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

NOMBRE DE LA AUDITORIA: Auditoria No. 44 de Evaluación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS.	PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA	
	VIGENCIA:2018	Nº. DE AUDITORIA:44 2018
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA:	Inicio: 30/Jul/2018	Final:30/Nov/2018
FECHA ELABORACIÓN:	23/Nov/2018	

DATOS DEL AUDITOR		
JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO:		Jaime López Bonilla
EQUIPO AUDITOR:	**LÍDER:**	Dina María Ossa Molina
	APOYO:	Peter Caicedo Murillo y Yamileth Hernández Botero
MACROPROCESO:		Control
PROCESO:		Control Interno de Gestión
SUBPROCESO:		Evaluación y Seguimiento
DEPENDENCIA:		Departamento Administrativo de Control Interno
DATOS DEL AUDITADO		
MACROPROCESO:		Direccionamiento Estratégico, Gestión Tecnológica y de la Información.
PROCESO:		Planeación Institucional, Atención al Usuario.
SUBPROCESO:		Gestión de Servicio al Ciudadano, No Aplica.
PROCEDIMIENTO:		Seguimiento a la Atención Oportuna de las Solicitudes Presentadas por los Usuarios a través de los Diferentes Canales Habilitados – Versión 1 y Medición de la Satisfacción del Usuario a través de los Diferentes Canales - Versión 1, Todos.
DEPENDENCIA:		Todos los Organismos de la Alcaldía de Santiago de Cali.
PERSONAL ENTREVISTADO:		Servidores Públicos y Prestadores de Servicio: Genes Larry Velasco Velasco–Contador General del Municipio, Huber Lucumí Lucumí – Contratista, Ana Cristina Murillo Ortiz – Secretario Ejecutivo, Janeth Rosero Wilches–Contratista, Oriana María Corral Mera - Jefe de Unidad de Apoyo a la Gestión, Lina Reinoso Gómez –Contratista, Daniel Jair Chacón Balcázar - Subdirector de Gestión Organizacional , Cesar Augusto López López – Subdirector de Trámites, Servicios y Gestión Documental, Maritza Posso Rojas – Profesional Universitario,

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	Lina María Mafla Ospina- Contratista, Ana Milena Cerón de Valencia - Subdirectora, María Juliana Miller Camacho – Contratista, Martha Lucía Villegas Vargas – Secretaria, Beatriz Salazar Corrales – Contratista, Martha Lucía Barrera Rodríguez – Jefe de Unidad de Apoyo a la Gestión, Libia Cruz Sánchez, Alexander Camacho Erazo – Subsecretario, Andrés Alberto González Ocampo – Contratista, Martha Lucinda Ramírez Murillo – Profesional Universitario, Carlos Mario Quintero Tabares – Contratista, Gloría Alicia Ramos Trujillo – Subsecretaria para el Manejo de Desastre, Paola Tobar García, Mauricio Alejandro Jaramillo Parra – Jefe de Unidad de Apoyo a la Gestión, Carolina Vallejo – Contratista, Paula Andrea Loaiza Giraldo –Subdirectora, María Elena Castro Marín –Contratista, Gotardo Antonio Yáñez Álvarez – Subdirector, Eliana Corral Aramburo – Contratista, Letty Margareth Escobar Burbano - Subdirectora, Yamel Adolfo Santa Guayara – Contratista, Graciela Giraldo Tabares – Profesional Universitario, Jhoana Carolina Escobar – Contratista, Ángela Millán – Profesional Universitario, Martin Londoño Asprilla – Jefe de Unidad de Apoyo a la Gestión, Carlos Andrés Vergara – Auxiliar Administrativo, Francisco Alberto Sandoval Baffoni – Secretario (E), Luz Elena Araque Grajales – Auxiliar Administrativa, Diego Ramiro Obando Domínguez– Jefe de Unidad de Apoyo a la Gestión, Dora Liliana Maldonado – Contratista, Alejandro Arias Pérez - Director Técnico, Paola Andrea Ocampo – Contratista, Clara Eugenia Botina Pérez – Jefe de Unidad de Apoyo a la Gestión, María Teresa Rodríguez Zúñiga - Contratista, Gilbert Steven Urbano García –Jefe de Unidad de Apoyo a la Gestión, Oscar Fernando López Aragón, Gustavo Arboleda Delgado – Director, Jacqueline Lozano Rodríguez – Secretaria, Steffany Lizette Escobar Rincón - Jefe de Oficina Unidad de Apoyo a la Gestión, Diego Cadavid Roldán - Profesional Universitario, Claudia Liliana Echeverry Guirán – Auxiliar Administrativo, Diego Arbey Noreña Aristizábal – Director (E), Mónica González Córdoba – Contratista, José Manuel Angulo Rivera - Director, Mildreth Tenorio Jiménez - Contratista, Luz Marina Ocampo Delgado - Profesional Universitario, Elsy Rodríguez García – Jefe de Oficina, Héctor Jair Bermeo Delgado - Profesional Universitario, Angélica María Mayolo Obregón – Secretaria de Despacho, Francisco Javier Ospina Manzano - Contratista.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

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

DATOS GENERALES DE LA AUDITORIA	
OBJETIVO GENERAL:	Evaluar la Implementación, mantenimiento y mejora de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y verificar la calidad en la atención a las solicitudes, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias realizadas a la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	1. Verificar la efectividad de la implementación, mantenimiento y mejora de los mecanismos en la atención al usuario. 2. Verificar la calidad, celeridad y cumplimiento en la atención de las solicitudes, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias en el Subproceso de Gestión de Servicio al Ciudadano.
ALCANCE:	Se verificó en todos los organismos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.
PERIODO EVALUADO:	Del 01/Dic/2017 al 09/Nov/2018
CRITERIOS:	Constitución Política de Colombia Ley 1474 de 2011. Ley 1755 de 30 junio de 2015. Decreto 1166 de julio 19 de 2016 Ley 962 del 08/jul/2005 Ley 1171 de 07/dic/2007 Ley 1437 de enero 18 de 2011 Ley 734 de 2002 Código Disciplinario único. Ley 1581 de 17/oct/ 2012 Ley 1098 de 2006 Código de la Infancia y la adolescencia Decreto Nacional 1377 de 27/jun/2013 Ley 1712 de 06/mar/ 2014 Decreto Nacional 0103 del 20/ene/2015 Decreto Nacional 1494 de 13/jul/2015 Decreto Nacional 2150 del 05/dic/1995 Decreto Nacional 019 de 10/ene/2012 Ley 190 de 1995 Art. 55 Ley Anticorrupción. Ley 527 de 1999 Artículos 5,6 7, 8 y 9. Ley 1618 de 2013 Art.5 y Art. 14 numeral 5 y 7. Decreto Municipal 0654 de 2011. Decreto Extraordinario 411.020.0516 de 2016. Decreto 4112.010.20.0899 de 2017. Proceso Atención al Usuario MAGT04.05 Proceso: Planeación Institucional MEDE01.05, Subproceso: MEDE01.05.09 Gestión de Servicio al ciudadano, Procedimientos:MEDE01.05.09.18.P05 y MEDE01.05.09.18.P06

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	Manual de Atención al Usuario. Políticas de Operación Proceso de Atención al Usuario. Carta del Trato Digno al Ciudadano. Mapa de riesgos del proceso atención al usuario 2018. Plan de Desarrollo Municipio de Santiago de Cali 2016 – 2019 "Cali Progresa Contigo". IV componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, de las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. 4,5 subcomponente 5: relacionamiento con el ciudadano. 4.5.1. Caracterizar al ciudadano. Política Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano 2.3.5 Servicio al ciudadano/Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2018, Alcaldía Santiago de Cali. Desarrollo de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2018. Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. Circulares 2017 y 2018 emitidas por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.
METODOLOGÍA APLICADA:	Para obtener las evidencias suficientes sobre las cuales emitir una opinión respecto a los organismos auditados, se aplicaron las siguientes técnicas de auditoría: consulta, observación, confrontación, inspección, revisión analítica, encuesta, verificación, entrevista y muestreo de acuerdo con los criterios evaluados.
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	**Conclusión:** Resultado de una auditoria, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos y los hallazgos de la auditoria.
	Conformidad (C): Cumplimiento de un requisito.
	Criterio: Lo que debe ser: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos. Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.
	Descripción de la condición: Lo que se encontró: Se refiere al hecho determinado por el auditor, que debe ser sustentado y demostrado con evidencias.
	Efecto: Consecuencia real o potencial cuantitativa o cualitativa, que ocasiona la condición.
	Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa.
	Hallazgo: Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría, recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanto conformidades o no conformidades con los criterios de auditoría.
	Limitante: Situación que dificulta el desarrollo de la auditoria.
	No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito.
	Oportunidad de Mejora (OM): Situación específica que no implica desviación, ni incumplimiento de requisitos, pero que constituye una oportunidad y necesidad de incrementar la capacidad del proceso.
	Recomendación: Sugerencia para corregir y/o mejorar debilidades en el proceso.

7. GENERALIDADES DE LA AUDITORIA No. 44

1. El Departamento Administrativo de Control Interno a través del programa Anual de Auditoría para la vigencia 2018, programó el desarrollo de las Auditorías: No. 43 de Seguimiento al plan de mejoramiento de la auditoría No. 17 de la vigencia 2018 al plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Y evaluación al plan de anticorrupción y de atención al ciudadano, la No. 44 de evaluación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS y la No. 45 de evaluación al modelo integrado de planeación y gestión MIPG, teniendo en cuenta la simultaneidad en la ejecución de las auditorías mencionadas, se acordó entre los equipos de trabajo, realizar el cruce de criterios a evaluar en cada una de ellas, con la finalidad de identificar elementos comunes o complementarios, y no generar duplicidad de evaluación del criterio y optimización de los recursos asignados a cada una de las auditorías, por lo que los criterios se visualizarán en las auditorías mencionadas de acuerdo a la complementariedad del sistema de Gestión y Control Integrado de la entidad.

2. Con base en el Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0516 de septiembre 28 de 2016 "por el cual se determina la nueva estructura para la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, las funciones de sus organismos, su funcionamiento y su gestión institucional", la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, llevaron a cabo modificación a la modelación del Proceso de Atención al Usuario y la creación del subproceso Gestión de Servicio al Ciudadano.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Conforme a la normatividad institucional, el líder del Proceso Atención al Usuario, es el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional- DADII, aunque la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana diseñe, gestione y aplique las estrategias de atención al ciudadano (Art. 190 Numeral 9 y Art. 191 numeral 11), por lo que el Plan de Auditoría y el Informe resultado de la evaluación de la Auditoría No. 44 son presentados al Departamento de Desarrollo e Innovación Institucional, quien deberá consolidar y suscribir ante el Departamento Administrativo de Control Interno, el plan de mejoramiento respectivo.

3. La evaluación de la Auditoría No. 44 se llevó a cabo por organismo, teniendo en cuenta que la base de datos proporcionada por el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información, para seleccionar la muestra a evaluar, no está separada por proceso.

4. La Auditoría No. 44 evaluó mediante muestra, los estándares de atención de los PQRS radicados por el Sistema de Gestión Orfeo y los PQRS ingresados por el sistema SAC (Servicio de Atención al Ciudadano)de la Secretaría de Educación Municipal.

5. La presente Auditoría aplicó el elemento No. 5 "verificar el cumplimiento del procedimiento MAGT04.05.18.P01 denominado "Radicación de Comunicaciones Oficiales de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) a través de los Canales de Atención Dispuestos- Versión 5" a los organismos que tienen asignada ventanilla única de radicación de PQRS, de acuerdo a los lineamientos del proceso atención al Usuario:
Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, Secretaría de Movilidad, Secretaría de Salud Pública Municipal, Secretaría de Deporte y la Recreación, Secretaría de Cultura, Secretaría de Vivienda Social y Hábitat y Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente- DAGMA y la Subdirección de Catastro Municipal, y como muestra en los CALIs 10 y 16.

6. El elemento No. 6 "Ventanillas y Puntos de Atención: Evaluar la adecuación física, facilidad de acceso de las instalaciones acorde a la normatividad, señalización, así como disponibilidad de la tecnología y de medios para atender, informar y actualizar al ciudadano", se evaluó no solo en los organismos que cuentan con salas de atención donde funcionan las ventanillas de radicación de PQRS, sino en aquellos con espacios dispuestos y/o utilizados como puntos de atención a los Destinatarios, Usuarios, Beneficiarios y/o Contribuyentes entre los organismos responsables están: Secretaría de Educación Municipal, Secretaría de Bienestar Social, Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales, Secretaría de Infraestructura, Departamento Administrativo de Planeación Municipal y Secretaría de Seguridad y Justicia.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

7.El elemento No. 8 "Cumplimiento de las responsabilidades frente al Proceso de Atención al Usuario, por las determinadas en el Decreto extraordinario 0516 de 2016 y en las políticas de operación", se evaluó a los organismos que respecto a la nueva estructura de la entidad están directamente relacionados y/o tienen establecidas responsabilidades con el Proceso de Atención al usuario a saber: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, Secretaría de Gobierno-Oficina de Transparencia, Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Publica, Departamento Administrativo de control Disciplinario Interno y Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

8. Se incluyó en los elementos de evaluación de la presente auditoría, las acciones que se encontraban abiertas correspondientes al plan de Mejoramiento de la Auditoría No. 37 de 2017de Evaluación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS, a las cuales se les había efectuado seguimiento en la Auditoría No. 19de Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría No. 37 de Evaluación a los Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS, evaluando su cumplimiento, lo cual quedó detallado en el acta respectiva de cada organismo.

9. De acuerdo a la información recibida de la base de datos proporcionada por el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-DATIC para la selección de la muestra de PQRS, se observó una cantidad considerable de tutelas recibidas en la entidad, por lo que se solicitó un informe a nivel de entidad, emitido por el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública para el periodo evaluado y se incluyó dentro del elemento 1, para verificar si han sido consecuencia del incumplimiento a la Ley 1755 de 2015 en derechos de petición en los organismos, así como, medir la eficiencia en el mecanismo de radicación, asignación y control de las mismas.

10. En el desarrollo de las visitas en sitio, se realizó la socialización de los resultados obtenidos en cada uno de los organismos, quedando el Acta correspondiente con los detalles, calificaciones respectivas, que aportaron para obtener la calificación final de cada criterio para la entidad y debidamente firmadas por los auditados.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Respecto al elemento No. 1 Evaluar el seguimiento a la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS y Cumplimiento de los estándares de atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

1. Se realizó verificación del cumplimiento de las acciones que se encontraban abiertas posterior al seguimiento en la Auditoría No. 19 de Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría 37 de Evaluación a los Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS, donde se evidenció que los organismos responsables cumplieron con las acciones suscritas, sin embargo, en la evaluación se aprecia que persiste el hallazgo en el 90% de los organismos: Departamentos Administrativos de: Desarrollo e Innovación Institucional, Planeación Municipal, Hacienda Municipal-Subdirección de Catastro y Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Gestión del Medio Ambiente y las Secretarías de: Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, Seguridad y Justicia, Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres, Bienestar Social, Salud Pública, Educación Municipal, Desarrollo Económico, Cultura, Deporte y la Recreación, Movilidad, Infraestructura, Vivienda Social y Hábitat, y en las Unidades Administrativas Especiales de: Gestión de Bienes y Servicios y Servicios Públicos Municipales, solo en el 10% de los organismos se subsanó el hallazgo: Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública y Secretaría de Gobierno.

2.Se presentó incumplimiento de los estándares de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS, de acuerdo a la muestra seleccionada de la base proporcionada correspondiente al periodo 01 de diciembre de 2017 al 02 de agosto de 2018, se evaluaron 587 PQRS radicadas (557 en Orfeo y 30 en Servicio de Atención al Ciudadano –SAC), se identificó que el 58.43% que se refiere a 343PQRS se aplicó lo determinado en la Ley1755 de 2015 en seis (6) organismos:

Organismos que cumplieron los requisitos establecidos por la Ley 1755 de 2015			
	ORGANISMO	CANTIDAD DE ORFEOS EVALUADOS	ORFEOS CONFORMES
1	Secretaría de Gobierno.	15	15
2	Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública.	15	15
3	Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana.	15	15
4	Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno.	15	15
5	Unidad Administrativa Especial Estudio de Takeshima.	6	6
6	Unidad Administrativa Especial Teatro Municipal.	15	15
	subtotal	**81**	**81**

Sin embargo,en el 41,57% que corresponde a 244PQRS, no se cumplió con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015 respecto a la muestra en cada organismo:

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Organismos que no cumplieron los requisitos establecidos por la Ley 1755 de 2015					
	ORGANISMO	CANTIDAD DE ORFEOS EVALUADOS	ORFEOS CONFORMES	ORFEOS NO CONFORMES	% INCUMPLIM X ORGAN
1	Secretaría del Deporte y la Recreación	15	12	3	20,00%
2	Secretaría de Turismo.	15	11	4	26,67%
3	Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres.	15	10	5	33,33%
4	Departamento Administrativo de Contratación Pública.	15	10	5	33,33%
5	Secretaría de Cultura.	15	10	5	33,33%
6	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales.	15	9	6	40,00%
7	Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	15	9	6	40,00%
8	Unidad Administrativa Especial de Bienes y Servicios	15	9	6	40,00%
9	Secretaría de Vivienda Social y Hábitat.	15	7	8	53,33%
10	Secretaría de Desarrollo Económico.	15	7	8	53,33%
11	Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.	20	11	9	45,00%
12	Secretaría de Salud Pública.	40	31	9	22,50%
13	Secretaría de Bienestar Social	15	6	9	60,00%
14	Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional.	35	25	10	28,57%
15	Departamento Administrativo de Planeación Municipal.	15	4	11	73,33%
16	Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	46	33	13	28,26%
17	Secretaría de Infraestructura	15	1	14	93,33%
18	Secretaría de Seguridad y Justicia.	30	14	16	53,33%
19	Secretaría de Educación Municipal.	45	20	25	55,56%
20	Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente.	35	8	27	77,14%
21	Secretaría de Movilidad.	60	15	45	75,00%
	subtotal	506	262	244	

TOTALES	587	343	244	0
	TOTAL MUESTRA EVALUADA	58,43%	41,57%	

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Así mismo, se evidenció que de los 244PQRS de la muestra encontrados no conformes en la entidad, se encontraron cuatro (4) tipos de incumplimiento:

ITEM	TIPO DE INCUMPLIMIENTO	CANTIDAD DE PQRS NO CONFORMES	%
A	Peticiones que no se resolvieron dentro del término de los 15 días	196	80,33 %
B	Peticiones con respuestas en término, pero sin notificar al usuario.	29	11,89 %
C	Peticiones con respuesta extemporánea y sin notificar.	11	4,50%
D	Peticiones sin respuesta y sin notificación a la fecha de visita en sitio	8	3,28%
	TOTAL	244	100%

3. En la visita en sitio realizada a cada uno de los organismos, para evaluar el Seguimiento a la Atención Oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS, se evidenció que cada uno tiene diversos métodos para efectuar el seguimiento en pro de lograr la atención a las PQRS conforme a la Ley 1755 de 2015 entre los que se destacan:

Análisis e informes que cada organismo genera, monitoreo periódico semanal, quincenal o mensual, envío por correo institucional, verbal, físico o por el mismo sistema Orfeo de radicados pendientes de respuesta a los líderes de cada subdirección, subsecretaría, áreas, grupos conformados, usuarios del sistema Orfeo responsables de dar respuesta a PQRS y/o encargados de entregar a los peticionarios. Igualmente, se evidenció planes de choque, reuniones, capacitaciones, mesas de trabajo, circulares informativas y didácticas, oficios estableciendo directrices para todo el personal de planta, contratistas y de apoyo, así como medidas en la aprobación de cuentas de pago al estar a paz y salvo con el sistema Orfeo.

Respecto al seguimiento a la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS recibidas por la estrategia "Los Territorios Progresan Contigo", éstas no se encuentran incluidas como peticiones en el Sistema de Gestión Orfeo autorizado para la radicación y control de PQRS, sino que se controlan de manera particular por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana-SDTYPC. La estrategia fue cambiada para esta vigencia, se han efectuado recorridos para dar cuenta de los resultados o respuestas a los requerimientos que aún siguen pendientes de los años 2016 y 2017, se ha realizado control a través del archivo denominado SESOL y/o formato proceso de intervención 2016-2019. Actualmente a través de correo electrónico emitido por

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

la SDTyPC adjuntan archivo en formato Excel denominado "solicitudes realizadas en recorridos alcalde 2018", para que sean revisadas según la competencia del organismo y dar una respuesta a cada caso, y por este mismo medio los organismos dan respuesta a la Secretaría, por lo cual ésta información no se le está dando tratamiento de petición, ni se encuentra articulada con la entidad ya que no está incluida en el seguimiento de PQRS que efectúa la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, con base en los registros en el sistema Orfeo, de acuerdo al nuevo procedimiento: MEDE01.05.09.18.P05 Seguimiento a la Atención Oportuna de las Solicitudes Presentadas por los Usuarios a través de los Diferentes Canales Habilitados - Versión 1.

4. Se identificaron casos especiales que han afectado el cumplimiento de los estándares de atención:

- En la Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales del Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, se han generado peticiones masivas de los contribuyentes sobrepasando la capacidad operativa respecto a dos procesos de alta complejidad: Revisión y Ajuste de la Cuenta y Aplicación de Actos Administrativos, su respuesta requiere de análisis y verificación de cálculos matemáticos, consulta a otros organismos y autorización a nivel Directivo superior, lo cual demanda un tiempo mayor al proporcionado para resolver peticiones, así mismo por los errores que se están presentando en las funciones propias de la Subdirección, sobre los cuales se tiene requerimientos al Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – DATIC, quien confirmó que la solución depende en gran medida de agentes externos, lo que ha sido un impedimento para llevar a cabo su ejecución con más celeridad.

- El trámite exención del impuesto predial para bienes patrimoniales, está a cargo de la Secretaría de Cultura y el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, actualmente se encuentra en proceso de ajuste con la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, ya que este es tipificado como petición, pero demanda un tiempo mayor de respuesta, por lo que se han afectado los indicadores de eficiencia de ambos organismos.

En la Secretaría de Educación Municipal, actualmente se está utilizando para radicación de PQRS los dos sistemas: SAC y ORFEO, aquellos registrados en SAC también son radicados en Orfeo, lo que ha generado deficiencia administrativa por doble ejecución generando retraso en el tiempo de respuesta. Al respecto, el 30/jul/2018 fue radicado ante el Ministerio de Educación el oficio 2018-ER-178467, que se encuentra aún sin respuesta, donde se solicitó concepto al Ministerio para desmontar el aplicativo SAC y poder atender los requerimientos de los ciudadanos mediante el aplicativo Orfeo, autorizado en el Municipio de Santiago de Cali.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

5. Referente al tema de las Tutelas, el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública proporcionó al equipo auditor, informe con base al sistema de Información de Procesos Judiciales SIPROJ dentro del periodo diciembre 01 de 2017 al 31 de julio de 2018:

a. Se encuentran registradas 4068 Tutelas recibidas en contra de la administración.
b. 1522 Tutelas son por vulneración al Derecho de Petición (826 terminadas y 696 activas).
c. Las 1522 Tutelas recibidas en 15 organismos, de los cuales la mayor cantidad corresponden a la Secretaría de Movilidad con 945 tutelas equivalentes al 62% así:

No.	ORGANISMO	CANTIDAD DE TUTELAS	%
1	Secretaría de Movilidad.	945	62,1%
2	Departamento Administrativo de Hacienda Municipal-Subdirección de Rentas	220	14,5%
3	Secretaría de Educación Municipal.	60	3,9%
4	Secretaría de Seguridad y Justicia.	55	3,6%
5	Secretaría de Infraestructura	42	2,8%
6	Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente.	36	2,4%
7	Departamento Administrativo de Planeación Municipal.	35	2,3%
8	Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional.	34	2,2%
9	Secretaría de Salud Pública.	31	2,0%
10	Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres.	19	1,2%
11	Secretaría de Bienestar Social	19	1,2%
12	Secretaría de Vivienda Social y Hábitat.	17	1,1%
13	Secretaría del Deporte y la Recreación	5	0,3%
14	Secretaría de Cultura.	3	0,2%
15	Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno.	1	0,1%
	Totales	1522	100%

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Referente al mecanismo de radicación de las tutelas, el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública es el responsable de recibir, direccionar y controlar las acciones de tutela en la entidad, las recibe a través de: a) ventanilla No. 30 ubicada en el CAM, sótano 1 y b) por medio del correo electrónico notificacionesjudiciales@cali.gov.co. Posteriormente, el encargado de la radicación en el Departamento las envía al encargado de direccionarlas, allí se crean en el sistema JURISOF, las revisa y las reasigna al organismo competente de los diferentes organismos.

El único organismo diferente al Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública que crea las tutelas en el sistema JURISOF, es la Secretaría de Educación debido al volumen que reciben.

Durante las visitas en sitio realizadas por el equipo auditor, los auditados responsables del tema en los organismos evaluados manifestaron una situación común y emitieron una propuesta de mejora para que sea evaluada por el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública, consistente en que desde la ventanilla No. 30 se clasifiquen como tutelas aquellas en las cuales los juzgados determinan términos de respuesta; las demás etapas de la Tutela se tipifiquen como informativos, ya que esto representa un reproceso que afecta los estándares de atención, debido a que se están radicando dos o más veces la misma tutela, para lo cual, sugieren establecer un mecanismo tecnológico de identificación y/o filtro en la ventanilla de radicación, teniendo en cuenta el número de radicado del juzgado o el contenido específico del documento, para agilizar el procedimiento tanto para quien radica como para el organismo que emite respuesta.

Respecto al elemento No. 2 evaluado: Conocer los mecanismos de consulta o de interacción con la comunidad y caracterización de los usuarios.

1. Durante las visitas en sitio a los organismos que conforman la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, se pudo identificar mecanismos a través de los cuales se interactúa y retroalimenta con la comunidad en general y el mecanismo de caracterización utilizado:

La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana: 1) Diálogos Sociales Territoriales, son mecanismos de participación ciudadana donde se reciben las inquietudes de los ciudadanos para conocer sus necesidades, con el fin de atender sus dudas respecto a los procesos de la entidad y su implementación en el territorio.2) Estrategia "Los Territorios Progresan Contigo" encaminada a generar espacios de diálogo entre el Alcalde y la comunidad, durante estos encuentros, el primer mandatario local, busca conocer de primera mano, las necesidades de la comunidad caleña, caracterizando mediante el formato de Rendición de Cuentas.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

La Secretaría de Bienestar Social: 1) Familias en Acción ubicada en la avenida estación No. 5n-37 programa nacional que entrega un subsidio bi-mensual para familias de extrema vulnerabilidad. 2) Primera infancia: Edificio Versalles piso9Av. 5AN 20N–08 donde funciona la Subsecretaría de Primera Infancia,3) Atención a víctimas: Cra. 16 No. 15-79, 4) Casa MATRIA calle 10 N No. 9N-07 Barrio Juanambú donde funciona la Subsecretaría de Equidad de Género, 5) En los 22 CALIs se atiende al Adulto Mayor, para la caracterización se utiliza formato MAGT04.05.18.P01.F04 versión 1, entrada en vigencia 15/dic/2010 llamado Caracterización del Usuario para los usuarios de Casa Matria, a través del DUB en el Centro de Atención al Adulto Mayor, Sistema de Información Víctima del Conflicto, usado en el centro de atención regional a Víctimas, formularios DUB en plataforma google formularios para poblaciones y etnias.

La Secretaria de Cultura: 1) Participación Territorial Situado Fiscal, los usuarios se atienden en las oficinas de la Secretaría de Cultura generalmente para solicitar en sus comunas: monitores, información sobre inversión de recursos y asesoría para el desarrollo de los proyectos, además con monitores culturales que se trasladan a las comunas para brindar talleres en varias especialidades culturales. 2) Concejo Municipal de Cultura atiende a los representantes de cada comuna, estos son elegidos por la comunidad, tienen comités y aportan consejos al despacho de la Secretaría respecto a la inversión cultural en las comunas, desarrollo de proyectos entre otros, 3) La Sala Borges atiende y desarrolla programas con personas en condición de discapacidad física de invidencia o sordo mudos, en el primer piso del centro cultural de Cali, caracterizando mediante dos formatos denominados registro de actividades de formación artística y cultural con la comunidad y otro para beneficios puntuales, esta información se ingresa a través de un enlace en línea enviado a los operadores.

El Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente, a través del área de participación ciudadana: 1) Grupo de Gestores Ambientales por la Paz, 2) Sistema de gestión ambiental comunitario SIGAC, en el cual participan las juntas directivas de los comités ambientales elegidos por voto popular que están inscritos en el DAGMA, generan acciones en pro de sus comunas, se hacen capacitaciones, mingas, fortalecimiento de los comités ambientales, silvicultura urbana y protección forestal, visitas a establecimientos comerciales para control acústico, 3) 22 gestores en los CALIs de la ciudad, 4) Se tiene establecido como programa institucional el día miércoles como día de atención al ciudadano, el cual se ha dado a conocer durante dos años; todos los funcionarios vienen con camiseta institucional y se les ha dado capacitación sobre los trámites, servicios, protocolos de atención, entre otros, caracterización mediante archivo en Excel llamado comisiones.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

El Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - DATIC lidera el proyecto "ciudadanos capacitados", velan por la capacitación del ciudadano y la administración de los centros de apropiación atendidos por gestores TIC, ofrecen los servicios de asesoría y el equipo para que los ciudadanos puedan hacer trámites online como radicar PQRS, solicitud de pasado judicial, entre otros. Constan de 22 puntos vive digital, 4 puntos vive digital plus, 8 INFOCALIS y un (1) VIVELAB, en estos puntos los ciudadanos reciben capacitación en habilidades TIC (Tecnología de la Información y las Comunicaciones), donde se les ofrecen programas desarrollados por el Ministerio de las TICs y por otras organizaciones que tienen como objetivo, formar a los ciudadanos en competencias digitales como el SENA y Fundación telefónica entre otros, se caracteriza en formato encuestas sobre temas de interés para la rendición de cuentas 2018.

La Secretaría del Deporte y la Recreación, mediante el área de Participación Ciudadana liderado por el área de planeación, interactúa con la comunidad visitándola con el Secretario y se efectúan mesas de trabajo para recibir requerimientos de los ciudadanos, también existen los gestores del área de fomento, quienes atienden a la comunidad en eventos deportivos y otros que son de apoyo administrativo que tienen contacto con la comunidad, diligencian ficha de inscripción y caracterización y es recopilada en un archivo Excel denominado inscritos-beneficiarios totales a junio 2018.

La Secretaría de Desarrollo Económico, lidera diversos programas entre los cuales se cuenta con: 1) Mercatón: es una plataforma comercial donde se busca conectar al emprendedor local con la comunidad, para activar las economías territoriales, exponiéndolo en una plataforma comercial para visibilizarlos y promoverlos, 2)Mercado Agroecológico: para visibilizar y promover al empresario rural, 3) Red Municipal de Comercio Colaborativo: donde se vinculan a las empresas particulares, academias y entidades que han trabajado en este tipo de actividad para aunar esfuerzos,4) Los Colaboratorios empresariales: dirigidos a mujeres, población LGBTI, jóvenes y comunidad vulnerable en general, se busca fomentar la creación de empresas, ayudarlos en la formulación de proyectos productivos y a tener un enlace comercial entre la misma comuna, 5) Vehículos de financiación: de acuerdo a la necesidad del empresario se les ayuda a hacer una valoración y alistamiento financiero de los proyectos productivos para finalmente hacer el puente en pro de lograr financiación, 6) Innovar para crecer: consiste en hacer transferencia de capacidades a los empresarios que estaban asentados en la zona del Jarillón del río Cauca, buscando fortalecer la estrategia de crecimiento y el acceso a créditos de financiación, caracterizando mediante formato físico DUB que se digitaliza en google forms.

El departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno interactúa con el ciudadano, mediante la atención que brinda el abogado administrativo de planta encargado de dar las

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

respuestas a las peticiones y brinda información previa o posterior a la radicación de un derecho de petición o queja. Caracterizan mediante formato encuesta de evaluación actividad de rendición de cuentas del DACDI.

La Secretaría de Educación Municipal brinda atención al público: Rectores, docentes vinculados y personal administrativo de las Instituciones Educativas oficiales (IEO) y para el público en general, en todas las áreas que hacen parte de la Secretaría en el piso 8 del CAM, en la Central Didáctica en el barrio el jardín, en Inspección y vigilancia que queda en el edificio San marino de la Avenida sexta, Subsecretarías de Cobertura Educativa en el edificio Bulevar de la Avenida sexta y Calidad de la Educación en el Edificio Fuente Versalles. La caracterización se lleva a cabo a través del aplicativo SAC y respecto a los datos del personal que trabaja o ha trabajado en la secretaría lo realizan a través del aplicativo Humano, en el SIMAT se maneja la base de datos de estudiantes matriculados en colegios públicos y colegios de cobertura. Así mismo, se caracteriza a través del formato Excel denominado Atención al público inspección y vigilancia.

La Secretaría de Gobierno-Oficina Asesora de Transparencia interactúa con la comunidad en general orientando en tema de denuncias y brindando capacitación a la comunidad educativa especialmente universidades en lo relacionado con Datos Abiertos y Ley 1712 de 2014 Transparencia, además a los ciudadanos que buscan información relacionada con el tema de Pico y Placa, y los ciudadanos que son atendidos por el nuevo procedimiento de recepción de denuncias en la Oficina Asesora de Transparencia, realizan la caracterización mediante el formato de Rendición de Cuentas.

El Departamento Administrativo de Hacienda Municipal-Subdirección de Catastro Municipal en las ventanillas de atención que poseen en la Sala de Atención al Contribuyente ubicada en el Sótano 1 y los días miércoles se tiene determinado atender a los usuarios por parte del Subdirector, realiza la caracterización de usuarios de trámites propios, en el sistema de información geográfico catastral SIGCAT.

En la Subdirección de Impuestos y Rentas Municipal esa través de las ventanillas de atención que posee en la Sala de Atención al Contribuyente ubicada en el CAM primera plazoleta, para la caracterización utiliza el sistema DUB a partir del 02/may/2018, habilitado en la sala de atención al contribuyente en dos (02) casillas, a cargo del subproceso Administración de la Cuenta Corriente.

La Subdirección de Tesorería Municipal a través de las ventanillas de atención que poseen en la Sala de Atención al Contribuyente ubicada en el CAM primera plazoleta y en la sala de grupo de recaudo Subdirección de Tesorería, la caracterización se lleva a cabo únicamente a través del sistema SGFT-SAP.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

La Secretaría de Infraestructura en programas de mesas de trabajo de comités de planificación integrados por los presidentes de Acción Comunal y a través de los gestores sociales y gestores viales como representantes de la Secretaría de Infraestructura en los CALIs con los presidentes de las juntas de acción comunal. Así como, en la sala del contribuyente ubicada en Cañaveralejo Avenida Roosevelt No. 52-163, donde se presta el servicio de facturación de Mega obras y acuerdos de pago, para caracterización utiliza un archivo denominado Encuesta para medir percepción mantenimiento vial con grupo operativo. Igualmente mediante Encuesta temas de interés del ciudadano para informe de rendición de cuentas.

La Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana cuenta con ocho (08) programas de interacción con la comunidad, donde se busca efectuar un diagnóstico de necesidades a través de mesas de trabajo donde se definen acciones a ejecutar junto con la comunidad: laboratorio de paz, Política pública, Reconciliación, Movilización e iniciativas comunitarias, Justicia comunitaria, Formación ciudadana para la paz, Memoria histórica museo regional y Prevención y promoción de los derechos humanos, se caracteriza en formato físico y posteriormente se digita en el aplicativo DUB, con dos usuarios autorizados.

El Departamento Administrativo de Planeación Municipal interactúa con los usuarios a través de un programa de orientación y asesoría que realiza en sus oficinas de los pisos 10 y 11 del edificio CAM, donde cada subdirección tiene un personal encargado para orientar al ciudadano en temas como nomenclatura, alto riesgo, aporte de mayor edificabilidad, conceptos de localización y norma y de la Información de datos espaciales de Santiago de Cali- IDES, caracterizando en las encuestas sobre temas de interés para la rendición de cuentas vigencia 2018.

La Secretaría de Salud Pública tiene un programa llamado Conversemos en salud, donde el secretario se desplaza con varios representantes de cada área a visitar las diferentes comunas y zonas rurales, de acuerdo a un cronograma que se programa mensualmente; en esas visitas se atiende a la comunidad, se brinda orientación y se hace una relación de peticiones verbales que hacen a nombre de la junta de acción Comunal o de modo personal a través de consejos comunitarios. Así mismo, cada área tiene acercamiento con la comunidad por medio de brigadas, las cuales van a las comunas y radican la petición del usuario en el mismo lugar a través de la página web; además se atienden usuarios en las ventanillas del servicio de atención a la comunidad –SAC que funcionan en la misma sala de atención de la ventanilla única de radicación de PQRS, realiza la caracterización mediante el programa Sistema de Seguimiento a las Peticiones ciudadanas SIPECI.

La Secretaría de Seguridad y Justicia tiene subprocesos que se encargan de atender a usuarios por citaciones que se les efectúa:1) el Subproceso de Espacio Público con su procedimiento publicidad exterior visual, 2) Subproceso de Propiedad Horizontal y su

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

procedimiento Certificados sobre existencia y representación legal de la persona jurídica, 3)Actividades Económicas en Control a establecimientos y 4) Inspecciones de Policía, caracterizando mediante formato de rendición de cuentas y el formato de vendedores informales en el espacio público.

La unidad Administrativa Especial Estudio de Takeshima interactúa con los ciudadanos cuando requieren apoyo por los dos servicios que la unidad brinda: transferencia y copiado de material y realización de piezas audiovisuales.

La unidad Administrativa Especial Teatro Municipal en la venta de taquillas por motivos de presentación de la filarmónica, caracterizando por medio de formato denominado registro de actividades culturales con la comunidad.

La Secretaría de Turismo cuenta con los Puntos de Información Turística (PIT) donde se atiende a usuarios y se brinda información turística de la ciudad, sitios, restaurantes, uno fijo ubicado en el Centro Cultural de Cali el cual pertenece a FONTUR del Ministerio de Turismo a nivel nacional y unos PIT itinerantes (punto de información turística ubicados de acuerdo con los eventos que hayan en la ciudad). La caracterización se realiza en formato proporcionado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo denominado "caracterización de visitantes, punto de información turística".

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales-UAESPM interactúa brindando información en sus oficinas sobre las funciones y servicios que prestan, caracterizando mediante formato denominado registro de atención a usuarios y a través de formato Encuesta sobre temas de interés para rendición de cuentas 2018.

La Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios interactúa con usuarios a través de una casilla que funciona en la sala de atención a cargo del Departamento de Desarrollo e Innovación Institucional ubicada en el piso 15, señalada con el No. 1 donde se atiende a usuarios internos y externos en cuanto han sido funcionarios que tuvieron vinculación ya sea laboral o por contrato, en temas relacionados con la expedición de paz y salvos para gestionar la pensión y entrega de tarjeta de proximidad, actas para comisión y entrega de la tarjeta de proximidad, caracterizando a través del formato de encuesta de evaluación actividad de rendición de cuentas.

La Secretaría de Vivienda Social y Hábitat tiene habilitada una casilla de atención al ciudadano como punto de orientación para direccionar a los ciudadanos con el funcionario competente sobre temas de vivienda; se les asigna cita para los días miércoles y se aclara cual es el procedimiento y los requisitos que requiere, caracterizan a través del formato de rendición de cuentas.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

La Secretaría de Movilidad interactúa con los presidentes de las juntas de acción comunal de cada barrio los que se caracterizan a través de archivo Excel "Base de datos participación", En el curso para infractores viales se caracteriza a través del formato denominado Asistencia curso de educación vial para infractores y capacitaciones en normas de tránsito en formato, denominado registro de asistencia, ayudas didácticas y material entregado.

Respecto al elemento No. 3: Evaluar la Aplicación del formato de percepción de atención en la interacción con usuarios externos y remisión a la líder del proceso Atención al Usuario.

De acuerdo al lineamiento del líder del proceso Atención al Usuario, mediante Circular emitida por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana radicado No. 201841730100002084 del 29/Ene/2018, asunto: Aplicación del formulario para medición de la percepción, debe ser aplicado por todos los organismos, oficinas o procesos que en su quehacer tengan contacto directo o interactúen con usuarios externos (comunidad en general), este formato se encuentra publicado en el portal web de la Alcaldía a través del botón de atención al usuario – canales de atención – percepción del usuario: http://www.cali.gov.co/aplicaciones/encuestas_ciudadano/view_encuesta_atencion_presencial.php

Los organismos una vez han realizado los registros en el formato según corresponda realizan el registro en línea en la página web de la Alcaldía, a través del botón atención al usuario – canales de atención – percepción del usuario – para diligenciar en línea.

Posteriormente, los formatos diligenciados deben ser escaneados y entregados a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana – Proceso Atención al Usuario, en medio magnético exclusivamente, o a través del sistema de gestión documental Orfeo.

Con la información registrada en el link por cada uno de los organismos, DATIC genera una base de datos para que la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana emita informes trimestrales, los cuales se socializan a todos los organismos, como se evidenció en las Circulares con radicados No. 201841730100006904, del 16-04-2018, asunto: remisión del informe de la medición de la Percepción del Usuario, del periodo comprendido entre 01 de enero al 31 de marzo del 2018 y No. 201841730100013664, 17-07-2018, asunto: remisión del informe de la medición de la Percepción del Usuario, periodo comprendido entre abril y junio de 2018, los cuales son publicados en la página de intranet: http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/percepci%C3%B3n-del-usuario.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Respecto al elemento No. 4: Evaluar la aplicación del formato de Satisfacción en la entrega de productos, trámites o servicios efectuados por el organismo y remisión al líder del procedimiento.

De acuerdo al lineamiento de la Subdirección de Tramites, Servicios y Gestión Documental responsable del Procedimiento Medición de la Satisfacción del Usuario a través de los Diferentes Canales - Versión 1, mediante Circular No. 4137.030.22.2.1020.000965, radicado No. 201841370300009654 del 13/jun/2018, la encuesta que mide la satisfacción del usuario debe ser aplicada por aquellos organismos, oficinas o procesos que ofrecen y entregan productos, trámites o servicios. Los formatos de encuestas establecidos:
1 Satisfacción para trámites y servicios, 2. Satisfacción para capacitaciones, 3.Satisfacción para Reuniones, 4. Satisfacción para Eventos, 5 Satisfacción para Productos entregados, 6. Satisfacción para Asesorías, 7. Satisfacción para Auditorías, están publicados en el portal web de la Alcaldía:
http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/108947/encuestas_de_satisfaccion_del_usuario/

Los organismos son responsables una vez han realizado los registros en el formato según corresponda, de realizar el registro en línea en la página web de la Alcaldía:
http://www.cali.gov.co/aplicaciones/encuestas_ciudadano/view_encuesta_satisfaccion.php

Posteriormente, los formatos diligenciados deber ser escaneados y entregados mediante oficio a la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental – Subproceso Gestión de Servicio al Ciudadano, en medio magnético exclusivamente, o a través del sistema de gestión documental Orfeo. Las encuestas en original deben reposar en el archivo del organismo.

Con la información registrada en el link por cada uno de los organismos, la Subdirección de Tramites, servicios y Gestión Documental emite y envía informes trimestrales por organismo. Igualmente, publica los informes a nivel de entidad en la página de la Alcaldía link:
http://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/104231/registro_de_peticiones_quejas_reclamos_y_sugerenciass/

Durante las visitas en sitio realizadas por el equipo auditor, los auditados responsables del tema de las encuestas de percepción de atención y de Satisfacción en los organismos evaluados, manifestaron desacuerdo frente a los lineamientos actuales y emitieron una propuesta de mejora para que sea evaluada por el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional y la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, consistente en que se replanteen las directrices sobre estas evaluaciones, ya que generan desgaste administrativo en uso excesivo de papel en contravía dela Política de Cero Papel, el tiempo para registrar cada encuesta en el link y la doble actividad al

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

digitalizarse quedando registro en el Orfeo de envío y la misma información en CD, máxime que el volumen es muy alto y ocupa mucho espacio físico en los organismos como es el caso entre otros dela Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales y la Secretaría de Infraestructura con 9.456 y 8560 encuestas mensuales respectivamente. sugirieron Implementar solo el mecanismo digital existente, utilizar un aplicativo o mecanismo tecnológico que permita al usuario calificar internamente y capturar datos eficientemente así como dar claridad sobre el manejo documental, ya que a la fecha no se tiene TRD definida para el archivo y la eliminación de toda la papelería que genera las encuestas.

Aunado a lo anterior, se refirieron a los informes emitidos por el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional y la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, cuya información no relaciona variables que puedan ser útiles para establecer correctivos como área, grupo, nombre facilitador, etc.

Respecto al elemento 5 evaluado: verificar el cumplimiento del procedimiento MAGT04.05.18.P01 denominado "Radicación de Comunicaciones Oficiales de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) a través de los Canales de Atención Dispuestos- Versión 5"

Canal Presencial:

En la sala de atención al ciudadano sótano 1 del Edificio 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 am a 5:00 pm, en jornada continua, dispone de treinta (30) módulos de atención, con organismos responsables:

9 Módulos- Secretaría Infraestructura- del 21 al 29
5 Módulos- Secretaría de Educación- del 14 al 18
3 Módulos- Departamento Administrativo de Planeación Municipal-DAPM del 11 al 13
1 Módulo- Departamento Administrativo DADII
1 Módulo- Atención Prioritaria- No. 1
10 Módulos para Atención General.
1Módulo- Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública No. 30.

Así mismo, existen 14 Ventanillas Únicas de radicación en los CALIs-Centros de Atención Local Integrada de la ciudad, Comunas: 4 (MANZANARES), 5 (La Rivera), 6 (Guaduales), 7 (Alfonso López), 8 (las Américas), 9 (Aranjuez), 10 (Guabal), 15 (Vallado), 16 (la Unión), 17 (Limonar), 18 (Meléndez), 19 (el Cedro), 20 (Siloé) y 21 (Desepaz).

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Y siete(07) Puntos de Atención para radicación de PQRS a cargo de Organismos Externos:
Secretaría de Movilidad
Secretaría de Salud Pública Municipal
Secretaría del Deporte y la Recreación
Secretaría de Cultura
Secretaría de Vivienda Social y Hábitat
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente- DAGMA
Subdirección de Catastro Municipal-Departamento Administrativo de Hacienda Municipal.

Estos canales de atención dan cumplimiento al uso del sistema de gestión documental ORFEO, adoptado por la entidad a través del Decreto Municipal No. 411.0.20.0654 del 06 de julio de 2011, Artículo Primero como aplicativo de la Administración Central Municipal, cuyo objetivo es garantizar permanentemente la recepción, información, orientación, trámite y seguimiento oportuno de las quejas, derechos de petición y reclamos de la comunidad en general. Este Sistema permite la integración y centralización de la información de las peticiones, quejas, reclamos recibidos a través de los diferentes canales habilitados por la entidad, así como de realizar a través de este sistema, el seguimiento al estado de atención de las peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes presentadas sin distinción del canal utilizado.

Al ciudadano le brinda la opción de presentar y consultar el estado de atención de sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o solicitudes a través de canales electrónicos, con el No. de radicado que las identifica.
https://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/46368/consulte_el_estado_de_su_solicitud/

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, tiene documentado el Proceso de Atención al Usuario, modificado y validado con fecha de entrada en vigencia el 27 de abril de 2018,así:

PROCEDIMIENTO No.	NOMBRE	CODIGO
1	Radicación de Comunicaciones Oficiales de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) a través de los Canales de Atención Dispuestos- Versión V5.	MAGT04.05.18.P01
2	Medición de la Percepción de la Atención al Usuario a través de los Diferentes Canales de Atención - Versión 5	MAGT04.05.18.P02
3	Caracterización del usuario -versión 1	MAGT04.05.18.P03
4	Recepción de Denuncias de Corrupción y Hechos Contra la Ética Pública a Través del Canal Presencial CAM (Ventanilla Única Sótano 1) y Virtual Versión 1	MAGT04.05.18.P04

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Así mismo, fue creado en el Proceso Planeación Institucional MEDE01.05 el Subproceso denominado Gestión de Servicio al Ciudadano MEDE01.05.09 a cargo de la Subdirección de Tramites, Servicios y Gestión Documental, dentro de los cuales se modelaron y aprobaron procedimientos como se evidenció en oficio No. 201841370200007334 de 19/jul/2018, en formato MAGT04.03.14.12.P01.F07, solicitud de fecha 28/JUN/2018 y entrada en vigencia a partir del 31/jul/2018.

PROCEDIMIENTO No.	NOMBRE	CODIGO
5	Seguimiento a la Atención Oportuna de las Solicitudes Presentadas por los Usuarios a través de los Diferentes Canales Habilitados - Versión 1.	MEDE01.05.09.18.P05
6	Medición de la Satisfacción del Usuario a través de los Diferentes Canales - Versión 1	MEDE01.05.09.18.P06

El Proceso de Atención al Usuario, es considerado para la entidad como un medio que permite a los servidores públicos responsables de ventanilla única, atender los requerimientos del usuario, simplificando los procesos y la eficiencia en la operación, con el fin de garantizar el debido proceso desde que acuden a la entidad para radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) hasta la disposición final de la petición, así mismo, como guía están las políticas y manual de Atención al Usuario. Con esta herramienta la entidad se permite salvaguardar el derecho constitucional (artículo 23 de la Constitución Política de Colombia) y legal (Ley 1755 de 2015) de petición, al implementarse en las Ventanillas Únicas externas y la ventanilla única ubicada en el Edificio CAM.

Así mismo, el Subproceso Gestión de Servicio al Ciudadano tiene como objetivo Elaborar e impartir lineamientos respecto al Servicio al Ciudadano, identificación, priorización y racionalización de trámites y servicios, mediante políticas, planes, procedimientos, metodologías y prácticas basadas en el análisis de factores internos y externos, para promover la simplificación de los procesos administrativos, facilitar el acceso a los trámites y servicios y mejorar la gestión de las comunicaciones oficiales, presentadas por los ciudadanos en la Alcaldía de Santiago de Cali.

Respecto al elemento No. 6 evaluado: Ventanillas y Puntos de Atención: Evaluar la adecuación física, facilidad de acceso de las instalaciones acorde a la normatividad, señalización, así como disponibilidad de la tecnología y de medios para atender, informar y actualizar al ciudadano.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

La adecuación física y facilidad de acceso de las instalaciones acorde a la normatividad, así como, disponibilidad de la tecnología y de medios para informar y actualizar al ciudadano fue evaluada por la auditoria No. 44 en los organismos que tenían a cargo ventanillas de radicación de PQRS y/o Puntos de Atención al usuario para otros temas como se relaciona a continuación:

Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana: Se auditó el punto de atención único ubicado en el centro Administrativo Municipal CAM oficina de Atención Ciudadana Sótano 1 y losCALIsNo.10 ubicado en calle 14B No. 41 – 25 Barrio Guabal y No. 16 ubicado en calle 38 con carrera 41 H Barrio la Unión.

La Secretaría de Vivienda Social y Hábitat ubicada en el primer piso de la Av. 5 AN 20N -08 edificio Fuente Versalles.

Secretaría de Salud Pública ubicada en la Calle 4 B No. 36-00 Cali

Secretaría de Movilidad ubicada en la calle 52 No. 1b-160 Complejo Salomia en Cali.

Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA ubicado en el primer piso de la Av. 5 AN 20N -08 edificio Fuente Versalles, donde funciona la ventanilla única de radicación de PQRS y en la misma dirección pero en el piso decimo (10) funciona la ventanilla integral de Trámites Ambientales en Línea (Vital).

Subdirección de Catastro Municipal ubicada en la Avenida 2N No.10-70, CAM Sótano Plataforma.

Secretaría del Deporte y la Recreación ubicada en la Calle 9 No. 37ª-01 Unidad Deportiva Panamericana Jaime Aparicio en Cali.

Secretaría de Cultura, ubicada en Cra.5 No. 6-05 barrio la Merced Centro de Cali dentro del Centro Cultural de Cali.

Demás puntos de atención al usuario a cargo de:

Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales ubicada en el CAM primera plazoleta.

Subdirección de Tesorería Municipal ubicada en el CAM primera plazoleta y sala de atención del Grupo de recaudo.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

La Secretaría de Bienestar Social cuenta con varios puntos de atención por los programas que maneja, los cuales fueron enunciados en el criterio No. 2, por falta de recurso humano y tiempo, el equipo auditor solo evaluó dos de ellos como muestra: 1) Casa Matria "Casa de las Mujeres" ubicada en Cl 10 N No.9N-07 barrio Juanambú y 2). Centro de Atención al Adulto Mayor ubicado en la plazoleta Jairo Varela Avda. 2 norte No. 10N -1ª 10 Norte 75 en Cali.

La Secretaría de Educación utiliza sus oficinas ubicadas en el piso 8 CAM Torre alcaldíay Oficina de Inspección y Vigilancia ubicada en la Calle 14 # 6N-23 oficina 601 Edificio San Marino.

La Secretaría de Infraestructura tiene la sala de atención Cañaveralejo, ubicada en la avenida Roosevelt No. 52-163.

El Departamento Administrativo de Planeación Municipal con un punto de atención al usuario en los pisos 10 y 11 del edificio CAM, donde funciona el centro de correspondencia del Departamento.

Seguridad y justicia con un punto de atención al usuario, ubicado en el edificio CAM piso 4.

Dado que en el edificio CAM, se lleva a cabo atención de usuarios en los organismos mencionados, se relaciona lo sugerido por el auditado de la Secretaría de Seguridad y Justicia frente a la atención de la recepción de la entrada del edificio: el Proceso de Atención al Usuario debe brindar directrices a las personas que se encargan de otorgar escarapelas en la entrada del Edificio CAM, para que se le brinde una información efectiva al ciudadano y/o instalar un punto de orientación en la recepción del edificio.

Respecto al elemento 8, frente al Proceso de Atención al Usuario, por las responsabilidades determinadas en el Decreto extraordinario 0516 de 2016 y en las políticas de operación:

La responsable del Proceso de Atención al Usuario de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, manifestó que depende de los lineamientos del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional (DADII), al respecto se llevó a cabo mesas de trabajo y capacitaciones entre ambos organismos como se evidenció en actas:

- No. 4173.010.14.42.027 de 22/feb/2018 asunto: revisar el decreto 0516 de 2016 con el objetivo: definir roles y responsabilidades frente al proceso atención al usuario y servicio al ciudadano.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- No. 4137.030.14.12.06 de 22/feb/2018 Objetivo: Articular información para generar informe pormenorizado política de atención al ciudadano y definir responsabilidades entre el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional DADII - y la Secretaría de Desarrollo Territorial y participación ciudadana.

- Nros. 4137.030.14.42.004 y 4137.030.14.42.005 ambas de fecha 12/mar/2018 Objetivo: Divulgar y analizar informes de servicio al ciudadano, llevadas a cabo con representantes de diferentes organismos.

- No. 4137.030.14.42.006 de 13/mar/2018donde también se dio claridad frente a las competencias de ambos organismos.

- No. 4173.010 del 08/may/2018 objetivo: realizar capacitación encuestas de percepción de la atención y Satisfacción del usuario.

Se validó en esta vigencia modificación de los procedimientos:MAGT04.05.18.P01 Radicación de comunicaciones oficiales de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) a través de los canales de atención dispuestos – versión 5, MAGT04.05.18.P02 Medición de la percepción de la atención al usuario a través de los diferentes canales de atención, versión 5 y el procedimiento MAGT04.05.18.P03 Caracterización del usuario, versión 1, de responsabilidad de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana a través del Proceso de Atención al Usuario y la elaboración de los procedimientos: MEDE01.05.09.18.P05 Seguimiento a la atención oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios a través de los diferentes canales habilitados-versión 1 y MEDE01.05.09.18.P06 Medición de la satisfacción del usuario a través de los diferentes canales-versión 1, de responsabilidad de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión documental del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional–DADII.

Se aportó evidencia de los lineamientos e informes que ha emitido durante este año 2018 el líder operativo del Proceso Atención al Usuario- Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana:

- Circular No. 4173.010.22.2.1020.000102 radicado No. 201841730100001024 de fecha 17/ene/2018, asunto: Enlace del Proceso de Atención al Ciudadano donde solicita la información de la persona contacto o responsable de divulgar lineamiento s del proceso atención al usuario a interior de cada organismo.

- Circular No. 4173.010.22.2.1020.000101 radicado No. 201841730100001014 de fecha 17/ene/2018, asunto: Registro de ejes temáticos a las PQRSD, en la herramienta Orfeo.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- Circular No. 4173.010.22.2.1020.000322 radicado No. 20184173010000322 4 de fecha 29/ene/2018, asunto: Lineamientos para aplicar estrategias de atención al ciudadano en el proceso atención al usuario.

- Circular No. 4173.010.22.2.1020.000208 radicado No. 20184173010000208 4 de fecha 15/feb/2018, asunto: Aplicación del formulario para Medición de la percepción del usuario.

- Circular No. 4173.010.22.2.1020.000466 radicado No. 20184173010000466 4 de fecha 06/mar/2018, asunto: Mapa de riesgos de gestión del proceso Atención al usuario.

- Circular No. 4173.010.22.2.1020.001660, radicado 20184173010001660 4, fecha: 23-08-2018, da lineamientos a todos los organismos, asunto: Aplicación del formulario para medición la percepción en la Atención al Usuario.

La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, consolida para realizar los informes trimestrales de caracterización, la información registrada en el formulario DUB (Destinatario-Usuario-Beneficiario), utilizado a través de las Ventanillas Únicas que tiene dispuesta la Entidad para la atención al usuario. Los cuales se socializan a todos los organismos como se evidenció en las Circulares con radicados No. 20184173010000681 4, del 13-04-2018, asunto: remisión informes sobre caracterización de usuarios primer trimestre 2018 yNo. 20184173010001365 4, 17-07-2018, asunto: remisión informes sobre caracterización de usuarios segundo trimestre 2018. Igualmente, se publica en la intranet en el link: http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/caracterizaci%C3%B3n-de-usuarios.

La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, utiliza para realizar los informes trimestrales la información diligenciada por cada organismo en el formato de percepción registrada en la página web de la alcaldía, los cuales se socializan a todos los organismos como se evidenció en las Circulares con radicados No. 20184173010000690 4, del 16-04-2018, asunto: remisión del informe de la medición de la Percepción del Usuario, del periodo comprendido entre 01 de enero al 31 de marzo del 2018 y No. 20184173010001366 4, 17-07-2018, asunto: remisión del informe de la medición de la Percepción del Usuario, periodo comprendido entre el abril y junio de 2018.Así mismo, se publican en la web link: http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/percepci%C3%B3n-del-usuario.

Igualmente, se han realizado capacitaciones a todos los organismos en cumplimiento de las estrategias de atención al ciudadano en lo relativo al trámite de peticiones, reclamos, quejas y solicitudes de la comunidad, lo cual se evidenció en actas No. 4173.010.14.42.19

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

del 09/feb/2018, objetivo: capacitar el Proceso de Atención al Ciudadano-Protocolos y en No. 4173.010.14.42.41 de 16/mar/2018, objetivo: realizar capacitación en los lineamientos del Proceso de Atención al Usuario.

Se evidenció la publicación de La Carta de Trato Digno al Ciudadano en la página de la Alcaldía el 18 de noviembre de 2018, link:
http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/52290/carta_de_trato_digno_al_ciudadano/

De acuerdo a lo anterior, la Secretaría de Desarrollo territorial ha llevado a cabo estrategias de atención, emitiendo directrices a los organismos de la entidad, frente al proceso atención al usuario cumpliendo con las responsabilidades establecidas.

Con respecto al elemento evaluado el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – DADII ha impartido lineamientos y capacitaciones como se evidenció en Circular con radicado No. 201841370300009654 del 13/jun/2018 para Directores, Secretarios, jefes de unidad, estableciendo lineamientos para la medición de la satisfacción de los usuarios frente a los trámites, servicios, bienes tangibles e intangibles que hayan sido entregados por parte de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali y acta No. 4145.010.14.12 de fecha 01/jun/2018 objetivo: revisar y aclarar dudas con relación a la metodología de consolidación de atención al usuario y Acta No. 4145.010.14.12 de 09/ago/2018 objetivo: brindar apoyo a la Secretaría de Salud Pública Municipal-SSPM en la revisión de dudas relacionadas con las encuestas de capacitación y asesoría a los grupos de trabajo de la SSPM en la tabulación de encuestas de satisfacción del usuario.

Igualmente, lleva a cabo el registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial, publicados en la página de la Alcaldía de Santiago de Cali link:
http://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/104231/registro_de_peticiones_quejas_reclamos_y_sugerenciass/.

Para el informe trimestral, en Drive se cuenta con un archivo en Excel denominado "tablas PQRS TRI-II" con los que se lleva a cabo los informes de solicitudes pendientes por atender en cada organismo y se les envía a cada uno, como se evidenció en radicados No. 20184143703000011424 de 26/jul/2018 dirigido al Departamento Administrativo de Hacienda Municipal y No. 201841370300011584 de 26/jul/2018, dirigido a Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana, ambos con asunto: Informes servicio al ciudadano segundo trimestre 2018, que incluye el seguimiento a la atención oportuna de las comunicaciones periodo abril-junio 2018 y satisfacción del usuario periodo abril-junio 2018, conclusiones y recomendaciones.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

El informe trimestral consolidado se publica en la página de la Alcaldía en el link: http://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/104231/registro_de_peticiones_quejas_reclamos_y_sugerenciass/.

De acuerdo a lo anterior, el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional-DADII realizó mesas de trabajo con la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadano – SDT y PC, además llevó a cabo reuniones de divulgación y capacitación a los organismos de la administración con el objetivo de aclarar funciones y responsabilidades entre los dos organismos frente al Proceso de Atención al Usuario, emitió y analizó los informes de su responsabilidad y los socializó con cada organismo.

Por su parte, la Oficina Asesora de Transparencia de la Secretaría de Gobierno en consideración a lo establecido en el numeral 5 del artículo 40 del Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0516 de 2016, llevó a cabo la gestión pertinente para que se estableciera el procedimiento de Denuncias en la entidad, el cual fue validado como se evidenció en el radicado No. 201841370200003994, del 27-04-2018, asunto: respuesta solicitud actualización de los formatos de caracterización del proceso Atención al Usuario según lo consignado en el F07 y entrada en vigencia a partir del 27/abr/2018, el procedimiento MAGT04.05.18.P04 Recepción de denuncias de corrupción y hechos contra la ética pública a través del canal presencial CAM (Ventanilla única, sótano 1) y virtual versión 1, así como el formato MAGT04.05.18.P04.F01 denominado: formato denuncia hecho de corrupción y el formato MAGT04.05.18.P04.F02 denominado formato análisis hecho de corrupción.

Se evidenció su divulgación a través de nota en Intranet – noticias, publicada con el título "Este es el procedimiento de recepción de denuncias de corrupción y hechos contra la ética pública", donde se adjunta el procedimiento y los dos (02) formatos aprobados e informan la ubicación de la Oficina Asesora de Transparencia, CAM piso 2.

Igualmente, se dio a conocer a la entidad el objetivo de este procedimiento mediante Circular con radicado No. 201841120400001254, del 30-08-2018, asunto: procedimiento recepción de denuncias sobre presuntos hechos de corrupción y hechos contra la ética pública a través del canal presencial CAM (Ventanilla única, sótano 1) y virtual versión 1-código MAGT04.05.18.P04.

El Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones–DATIC, finalizó y habilitó el formulario en línea con la posibilidad de presentar una denuncia de manera anónima para garantizar los derechos del denunciante, lo cual se logró a través de mesas de trabajo que se evidenciaron mediante actas: No. 4134.010.14.12.84 de 07/jun/2018 y No. 4134.010.14.12.105 de 27/jun/2018, ambas con igual objetivo: realizar mesa de trabajo con la finalidad de revisar lineamientos para la configuración de las denuncias en el formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, en el portal web de la entidad.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Una vez es asignada la denuncia desde la ventanilla, la Oficina Asesora de Transparencia debe dar la opción de "privada" para guardar la confidencialidad de la información.

La Oficina de Transparencia llevó a cabo capacitación al personal que radica, lo cual se evidenció en acta No. 4112.040.1491 del 22/jun/2018, objetivo: socializar con el personal de la oficina de atención al ciudadano el procedimiento de recepción de denuncias y se dio a conocer el correo transparencia@cali.gov.copara atender cualquier inquietud frente a aplicación del procedimiento.

Así mismo, frente al elemento evaluado, el Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno-DACDI realizó mesa de trabajo con el líder del proceso Atención al Usuario, mediante acta No. 4124.010.14.12.14 del 18/abr/2018, donde se estableció que no radicarían quejas en el piso 11 sino que todo sería recepcionado desde la ventanilla única ubicada en la sala de atención sótano 1 CAM torre alcaldía.

En Acta No. 4124.010.14.12.23 del 15/may/2018 se requirió por parte del DACDI a la líder del proceso Atención al Usuario, el cumplimiento de condiciones especiales en la radicación de las quejas para garantizar la confidencialidad de la información, por lo que se asignó dos (02) personas para recibir toda gestión documental interna y externa del DACDI las cuales fueron capacitadas por el Departamento como se evidenció en acta No. 4124.010.14.12.40 del 31/jul/2018, se firmó además formato de confidencialidad denominado compromiso de imparcialidad, integridad y confidencialidad firmado por los dos (02) contratistas asignados, identificados con las cédulas de ciudadanía No. 16.605.816 y No. 94.459.234, en fechas 21/may/2018 y 03/sep/2018 y se determinó que toda la información debe ser radicada y escaneada por el DACDI, y se le dará el carácter de privado teniendo en cuenta los documentos que estén relacionados directamente con procesos disciplinarios en razón de la reserva legal.

El Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – DATIC, de conformidad a las responsabilidades en el Decreto Extraordinario 0516 de 2016, emite lineamientos para asegurar que todos los proyectos relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones que se desarrollan en el Municipio de Santiago de Cali, sean compatibles, interoperables e integrables con los sistemas existentes y se pueda verificar su cumplimiento, y emite conceptos puntuales a solicitud de los organismos.

Respecto al Proceso de Atención al Usuario en la presente vigencia, DATIC ha brindado acompañamiento de acuerdo a las solicitudes del líder del proceso, la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y a la Subsecretaría de Trámites, Servicios y Gestión Documental, en cuanto a liderar la gestión operativa de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que permiten la atención al ciudadano por el sistema de

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

gestión documental Orfeo, la página de la alcaldía para radicación de PQRS en línea, proporcionar las bases de datos para los informes que emiten en temas de caracterización, de percepción de atención, de satisfacción y de PQRS radicadas.

Así mismo, el Departamento ha brindado soporte a la Oficina de Transparencia de la Secretaría de Gobierno, para la aplicación de la recepción de denuncias por los canales de atención virtuales, teniendo en cuenta el formato de denuncia validado y la posibilidad de presentar una denuncia de manera anónima para garantizar los derechos del denunciante.

El Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública, a través del comité de conciliación y defensa judicial, elaboró una política de prevención de daño antijurídico en materia de derecho de petición, socializada mediante Circular con radicado No. 20184121010000451 4 del 12-02-2018, dicha política tiene como propósito identificar la importancia de los términos, su contestación y cuando se debe hacer traslado por competencia con el fin de prevenir, mitigar y controlar el riesgo y costo de enfrentar acciones de tutela. Fue adoptada mediante Acuerdo 002 del 2018 "por el cual se adopta una política de prevención de daño antijurídico en materia de derecho de petición".

Conforme al artículo 4 Numeral B del Acuerdo 002 de 2018, se evidenció el cumplimiento en la publicación de los informes sobre las demandas en contra de la entidad meses de febrero a junio de 2018 en la página web:

www.cali.gov.co/organismos/departamentoadministrativodegestionjuridicapublica/defensajudicial/año2018.

Igualmente, ha llevado a cabo la recepción, direccionamiento y control de las tutelas en la entidad, siendo responsable de su radicación a través de la ventanilla No. 30 ubicada en el CAM sótano 1 y por medio de correo electrónico notificacionesjudiciales@cali.gov.co.

LIMITANTES: No Aplica

EVALUACIÓN

CONFORMIDADES

1	Elemento No. 7. Evaluar la disponibilidad y accesibilidad de los canales de Atención no presenciales a cargo de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana. El Proceso de Atención al Usuario administrado por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, actualizó la página web de la alcaldía que ofrece a los usuarios y/o grupos de interés, la posibilidad de que pueda presentar

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias desde canales no presenciales:

-Radicación de PQRD en línea: En la Oficina Virtual de Atención al Ciudadano, dispuesta en su página web Todos los días las 24 horas y Tutorial para que la comunidad acceda a la radicación de solicitudes en línea, para realizar inducción sobre este servicio.
http://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/43/oficina_de_atencin_al_ciudadano/

Líneas telefónicas que actualmente operan para atención al ciudadano son: 195, 8879020, 018000222195. E-mail: contactenos@cali.gov.co, notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@cali.gov.co y opción del chat en la página.

El equipo auditor realizó entrevista y observó la actividad que se realiza en la sala virtual donde se atiende línea telefónica, chat y correo electrónico.

Se realizó llamada telefónica a las líneas de atención, evidenciándose que se tiene implementada una grabación que guía al ciudadano para obtener información mediante opciones, así: trámites del Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, información básica y horarios de atención en las ventanillas de la Administración central, es atendida por la operadora quien orienta en otros temas que requiera el ciudadano frente a la administración, y está en capacidad de recibir PQRS verbal, aunque generalmente no es el uso que le da el ciudadano. El tiempo de atención por este medio se cuantificó en 2.5 minutos.

Respecto al cumplimiento de la acción suscrita por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, fue evidenciado en la Auditoría de Seguimiento No. 19, la cual se encontraba abierta en efectividad por cuanto se habían encontrado dos de las líneas telefónicas sin funcionar, quedando subsanado con la evidencia de la presente auditoría.

Las líneas telefónicas y el chat, tienen atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm jornada continua, este último canal es utilizado por los usuarios para recibir orientación, por lo que cuenta con información de preguntas frecuentes de los ciudadanos y se les guía sobre los mecanismos para la radicación de PQRS, este canal permite guardar el histórico de la información intercambiada con el usuario.

El Correo institucional: contactenos@cali.gov.co hace todo el procedimiento de radicación, con los datos y documentos digitales recibidos del usuario, se le reasigna al organismo responsable y se envía la solicitud en medio magnético;

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	respecto a la caracterización, el responsable manifiesta que actualmente se le proporciona al usuario unas preguntas por si el usuario desea dar respuesta, esta información se utiliza para actualizar el DUB; de lo contrario, solo diligencia los espacios obligatorios señalados con asterisco. Se evidenció el uso constante de este medio por los usuarios, a la fecha de visita 31/ago/2018 se habían recibido por ese mes 496 radicados, el auditado aporta evidencia de un correo recibido: emir.badillo@cali.gov.co y contestado, donde se le informa al usuario: el No. de radicado, a qué organismo se direccionó la petición, la opción donde puede consultar a través del portal de la alcaldía, el link del directorio del organismo al que fue direccionada. El responsable cada día deja la bandeja del correo limpia (aunque la papelera nunca se elimina), efectúa el procedimiento correspondiente para dejar diligenciada la petición del usuario y es grabada en una carpeta llamada respuestas, el responsable hace un cuadro control en excel relacionando columnas de usuario, correo, a que organismo se remitió, se reenvió el correo y No. de radicado. Por lo anterior, se observó que los canales de atención no presenciales están a disposición de la ciudadanía y se encuentran funcionando correctamente, cumpliendo con el procedimiento MAGT04.05.18.P01 denominado "Radicación de Comunicaciones Oficiales de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) a través de los Canales de Atención Dispuestos- Versión V5" así como los puntos de control respecto a la Medición de la Percepción de la Atención al Usuario - uso del formato MAGT04,05,P02.F02 a la Caracterización del usuario" - uso del formato MAGT04,05,18,P01.F04 del Proceso Atención al Usuario, manual de atención al usuario, políticas de operación, Ley 1474 de 12/jul/11 Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, Artículo 6°. Medios tecnológicos, ley 1437 de 2011 art 5 numeral 6,- Decreto 2150 de 1995 Artículo 32°. Ventanillas únicas, Decreto 1166 Articulo 2.2.3.12.1 objeto, 2.2.3.12.2, el Desarrollo de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2018, 4.3 mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: numeral 6, Decreto Nacional 103 de 2015 Art. 16, Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en los atributos de calidad de la dimensión 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación Talento Humano, 2.1.2. Política de Integridad-Motor de MIPG, Dimensión 3. Gestión con valores para resultados, política 3.2.2 relación estado Ciudadano 3.2.2.1 política de servicio al ciudadano y dimensión 5. Información y comunicación 5.2.1 recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación.
2	Elemento No. 9. Verificar el procedimiento implementado MAGT04.05.18.P04 para recibir y tramitar las denuncias en la Administración de Santiago de Cali:

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Respecto a las tareas del procedimiento validado para la recepción de denuncias, la Secretaría de Gobierno -Oficina Asesora de Transparencia-, una vez recibe la denuncia a través de ventanilla única ubicada en el sótano 1, realiza revisión y análisis por parte de la parte Jurídica de la oficina y determina si es de su competencia, cuando los casos están orientados a quejas, se remiten al Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno, quien será el encargado de dar el trámite correspondiente.

En los demás casos, se solicita información pertinente al organismo que esté involucrado en los hechos y se lleva a cabo mesa de trabajo, como se evidenció en acta No. 4112.040.14.91 de 31/may/2018 objetivo: realizar mesa de trabajo en la subdirección de espacio público y ordenamiento urbanístico sobre solicitud ciudadano con radicado No. 20184173010063560 2 y con ello se le da respuesta al usuario como se evidenció en oficio radicado No. 20184112040000034 1 de 14/jun/2018. Se evidenció incorporado en la página virtual la radicación de denuncia en línea, con el logo de la oficina de transparencia quedando el formulario disponible para su uso en el portal web, con el enlace respectivo.

Se ha dado el caso del envío de denuncia anónima a través de correo electrónico a varios correos institucionales, a lo cual el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-DATIC, los bloqueó y los remitió a la Secretaría de Gobierno -Oficina Asesora de Transparencia para su trámite, se contestó al correo electrónico del denunciante, solicitando pruebas, pero a la fecha no se ha recibido respuesta.

A día de visita en sitio, no se han remitido casos a entes externos de control como (fiscalía, contraloría, entre otros).

La Secretaría de Gobierno -Oficina Asesora de Transparencia-, elabora reporte y seguimiento a las denuncias de corrupción y hechos contra la ética pública, a través de un archivo en formato Excel denominado "seguimiento denuncias", el cual consta de las columnas: Número, naturaleza (si es derecho de petición, denuncia), remitente, organismo de origen, radicado, objeto, fecha de recepción, tratamiento, organismo remisión, fecha remisión, seguimiento, observaciones.

Cumpliendo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 Art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. Decreto Extraordinario 0516 de 2016 Artículo 40. Funciones de la Oficina Asesora de Transparencia numeral 5, Manual de atención al usuario 5.2

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	Carta Del Trato Digno al Ciudadano, 5.2.3. Responsabilidades de los servidores públicos Numeral 34. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado y procedimiento MAGT04.05.18.P04 Recepción de Denuncias de Corrupción y Hechos Contra la Ética Pública a través del Canal Presencial CAM (Ventanilla Única Sótano 1) Y Virtual Versión 1, Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en los atributos de calidad de la dimensión 5. Información y comunicación 5.2.1 recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1	Elemento No. 8.Verificar cumplimiento de las responsabilidades frente al Proceso de Atención al Usuario por las determinadas en el Decreto Extraordinario 0516 de 2016 y en las políticas de operación: Respecto al Proceso de Atención al Usuario en la presente vigencia, el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-DATIC ha brindado acompañamiento de acuerdo a las solicitudes del líder del proceso de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y a la Subsecretaría de Trámites, Servicios y Gestión Documental en cuanto a liderar la gestión operativa de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que permiten la atención al ciudadano, la Secretaría de Gobierno - Oficina de Transparencia- llevó a cabo la gestión pertinente para dar cumplimiento a la responsabilidad determinada en el Decreto Extraordinario 0516 de 2016 frente al Proceso de Atención al Usuario, para lograr establecer el procedimiento de denuncias en la entidad y el Departamento Administrativo Control Disciplinario Interno llevó a cabo de manera integral con el líder del proceso Atención al Usuario, la gestión para que la atención al ciudadano en la radicación de quejas, tenga un tratamiento de confidencialidad junto con las pruebas y anexos que hacen parte, en dos ventanillas ubicadas en la sala de atención al ciudadano del sótano, edificio CAM.
1.	Así mismo, el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública ha llevado a cabo las acciones pertinentes bajo su responsabilidad, enunciadas en el Decreto 0516 de 2016 frente al Proceso de Atención al Usuario. Se evidenció que la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, aplica las estrategias de atención al ciudadano en lo relativo al trámite de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de la comunidad de conformidad con el lineamiento de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental; en

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

conjunto ambos organismos llevaron a cabo modificación a la modelación del proceso Atención al Usuario y modelación del subproceso Gestión de Servicio al Ciudadano. Así mismo, impartieron lineamientos a los organismos, brindaron capacitaciones, generaron informes, de acuerdo a la distribución de responsabilidades que llevaron a cabo frente a los tres (03) procedimientos del proceso Atención al Usuario. Así mismo, el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – DADII realiza el seguimiento, control y medición de la atención oportuna a las comunicaciones presentadas por los usuarios en tiempo, calidad de respuesta y satisfacción de la prestación del servicio.

Si bien se están cumpliendo las responsabilidades frente al Proceso de Atención al Usuario; de acuerdo a los resultados obtenidos a nivel de entidad, luego de la visita en sitio a los 27 organismos, se aprecia la necesidad de que la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, mejoren y fortalezcan los lineamientos establecidos para la aplicación de la medición de la percepción de atención y la de satisfacción del usuario, toda vez que actualmente están generando desgaste administrativo en el uso excesivo de papel, contrariando la política de cero papel, además de la ineficiencia administrativa en el reproceso de diligenciar físico, vía web, digitalización y envío de CD.

De igual manera, divulgar a los diferentes organismos directrices claras sobre el tema de caracterización de usuarios, como requerimiento de la entidad para la identificación de los grupos de interés, indispensable en el marco de mejoramiento de la eficiencia administrativa, dado que cada organismo la lleva a cabo bajo sus propios parámetros y no hace parte integral de la caracterización de la entidad, debido a que cada organismo retiene la información y los informes de caracterización consolidados por el líder del proceso Atención al Usuario, solo contienen la información obtenida en las ventanillas de radicación de PQRS (Sistema DUB). Y por parte del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – DADII se requiere empoderarse de las funciones que le otorga el Decreto extraordinario 0516 de 2016, para que los lineamientos emitidos tengan un mayor efecto en las estrategias que deben aplicar el Proceso de Atención al Uusuario a cargo de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana SDTyPC, que redunden en un mejor servicio al ciudadano.

Así mismo, la Oportunidad de Mejora para el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública, debido a que se evidenció aspectos a fortalecer en

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	cuanto a mejorar la tipificación en la radicación de las acciones de tutela, a través de la ventanilla No. 30 de la sala de atención al usuario, ubicada en el sótano 1 CAM torre alcaldía, para ser más eficiente la asignación y respuesta que emiten los organismos. Incurriendo en el riesgo de incumplir con el Decreto extraordinario No. 0516 de 2016, Proceso atención al usuario, políticas de operación, manual de atención al usuario, el Desarrollo de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2018, 4.3 mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: numeral 1, 3 y 4; Ley 1755 de 2015 Art.31, Ley 734 de 2002 código disciplinario único, Decreto Extraordinario 0516 de 2016 Artículo 40. Funciones de la Oficina Asesora de Transparencia numeral 5, Manual de atención al usuario 5.2 Carta Del Trato Digno al Ciudadano, 5.2.3. Responsabilidades de los servidores públicos Numeral 34. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado, Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en los atributos de calidad de la dimensión 1. Talento Humano,1.2.1. Política de Gestión Estratégica del Talento humano, 1.2.2 Política de Integridad. Así como impedir la articulación entre organismos para dar cumplimiento a la normatividad en razón de garantizar los derechos de los ciudadanos efectivamente.

NO CONFORMIDADES	
1.	- Elemento No. 1 Evaluar el seguimiento a la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS y cumplimiento de los estándares de atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Se verificó el cumplimiento de las acciones suscritas en el plan de mejoramiento de la Auditoria No. 19 de seguimiento a la Auditoria No. 37, por parte de los Departamentos Administrativos de: Hacienda Municipal-Subdirecciones de Catastro Municipal e Impuestos y Rentas, Desarrollo e Innovación Institucional, Gestión jurídica Publica, Gestión del medio Ambiente-DAGMA, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Planeación Municipal, Contratación Pública y las Secretarías de: Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, Vivienda Social y Hábitat, Salud pública, Movilidad, Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres, Educación Municipal, Bienestar social, Deporte y la Recreación, Infraestructura, Cultura, Gobierno, Desarrollo Económico, Seguridad y Justicia y Unidades Administrativas Especiales: de Servicios Públicos Municipales y Gestión de Bienes y Servicios, solo se observó subsanado el hallazgo en el Departamento Administrativo de Gestión jurídica Publica y la Secretaría de Gobierno.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Para la evaluación, de acuerdo a la muestra seleccionada de 587 PQRS radicadas durante el periodo 01 de diciembre de 2017 a 02 de agosto de 2018 en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, se identificó que en58,43% que se refiere a 343 PQRS, se aplicó lo determinado en la Ley, pero en el 41.57% que corresponde a 244 PQRS, no cumplieron los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, lo que ha provocado la radicación de 1.522 tutelas en contra de quince (15) organismos durante el periodo de 01/dic/2017 a 31/jul/2018, siendo los más representativos las Secretarías de: Movilidad con 945, Educación Municipal 60, Seguridad y Justicia 55 e Infraestructura 42 y el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal 220.

Así mismo, se evidenció que los mecanismos de seguimiento implementados a las PQRS, no fueron efectivos, al presentarse el porcentaje de incumplimiento respecto a la muestra evaluada en cada organismo, así: en los Departamentos Administrativos de: Hacienda Municipal 28,26%, Desarrollo e Innovación Institucional 28,57%, Gestión del medio Ambiente - DAGMA 77,14%, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones–DATIC40%, Planeación Municipal en 73,33%, Contratación Pública 33,33% y las Secretarías de: Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana 45 %, Secretaría de Turismo 26,67%, Vivienda Social y Hábitat 53,33%, Salud Pública 22,50%, Movilidad 75%, Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres 33,33%, Educación Municipal 55,56%, Bienestar social 60%, Deporte y la Recreación 20%, Infraestructura 93,33%, Cultura 33,33%, Desarrollo Económico 53,33%, Seguridad y Justicia 53,33% y Unidades Administrativas Especiales: de Servicios Públicos Municipales 40% y Gestión de Bienes y Servicios 40%.

Se evidenció además que las peticiones recibidas por el programa "los Territorios Progresan contigo" liderado por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y remitidas a otros organismos de la entidad, continúan sin incluirse dentro del seguimiento de PQRS de los organismos, ni del que efectúa la Subdirección de Tramites, Servicios y Gestión, ni se le está dando tratamiento de petición.

Incumpliendo con la ley 1755 de 2015 Art. 16 : Contenido de las peticiones, y los Art. 13, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24,26,30, en la ley 1098 de 2006 Art. 41 numeral 7, el Procedimiento MEDE01.05.09.18.P05 Seguimiento a la Atención Oportuna de las Solicitudes presentadas por los usuarios a través de los canales habilitados-versión 1 del Subproceso Gestión de Servicio al Ciudadano y Plan de Control Formato MEDE01.05.02.18.P01.F16, en la Constitución política Art. 2 y 23 , directriz jurídica radicado orfeo No.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	2015412110036424 de 22/jul/2015, Decreto 1166 del 19 jul de 2016 Art. 2.2.3.12.3 Presentación y radicación de Peticiones verbales, ley 1437 de 2011 art 9 numeral 1 Prohibiciones, Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en los atributos de calidad de la dimensión 3. Gestión con valores para resultados, política 3.2.2 relación estado Ciudadano 3.2.2.1 política de servicio al ciudadano y dimensión 5 Información y comunicación 5,2,1 recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación. Incurriendo en el riesgo de impactar negativamente al patrimonio del Municipio de Santiago de Cali, no garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición y congestionar el aparato Judicial con la acción de tutela, así como impedir el logro de los fines esenciales del Estado: servicio a la comunidad, promoción de la prosperidad general, garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución, participación de todos en las decisiones que los afectan, asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas.
2.	Elemento No. 2. Conocer los mecanismos de consulta o de interacción con la comunidad y caracterización de los usuarios: De acuerdo a lo evidenciado, la entidad cuenta con mecanismos de consulta y de interacción con la comunidad y el 96.30% correspondiente a 26 organismos tienen implementado un mecanismo de caracterización como se detalló en los resultados de este informe, sin embargo solo la Unidad Administrativa Especial Estudio de Takeshima correspondiente al 3.70 % no aportó evidencia de llevar a cabo la caracterización. Incumpliendo con el Desarrollo de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2018, 4.3 mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: numeral 4 y en el Procedimiento MAGT04.05.18.P03 versión 1, denominado "Caracterización del usuario" -, formato MAGT04,05,18,P01.F04 , en circular radicado No. 201741730200000314 de 17/feb/2017 y 201841730100003224 del 15/feb/2018, Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en los atributos de calidad de la dimensión 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación Talento Humano, 2.1.1. Política de Planeación Institucional, 2.1.2. Política de Integridad-Motor de MIPG y dimensión 5 Información y comunicación 5.2.1 recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación. Incurriendo en el riesgo de no identificar las necesidades y motivaciones del usuario que accede al servicio, impidiendo la implementación de estrategias que ajusten servicios existentes y diseñe nuevos servicios encaminados hacia el mejoramiento de la relación usuario-entidad pública.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

3	Elemento No. 3 Evaluar la Aplicación del formato de percepción de atención en la interacción con usuarios externos y remisión a la líder del proceso Atención al Usuario: Frente al formato emitido por la entidad para medir la Atención del Usuario por el Canal Presencial MAGT04.05.18.P02.F02, el cual debe ser aplicado por todos los organismos, oficinas o procesos que en su quehacer tengan contacto directo o interactúen con usuarios externos, se verificó el cumplimiento de las acciones suscritas en el plan de mejoramiento de la Auditoria No. 19 de seguimiento a la Auditoria No. 37, por la Secretaría de Turismo, Secretaría de Desarrollo territorial y participación Ciudadana, secretarias de Desarrollo Económico, Paz y Cultura Ciudadana e Infraestructura, en las Subdirecciones de Tesorería Municipal, Impuestos y Rentas Municipales y subdirección de Catastro Municipal del Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, cumpliendo con la aplicación del formato para la medición de la percepción del usuario. Así mismo no se aportaron evidencias de cumplimiento de las acciones, en la Secretarías de Educación Municipal y Deporte y la Recreación, como tampoco están aplicando el formato, de acuerdo a los lineamientos. En la evaluación de este elemento, se evidenció que dieciocho (18) organismos cumplen con los lineamientos al aplicar el formato físico, incluir en el link, enviar formatos digitalizados al líder del proceso Atención al Usuario y custodian las encuestas físicas: Departamentos Administrativos de Hacienda Municipal (Subdirecciones de Impuestos y Rentas, Catastro Municipal y Tesorería Municipal), Gestión Jurídica Pública, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Control Disciplinario Interno, Secretarías de: Gobierno, Turismo, Vivienda Social y Hábitat, Salud Pública, Paz y Cultura Ciudadana, Gestión de Riesgos de Emergencias y Desastres, Bienestar, Cultura, Desarrollo Económico, Seguridad y Justicia, Unidades Administrativas Especiales: Bienes y Servicios, Servicios Públicos Municipales, Estudios de Takeshima, Teatro Municipal, No aplica este elemento evaluado por características detalladas en las actas de cada organismo en la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, Departamentos Administrativos de Contratación Pública, Desarrollo e Innovación Institucional y Hacienda Municipal (Contaduría Pública y Finanzas Publicas) y en seis (06) organismos no cumplen los lineamientos impartidos: Secretarías de: Movilidad, Educación, Deporte y la Recreación, Infraestructura, y los Departamentos Administrativos de: Gestión del Medio Ambiente y Planeación Municipal. Incumpliendo con el procedimiento MAGT04.05.18.P02: Medición de la Percepción de la Atención al Usuario a través de los Diferentes Canales de

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	Atención - Versión 5, del proceso Atención al Usuario, política de Operación Proceso de Atención al Usuario No. 1 y 2, circulares radicado No. 201741730200000314 de 17/feb/2017, No. 201841730100002084 del 29/ene/2018 y 201841730100003224 del 15/feb/2018, Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en los atributos de calidad de la Dimensión 4. Evaluación de Resultados, 4.2.1. Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional y Dimensión 5. Información y Comunicación 5.2.1 recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación. Incurriendo en el riesgo de impedir la identificación de puntos críticos de desempeño de los funcionarios y oportunidades de mejora encaminadas al mejoramiento de la relación Usuario-Entidad Pública.
4	Elemento No. 4. Evaluar la aplicación del formato de Satisfacción en la entrega de productos, trámites o servicios efectuados por el organismo y remisión al líder del procedimiento. Respecto a los lineamientos sobre medición de la Satisfacción del Usuario, formato emitido por la entidad para medir la Atención del Usuario frente a los tramites, servicios, bienes tangibles o intangibles que hayan sido entregados por parte de la Administración de Santiago de Cali, se evidenció que diecisiete (17) organismos aplican el formato físico, lo incluyen en el link, se envían digitalizados a la Subdirección de Tramites, Servicios y gestión Documental y custodian las encuestas físicas: Departamentos Administrativos de Hacienda Municipal (Subdirecciones de Impuestos y Rentas, Catastro Municipal y Tesorería Municipal), Desarrollo e Innovación Institucional, Gestión Jurídica Pública, Control Disciplinario Interno, Secretarías de: Gobierno, Turismo, Vivienda Social y Hábitat, Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, Salud Pública, Educación, Paz y Cultura Ciudadana, Gestión de Riesgos de Emergencias y Desastres, Cultura, Desarrollo Económico, Seguridad y Justicia, Estudios de Takeshima, Teatro Municipal. No aplica este elemento evaluado por características detalladas en las actas de cada organismo: en los Departamentos Administrativos de Contratación Pública, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Hacienda Municipal (Contaduría Pública y Finanzas Publicas) y en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales y en siete (07) organismos no cumplen los lineamientos impartidos: Secretarías de: Movilidad, Bienestar Social, Deporte y la Recreación, Infraestructura, Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios, y los Departamentos Administrativos de: Gestión del Medio Ambiente y Planeación Municipal. Incumpliendo con el procedimiento MEDE01.05.09.18.P06 Medición de la

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	Satisfacción del Usuario a través de los Diferentes Canales - Versión 1 del Proceso: Planeación Institucional MEDE01.0, Subproceso: MEDE01.05.09 Gestión de Servicio al Ciudadano, en circulares radicado No. 20184173010000208 4 del 29/ene/2018, 20184173010000322 4 del 15/feb/2018 y 20184137030000965 4 de 13/jun/2018, Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en los atributos de calidad de la Dimensión 4. Evaluación de Resultados, 4.2.1. Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional y Dimensión 5. Información y Comunicación 5.2.1 recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación. Incurriendo en el riesgo de no identificar las necesidades y motivaciones del usuario que accede al servicio, impidiendo la implementación de estrategias para mejorar los productos y servicios en pro de la satisfacción de los grupos de valor.
5	Elemento No. 5 Ventanillas: verificar el cumplimiento del procedimiento MAGT04.05.18.P01 denominado "Radicación de Comunicaciones Oficiales de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) a través de los Canales de Atención Dispuestos- Versión 5" Se verificó el cumplimiento de las acciones suscritas, por la Secretaría de Vivienda Social y hábitat y la Subdirección de Catastro Municipal del Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, cumpliendo con la aplicación del formato para la medición de la percepción del usuario en la atención de las ventanillas de radicación de PQRS. Se pudo evidenciar, que en los organismos responsables de las ventanillas únicas de atención dispuestas y que fueron evaluadas, se está cumpliendo con el procedimiento de radicación de PQRS: ventanilla única ubicada en el sótano 1 del edificio CAM y en los CALIS No. 10 y 16 a cargo de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, en la ventanilla a cargo de las Secretarías de Vivienda Social y Hábitat, Deporte y la Recreación, Cultura, Salud Publica, Departamento Administrativo de Hacienda Municipal-Subdirección de Catastro Municipal y Gestión del Medio Ambiente-DAGMA, solo en la Secretaría de Movilidad, se evidenció que no se está aplicando el formato de Percepción de Atención con los usuarios que radican PQRS. Incumpliendo con el procedimiento MAGT04.05.18.P01 denominado "Radicación de Comunicaciones Oficiales de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) a través de los Canales de Atención Dispuestos- Versión 5" así como los puntos de control respecto a la Medición de la Percepción de la Atención al Usuario - uso del formato MAGT04,05,P02.F02 a la Caracterización del usuario" - uso del formato

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	MAGT04,05,18,P01.F04 del proceso Atención al Usuario, Manual de Atención al Usuario, políticas de operación, Ley 1474 de 12/jul/11 Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, Artículo 6°. Medios tecnológicos, ley 1437 de 2011 art 5 numeral 6,- Decreto 2150 de 1995 Artículo 32º. Ventanillas únicas, Decreto 1166 Articulo 2.2.3.12.1 objeto, 2.2.3.12.2, el Desarrollo de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2018, 4.3 mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: numeral 6, Decreto Nacional 103 de 2015 Art. 16, Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en los atributos de calidad de la dimensión 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación Talento Humano, 2.1.1. Política de Planeación Institucional, 2.1.2. Política de Integridad-Motor de MIPG, Dimensión 3. Gestión con valores para resultados, política 3.2.2 relación estado Ciudadano 3.2.2.1 política de servicio al ciudadano y dimensión 5 Información y comunicación 5,2,1 recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación. Incurriendo en el riesgo de incurrir en actos de cohecho, concusión y tráfico de influencias, impedir el fácil acceso de los usuarios, afectando la imagen, la credibilidad, percepción y la relación usuario-entidad pública.
6.	Elemento No. 6. Ventanillas y Puntos de Atención: Evaluar la adecuación física, facilidad de acceso de las instalaciones acorde a la normatividad, señalización, así como disponibilidad de la tecnología y de medios para atender, informar y actualizar al ciudadano: Se evaluó las acciones suscritas, encontrando que la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat cumplió con implementar el uso del buzón de sugerencias, sistema de turnos manual y la cartelera para publicaciones, sin embargo, incumplió con la reorganización y demarcación de las ventanillas de atención, el uso del televisor para publicidad de trámites y servicios, y la demarcación y accesibilidad para personas en condición de discapacidad de la Secretaría. Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA cumplida la acción de implementar el sistema de turnos, pendiente la accesibilidad a personas en condición de discapacidad, ampliación del espacio de atención y el cumplimiento del horario de atención. Subdirección de Tesorería Municipal, Subdirección de Catastro Municipal y Secretaría de Deporte y la Recreación, Secretaría de Bienestar Social, Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, se evidenció cumplimiento de las acciones suscritas, subsanando el hallazgo. Secretaria de Educación, Departamento Administrativo de Planeación municipal

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

y Secretaría de Seguridad y Justicia, se evidenció cumplidas las acciones, más no subsanado el hallazgo.

Secretaría de Movilidad, cumplió parcialmente las acciones, quedando pendiente la implementación de cartelera informativa, sistema de turnos y la adecuación de la sala de espera.

Teniendo en cuenta la evaluación del elemento se encontró lo siguiente:

Se cumple con la normatividad vigente en la Secretaría de Cultura, Secretaría de Deporte y la Recreación, Departamento Administrativo de Hacienda Municipal y en las Subdirecciones: Catastro Municipal y Tesorería Municipal (respecto al hall bancario) y la Secretaría de Salud Pública, con una oportunidad de mejora para acondicionar el espacio de la ventanilla única para los dos responsables de la radicación de PQRS.

No cuentan con espacio suficiente y/o accesibilidad a personas en condición de discapacidad en los Puntos de Atención a cargo de Secretaría de Vivienda Social y Hábitat, Secretaría de Educación Municipal (llevó a cabo gestión ante al Departamento Administrativo de Contratación Pública y la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios para obtener el traslado de sus oficinas a un espacio adecuado para la atención al usuario), Secretaría de Infraestructura (sala de atención Cañaveralejo) y Departamento Administrativo de Planeación Municipal pisos 10 y 11 CAM y Secretaría de Seguridad y Justicia.

En la Secretaria de Vivienda Social y Hábitat se debe reubicar el escáner en la ventanilla de radicación de PQRS para mejorar la eficiencia en la atención al usuario.

Pese a que el día de la visita en sitio, se había dejado la observación de liberar el espacio público de acceso a la entrada a la sala de atención al contribuyente de la Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales, al día de realización del informe final el equipo auditor observó que ya fue resuelto. Sin embargo, se debe mejorar el aspecto del interior de la sala de las oficinas ocupadas por elementos en mal estado.

La ubicación de las ventanillas y/o la falta de señalización u orientador que impide una óptima atención al usuario se evidenció en las Secretarías de: Vivienda Social y Hábitat, Movilidad, Seguridad y Justicia y Educación Municipal.

No cuentan con Sistema de turnos en las Secretarías de: Movilidad, Educación Municipal, Seguridad y Justicia y en el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

La Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales y Secretaría de Bienestar Social, presentan fallas en el uso del sistema de turno, no cuentan con contrato de mantenimiento.

No se cuenta con cartelera y/o con la disponibilidad del material o publicidad, para la difusión de los trámites, servicios y productos que oferta la entidad con el fin de facilitar el acceso a la información en las Secretarías de: Movilidad, Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana (deficiencia en la disponibilidad efectiva de la información en las pantallas de la sala), Educación Municipal, Seguridad y Justicia y en Vivienda Social y Hábitat, presenta deficiencia en el uso del televisor.

La Secretaría de Movilidad, a pesar de contar con sala de espera y/o sillas suficientes para la atención a los usuarios, no es utilizada por los usuarios que radican PQRS, sino para los trámites de cursos de infractores viales.

En la Secretaría de Educación Municipal y Departamento Administrativo de Planeación Municipal, no se cuenta con sala de espera adecuada para la atención al usuario, ni señalización de atención prioritaria.

La Secretaría de Bienestar Social, no cuenta con el mobiliario adecuado para los responsables de atender a los usuarios, ubicados en las casillas No. 1, 2 y 3 en el Centro de Atención al Adulto Mayor.

Falta de implementación del buzón de sugerencias en los CALIs 10 y 16 a cargo de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, y en las Secretarías de: Educación Municipal, Bienestar Social y el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

Horario de atención no cumple con el mínimo requerido: Las Secretarías de: Vivienda Social y Hábitat, Educación Municipal y Bienestar Social (punto de atención Casa Matria) y los Departamentos Administrativos de: Planeación Municipal y Gestión del Medio Ambiente.

Incumpliendo con el Decreto extraordinario No. 0516 de 2016, Proceso atención al usuario, políticas de operación, manual de atención al usuario, el Desarrollo de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2018, 4.3 mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: numeral 1, 3 y 4; Ley 1755 de 2015 Art.31, Ley 734 de 2002 código disciplinario único, Decreto Extraordinario 0516 de 2016 Artículo 40. Funciones de la Oficina Asesora de Transparencia numeral 5, Manual de atención al usuario 5.2 Carta Del Trato Digno al Ciudadano, 5.2.3. Responsabilidades de los servidores públicos

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

	Numeral 34. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado, Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en los atributos de calidad de la dimensión 1. Talento Humano,1.2.1. Política de Gestión Estratégica del Talento humano, 1.2.2 Política de Integridad. Incurriendo en el riesgo de impedir la articulación entre organismos para dar cumplimiento a la normatividad en razón de garantizar los derechos de los ciudadanos efectivamente.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los 9 criterios evaluados, los organismos de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali cumplen parcialmente, con los Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS, situación que se describe a continuación:

Conformidades	2
Oportunidades de Mejora	1
No Conformidades	6

El Decreto 654 de 2011, que modifica al Decreto 538 de 2011, indica que la Administración Municipal acoge como aplicativo al Sistema de Gestión Documental Orfeo, sistema que realiza un seguimiento efectivo al Proceso Gestión Documental, responsable de la planificación, manejo y organización de la documentación que se produce y recibe, desde su origen hasta su destino final, esto con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

De la muestra de 587 PQRS radicadas durante el periodo 01/dic/2017 al 02/ago/2018, la Administración Municipal de Santiago de Cali atendió en los términos establecidos en Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, el 58.43% que representan 343 PQRS y no se atendieron los lineamientos de esta Ley en el 41.57%, que corresponden a 244 PQRS.

La Secretaría de Educación Municipal continua manejando dos sistemas para radicación de PQRS sistema SAC- (Servicio de Atención al Ciudadano) y el Sistema de Gestión Documental Orfeo, lo que ha generado deficiencia administrativa por doble ejecución, generando retraso en el tiempo de la respuesta por la utilización de ambos sistemas, para dar una misma contestación. A la fecha existe gestión ante el Ministerio de Educación Nacional, solicitando autorización para hacer uso solo del sistema autorizado por el Municipio de Santiago de Cali (Sistema de Gestión Documental Orfeo).

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, cuenta actualmente con el procedimiento: seguimiento a la atención oportuna a las solicitudes presentadas a los usuarios a través de los diferentes canales habilitados-versión 1, a cargo de la Subdirección de Tramites, Servicios y Gestión Documental para realizar el monitoreo, seguimiento, control y análisis a la atención oportuna de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias PQRS de los organismos, sin embargo, éstos no son efectivos, teniendo en cuenta que en el 77.78% que corresponde a 21 organismos evaluados de la entidad, se encontró incumpliendo la Ley 1755 de 2015.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Se identificó que las PQRS radicadas en la administración, no tienen determinado el proceso al cual corresponde, detalle importante para el actual direccionamiento de la entidad.

De acuerdo a los datos suministrados por el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública, las acciones de tutelas instauradas a la Administración Municipal del periodo diciembre 01 de 2017 a 31 de julio de 2018 ascienden a 4.068, de las cuales 1.522 son por vulneración al derecho de Petición, y corresponden a quince (15) organismos: Departamento Administrativo de: Hacienda Municipal 220, Desarrollo e Innovación Institucional 34, Gestión del medio Ambiente 36, Planeación Municipal 35, Control Disciplinario Interno 1, Secretaria de Vivienda Social y Hábitat 17, Salud Publica 31, movilidad 945, Gestión del Riesgo de Emergencia y Desastres 19, Educación 60, Bienestar Social 19, Deporte y la Recreación 5, Infraestructura 42, Cultura 3 y Seguridad y Justicia 55.

La radicación de las acciones de tutela están bajo la responsabilidad del Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública, quien las recibe a través de a) ventanilla No. 30 ubicada en el CAM, sótano 1 y b) por medio del correo electrónico notificacionesjudiciales@cali.gov.co , al respecto se radican y tipifican como tutelas todas las etapas procesales que contiene y el envío de la misma tutela varias veces, por parte de los juzgados, lo que ha generado reasignaciones repetidas a los organismos, representando un reproceso en las respuestas, que afecta los estándares de atención.

Persiste falta de definición en el mecanismo de recepción y seguimiento de peticiones de los ciudadanos en el programa Los territorios progresan contigo, las cuales no se encuentran incluidas como peticiones en el Sistema de Gestión Orfeo autorizado para la radicación y control de PQRS; el control se realiza de manera particular por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana con un representante de los organismos, por lo tanto, esta información no se encuentra articulada con la entidad, ya que no está incluida dentro del seguimiento de PQRS del organismo, ni del que efectúala Subdirección de Tramites, servicios y Gestión Documental.

Se identificaron casos especiales que han afectado el cumplimiento de los estándares de atención:

La Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales tienen dos procesos de alta complejidad: Revisión y Ajuste de la Cuenta y Aplicación de Actos Administrativos que demandan un tiempo mayor al proporcionado para resolver peticiones, así mismo errores presentados en las funciones propias de la Subdirección, por lo que se recepcionan peticiones masivas de los contribuyentes sobrepasando la capacidad operativa de respuesta, al respecto se tiene requerimientos al Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – DATIC quien confirmó que la solución depende en gran medida de agentes externos, lo que ha sido un impedimento para llevar a cabo su ejecución con más celeridad.

Por su parte la Secretaría de Cultura, en conjunto con el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, son responsables del trámite exención del impuesto predial para bienes

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

patrimoniales, que demandan un tiempo mayor al proporcionado para resolver peticiones, actualmente se encuentra en proceso de ajuste con la subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental con el fin de solucionar la situación.

La Administración Central Municipal de Santiago de Cali, cuenta con diversos mecanismos a través de los cuales interactúa y retroalimenta con la comunidad en general, identificando grupos de interés, para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio.

Se identificó que cada organismo lleva a cabo bajo sus propios parámetros la caracterización de los usuarios con los que interactúa, información que es utilizada solo al interior del organismo, no hace parte integral de la caracterización de la entidad, los informes de caracterización consolidados y emitidos por el líder del proceso Atención al Usuario, solo contienen la información obtenida del Sistema DUB.

Se evidenció desacuerdo por parte de los organismos, frente a las directrices establecidas para la medición de la percepción de atención y la satisfacción del usuario por parte del Proceso Atención al Usuario y el Subproceso Gestión de Servicio al Ciudadano, ya que están generando desgaste administrativo en el uso excesivo de papel, en contravía dela política cero papel, y en el tiempo requerido para el registro de las encuestas en el link de la página, en la digitalización y envío a los dos organismos responsables de su consolidación: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y Subdirección de Tramites, servicios y Gestión documental.

En seis (06) de los 27 organismos de la administración central municipal de Santiago de Cali evaluados, se observó que no tienen claridad sobre los lineamientos para la medición de la percepción, por cuanto no se aplica el formato, no se incluye en el link, no se custodian las formatos físicos, y/o no se tiene diferenciado el organismo a quien debe enviarse las encuestas digitalizadas de Percepción de atención presencial, (Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana) y las de percepción de Satisfacción (Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental).

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

Se pudo evidenciar que en los organismos responsables de las ventanillas únicas de atención dispuestas y que fueron evaluadas, se está cumpliendo con el procedimiento de radicación de PQRS.

La entidad tiene dispuestos varios puntos de atención con el fin de brindar servicios adicionales a los usuarios, sin embargo, se apreció que estos no están acondicionados en el cumplimiento de la normatividad, para brindar un óptimo servicio al ciudadano.

La Secretaría de Educación Municipal – SEM llevó a cabo gestión ante al Departamento Administrativo de Contratación Pública y la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios, para obtener el traslado de sus oficinas a un espacio adecuado para la atención al usuario.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

La estructura Administrativa establecida por el Decreto Extraordinario 0516 de 2016, generó nuevas responsabilidades y funciones, por las cuales se llevó a cabo modificación al Proceso de Atención al Usuario y la creación del subproceso Gestión de Servicio al Ciudadano a cargo de la Subdirección de Tramites, Servicios y Gestión Documental.

El Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-DATIC ha brindado acompañamiento de acuerdo a las solicitudes del líder del proceso la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y a la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental en cuanto a liderar la gestión operativa de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que permiten la atención al ciudadano.

La Secretaría de Gobierno - Oficina de Transparencia llevó a cabo la gestión pertinente para dar cumplimiento a la responsabilidad determinada en el Decreto Extraordinario 0516 de 2016 frente al Proceso de Atención al Usuario, para lograr establecer el procedimiento de denuncias en la entidad.

El Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno llevó a cabo de manera integral con el líder del proceso Atención al Usuario, la gestión para que la atención al ciudadano en la radicación de quejas, tenga un tratamiento de confidencialidad junto con las pruebas y anexos que hacen parte, en dos ventanillas ubicadas en la sala de atención al ciudadano del sótano, edificio CAM.

Se da claridad que el segundo objetivo específico tuvo un error de transcripción en el plan de auditoria, al mencionarse el Proceso de Atención al Ciudadano, siendo lo correcto Subproceso Gestión de Servicio al Ciudadano.

RECOMENDACIONES

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental consultar y determinar los mecanismos de seguimiento y control a la atención oportuna de las PQRS más efectivos que han sido implementados por organismos tales como la Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana y la Subdirección de Tesorería Municipal que han obtenido resultados positivos, para darlos a conocer a los demás organismos, con el fin de mejorar los standares de atención en la entidad.

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

Divulgar en los organismos, la directriz de efectuar la recepción de peticiones solo en los puntos de atención establecidos para esta labor, utilizando el sistema de Gestión Orfeo autorizado por la entidad para su seguimiento y control.

Los organismos con apoyo jurídico, reconozcan y utilicen la efectividad legal que tiene la notificación por aviso, así como el envío de la respuesta al peticionario por correo electrónico, de manera que se haga eficiente la entrega oportuna al usuario.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

El Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional y la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, establecer un mecanismos que permita identificar el proceso al que pertenece las PQRS radicadas.
El Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública, solicitar asesoría al Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las comunicaciones – DATIC, para establecer un mecanismo tecnológico de identificación y/o filtro en la ventanilla de radicación de las acciones de Tutela, teniendo en cuenta el número de radicado del juzgado y/o el contenido específico del documento, entre otros, para agilizar el procedimiento tanto para quien radica como para el organismo que emite respuesta.
Dar continuidad a los programas de interacción con el ciudadano que poseen todos los organismos de la entidad.
Divulgar por parte del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional y la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana a los diferentes organismos, directrices claras sobre el tema de caracterización de usuarios, como requerimiento de la entidad, para la identificación de los grupos de interés, indispensable en el marco de mejoramiento de la eficiencia administrativa.
La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y la Subdirección de Tramites, servicios y Gestión documental, evaluar los actuales lineamientos para la medición de la percepción de atención y la satisfacción del usuario, con el fin de implementar un mecanismo tecnológico, que sustituya el mecanismo manual conforme a las sugerencias emitidas por los organismos en las visitas en sitio, que haga más eficiente su aplicación y de cumplimiento a la política cero papel. Así como dar claridad sobre el manejo documental, ya que a la fecha no se tiene TRD definida para el archivo y la eliminación de toda la papelería que genera las encuestas.
Los organismos de la administración central municipal de Santiago de Cali, que tuvieron la no conformidad en la aplicación de los formatos para la medición de la percepción, aplicar los lineamientos establecidos.
Continuar en la Secretaría de Educación, con las acciones tendientes a lograr la implementación del sistema de Gestión Documental Orfeo, autorizado por la administración municipal en la radicación de PQRS, teniendo en cuenta la gestión realizada frente al Ministerio de Educación Nacional en pro de mejorar la eficiencia.
El Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-DATIC, continuar brindando acompañamiento a los organismos y al Departamento Administrativo de Innovación Institucional y a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, como líderes estratégicos y operativos del Proceso Atención al Usuario, con el fin de lograr un óptimo servicio al ciudadano.
La Secretaría de Gobierno - Oficina de Transparencia, continuar fortaleciendo con el líder del proceso atención al usuario el nuevo procedimiento de radicación de denuncias.
El Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno, continuar fortaleciendo con el líder del proceso Atención al Usuario, la radicación de quejas en la entidad.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteracióno modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

El Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, se empodere de las funciones que le otorga el Decreto Extraordinario 0516 de 2016, para que los lineamientos emitidos tengan un mayor efecto en las estrategias que debe aplicar el proceso de Atención al Usuario a cargo de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, que redunde en un mejor servicio al ciudadano.
Implementar estrategias para que los informes emitidos por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y la Subsecretaría de Trámites, Servicios y Gestión Documental, sean utilizados por los organismos de la administración, para generar acciones de mejora en pro de un mejor desempeño en beneficio de la ciudadanía.
Brindar constante mantenimiento a los canales de comunicación dispuestos y mejora continua en la facilidad de acceso para dar una óptima Atención al Ciudadano.
Se hace necesario ampliar por parte de los líderes de atención al usuario y Gestión de Servicio al ciudadano la definición de punto de atención, toda vez que en muchos organismos donde se atiende público se tiene limitado el concepto a las instalaciones donde se cuenta con ventanillas de radicación de PQRS, desconociéndose la normatividad que las rige.
Articularse el Departamento Administrativo de Contratación Pública, la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios y la Secretaría de Educación Municipal -SEM, para dar continuidad a las acciones necesarias para llevar a buen término el buen funcionamiento de la SEM en un espacio adecuado que permita brindar una óptima atención al usuario.
Por parte de la Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales y el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones DATIC, dar continuidad y mayor celeridad en el cumplimiento de los requerimientos tecnológicos efectuados por la Subdirección, para disminuir el impacto negativo en los estándares de atención de PQRS por la recepción de peticiones masivas por parte de los contribuyentes, usuarios esenciales de nuestra administración.
Adecuar y contar con la infraestructura física y tecnológica necesaria y normativa, para brindar un óptimo servicio al ciudadano, en los espacios y ambientes donde la administración presta atención a Usuarios.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Dado que en el edificio CAM, se lleva a cabo atención de usuarios en las oficinas de los organismos, brindar por parte del líder del proceso de Atención al Usuario directrices a las personas encargadas de la recepción de la entrada del edificio, que otorgan las escarapelas de acceso, para que se le brinde una información efectiva al ciudadano y/o contar con un punto de orientación en la recepción del edificio.

En la Secretaría de movilidad, realizar acciones "urgentes" tendientes a mejorar los tiempos de respuesta a los derechos de petición, debido a que en el periodo evaluado se evidenciaron 945 acciones de tutela por vulneración al derecho de petición.

Jaime López Bonilla
Director

EQUIPO AUDITOR			
Nombre del Líder: Dina María Ossa Molina	**Firma**	**Nombre del Auditor:** Yamileth Hernández Botero	**Firma**
Nombre del Auditor: Peter Caicedo Murillo	**Firma**		

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.