B/ Alfonso Bonilla Aragón
Infocali 16 – La Unión	16	Cl 38 con Cra. 41HB/ La Unión
Infocali 20 – Siloé	20	Cra. 52 con Calle 2 B/ Siloé
Infocali 5 – La Rivera	5	Cra. 1D No. 65-00 B/ La Rivera
Infocali Indígena – Libertadores	3	Cra. 17 No 3A-55B/ Libertadores
Infocali1 – Terrón Colorado	1	AV. 4 Oeste No. 19-727 Terrón Colorado
León de Greiff	7	Cl 72B # 11-06 B/ 7 de Agosto
Rigoberta Menchú	15	Cra 32 A # 49-50 B/ Laureano Gómez
San Luis I	6	Cl 71 1A # 10-50 B/ San Luis I
Tecnocentro Somos Pacífico	21	Carrera 28B 121B-55B/Potrero grande
ViveLab – ParqueSoft	22	Cll 25 # 127 – 220B/vía Cali – Jamundí

ASPECTOS A MEJORAR

✓ Actualizar constantemente la información en carteleras internas, permitir mejor accesibilidad del usuario a la información en las pantallas, proveer las ventanillas del

material impreso como folletos, posters y material POP, con información institucional para comunicación de personal interno y externo.

✓ Implementar estrategias que permitan adoptar la Política de Participación Ciudadana articulada a las Políticas del proceso Atención al Usuario, de manera que los informes contengan información completa y pueda dársele respuesta a las peticiones de la comunidad de acuerdo a la normatividad sobre la materia.

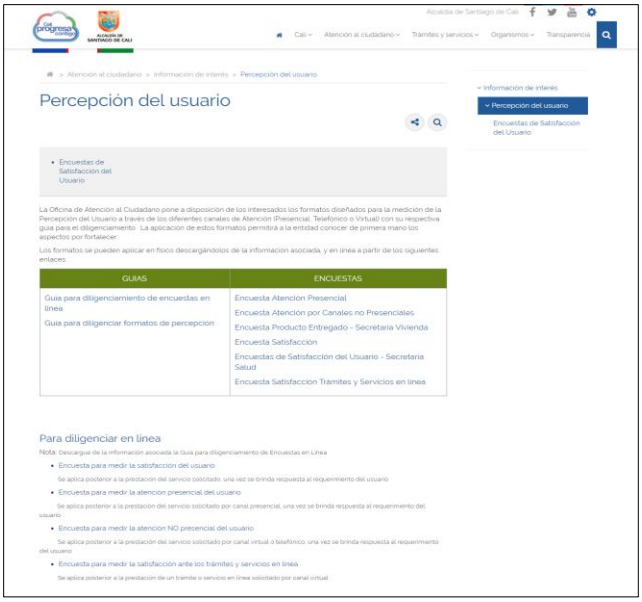
Seguridad de la información

Se mantiene la implementación y administración del Directorio Activo y la aplicación de controles establecidos en pro de la seguridad informática en los organismos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

Actualización de las encuestas de percepción del ciudadano

Durante este periodo continúan actualizados los formatos de las encuestas de percepción en línea con sus respectivas guías:

- Encuesta para medir la satisfacción del usuario. MAGT04.05.18.P02.F01
- Encuesta para medir la atención presencial del usuario. MAGT04.05.18.P02.F02
- Encuesta para medir la atención no presencial del usuario. MAGT04.05.18.P02.F18



Fuente: Departamento Administrativo de TIC

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Implementar el servicio de “información a su correo o RSS”, con el fin de proveerle al ciudadano información de actualidad sobre la Alcaldía de Santiago de Cali.
- ✓ Continuar realizando la identificación de activos de información, almacenados en medios digitales por cada uno de los organismos, estos para tener una línea base e identificar controles implementados para luego ser evaluados.
- ✓ Continuar con el registro, actualización y mantenimiento permanente del inventario de software de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, en el aplicativo “Inventario de Software”.
- ✓ Aprobar e implementar el “Plan de Continuidad del Negocio en el Proceso de Administración de Recursos de TI del DATIC de la Alcaldía de Santiago de Cali”, para garantizar la continuidad de los sistemas de información de la entidad.
- ✓ Establecer acciones de contingencia que permitan lograr la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
- ✓ Fortalecer la implementación de buenas prácticas de seguridad de la información.

Percepción del Usuario

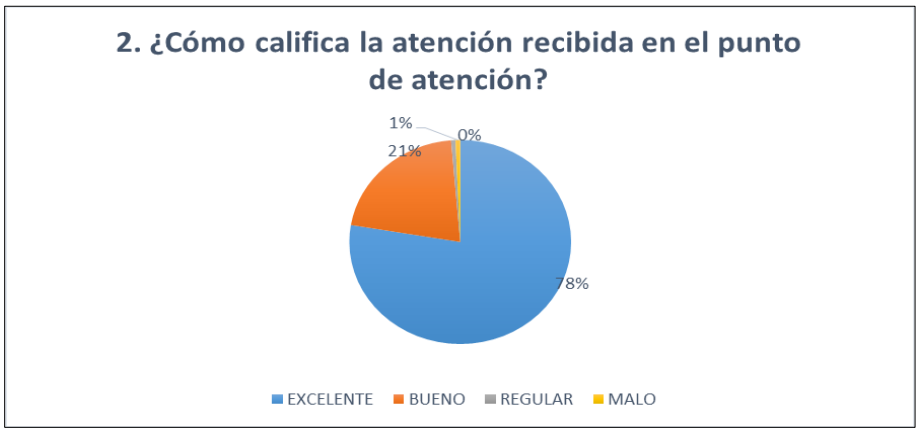
Como estrategia de mejoramiento para conocer la experiencia de los ciudadanos con respecto a la prestación de los servicios en los diferentes puntos de atención la entidad aplica diferentes encuestas entre las que se encuentra, la encuesta para medir la Atención del Usuario por el Canal Presencial, la encuesta para medir la satisfacción del usuario, la encuesta para medir la atención por los canales no presenciales así como la encuesta para medir la satisfacción de los usuario sobre los trámites y servicios en línea.

La información brindada por los diferentes organismos que aplican las encuestas se ve se relaciona en el informe trimestral de percepción que realiza y divulga el proceso. El informe trimestral de julio-septiembre está publicado en la página web de la Alcaldía y se encuentra disponible en el siguiente enlace: http://intranet2.cali.gov.co/?q=system/files/Informe%20de%20Percepcion%20tercer%20Trimestre%202017%20-%20123.pdf, para consulta de la comunidad en general.

Se socializan a continuación los resultados generales obtenidos en el informe.

Encuesta para medir la atención del usuario por el canal presencial

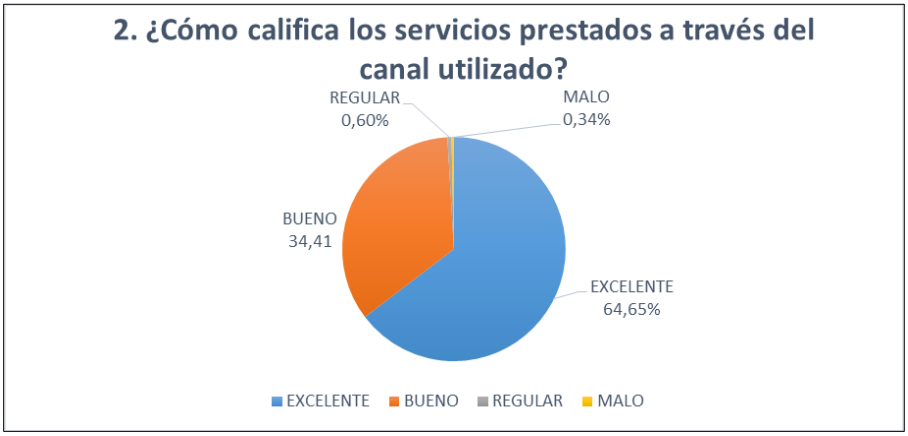
ACUMULADO TERCER TRIMESTRE 2017					
PUNTOS ENUNCIADOS / TIPO DE CALIFICACION	**EXCELENTE**	**BUENO**	**REGULAR**	**MALO**	**TOTAL**
2. ¿Cómo califica la atención recibida en el punto de atención?	6.758	1829	56	59	**8.702**



El 78% de los usuarios encontraron excelente el trato, actitud, cortesía y atención que recibió por parte de los servidores públicos en los diferentes puntos de atención, el 21% lo encontraron bueno y tan solo el 1% de los usuarios encuestados opinaron que la prestación del servicio en los anteriores aspectos mencionados es regular.

Encuesta para medir la satisfacción del usuario por canales no presenciales

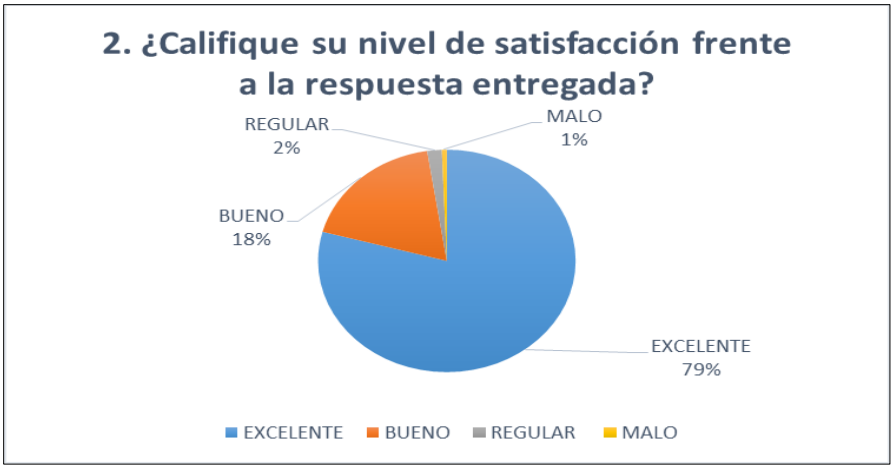
PUNTOS ENUNCIADOS / TIPO DE CALIFICACION	**EXCELENTE**	**BUENO**	**REGULAR**	**MALO**	**TOTAL**
2. ¿Cómo califica los servicios prestados a través del canal utilizado?	556	296	5	3	**860**



De las 860 personas que utilizaron los canales no presenciales, el 98,75% de los usuarios se encontraron satisfechos con el trato, actitud, cortesía y atención que recibió por parte de los servidores públicos por los canales no presenciales, y cerca del 1% consideran el servicio prestado entre malo y regular.

Encuesta para medir la satisfacción del usuario por el canal presencial

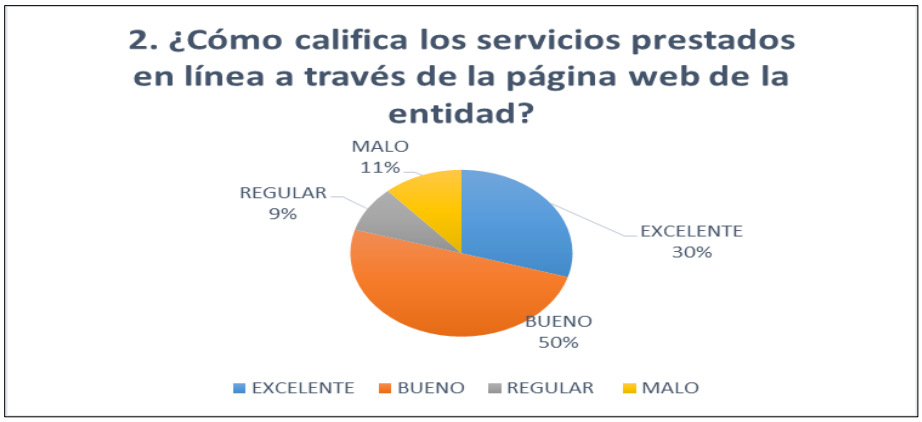
ACUMULADO TERCER TRIMESTRE 2017 - SATISFACCION DEL USUARIO PRESENCIAL					
PUNTOS ENUNCIADOS / TIPO DE CALIFICACION	**EXCELENTE**	**BUENO**	**REGULAR**	**MALO**	**TOTAL**
2. ¿Califique su nivel de satisfacción frente a la respuesta entregada?	5510	1276	127	43	**6.956**



El 97% de los usuarios se encuentra satisfecho con la claridad y oportuna explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión de los trámites o servicios, el 2% lo califica como regular y el 1% considera que la explicación fue mala.

Encuesta para medir la satisfacción del usuario frente a los trámites y servicios en línea

ACUMULADO PRIMER SEGUNDO 2017 - SATISFACCION DEL USUARIO EN LINEA					
PUNTOS ENUNCIADOS / TIPO DE CALIFICACION	**EXCELENTE**	**BUENO**	**REGULAR**	**MALO**	**TOTAL**
2. ¿Cómo califica los servicios prestados en línea a través de la página web de la entidad?	387	652	116	151	**1.306**



De las 1.306 personas encuestadas, el 80% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención que recibió por parte del canal virtual, un 9% lo califica regular y un 11% lo califica como malo.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Lograr que todos los puntos de atención de la entidad, diligencien el nuevo formato de caracterización DUB para la radicación de PQRS.
- ✓ Coordinar con el proveedor los ajustes necesarios para consolidar la base de datos Sistema de Gestión Documental Orfeo con la caracterización del nuevo formulario DUB, de manera que provea la información que permita generar el informe de caracterización del

proceso Atención al Usuario de los meses de octubre a diciembre de 2017, para que los organismos cuenten con información relevante para la toma de decisiones, enfocándose de una forma más detallada en los servicios que se ofrecen y la efectividad de los mismos, ya que estos se han basado en los datos del caracterizador anterior y contienen información parcial.

Medición de satisfacción trámites y servicios

En cuando a los trámites y servicios la Oficina de Atención al Usuario así como los diferentes puntos de Atención dispuestos por la Administración Central se encuentran habilitados para recepcionar los 254 trámites y servicios de la Alcaldía de Cali.

Para medir la satisfacción del usuario sobre los trámites y servicios dispuestos en línea se ha establecido un enlace que en ruta a la encuesta de satisfacción sobre los siguientes tramites:

- Certificación de estratificación Socio-Económica
- Exención del impuesto predial
- Impresión de factura para pago de impuestos
- Revisión de estratificación Socio-Económica en primera instancia
- Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados
- Concepto del uso del suelo
- Actualización de datos de identificación.

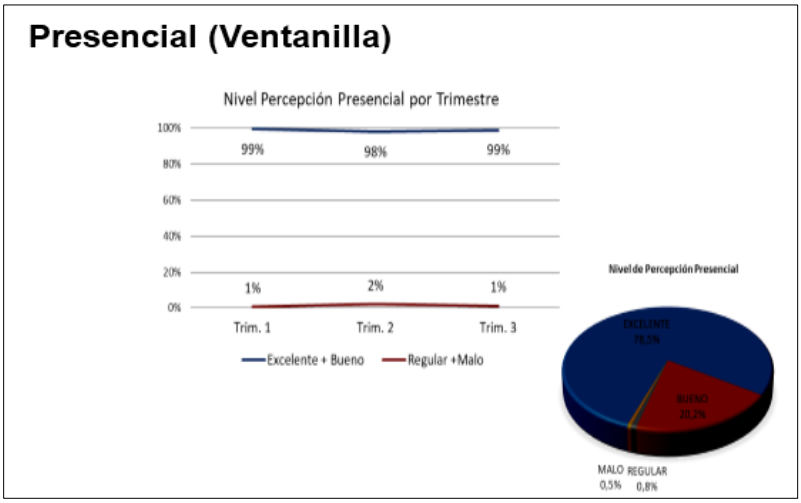
La encuesta se encuentra disponible en el siguiente link http://www.cali.gov.co/aplicaciones/encuestas_ciudadano/encuesta_satisfaccion_tys_en_linea.php

Los últimos resultados obtenidos sobre esta encuesta para el periodo julio – septiembre reportan que de las 1.306 personas encuestadas, el 80% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención que recibió por parte del canal virtual, un 9% lo califica regular y un 11% lo califica como malo.

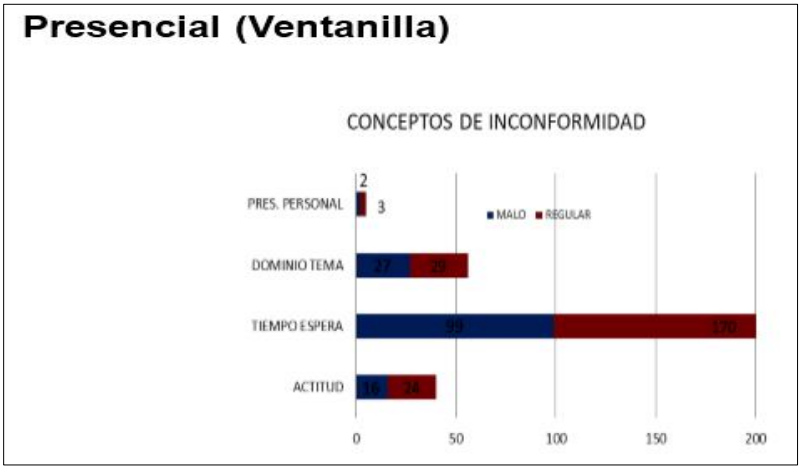
En cuando a los servicios y trámites en línea, el 56,33% de los usuarios califico que el concepto que genera su inconformidad es la no obtención del trámite o servicio, en segundo lugar la disponibilidad de la página web para la realización del trámite o servicio en línea con un 20,96%, y en tercer lugar el diseño del formulario para la realización del trámite o servicio dispuesto en línea con un 16,21%.

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental realiza el análisis del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos a través de los diferentes canales de atención, la satisfacción frente a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad y los trámites y servicios realizados en línea.

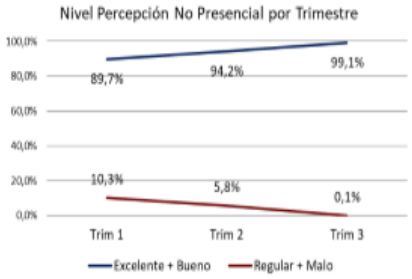
Los siguientes resultados permiten reconocer los conceptos de inconformidad manifestados por los ciudadanos frente a la atención recibida en cada uno de los puntos de atención y lo mismo frente a la inconformidad por la respuesta o producto obtenido de cada uno de los organismos. Este insumo se utiliza para la certera implementación de la Estrategia Antitrámites.



Presencial (Ventanilla)

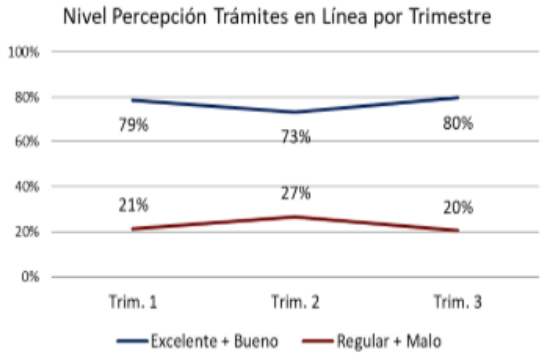


No Presencial (Línea 195 y Chat)

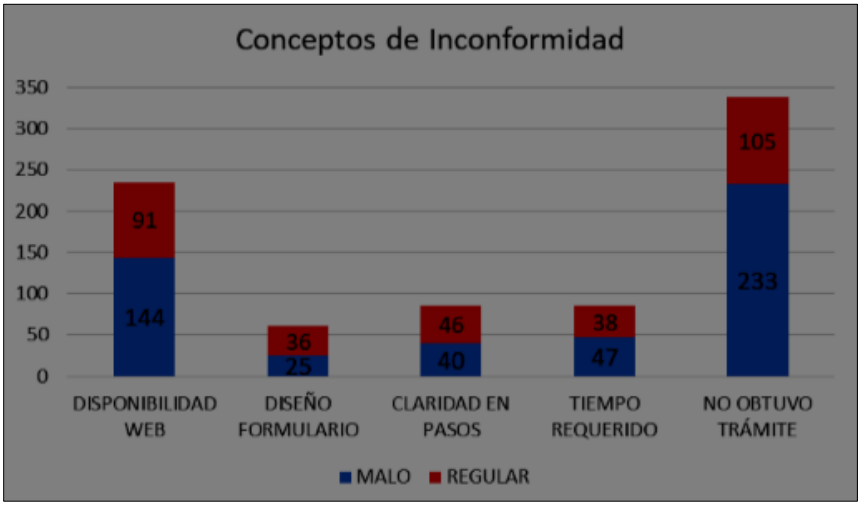


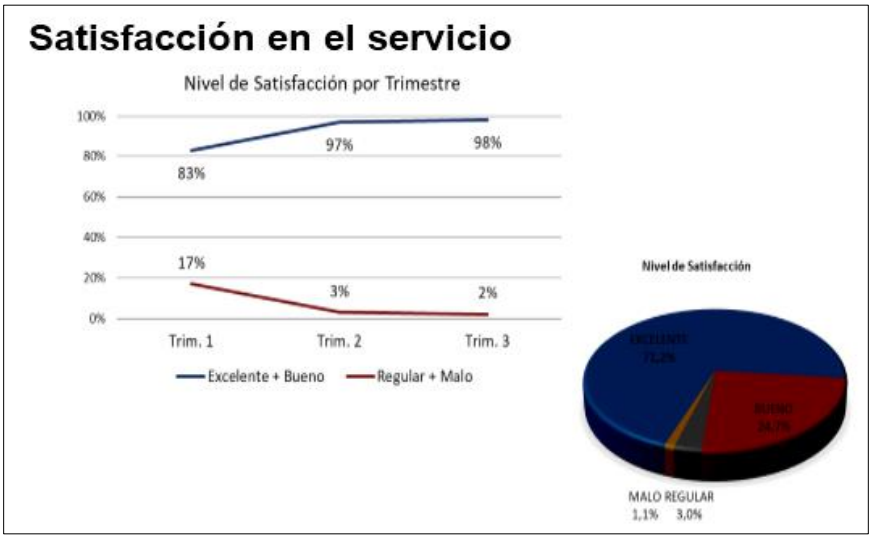


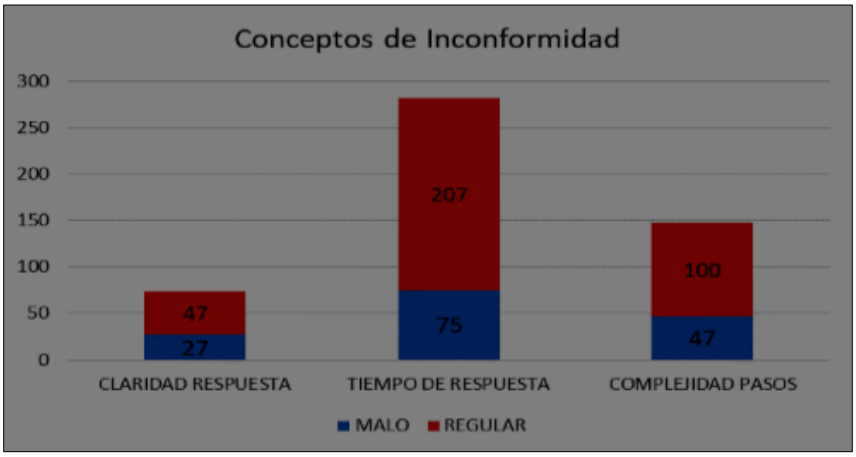
Trámites y Servicios en Línea (Página Web)






Conceptos de Inconformidad
350
300
250
200
150
100
50
0
91
144
36
25
46
40
38
47
105
233
DISPONIBILIDAD WEB
DISEÑO FORMULARIO
CLARIDAD EN PASOS
TIEMPO REQUERIDO
NO OBTUVO TRÁMITE
MALO
REGULAR


Satisfacción en el servicio
Nivel de Satisfacción por Trimestre
100%
80%
60%
40%
20%
0%
83%
97%
98%
17%
3%
2%
Trim. 1
Trim. 2
Trim. 3
Excelente + Bueno
Regular + Malo
Nivel de Satisfacción
MALO REGULAR
1,1% 3,0%


Conceptos de Inconformidad
300
250
200
150
100
50
0
47
27
207
75
100
47
CLARIDAD RESPUESTA
TIEMPO DE RESPUESTA
COMPLEJIDAD PASOS
MALO
REGULAR

Con relación a la Caracterización de los Usuarios, la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali con el liderazgo del proceso Atención al Usuario, presentó el Informe correspondiente al periodo de abril a junio de 2017, publicado en el siguiente enlace: http://intranet2.cali.gov.co/?q=system/files/Informe%20de%20caracterizacion%20%20Abril%20-%20Junio%202017%20OK%20%20%28Reparado%29%20%281%29_0.pdf.

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, realiza el análisis de los datos de caracterización de usuarios por organismo.

Se realizó jornada de sensibilización con los jefes de unidad de apoyo o administrativos de los diferentes organismos, dando a conocer los resultados del análisis y solicitando la implementación de acciones de mejora para subsanar las debilidades encontradas.

Este insumo se utiliza para la certera implementación de la Estrategia Antitrámites, Gobierno en línea y Rendición de Cuentas.

% CARACTERIZACION			
PUNTO ATENCION	% Carac Trim 1	% Carac Trim 2	% Carac Trim 3
CONTROL DISC. INTERNO	13,0	9,3	54,7
CULTURA	30,6	38,7	82,1
DADII	8,3	0,9	47,1
DAGMA	19,0	23,2	97,1
DEPORTE Y LA RECREACION	19,2	23,2	95,1
DESARROLLO TERRIT.	34,2	7,6	79,7
HACIENDA	0,0	0,0	96,0
MOVILIDAD	0,1	0,1	14,4
SALUD	10,2	10,6	51,7
VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	29,4	26,2	39,7
	16,4	**14,0**	**65,8**

MEDIO		
MEDIO	No. ENCUESTAS	%
Atn. Ventanilla	20008	98,5%
Internet	251	1,2%
Correo	42	0,2%
QAP	4	0,0%
Telefónico	1	0,0%
TOTAL	20306	

CIUDAD		
CIUDAD	No. ENCUESTAS	%
CALI	19739	97,2%
OTROS VALLE	238	1,2%
BOGOTA	206	1,0%
OTRAS CAPITAL	92	0,5%
MPIOS OTROS D	28	0,1%
EXTRANJERO	3	0,0%
TOTAL	20306	

ESTRATO		
ESTRATO	No. ENCUESTAS	%
(en blanco)	17573	87%
3	817	30%
2	763	28%
1	556	20%
4	401	15%
5	139	5%
6	57	2%
TOTAL	2733	
	20306	

EDAD		
EDAD	No. ENCUESTAS	%
SIN DATO	20120	99%
21-30	47	25%
31 -40	44	24%
51- 60	34	18%
41-50	29	16%
61 - 70	15	8%
16-20	13	7%
71 - 96	4	2%
TOTAL	186	
	20306	

GENERO		
GENERO	No. ENCUESTAS	%
Sin Dato	8268	41%
Masculino	7074	59%
Femenino	4960	41%
Trans. mujer	4	0%
TOTAL	12038	
	20306	

ESTADO CIVIL		
ESTADO CIVIL	No. ENCUESTAS	%
(en blanco)	19700	97%
Soltero (a)	204	34%
Casado(a)	177	29%
Unión libre	160	26%
Viudo (a)	41	7%
Separado (a) o Divorciado (a)	24	4%
TOTAL	606	
	20306	

NIVEL EDUCATIVO		
NIVEL EDUCATIVO	No. ENCUESTAS	%
(en blanco)	19860	98%
Básica secundaria	191	43%
Básica primaria	89	20%
Profesional	54	12%
Media técnica	39	9%
Especialización	30	7%
Media académica o clásica	12	3%
Técnica profesional	12	3%
Tecnológica	9	2%
Sin información	5	1%
Maestría	4	1%
Doctorado	1	0%
TOTAL	446	
	20306	

DISCAPACIDAD		
DISCAPACIDAD	No. ENCUESTAS	%
NO	18619	92%
SI	453	2%
SIN DATO	1234	6%
TOTAL	20306	

Actualización de las encuestas de percepción del ciudadano de los centros apropiación

Se elaboró una propuesta de encuesta con el de enfoque de caracterización de usuarios, para conocer el tipo de usuario que frecuenta los centros de apropiación, la cual se encuentra en revisión para su posterior aprobación.

Atención oportuna a las PQRS

Con el fin de realizar un seguimiento a la atención oportuna de las PQRS el proceso de Atención al Usuario adelanta varias actividades entre las cuales se encuentra la generación y divulgación del reporte cuatrimestral de PQRS que comprende el análisis de las siguientes variables; porcentaje de comunicaciones atendidas por dependencia, calculado a partir de los documentos atendidos sobre el total de documentos recibidos, porcentaje de comunicaciones

atendidas a tiempo, estableciendo un ranking de posiciones de acuerdo a los documentos recibidos y atendidos hasta el mes de agosto y la variable de días promedios de respuesta.

El informe cuatrimestral de PQRS junio- agosto de 2017 está publicado y disponible en el siguiente en enlace: http://intranet2.cali.gov.co/?q=system/files/Informe%20pqrs%20mayo%20-%20agosto%202017c.pdf, del cual se socializa los siguientes resultados:

Peticiones Atendidas

El cuadro No. 1 detalla la cantidad de peticiones recibidas y atendidas desde el inicio de la implementación del Sistema de Gestión Documental ORFEO (2012) hasta agosto de 2017; en este se precisa el porcentaje de comunicaciones atendidas por dependencia, calculando a partir de los documentos atendidos sobre el total de documentos recibidos.

#	Organismo	Total Recibidos	Total Atendidos	Atendidos a Tiempo	Sin Responder Dentro de Terminos (SRDT)	Vencidos sin Responder	Indicador 1 Resumido: Total Atendidos / (Total Recibidos-SRDT)	Rank agosto 2017	Rank mayo 2018	Rank Junio 2018	Rank Julio 2019
1	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	53	53	43	0	0	100,00	1	1	1	1
2	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	68	68	51	0	0	100,00	1	9	5	1
3	SECRETARIA DE TURISMO	51	49	41	2	0	100,00	1	13	14	1
4	Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	1535	1527	1106	5	3	99,80	2	3	9	1
5	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1409	1397	1249	9	3	99,79	3	4	4	1
6	SECRETARIA DE SALUD	11077	10969	10251	45	63	99,43	4	2	7	3
7	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	2746	2707	2328	9	30	98,90	5	5	8	5
8	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	1252	1232	1033	3	17	98,64	6	10	12	4
9	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	5677	5568	4964	23	86	98,48	7	6	10	6
10	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	66	64	44	1	1	98,46	8	25	18	1
11	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	8263	8112	6168	18	133	98,39	9	18	11	7
12	SECRETARIA DE CULTURA	851	820	570	12	19	97,74	10	11		8
13	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	165	160	146	1	4	97,56	11	7	2	1
14	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	182	165	133	12	5	97,06	12	21	16	1

16	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1074	1006	707	10	58	94,55	14	16	20	11
17	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	3638	3369	2254	58	211	94,11	15	17	17	12
18	Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	708	618	540	38	52	92,24	16	8	6	2
19	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	129	118	93	0	11	91,47	17	1	3	9
20	DESPACHO DEL ALCALDE	102	90	85	2	10	90,00	18	12	15	13
21	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	18038	15634	10233	191	2213	87,60	19	19	21	16
22	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	19742	16852	9079	363	2527	86,96	20	22	24	17
23	SECRETARIA DE MOVILIDAD	25946	21932	12890	438	3576	85,98	21	23	25	15
24	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	7859	6440	2815	192	1227	84,00	22	24	26	18
25	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1606	1301	942	18	287	81,93	23	20	23	19
26	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	356	281	211	11	64	81,45	24	15	22	14
27	SECRETARIA DE EDUCACION	1940	1384	880	20	536	72,08	25	26	27	20

Cuadro 1. Total Atendidos

Peticiones Atendidas a Tiempo

El cuadro No. 2 detalla el comportamiento de los organismos en cuanto a la atención oportuna de las Peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias desde el año 2012 hasta agosto de 2017.

#	Organismo	Total Recibidos	Total Atendidos	Atendidos a Tiempo	Sin Responder Dentro de Terminos (SRDT)	Vencidos sin Responder	Indicador 2 Resumido: Total Atendidos a Tiempo / (Total Recibidos-SRDT)	Rank agosto 2017	Rank mayo 2018	Rank Junio 2019	Rank Julio 2020
1	SECRETARIA DE SALUD	11077	10969	10251	45	63	92,92	1	1	1	1
2	SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1409	1397	1249	9	3	89,21	2	3	3	4
3	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	165	160	146	1	4	89,02	3	7	2	2
4	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	5677	5568	4964	23	86	87,80	4	5	4	3
5	SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	2746	2707	2328	9	30	85,06	5	8	7	7
6	DESPACHO DEL ALCALDE	102	90	85	2	10	85,00	6	22	21	5
7	SECRETARIA DE TURISMO	51	49	41	2	0	83,67	7	9	8	10
8	SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	1252	1232	1033	3	17	82,71	8	11	9	8
9	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	53	53	43	0	0	81,13	9	6	10	12
10	Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	708	618	540	38	52	80,60	10	4	6	6
11	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	182	165	133	12	5	78,24	11	16	11	9
12	SECRETARIA DE GOBIERNO	709	681	547	7	21	77,92	12	10	12	13
13	SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	68	68	51	0	0	75,00	13	14	15	15
14	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	8263	8112	6168	18	133	74,81	14	13	13	14
15	Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	1535	1527	1106	5	3	72,29	15	15	6	16

Cuadro 2. Total Atendidos a Tiempo

16	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	129	118	93	0	11	72,09	16	2	5	11
17	SECRETARIA DE CULTURA	851	820	570	12	19	67,94	17	19	18	19
18	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	66	64	44	1	1	67,69	18	21	14	17
19	SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1074	1006	707	10	58	66,45	19	17	19	18
20	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	3638	3369	2254	58	211	62,96	20	18	20	21
21	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	356	281	211	11	64	61,16	21	12	17	20
22	SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	1606	1301	942	18	287	59,32	22	20	22	22
23	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	18038	15634	10233	191	2213	57,34	23	23	23	23
24	SECRETARIA DE MOVILIDAD	25946	21932	12890	438	3576	50,53	24	25	24	24
25	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	19742	16852	9079	363	2527	46,85	25	24	25	26
26	SECRETARIA DE EDUCACION	1940	1384	880	20	536	45,83	26	27	27	25
27	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	7859	6440	2815	192	1227	36,72	27	26	26	27

Otra de las acciones adelantadas por el proceso para realizar el seguimiento a las PQRS son los reportes mensuales emitidos a cada despacho en donde se evidencia el número de solicitudes vencidas a la fecha de corte y el nombre del usuario de Orfeo donde reposa dichas solicitudes, además del número de días en los que se encuentra vencido, este reporte detallado por número de radicado se realiza con el objetivo de gestionar lo antes posible aquellos solicitudes que se encuentran vencidas y realizar un seguimiento al interior del organismo a aquellos usuarios que no gestionen oportunamente las comunicaciones realizando los llamados de atención necesarios.

Por otro lado también se reporta un avance de la gestión de las comunicaciones oficinales de forma quincenal a los correos de cada uno de los directivos. Este correo contiene básicamente el indicador de avance de gestión de las comunicaciones en donde se realiza un comparativo de la gestión realizada entre el último día del mes y los quince primeros días del mes siguiente.

El reporte nos permite determinar si el organismo ha mejorado en la gestión de las comunicaciones, o si por el contrario su gestión decrece con el paso del tiempo.

Además de los reportes mencionados anteriormente desde la Oficina de Atención al Usuario también se realiza mesas de trabajo mensuales con los organismos para revisar los reportes y las estadísticas de Orfeo y plantear posibles estrategias de mejora, a la fecha se han realizado mesas de trabajo con; el Departamento Administrativo Tecnologías de la Información y las comunicaciones, la Secretaria de Educación, La Secretaria de Cultura, la Secretaria de Movilidad, La Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y la Secretaria de Seguridad y Justicia.

Adicionalmente y en cumplimiento de la circular externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, la Oficina de Atención al Ciudadano pone realiza y divulga trimestralmente el Registro público actualizado de Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias, el cual se encuentra disponible a través del siguiente link

En atención a la gestión oportuna de las peticiones de los ciudadanos se ha realizado la actualización a la sesión de preguntas frecuentes en la página de la alcaldía cali.gov.co, sin embargo hasta la fecha solo 6 de los 24 organismos ha realizado la entrega de la información.

De acuerdo a la circular externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial, la Oficina de Atención al Ciudadano pone a disposición para conocimiento de los interesados el Registro público actualizado de Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias, el cual es publicado trimestralmente y se encuentra disponible en: http://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/104231/registro_de_peticiones_quejas_reclamos_y_sugerenciass/.

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, responsable de realizar seguimiento, control y medición de la Atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios ante los diferentes organismos, realizó el análisis de los datos registrados entre

enero y septiembre del año 2017. Este informe fue remitido a los diferentes organismos en el mes de septiembre y contiene:

- Total de comunicaciones recibidas en la entidad.
- Total de comunicaciones recibidas por organismo y por tipo documental (PQR y trámites y servicios).
- Tiempo promedio de respuesta por organismo y por tipo documental.
- Observaciones y recomendaciones.

Se realizó jornada de sensibilización con los jefes de unidad de apoyo o administrativos de los diferentes organismos, dando a conocer los resultados del análisis y solicitando la implementación de acciones de mejora para subsanar las debilidades encontradas. Este insumo se utiliza para la certera implementación de la Estrategia Antitrámites.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Realizar ajuste a la información visual y auditiva que se presenta en las pantallas de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano y los puntos de atención de la misma.
- ✓ Realizar mantenimiento al sistema de turnos y pantallas de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.
- ✓ Efectuar la actualización de los folletos sobre Ventanilla Única y puntos de atención al ciudadano.
- ✓ Continuar implementando estrategias que permitan a cada una de los organismos, identificar las solicitudes definidas bajo parámetros legales (trámites y servicios) diferentes al tratamiento de las PQRS.
- ✓ Establecer un nuevo medio de comunicación con los organismos, con el fin obtener de manera eficaz la información para actualizar el enlace de Preguntas Frecuentes del botón de Atención al Ciudadano del sitio Web cali.gov.co.
- ✓ Implementar un plan de choque que permita a cada organismo responder todas las peticiones vencidas en el tiempo, así como dar respuesta oportuna y pertinente a las mismas.

- ✓ Establecer mecanismos que permitan que los seguimientos realizados a las respuestas de PQRS, facilite la toma de decisiones para lograr el cumplimiento efectivo de la normatividad vigente.
- ✓ Implementar mecanismos que permitan garantizar el recibido de las respuestas por parte del peticionario dentro del tiempo establecido, así como el registro de su entrega.
- ✓ Registrar en el Sistema de Gestión Documental Orfeo la evidencia de las notificaciones de respuesta a las PQRS.
- ✓ Utilizar únicamente los mecanismos autorizados por la entidad, para la recepción de comunicaciones de acuerdo a las políticas del proceso de Atención al Usuario.
- ✓ Definir estrategias para promover la evaluación de las encuestas de satisfacción de los usuarios por todos los trámites o servicios ofrecidos por la entidad, con el fin de que sea posible reconocer la satisfacción de los usuarios en ciertos organismos que no realizan la aplicación de encuestas.
- ✓ Mejorar la tipificación de las comunicaciones al momento de radicar para poder evidenciar el comportamiento de la totalidad de trámites y servicios ofrecidos en la entidad, tanto para la identificación de la cantidad de trámites recibidos como para los tiempos de respuesta.
- ✓ Articular la propuesta de encuesta de los centros de apropiación con los lineamientos del proceso Atención al Usuario y la caracterización definida por la entidad, cumpliendo con los Sistemas de Gestión y Control Integrados que coordina el Departamento Administrativo de Desarrollo de Innovación Institucional.

Rendición de Cuentas

El Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional (DADII) a través de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental cumpliendo con su función de "Elaborar e impartir lineamientos para la Rendición de Cuentas en la gestión institucional y verificar su cumplimiento" establecida en el Decreto 0516 de 2016 tiene como objetivo la implementación de la estrategia de Rendición de Cuentas (RC) en los organismos de la Administración Central Municipal.

A la fecha realizó dos (2) jornadas de capacitación en Rendición de Cuentas (RC) dirigidas a los delegados de cada uno de los organismos de la entidad, una (1) jornada de sensibilización dirigida a los Jefes de Unidad de Apoyo, 4 mesas de trabajo con los responsables del proceso

de RC de los 24 organismos y las 2 Unidades Administrativas Especiales de la Administración Central municipal de Santiago de Cali, donde se hizo una verificación en el avance en los planes de trabajo de cada organismo, para el cumplimiento de la meta de realización de al menos una actividad de RC en lo que resta de la vigencia 2017.

Se socializó todos los conceptos teóricos de la estrategia de RC en la primera capacitación realizada el 10 de agosto de 2017, a la cual asistieron 53 funcionarios de los 24 organismos de la entidad. Igualmente, en esta jornada el Departamento Administrativo de TIC presentó las herramientas que tienen a disposición con la Estrategia de Gobierno en Línea y Transparencia como los canales virtuales (foros, chats, encuestas, entre otros) que pueden ser usados por los organismos para sus actividades de RC. Los resultados de la jornada fueron los siguientes:

COMPONENTE EVALUADO	NIVEL DE SATISFACCIÓN
La Capacitación	89.2%
El Capacitador	97.6%
Acerca de la Capacitación	98.4%
Metodología	86.8%
Organización	91.7%
Aprendizaje	88.6%

El 8 de septiembre de 2017 se dio a conocer a cada uno de los Jefes de Unidad de Apoyo (o Directores Administrativos) de cada organismo, las funciones de esta Subdirección entre las que se encuentran temas de Gestión Documental, Servicio al Ciudadano, Estrategia Antitrámites y Estrategia de Rendición de Cuentas y se recordó la importancia de promover la cultura de rendición de cuentas al interior de cada uno de sus organismos.

El 27 de septiembre de 2017 se realizó la segunda jornada de capacitación en RC con los funcionarios que asistieron a la primera jornada, a la cual asistieron de 56 funcionarios. Dicha jornada se articuló con la Escuela Superior de Administración Pública, atendiendo las observaciones y sugerencias consignadas en la evaluación de la primera capacitación, logrando que fuera más práctica que teórica y los funcionarios de los organismos tuvieron la oportunidad de realizar un ejercicio de Rendición de Cuentas donde pudieron aclarar más dudas y tener una idea más clara de éste proceso. Los resultados de la jornada fueron los siguientes:

COMPONENTE EVALUADO	NIVEL DE SATISFACCIÓN
La Capacitación	78.6%
El Capacitador	92.1%
Acerca de la Capacitación	86.8%
Metodología	76.3%
Organización	89.5%
Aprendizaje	82.5%

Se realizaron cuatro (4) mesas de trabajo los días 27 y 30 de octubre donde se trabajó con los delegados de los 24 organismos y de las dos (2) Unidades Administrativas Especiales de la entidad, en los avances en la planeación de sus actividades de RC que deben realizar esta vigencia. En estas mesas se evidenció que los responsables del proceso tienen mayor claridad sobre la metodología y han identificado sus respectivas fortalezas y debilidades.

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental a través de jornadas de capacitación y de circulares enviadas por el sistema de gestión documental Orfeo y publicadas en la Intranet ha socializado los temas, aspectos y contenidos relevantes que los organismos deben tener en cuenta para la Rendición de Cuentas, las cuales se encuentra disponibles en los siguientes enlaces: http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/dadii-da-lineamientos-para-la-rendición-de-cuentas-la-ciudadanía y http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/personal-del-datic-se-capacitó-sobre-rendición-de-cuentas.

Durante este periodo se realizó estrategia de rendición de cuentas con el director del Departamento Administrativo de TIC en redes sociales, donde se impactó a 816 ciudadanos en vivo aclarando dudas y se tuvo una interacción directa.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Fortalecer el ejercicio de articulación entre los organismos responsables de la estrategia de rendición de cuentas en la entidad.
- ✓ Diseñar una herramienta para la evaluación de las actividades de rendición de cuentas de cada organismo.
- ✓ Diseñar una herramienta para la consolidación de los informes de rendición de cuentas de cada organismo.

- ✓ Definir e implementar acciones para las tres acciones de rendición de cuentas como son: información, diálogo e incentivos.
- ✓ Conformar el presupuesto participativo.
- ✓ Contar con la base documental y de datos, que evidencie las acciones realizadas por los organismos frente al cumplimiento de los lineamientos impartidos de la estrategia de Rendición de Cuentas.
- ✓ Realizar ejercicios de articulación de las actividades programadas en los procesos de los organismos, en el cumplimiento de información, dialogo e incentivos, con el fin de definir un cronograma adecuado de seguimiento y control a las acciones de la Estrategia de Rendición de Cuentas.
- ✓ Coordinar con la Subsecretaria de Trámites, Servicios y Gestión Documental, la ejecución de la actividad, de las acciones de información, el cual tiene como propósito definir grupos de interés a los cuales se pretende llegar a la caracterización de los diferentes grupos poblacionales.
- ✓ Fortalecer el ejercicio de realización de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- ✓ Definir el procedimiento para la rendición de cuentas, establecer los lineamientos e impartirlos.
- ✓ Atender permanentemente lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas del Comité Técnico de la Presidencia de la República - Secretaría de Transparencia, Departamento Administrativo de la Función Pública y Departamento Nacional de Planeación, del 14 de julio de 2014, en lo relacionado con temas, aspectos y contenidos relevantes que la entidad debe tener en cuenta, al momento de rendir cuentas a la ciudadanía.

Mecanismos de Participación Ciudadana

La Administración Central del municipio de Santiago de Cali cuenta con un plan de medios electrónicos denominado “Plan de Participación Ciudadana”, Medios Electrónicos, Versión 1.2, de fecha 05/jul/2017, a disposición de la ciudadanía en el siguiente enlace: http://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/134873/plan-de-participacion-ciudadana-en-medios-electronicos/, cuyo objetivo es establecer lineamientos para la promoción y el fortalecimiento de la participación ciudadana, el control social y la rendición de cuentas, haciendo uso de los medios electrónicos disponibles en el municipio de Santiago de Cali, el cual

trabaja articuladamente con el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Oficina de Comunicaciones. Así mismo, cuenta con un cronograma del Plan de Participación en Medios Electrónicos 2017.



Durante este periodo, se socializó las modificaciones al Decreto 0275 de 2016, por medio del cual se crea el Consejo Municipal de Participación Ciudadana para Santiago de Cali, recibiendo aportes por parte de los diversos sectores del municipio. De igual manera, se realizaron jornadas de socialización en cada comuna y corregimiento del municipio, generando como resultado el Decreto Municipal No. 0676 de 2017, por medio del cual se ajusta el Consejo Municipal de Participación Ciudadana. A continuación se relacionan las jornadas de socialización:

COMUNA	FECHA	LUGAR	ASISTENTES
1	Lunes 31/07/2017	Tory Castro	13
2	Martes 1/08/2017	CALI 2	29
3	Martes 26/09/2017	CALI 3	4
4	Miércoles 06/09	Sede comuna Salomia (por confirmar)	14
5	Jueves 28/09	CALI 5	N/A
6	Jueves 14/09	CALI 6	11
7	Miércoles 02/08	CALI 7	19
8	Miércoles 13/09	Sede Comunal Atanasio Giradord	34
9	Jueves 31/08	CALI 9	7
10	Jueves 10/08	CALI 10	48

11	Lunes 31/07/2017	Cra 36 entre 27 y 26b	16
12	Martes 15/08	IE Juan XXIII Cll 46 #28f-31	
13	Miércoles 16/08	Centro Cultural Pondaje	21
14	Jueves 17/08	CALI 14	10
15	Martes 1/08/2017	CALI 15	12
16	Martes 26/09/2017	Teatro Cultural de la Unión Cra 41H #38-75	14
17	Martes 22/08	CALI 17	9
18	Miércoles 16/08	Polideportivo Lourdes	15
19	Jueves 07/09	CALI 19	9
20	Jueves 14/09	CALI 20	18
21	Jueves 24/08	CALI 21	48
22	Miércoles 20/09	CALI 22	11
TOTAL			**362**
CORREGIMIENTO	**FECHA**	**LUGAR**	**ASISTENTES**
La Paz	Lunes, 14 de agosto de 2017	Sede comunal cabecera	31
Pance	Martes, 15 de agosto de 2017	Institución Educativa Vorágine	14
Navarro	Sábado, 19 de agosto de 2017	Kiosco comunitario	19
La Castilla	Jueves, 28 de Septiembrede 2017	Sede comunal cabecera	
La Buitrera – El Plan	Miércoles, 23 de agosto de 2017	Sede comunal	10
La Buitrera –La Sirena	Miércoles, 23 de agosto de 2017	Sede acueducto	10
La Buitrera – Centro	Miércoles, 23 de agosto de 2017	Sede comunal La Choclona	10
Los Andes	Sábado, 26 de agosto de 2017	Sede comunal Andes cabecera	10
Hormiguero	Miércoles, 20 de septiembre de 2017	Centro Cultural	28
Felidia	Martes, 29 de agosto de 2017	Centro Cultural	16
La Leonera	Martes, 29 de agosto de 2017	Sede comunal cabecera	16
La Elvira	Miércoles, 30 de agosto de 2017	Sede comunal	
Golondrinas	Lunes, 25 de septiembre de 2017	Biblioteca	

Montebello	Martes, 19 de septiembre de 2017	Campo Alegre, Montebello cabecera, Sector Montecitos	23
Villacarmelo	Jueves,21 de septiembre de 2017	Sede comunal cabecera	19
El Saladito	Martes, 12 de septiembre de 2017	Sede comunal cabecera	7
Pichindé	Miércoles, 13 de septiembre de 2017	Sede comunal cabecera	12
TOTAL			**225**

Los Territorios Progresan Contigo han permitido dinamizar internamente la participación ciudadana al interior de la Alcaldía de Cali. La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, nace a través del Decreto Municipal 0516 de 2016 en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1757 de 2015, donde se rige como el organismo responsable de liderar, estandarizar y fortalecer la participación al interior de la Administración y en el territorio.

Es a partir de esta Secretaría y a través de esta metodología que cada organismo de la Alcaldía de Cali designa un grupo de trabajo en su interior para llevar a cabo Los Territorios Progresan Contigo y garantizar procesos participativos, en este caso en específico de planeación participativa y rendición de cuentas, en todos los organismos de la Administración Municipal. Es así, como la Alcaldía de Cali cuenta con funcionarios designados en toda su estructura que están dinamizando la participación. Así como, funcionarios por cada comuna y corregimiento de la Secretaría de Desarrollo Territorial fortaleciendo los procesos e instancias de participación en el territorio.

Para dar cumplimiento a esta metodología, en las 22 comunas y 15 corregimientos del Municipio de Santiago de Cali, el Alcalde y el Gabinete Municipal en conjunto con los equipos de trabajo de participación están realizando jornadas en el territorio tres (3) veces por semana, cubriendo 1 zona rural y 2 urbanas semanalmente.

En lo transcurrido de la vigencia 2017, para la primera fase de identificación de problemáticas por temáticas y acciones de solución, se realizaron jornadas de identificación en 21 comunas y 9 corregimientos, con una asistencia de 3960 habitantes del territorio. De igual manera, se presentó ante el Gabinete Municipal estas acciones en los 22 territorios de la zona urbana, con

una asistencia de 3374 habitantes; y 15 territorios de la zona rural con una asistencia de 1453 ciudadanos.

ASPECTO A MEJORAR

- ✓ Implementar y realizar seguimiento a la ejecución del “Plan de Participación Ciudadana”, Medios Electrónicos, Versión 1.2, con el fin de desarrollar el tema participación electrónica y la democracia participativa a través de los medios electrónicos, según lo establecido la Ley 1757 de 2015.
- ✓ Implementar las estrategias que permitan adoptar la Política de Participación Ciudadana alineada a la Política Nacional de Participación Ciudadana, de acuerdo con la reglamentación concreta que al respecto expida el Gobierno Nacional.
- ✓ Continuar desarrollando herramientas tecnológicas para la colaboración de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés y publicar los resultados de estos ejercicios.
- ✓ Continuar trabajando articuladamente entre el líder del proceso Participación Ciudadana y los organismos responsables, con el fin de fortalecer la implementación de la Ley Estatutaria 1757 de julio 6 de 2015.
- ✓ Conformar el Consejo Municipal de Participación Ciudadana en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, definiendo su política y ejecutando los demás aspectos contemplados en la Ley Estatutaria 1757 de2015.
- ✓ Continuar con la gestión ante el Ministerio del Interior, para que agilice la reglamentación e imparta los lineamientos correspondientes para la efectiva implementación de la Ley estatutaria 1757 de 2015 en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.
- ✓ Diseñar la puesta en marcha del Sistema Municipal de Participación Ciudadana como dispositivo de articulación de instancias, espacios, sujetos, recursos, instrumentos y acciones de la participación ciudadana.

Transparencia y Acceso a la Información

La Administración Central del municipio de Santiago de Cali con el liderazgo de la Secretaría de Gobierno - Oficina Asesora de Transparencia, durante este periodo y en el marco de lo establecido en el artículo 40 del Decreto Extraordinario No. 0516 de 2016, desarrolló como estrategia para el fortalecimiento de la cultura de transparencia, integridad y legalidad, capacitaciones formativas a los servidores públicos sobre la Ley de transparencia y el

derecho fundamental de acceso a la información, formando a 275 servidores de 23 organismos de la entidad.

El Departamento Administrativo de TIC realizó la actualización frente a los ítems de la publicación que así lo requirieron, atendiendo la solicitud de la Oficina de Transparencia y otros organismos de la entidad, que tienen a cargo el mantenimiento de las publicaciones ubicadas en el ítem de Transparencia.

Durante este periodo, se encuentran habilitados y publicados el Registro de Activos de Información y el Esquema de Publicación de Información, para así dar cumplimiento de la Ley 1712 de Transparencia al 31 de diciembre de 2016, en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, los cuales se encuentran disponibles en los siguientes enlaces: http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/129553/registro-de-activos-de-informacion/ y http://www.cali.gov.co/gobierno/publicaciones/129472/esquema-de-publicacion/.

De acuerdo a lo establecido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco de la asistencia técnica a la implementación de las disposiciones contenidas en la Ley 1712 de 2014, la Alcaldía de Santiago de Cali, se encuentra en un 94% de cumplimiento y durante este periodo, se realizaron 12 ajustes al botón de Transparencia de la página Web de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali.

En la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, el 96% de los organismos de la entidad, dieron cumplimiento a la directriz de aplicar en el contenido de las respuestas de acceso a la información pública “el acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida”.

Respecto del tema de datos abiertos, se han sensibilizado a 337 servidores públicos, de 23 organismos de la administración municipal, en la estrategia de datos abiertos y se han formado para para la identificación y publicación de información en la plataforma datos.gov.co., También, se ha sensibilizado a 76 personas de la comunidad en datos abiertos, no solo como herramienta para el control social, sino como insumo para la creación de empresa.

Se han publicado 101 conjuntos de datos de los cuales 70 se han socializado en redes sociales para promover su reutilización por la comunidad. De esos 101 conjunto de datos, 62 corresponden a los temas priorizados por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC como parte de la Rut@ de la Excelencia. 54 de estos 101 conjuntos de datos se publicaron en el marco del concurso Máxima Velocidad realizado por MINTIC en el cual participó la Alcaldía. Adicional a esto, 2 de los datos publicados por la Alcaldía recibieron sello de excelencia en nivel 1, por parte del Ministerio, los cuales se pueden consultar en el siguiente enlace: https://www.datos.gov.co/browse?q=alcaldia+de+cali

La Alcaldía de Santiago de Cali, firmó el pacto por la Transparencia, integridad y prevención de corrupción, con la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, a través del cual el Alcalde y su gabinete se comprometió a promover la transparencia e integridad, a través de temas específicos relacionados con canales denuncias de corrupción, contratación, control interno, gestión humana y gestión documental.

Con el liderazgo de la Oficina de Transparencia se suscribió el compromiso denominado: “Ciudadanos con incidencia en la decisiones de la Alcaldía de Cali”, en el marco del III Plan de Acción de la Alianza para Gobierno Abierto, del cual hacen parte 75 países. La Alcaldía de Cali junto con Bogotá, son las únicas alcaldías del país en hacer parte con un compromiso específico.

Se apoyó en la implementación del Proyecto de la Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (FIIAP), para el fortalecimiento de la rendición de cuentas y transparencia en las Instancias de Participación, en el marco del proyecto ACTUE, “Proyecto Anti-Corrupción y Transparencia de la Unión Europea para Colombia”, capacitando a 205 representantes de la comunidad y 60 servidores públicos enlace de las instancias de participación en temas de rendición de cuentas y transparencia y acceso a información pública.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Establecer, divulgar e implementar el procedimiento para la recepción de denuncias sobre hechos de corrupción al interior de la Administración municipal, dentro del proceso Atención al Usuario.
- ✓ Acompañar a los diferentes organismos para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el pacto de transparencia, integridad y lucha contra la corrupción.
- ✓ Acompañar a los diferentes organismos para el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el compromiso ciudadanos con incidencia en las decisiones de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, realizado con la Alianza para Gobierno Abierto.
- ✓ Implementar el 100% de las obligaciones contenidas en la Ley 1712 de 2014.
- ✓ Ajustar el subproceso de datos abiertos.

Saneamiento Contable

El Municipio de Santiago de Cali expidió el Decreto No. 4112.010.20.0652 del 29 de septiembre de 2017, por el cual se reglamenta el saneamiento contable de que trata el artículo 355 de la ley 1819 de 2016, se crea el Comité de Saneamiento y Sostenibilidad Contable y se dictan otras disposiciones. Dicho Decreto, ordena y autoriza a los organismos de la Administración Central para que gestionen, emitan los actos administrativos e incorporen en las bases de datos que administran los registros a que haya lugar, producto del proceso de saneamiento. Igualmente, se dan instrucciones relacionadas con el proceso de transición e implementación del nuevo marco normativo, que debe atender el Municipio de Santiago de Cali.

En el mes octubre de 2017 se realizó la socialización del Decreto en mención, haciendo énfasis sobre las responsabilidades fiscales, penales y disciplinarias que tienen los funcionarios de la entidad, para proveer información confiable, relevante y comprensible al proceso Contabilidad General.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Dinamizar el Comité de Seguimiento y Sostenibilidad Contable, con el fin llevar a cabo la asesoría a los organismos de la Administración Central para gestionar los riesgos de índole contable.

- ✓ Dar cumplimiento por todos los organismos de la entidad, a las responsabilidades establecidas en el Decreto que reglamenta el saneamiento contable.

Gestión Documental

Durante este periodo desde el Proceso Gestión Documental, una vez aprobada la TRD a partir de agosto 17 de 2017 se continuó realizando jornadas de capacitaciones, divulgación y asesoría en materia de gestión documental, centro de documentación, eficiencia administrativa y cero papel, en los diferentes organismos de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.



Fuente: Intranet de la Entidad

Los archivos de gestión de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali continúan clasificándose de acuerdo a las Tablas de Retención Documental (TRD), las cuales cuentan con la directriz para realizar la disposición final de los documentos y el mecanismo de digitalización con fines de valor probatorio con la técnica Refreshing.

Se realizó la medición semestral correspondiente al periodo de enero a junio de 2017 del indicador “Porcentaje de documentos tipificados por serie en el sistema de gestión documental”, obteniendo un resultado del 18,43% frente a la meta del 100%, situación que fue analizada por el líder del proceso Gestión Documental, con el fin de tomar acciones de mejoramiento.

La Subdirección de Gestión de Trámites, Servicios y Gestión Documental con el liderazgo del proceso Gestión Documental, desarrolló un total de cincuenta y nueve (59) jornadas de capacitación transversales y para cada organismo sobre el manejo de gestión documental, tablas de retención documental y el manejo de la tipificación de la TRD en el sistema de gestión

documental Orfeo, logrando una asistencia de mil ochocientos tres (1803) funcionarios de la Administración Central Municipal.

La Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios como participe en el Plan de Desarrollo 2015 - 2019 del indicador denominado: “Inmueble para el funcionamiento del Archivo General del Municipio de Santiago de Cali” correspondiente al programa Gestión pública efectiva y transparente”, presentó el proyecto de inversión para la vigencia 2018, identificado con el BP 22048109, por valor de $ 9.000.000.000,oo con el fin de garantizar recursos para la adquisición del inmueble apropiado.



Fuente: Intranet de la Entidad

Según acta de reunión del Comité Interno de Archivo 4137.010.1.2.006 del 11 de Julio de 2017, las solicitudes de eliminación de documentos fueron atendidas consecuentemente con los requerimientos presentados por los organismos y se gestionaron oportunamente las solicitudes de eliminación de la Unidad Administrativa de Bienes y Servicios, la Subdirección de Desarrollo Integral, el Departamento Administrativo de Planeación Municipal y la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat, las cuales fueron publicadas en el siguiente enlace. http://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/104992/solicitudes_de_eliminacion_en_curso/. La solicitud de la Secretaría de Salud Pública fue suspendida y la Institución Educativa Juana de Cayzedo y Cuero no se presentó.

En la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, las Tablas de Retención Documental actualizadas, se encuentran publicadas en la intranet en la pestaña Gestión Tecnológica y en página Web de la entidad, consulta que se puede realizar en los siguientes enlaces: http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/tabla-de-retenci%C3%B3n-documental y http://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/578/taba_de_retencion_documental/.

Teniendo en cuenta que la aplicación de la reforma administrativa incluyó un cambio estructural a la Administración Central del municipio de Santiago de Cali y que a la fecha aún se reportan algunas diferencias entre lo ordenado por el acto administrativo, la forma de operación y las inconsistencias de interpretación y vacíos que se han hecho evidentes en desarrollo de las actividades, desde el proceso de Gestión Documental se está dando un compás de espera para evitar reprocesos y ajustes futuros innecesarios de este instrumento, razón por la cual no se ha realizado la presentación por el Comité Interno de Archivo ante el Consejo Departamental de Archivo de la actualización aprobada en junio de 2017 de la TRD de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali para su convalidación.

El Índice de Información Clasificada y Reservada se encuentra en fase de revisión acorde con la nueva estructura de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali, para presentarse ante el Comité Interno de Archivo para su aprobación

El proceso Gestión Documental está apoyando, con un prestador de servicios a la Subdirección de Tesorería en la elaboración del inventario de los documentos solicitados en eliminación, sin embargo, la solicitud de eliminación de documentos que realizó esta Subdirección el 14 de febrero de 2017 ante el Comité Interno de Archivo, deberá ser actualizada y sustentada nuevamente.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Establecer acciones de contingencia con el fin de implementar correctamente el 100% de la tipificación de los documentos por todos los organismos y unidades en la Administración Central del municipio de Santiago de Cali.
- ✓ Lograr que la Administración Central del municipio de Santiago de Cali tenga su Archivo General.
- ✓ Presentar por el Comité Interno de Archivo ante el Consejo Departamental de Archivo, la actualización aprobada en junio de 2017 de la TRD de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali para su convalidación.

- ✓ Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada, de acuerdo con la actualización aprobada el 28 de junio de 2017 de la TRD de la Administración Central del municipio de Santiago de Cali por el Comité Interno de Archivo para su aprobación.
- ✓ Revisar, preparar y presentar por parte de la Subdirección de Tesorería el inventario de la solicitud de eliminación de documentos actualizado, para la sustentarla de nuevo ante el Comité Interno de Archivo.
- ✓ Continuar fortaleciendo en los diferentes organismos de la entidad, el manejo de la gestión documental, tablas de retención documental y manejo de tipificación de TRD en el sistema de gestión documental Orfeo.
- ✓ Culminar el modelo de Tabla de Valoración Documental de la Administración del municipio de Santiago de Cali y gestionar su aprobación.

3.2 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Sistema de Gestión Documental

La entidad mantiene el sistema de información ORFEO, sistema de Gestión Documental que permite la captura, procesamiento, almacenamiento, difusión de la información interna, administrando la correspondencia, también permite la radicación y consulta de las radicaciones por parte del usuario a través de la página WEB www.cali.gov.co.

Se realizó la identificación y ajustes de las diferentes necesidades requeridas por los usuarios del sistema de gestión documental, lo cual se basó en la depuración de las funcionalidades actuales del sistema versus las necesidades puntuales de los usuarios y facilidad de interacción de los ciudadanos.

El documento para adquirir un nuevo sistema de gestión documental se encuentra en su versión 10 y hace parte del proyecto Plataforma Integradora que se financiará con recursos del empréstito.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Llevar a cabo las acciones necesarias para adquirir el nuevo sistema de gestión documental que brinde mayores funcionalidades conforme los requerimientos identificados por parte de los usuarios y los sistemas de información de la entidad.

Sistema de Gestión Financiera Territorial, SGFT-SAP

El Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones mantiene el Sistema de Gestión Financiera Territorial, SGFT-SAP, que facilita la administración de los recursos físicos, humanos y financieros de la Administración Central Municipal.

Se identificaron los requerimientos de procesos, servicios, información y tecnología de las subdirecciones de Tesorería Municipal, Rentas Municipales, Contabilidad, Catastro y Finanzas; se realizó la identificación y ajustes de las diferentes necesidades requeridas por los usuarios del Sistema de Gestión Financiera y Contable (Tesorería Municipal, DAHM Rentas Municipales, DAHM Contabilidad, Secretaria de Infraestructura y Valorización y Contabilidad), y se estructuró un borrador de especificaciones funcionales y técnicas del Sistema de Gestión Tributaria (Proceso de Gestión Tributaria, Cobro Persuasivo, Cobro Coactivo).

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Contar con un mecanismo que le permita identificar las necesidades de los sistemas de información (requerimientos, incidentes y problemas) y llevar a cabo el mantenimiento evolutivo, gestión de cambios y corrección de fallos en los sistemas de información, y evaluar la efectividad de los mismos con las partes interesadas principalmente con los líderes de proceso, usuarios, administradores y beneficiarios.

Sistema de caracterización de ciudadano

El Departamento Administrativo de TIC realizó la integración del sistema de gestión documental ORFEO con el sistema de caracterización del ciudadano y con el sistema de artes escénicas de la Alcaldía de Cali.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Generar información pertinente para toma de decisiones en procura de la mejora de trámites y servicios y la gestión de la entidad en general.

Sistema de Información Geográfico Catastral (SIGCAT)

Se está trabajando en la implementación del proyecto piloto: “Catastro 360”, el cual pretende ser un marco de referencia para el componente Visión 360 del Ciudadano, además de darle solución a problemas puntuales con la información catastral.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Culminar los ajustes a la estructura del aplicativo catastral para las notificaciones y mutaciones de primera, cuarta y rectificaciones.

Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP II

Entre enero y septiembre del año 2017 el Departamento de Contratación Pública ha publicado los siguientes procesos de contratación en la plataforma del SECOP II:

No. Proceso	Objeto	Valor Presupuesto	No. Propuestas Recibidas
4135.010.32.1.009	Realizar el inventario, marcación y avalúo de los bienes muebles del municipio de Santiago de Cali (Manifestación de interés	$250.000.000	6
4135.010.32.1.011	Levantamiento topográfico predios urbanos Alcaldía de Santiago de Cali	$386.023.350	7
4135.010.32.1.014	Mantenimiento estaciones topográficas y GPS	$6.483.116	2
4135.010.32.1.015	Lavado y desinfección de tanques agua potable	$14.961.525	2
4135.010.32.1.016	Avalúo de renta de Inmuebles	$54.392.985	12
4135.010.32.1.017	Mantenimiento preventivo y correctivo de plantas eléctricas	$43.091.000	7
4135.010.32.1.018	Servicio de fumigación para la Alcaldía de Santiago de Cali	$53.359.691	6
4135.010.32.1.020	Mantenimiento preventivo y correctivo para equipos de bombeo de agua	$45.554.112	4
4135.010.32.1.021	Adquisición Kit de Carretera Para el Parque Automotor de la Administración Municipal	$54.370.000	6
4135.010.31.1.038	Adquisición de dos (02) motocicletas cero (0) Kilómetros para el fortalecimiento del parque automotor del Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente – DAGMA	$13.000.000	1
4135.010.31.1.047	Mantenimiento Subestaciones Eléctricas	$181.024.996	4

El Departamento Administrativo de Contratación Pública ha sido pionero en el Municipio en desarrollar sus procesos de contratación de prestación de servicios a través de la plataforma de SECOP II. En lo corrido del año se han contratado 52 prestadores de servicio con la nueva plataforma.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Publicar todos los procesos de contratación del Departamento Administrativo de Contratación Pública en el SECOP II.
- ✓ Desarrollar la estrategia a implementar en 2018 para capacitar a los demás organismos de la Administración Central municipal de Santiago de Cali en el SECOP II.

Arquitectura empresarial

Se creó e implementó la mesa técnica de arquitectura empresarial, que busca articular a los Departamentos Administrativos de Desarrollo e Innovación Institucional (DADII), Planeación Municipal (DAPM) y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DATIC), responsables funcionales de la arquitectura empresarial en la alcaldía.

Se capacitaron 28 funcionarios de carrera administrativa de los siguientes organismos: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional (DADII), Departamento Administrativo de Planeación Municipal (DAPM), Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DATIC), Departamento Administrativo de Hacienda Municipal (DAHM) y la asesoría de Transparencia de la secretaría de Gobierno, en fundamentos de metodología de arquitectura empresarial del marco de referencia TOGAF V9.1

Se estableció y desarrolló la estrategia de fortalecimiento de capacidades para el sistema de gestión de arquitectura empresarial a través de los campeones, para lo cual se capacitaron 117 funcionarios públicos en introducción en fundamentos de Arquitectura empresarial. Se realizó divulgación y sensibilización del sistema de Arquitectura empresarial en diferentes organismos como DAGMA, DAHM, Secretaria de Salud Pública, Secretaría de Deporte y Recreación.

A la fecha se adelanta un proceso de contratación para establecer un modelo de gestión de arquitectura empresarial en la Alcaldía, el cual se encuentra en proceso de evaluación, para su

posterior adjudicación.

Herramienta para los Sistemas de Gestión y Control Integrados – SGCI

El Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional y el Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, realizaron el levantamiento de los aspectos técnicos preliminares, con el objetivo de adquirir, parametrizar y poner en funcionamiento un Sistema de Información para la administración eficaz de los Sistemas de Gestión y Control Integrados. Se seleccionó a la Secretaría de Salud Pública como piloto para la automatización de los Sistemas de Gestión y Control Integrado, ya que cuentan con la Certificación ISO 9001:2008 realizada por ICONTEC, bajo un enfoque de rectoría en salud y los recursos económicos para realizar tal implementación, con respecto a la administración de sus procesos y necesidades específicas en el tema de Salud Ambiental y la unificación del tema de herramientas tecnológicas para los Sistemas de Gestión, enmarcados con la implementación de la Arquitectura Empresarial en la Administración Central municipal de Santiago de Cali, que espera entre otros lograr aportar a una plataforma Integradora que sirva como referente para los demás organismos de la entidad.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Planificar la consecución de la herramienta tecnológica, considerando la implementación de la arquitectura empresarial en la entidad y por ende la plataforma integradora de los sistemas de información.

Sistema de Información de Bienes Inmuebles de Cali

La Unidad Administrativa de Gestión de Bienes y Servicios habilitó a partir del día 01/ene/2017 una herramienta tecnológica denominada APP SIBICA (Sistema de Información de Bienes inmuebles de Cali).

A la fecha se han tenido 300 descargas y 80 de estas se mantienen activas, esta herramienta le permite al usuario, ciudadano y grupo de interés realizar la consulta de todos los inmuebles que son de propiedad del Municipio de Santiago de Cali, con la finalidad de que la comunidad conozca los predios y pueda colaborar reportando a través de la misma, cuando un predio fiscal o de uso público esté siendo objeto de Fraude o Invasión. Una vez el usuario realice el reporte

por cualquier situación, se genera un radicado en el sistema de gestión documental Orfeo, el cual es asignado a un abogado para que revise la situación, se realiza la visita técnica al predio con el fin de corroborar la información.

Se realiza promoción y divulgación de este aplicativo en el portal Web en el siguiente enlace: http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/132892/sibica_idesc/, en Facebook: https://www.facebook.com/idesc.SantiagoCali/, y en Twitter: https://twitter.com/idesc/.



El aplicativo SIBICA se encuentra en su primera fase el ESPACIO GRAMA el cual permitirá visualizar geográficamente en donde está ubicado cada organismo y su alcance en el Municipio de Cali, ejemplo la Secretaria de Cultura con toda la red de sus bibliotecas.

Hoja de Vida de Organismo

En el primer semestre del 2017 se realizó el levantamiento del panorama general de cada uno de los organismos de la Administración Central, lo que permitió a la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios conocer las necesidades de bienes y servicios de uso común y construir la hoja de vida por organismo, la cual compila información sobre los consumos promedio de los mismos respecto a suministros como papelería, aseo, cafetería y la necesidad de espacio de cada uno con base a su planta de personal entre otros, esta hoja de vida se integrara al Espacio Grama.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Integrar al Modelo de Operación Procesos, las entradas y las salidas de la operatividad entre los procesos que por competencia funcional administran bienes de propiedad del Municipio Santiago de Cali.

4. IMPLEMENTACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 2014

Actualmente la Administración Central municipal de Santiago de Cali se encuentra construyendo el Plan de Trabajo de los sistemas de gestión y control integrados vigencia 2017, de acuerdo con las responsabilidades asignadas en el Decreto Extraordinario Municipal No. 516 de 2016, el Decreto 1499 de 2017 "*Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015*", y los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015.

El Plan de Trabajo vigencia 2017, de acuerdo con la reforma administrativa es coordinado por el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional como coordinador de los Sistemas de Gestión y Control Integrados, quien durante este periodo brindó asistencia técnica integral a los diferentes organismos de la entidad para la implementación del Sistema de Control Interno.

La coordinación de los Sistemas de Gestión y Control Integrados realizará el seguimiento periódico a la implementación del Plan de Trabajo de los sistemas de gestión y control integrados.

JAIME LÓPEZ BONILLA
Director del Departamento Administrativo de Control interno

Equipo colaborativo: Departamento Administrativo de Control Interno; Departamento Administrativo de Planeación Municipal; Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional; Departamento Administrativo de Hacienda Municipal; Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Departamento Administrativo de Contratación Pública; Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno; Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana; Secretaría de Gobierno - Oficina Asesora de Transparencia y Oficina de Comunicaciones.
Consolidó: Liliana Rodríguez González - Profesional Universitario, Departamento Administrativo de Control Interno.