

 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: Auditoría No. 25. Evaluación de la prestación del servicio en el territorio a través de la articulación de la Sec. Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana con los Centros de Atención Local Integrada.	PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA	
	VIGENCIA: 2019	Nº. DE AUDITORIA: 25
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA:	Inicio: 28/jun/2019	Final: 16/ago/2019
FECHA ELABORACIÓN:	14/ago/2019	

DATOS DEL AUDITOR		
JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO:	Jaime López Bonilla	
EQUIPO AUDITOR:	LÍDER:	Francisco José Alvarado Bejarano
	APOYO:	Diana Milena Herrera Benítez Edna Iveth Gómez Barroso
MACROPROCESO:	Control	
PROCESO:	Control Interno De Gestión	
SUBPROCESO:	Evaluación y Seguimiento	
DEPENDENCIA:	Dirección De Control Interno y Gestión De Calidad	
DATOS DEL AUDITADO		
MACROPROCESO:	Participación Social	
PROCESO:	Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria	
SUBPROCESO:	No Aplica	
PROCEDIMIENTO:	No Aplica	
DEPENDENCIA:	Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana – CALI 2, CALI 3, CALI 5, CALI 6, CALI 7, CALI 8, CALI 9 y CALI 10	
PERSONAL ENTREVISTADO:	Oriana María Corral Mera – Jefe De Unidad, Horacio E. Garnica Silva, Mireya Salguero Zapata, Roberto Portilla Caicedo, Luis Abelardo Monares Quiñonez (E), Jairo William Domínguez, Luis Fernando Ruiz Restrepo, Raúl Montoya Montoya- Jefes De Oficina Cali, María Katherine Carrero –Contratista, María Fanny Torres – Contratista, Yina Lisseth Mosos Díaz – Contratista.	
DATOS GENERALES DE LA AUDITORÍA		
OBJETIVO GENERAL:	Verificar la articulación en la prestación de los servicios de los organismos en el territorio.	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar los servicios prestados y que los convenios con 	

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
	los cuales operan se encuentren autorizados mediante acto administrativo o convenio. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar una evaluación de la prestación de los servicios para lo cual se debe tener en cuenta los canales de atención y la satisfacción global de los grupos de interés. ▪ Evaluar el riesgo asociado a la prestación del servicio y su participación dentro del Eje estratégico del plan de Desarrollo Municipal. 		
ALCANCE:	Se verificará en la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, y en una muestra de los CALI donde se presenten mayor cantidad de servicios desconcentrados.		
PERIODO EVALUADO:	Del 01/jun/2018 a 03/jul/2019		
CRITERIOS:	1. Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0516 de 2016 (septiembre 28) Por el cual se determina la estructura de la Administración Central y las funciones de sus dependencias". 2. Decreto 411.0.20.0673 de 06/dic/2016 por el cual se adopta el manual específico de funciones y de competencias laborales de las distintas denominaciones de empleo adscritos a la planta de personal de la administración central del municipio de Santiago de Cali". 3. Resolución No. 4173.010.21.1.914001343 de 15 de agosto de 2017 Por medio del cual se reglamenta el uso de los inmuebles donde funcionan Centros de Administración – CALI y Sedes Alternas, en el Municipio de Santiago de Cali y se dictan otras disposiciones. 4. Plan de Desarrollo 2016 -2019 - Cali Progresas Contigo 5. Modelación del Proceso MEDE01.05.02.18.P01.F09 Participación Ciudadana Y Gestión Comunitaria Código MMPS04.01 V3 6. Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG-Versión 2-Agosto de 2018.		
METODOLOGÍA APLICADA:	Verificación documental, entrevistas, observación directa.		
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 auditoria se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la		

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI 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

<p>evidencia de la auditoría.</p> <p>Descripción de la condición: Lo que se encontró: Se refiere al hecho determinado por el auditor, que debe ser sustentado y demostrado con evidencias.</p> <p>Efecto: Consecuencia real o potencial cuantitativa o cualitativa, que ocasiona la condición.</p> <p>Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa.</p> <p>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.</p> <p>Limitante: Situación que dificulta el desarrollo de la auditoría.</p> <p>No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito.</p> <p>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.</p> <p>Recomendación: Sugerencia para corregir y/o mejorar debilidades en el proceso.</p>
--

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

LIMITANTES

No Aplica.

HALLAZGOS

CONFORMIDADES

1.	<p>Indicadores de producto que tengan impacto en el Plan de Desarrollo territorial.</p> <p>Frente al criterio evaluado La Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, evidenció lo siguiente:</p> <p>Frente al indicador del proyecto de mantenimiento y adecuación de los Centros Administrativos Local Integrada CALI, se evidencio, ficha técnica EBI No.24048026, de la vigencia 2018, con nombre del proyecto adecuación de Centros De Administración Local Integrada C.A.L.I, del municipio Santiago de Cali, donde define en el numeral 4 el problema central: mal estado de los Centros de Administración Local Integrada, cuyo objetivo general es mejorar las condiciones físicas en los CALI, por un valor \$241.550.000.</p> <p>La Ficha contiene entre otros, los siguientes elementos: BP-24048026-1/01/01/01 y 03 realizar obras de mantenimiento y obra civil, instalaciones eléctricas en los CALI, con fondo del saneamiento fiscal. Por valor \$175.000.000. Se evidencio, también contrato No. 4173.010.26.1.456, con contratista KAWY INGENIERIA SAS Nit: 816.003.716-1, por valor \$175.486.979, objeto: realizar a precios unitarios fijos sin reajusto y con monto agotable en mantenimiento correctivo y preventivo, así</p>
----	---



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

como adecuaciones locativas de los CALI, de conformidad con la ficha No.24048026.

Se evidenciaron actas de recibo de obra con fecha 28/dic/2018 de los siguientes CALI: 3, 5, 6, 7, 8, 10. Adicional a lo anterior, se evidenciaron las actas Nos. 4173.010.34.0.96, 4173.010.34.0.97, 4173.010.34.0.100, 4173.010.34.0.102 con fechas 29/ago/2018, 18/sep/2018, 22/oct/2018, 01/nov/2018 con objetivo: realizar reunión para tratar tema proceso, mantenimiento correctivo y preventivo y adecuaciones locativas de los CALI, realizados en el CAM, y dentro del orden del día de las actas evidenciadas, se pudo observar que por instrucción de la Jefe de la Unidad De Apoyo A La Gestión, dentro del contenido está la de realizar visita a los CALI, para verificar necesidades y recopilar información, además se realizó diagnóstico de necesidades.

Las actas anteriormente mencionadas, se evidenciaron con listados de asistencia debidamente firmados por personal de la secretaria y el representante de la empresa contratista KAWY y la interventoría.

Respecto del CALI 8, se evidenció en documento acta de reconocimiento de obra No.4173.010.26.1.456 con fecha 28/ago/2018 con prioridad establecida del CALI 8: adecuación de aire, mantenimiento de aire acondicionado (2), enchape cocina, y zona de aseo, limpieza cubierta arreglo lámparas, pintura fachada, esmalte perlines, adecuación de tablero y acometida. Se evidencio también, la ficha técnica EBI No. 24048026, vigencia 2019, por valor \$322.273.264, nombre proyecto: adecuación de centros de administración local integrada CALI, del municipio de Santiago de Cali. Numeral 4 problema central: mal estado de los Centros de Administración Local Integrada, cuyo objetivo general es mejorar las condiciones físicas en los CALI. BP 24048026/1/01/01/05, recursos asignados por \$10.811.763 por un fondo ingresos corrientes de libre destinación, BP 24048026/1/01/01/10 realizar las obras de adecuación del CALI 7, \$82.811.600.

Se evidencio formato de visita con lista de chequeo, de fecha 05/abr/2019, en las instalaciones del CALI 8, donde se detallan el estado actual de las instalaciones, que entre otras se describe la baldose de gres con deterioro, se evidencio firmado por el arquitecto encargado.

Lo anterior, permite evidenciar que respecto al mantenimiento de la infraestructura locativa de los CALI, la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, ha cubierto razonadamente con dicho propósito, apuntando a lo establecido en el Plan de Desarrollo Municipal.

Cumpliendo con Plan De Desarrollo-Programa 2.3.4: Equipamientos Colectivos

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN	2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
	Multifuncionales, Sostenibles y Accesibles. Área funcional: 42030040004 Indicador del producto: Centro de administración local integrado (CALI), con mantenimiento y adecuación. Línea base:23 Meta: 23			
2.	Publicidad instalada, distribuida y ofrecida en los CALI. Frente al criterio evaluado en la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, a través de los CALI se observó que la Publicidad instalada, distribuida y ofrecida en el CALI objeto de la muestra, se encuentra de acuerdo a la oferta institucional, así como los programas y proyectos institucionales. (Como consta en registro fotográfico). Cumpliendo con Resolución No. 4173.010.21.1.914001343 de 15 de agosto de 2017, Artículo. 1, numeral 2.			
3.	Recurso humano disponible en la articulación y prestación de los servicios ofrecidos. Frente al criterio evaluado, la estructura administrativa de los CALI se compone de: los Jefes de Oficina, una y dos personas como apoyo a la gestión administrativa, y en algunos casos como los CALI 8, 9 y 10 contratista de Servicio de apoyo a la Gestión, organización y acondicionamiento en los espacios, a cargo de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana. No sobra aclarar, que el recurso humano a cargo de los Jefes de Oficina, es exclusivo para apoyar su labor administrativa en cumplimiento al Decreto No.411.0.20.0673 de 2016 y no tienen ninguna actividad relacionada directamente con la prestación de los servicios desconcentrados por los diferentes organismos y/o entidades externas, dichos servicios son atendidos con personal de los organismos involucrados. Cumpliendo con Decreto 411.0.20.0673 de 06/dic/2016, funciones esenciales, Jefe de Oficina 006-03- CALI, Numero. 9.			
4.	Identifica, evalúa y gestiona eventos potenciales, tanto internos como externos, que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales. Frente al criterio evaluado, los Centros de Administración Local Integrada - CALI de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, evidenciaron el siguiente documento: Documento denominado diagnóstico de la atención y prestación de bienes y servicios en la Alcaldía de Santiago de Cali, elaborado por los jefes de oficina de los CALI, a la conformación de Cali como distrito especial que apunta a la			



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

integralidad de lo que debe brindarse a la ciudadanía respondiendo sus necesidades, identificando debilidades institucionales con la atención al ciudadano como:

1. No se cuenta con un organismo que se responsabilice y desarrolle un político hoy se encuentra dispersa en la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación ciudadana el servicio de ventanilla única, en los CALI una oferta institucional reducida y una subsecretaría de trámites, servicio y gestión documental que brinda lineamientos solo en lo que respecta al tema de solicitudes.
2. No se cuenta con una política de atención y prestación de bienes y servicios a la ciudadanía que responde a las necesidades de la ciudadanía
3. El seguimiento y evaluación del servicio se realiza a través de sondeos esporádicos o a las quejas que se llegara a presentar de manera muy particular en un punto de atención, pero no una evaluación a la política, planes y programas de atención y prestación de servicio a la ciudadanía.
4. No hay una articulación intersectorial de servicio a la ciudadanía en la prestación de servicios.
5. Falta la puesta en línea de los trámites y servicios con mayor volumen de demanda.
6. Falta investigación que permita conocer las necesidades y demandas de la ciudadanía para poder ofrecer nuevo y mejores servicios.
7. Falta cualificación para los servidores públicos encargados del servicio en la ciudadanía en la excelencia del servicio.
8. Falta mejorar las condiciones físicas y de imagen institucional en los puntos de atención en los territorios y en el CAM.

De otra parte, se evidencio el envió mediante correo personal del CALI 2, achogarnica@gmail.com el 15/may/2019, dirigido a socorro.valdes@cali.gov.co funcionaria de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana con fecha 18/may/2019 y también se le envió al gerente de CALI distrito Alejandro.becker@cali.gov.co.

Permitiendo establecer con claridad los posibles riesgos que puedan afectar la prestación y articulación de servicios prestados en los CALI.

Cumpliendo con MIPG, en su 7ª. Dimensión Control Interno, la cual se desarrolla bajo la estructura del MECI y su 2do. Componente Evaluación del riesgo como es el de asegurar la gestión del riesgo en la entidad.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. función de articulación de servicios prestados en los territorios, por los Jefes de



ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
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

Oficina- CALI,

Si bien es cierto que no se observaron lineamientos respecto de la articulación de los servicios desconcentrados, En la visita en sitio realizada a los CALI 2,3,5,6,7,8,9 y 10, se evidenció que los jefes de oficina realizan actividades encaminadas a la articulación de los servicios en los territorios, buscando la prestación del servicio a la comunidad, especialmente con los nuevos servicios, así como también cuando los organismos realizan cambio de los funcionarios y entidades externas que dirigen las comunicaciones a los jefes de oficina, como se observó en:

CALI 3:

Gestor Ambiental: se evidenció radicado No. 2019.4133.0100007474 de fecha 26/feb/2019 dirigida al jefe de oficina, con asunto- Presentación del Gestor Ambiental de la comuna 3.

CALI 5:

Predial: se evidencio comunicación con fecha 16/ene/2019 dirigido a la jefe del Cali 5, donde presentan a los dos (2) funcionarios que prestan el servicio.

Ventanilla única: se evidencio comunicación sin radicado con fecha 28/mar/2019 con asunto presentación de funcionario que prestara el servicio.

CALI 8:

Para la ventanilla Única: oficio sin radicado de fecha 28 de marzo de 2019, con asunto: Presentación funcionaria Ventanilla única CALI 8, debidamente firmado por la Jefe de Oficina Unidad de Apoyo a la Gestión de la Secretaría de Desarrollo Territorial y participación Ciudadana.

Fiscalía: oficio No. 20380-03-01-20-1644 del 5 de julio de 2019, asunto: Novedad Servidor de la Fiscalía General de la Nación, quien ostenta el cargo de asistente de fiscal 2. Receptor sala de denuncia. Se suspende el servicio por periodo de vacaciones hasta el 19 de julio de 2019. Oficio dirigido al Jefe de Oficina CALI 8, y firmado por la Fiscal 20.

CALI 9:

Departamento Administrativo de Hacienda: se evidencio un comunicado con fecha 16/ene/2019, sin numeración oficial del sistema documental Orfeo, por parte de la Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales con asunto ingreso de



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

funcionario.

Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente: se evidencio radicado Nro. 201941330100007534 con fecha 26/feb/2019 con asunto presentación del gestor ambiental de la comuna 9, dirigido al jefe de Oficina del CALI 9 donde solicitan espacio como mínimo un día a la semana y el funcionario quien prestara el servicio firmado por la Subdirectora de Gestión Integral de Ecosistemas y UMATA.

CALI 10:

Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana: se evidencio oficio sin radicado de fecha 28 de marzo de 2019, presentando a los funcionarios de ventanilla única, documento firmado por la Jefe de Unidad de Apoyo de la Secretaría.

Departamento Administrativo de Hacienda: se evidencia documento sin fecha ni radicado y sin logotipo del organismo, presentando al funcionario la dependencia, firmado por profesional especializado de la Subdirección de Impuestos y rentas municipales.

Adicionalmente, en el caso del CALI No. 2, se evidenciaron los siguientes documentos que detallan actividades de coordinación de los CALI: Correo institucional con fecha 29/may/2019 del cali2@cali.gov.co al correo de la jefe de la unidad de apoyo a la gestión Oriana.corral@cali.gov.co, donde le envía en archivo adjunto el ajuste de la programación de vacaciones de los jefes de oficina de los CALI's., también se evidencio, Acta Nro. 4173.010.34.0.90 con fecha 31/jul/2018 con objetivo realizar reunión para tratar tema PGIRS en los CALI's, los asistentes a la reunión son el jefe del CALI2, 2 contratistas de la secretaria SDTPC y 2 contratistas del DAPM, en la sala de juntas Piso 2 CAM, dentro del orden del día se establece implementación del PGIRS en los CALI's, en los compromisos establecidos en esta reunión quedo como responsable el jefe del CALI 2 de coordinar reunión con la UAESPM a través de la persona encargada para tratar tema de las organizaciones recicladoras y demás pertinentes a la implementación del programa.

De otra parte, los Jefes de Oficina CALI 8 y 10 manifestaron que ellos le envían las encuestas realizadas de precepción de usuario por cada organismo, a través de un oficio remitido mensualmente al jefe de oficina del CALI 2, para su consolidación y envió a la Oficina de Atención al Usuario para su tabulación.

Si bien en la función numero 12 describe "desempeñar las demás funciones

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN	2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
<p>asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza, el área de desempeño y con la profesión del titular del desempeño se evidencio un vacío en la estructura administrativa de dirección de los CALI.</p> <p>Por lo anterior, se podría fortalecer la coordinación de dichas actividades realizadas por el Jefe del CALI, a través de lineamientos definidos entre la Secretaria de Desarrollo y Participación Ciudadana y los jefes de CALI como responsables directos de las funciones a desempeñar, para el logro de la articulación de los servicios.</p> <p>Incurriendo en el riesgo de incumplir lo establecido en Decreto 411.0.20.0673 de 06/dic/2016, funciones esenciales, numeral 15 Jefe de Oficina 006-03- CALI, Incurriendo en el riesgo de Afectar el bienestar y calidad de vida de los funcionarios en salud y seguridad en el trabajo, afectación de la prestación en el servicio.</p>				
NO CONFORMIDADES				
<p>1. Lineamientos establecidos para articular la prestación de los servicios en los territorios.</p> <p>La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana frente al criterio anterior evidenció:</p> <p>El envío de la Resolución No. 4173.010.21.1.914.001343 de 2017, con radicado No. 201741730100013434 de fecha 15/ago/2017, a los Centros de Administración Local Integrada CALI, mediante el sistema documental Orfeo.</p> <p>Circular No. 20174173000013764 con fecha 17/ago/2017, dirigida a todos los jefes de la oficina CALI, organismos de la administración central, instituciones descentralizadas, funcionarios judiciales y demás servidores públicos y contratistas que prestan servicios a los usuarios en los CALI y sedes alternas, con asunto socialización para cumplimiento de la Resolución No. 4173.010.21.1.914.001343 de 2017.</p> <p>Circular No. 201941730100009684 con fecha 31/may/2019 con asunto horarios de atención en los Centros de Administración Local Integrada CALI, dirigido a los jefes de oficina CALI, firmada por la jefe de Unidad de Apoyo a la Gestión, se verifico en sistema documental Orfeo él envió a los CALI.</p> <p>Circular con radicado No 201941730100012294 con fecha 03/jul/2019, dirigido a los jefes de los CALI, con asunto actualización de los servicios en los centros de administración local integrada donde reiteran el cumplimiento de la Resolución No. 4173.010.21.1.914.001343 de 2017, firmado por el secretario de la Secretaria de</p>				



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, se evidenció el envío a los CALI, por medio del sistema documental Orfeo

Acta No. 4173.405.1.0.058 con fecha 22/sep/2017 con objetivo realizar socialización cumplimiento de Resolución 4173.010.21.1.914.001343 de 2017 con listado de asistencia conformado por diecisiete (17) participantes.

De lo anterior evidenciado se puede deducir que el único instrumento con que cuenta actualmente la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, como lineamiento es la Resolución No. 4173.010.21.1.914.001343 de 2017, cuyo principio es reglamentar el uso de los inmuebles donde funcionan los CALI y sedes alternas del Municipio de Santiago de Cali y se dictan otras disposiciones.

Así mismo, no se observó que la Secretaría realice la evaluación del cumplimiento de la Resolución 343 de 2017, y su aplicación de acuerdo a los lineamientos impartidos en los CALI, para que no se presenten distintas aplicaciones por parte de los Jefes de Oficina.

Igualmente, no se observó un lineamiento que haga referencia a la articulación de la prestación de los servicios en los territorios, que garantice dicha articulación efectivamente.

De otra parte, no se observó el cumplimiento a la responsabilidad de impartir lineamientos de articular los servicios ofertados en los CALI por parte de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, responsabilidad que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG- en su séptima dimensión referente a la operatividad de las líneas de defensa.

Por lo anterior y lo evidenciado en los CALI objeto de la muestra, los Jefes de Oficina conocen la Resolución No. 343 de 2017, pero no cuentan con criterios unificados de operación y articulación que garanticen de forma efectiva, la desconcentración de los servicios en estas localidades, como se encuentra a continuación:

CALI 2: Resolución 4173.010.21.1.914.001343 de 2017 (15-ago-2017). Circulares con radicado Nro. 201741730200000314 del 17/feb/2017, con asunto lineamientos para atención del usuario en los organismos, circular No. 201741730200000604 del 28/feb/2017 con asunto presentación, radicación y trámites de peticiones verbales, circular No. 201741730100009584 14/jun/2017 con asunto directrices para el trámite interno y atención de derechos de petición,

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI 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

Circular Nro. 201941730100005544 con fecha 02/abr/2019 con asunto lineamientos para la radicación de peticiones anónimas, para los organismos con servicio de ventanilla única.

Las anteriores circulares dirigidas a Secretarios de despacho, Directores, Asesores y Jefes de oficina de la unidad de apoyo a la Gestión de Alcaldía Santiago de Cali, se observaron debidamente firmadas por el Secretario. También se evidencio Circular No.201941730100005654 con fecha 03/abr/2019 con asunto invitación mesa de trabajo procesos de atención al usuario, citación para el día 26/abr/2019 en el CALI 3, temática a tratar radicación de solicitudes, caracterización del usuario, tipificación de solicitudes, percepción del usuario frente a la atención y socialización de los ejes temáticos firmado por la jefe de apoyo de la secretaria.

De lo anterior se evidenció acta No. 4173.010.14.42 con fecha 26/abr/2019 con objetivo realizar capacitación en el proceso de atención al ciudadano y revisar resultados de los indicadores a los organismos de la Alcaldía de Santiago de Cali, en su orden del día tiene los siguientes temas a tratar socialización del proceso del servicio al ciudadano, protocolo de atención y carta del trato digno al ciudadano, entre otros. Organismos que asistieron son los siguientes Departamento Administrativo de Contratación Pública, Departamento Administrativo de Planeación, Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente , Departamento Administrativo de Hacienda, Departamento Administrativo Gestión Jurídica Publica Secretaria de Movilidad, Secretaria de Salud, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Paz y Cultura, Secretaria de turismo, Secretaria de seguridad y justicia, Secretaria de infraestructura, Secretaria de vivienda, las unidades administrativas teatro municipal, servicios públicos.

CALI 3: 1.El auditado manifestó que cuentan con el manual de funciones. 2. A través de la Jefatura de la Unidad de apoyo a la Gestión, dirigida a los Jefes de oficina de los Cali. El auditado presentó: Circular 201841730100004284 del 01/mar/2018 con asunto "Remitir informe de atención al usuario" el cual debe ser mensualmente. 3. Acta 4173.403.3.2. del 08/jul/2018 con objetivo revisar la viabilidad de colocar el puesto de control de la subsecretaria de inspección vigilancia y control en el barrio San Antonio donde socializan la Resolución 4173.010.21.1.914.001343 de 2017 (15-ago- 2017). Por medio de la cual se reglamenta el uso de los inmuebles donde funcionan Centros De Administración Local Integrada – CALI.

4. Respecto a lineamientos tendientes a la articulación no presentan evidencia de la articulación de los servicios de los territorios.



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

CALI 5: 1 El auditado manifestó, que cuenta con el manual de funciones y la Resolución 4173.010.21.1.914.001343 de 2017. 2. se evidenció socialización al interior del CALI 5 , a través de la circular con radicado 201741734050000841 con fecha 25/ago/2017 dirigido a ventanilla única, EMCALI, predial, mega obras, inspección de policía, adulto mayor, jueces de paz, INFOCALI, personería municipal, junta administradora local, juzgado 10 de pequeñas causas, servidores públicos y contratista, donde se socializo la Resolución 343 de 2017, también se evidencio invitación a reunión para la socialización 201741734050000871 con fecha 15/sep/2017, y se evidencio acta No. 4173.405.1.0.058 con fecha 22/sep/2017 con objetivo realizar socialización cumplimiento de Resolución 343 de 2017 con listado de asistencia conformado por diecisiete (17) participantes.

CALI 6: 1.El auditado manifestó que conoce el Decreto 516 de 2016, de la Reforma Administrativa, donde quedaron estipuladas las funciones de los CALI. 2. Se evidencio circular con radicado No. 201941730100009684 con asunto Horarios de Atención en los Centros de Administración Local Integrada CALI.

CALI 7: • El auditado manifestó que, la mayoría de funcionarios realizan las labores por gestión y por requerimientos o de acuerdo a necesidades, pero sin protocolos de lineamientos de articulación. Desde la Jefatura de la Unidad de apoyo a la Gestión, se han recibido algunas directrices en cuanto al funcionamiento, pero puntualmente respecto al cómo se articulan los servicios tales como planes o directrices no se cuenta con ellas o lineamientos de articulación de los servicios con los diferentes organismos.

- Presenta Resolución No. 4173.010.21.1.914.001343 del 15/Ago./2019 dirigida a los Jefes de oficina de los CALI

Sin embargo, no realiza la desconcentración de servicios con lineamientos que impacten en la articulación de la prestación de los servicios en el territorio

CALI 8: El Jefe de Oficina manifestó que para el tema de la articulación de servicios y demás funciones, desde que se posesionó, enero 18 de 2005, no ha recibido por parte de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana lineamientos documentados que hicieran referencia a la articulación y prestación de servicios en los CALI.

A través de la experiencia y conocimiento ha gestionado los servicios que se prestan en los CALI.

CALI 9: El Jefe de Oficina manifestó que para incorporar nuevos servicios en los CALI, se realiza mesa de trabajo con los representantes de los organismos

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
<p>interesados: Jefe de Oficina, delegado de los organismos, previa solicitud al jefe de oficina, que no necesariamente es escrita, puede ser telefónica o vía correo electrónico.</p> <p>En la mesa de trabajo, el organismo interesado levanta un acta donde se deja plasmado los compromisos y el coordinador de los CALI, Horacio Garnica, Jefe CALI 2, se encarga de informar al Secretario de Despacho para autorizar o no el servicio solicitado, que normalmente es aceptado.</p> <p>Posteriormente, el organismo presentó con un oficio la asignación del espacio acordado y la identificación del personal que presta el servicio, así mismo, se establecen sus funciones y horarios.</p> <p>En el próximo comité de planeación, convocado por el Jefe de Oficina CALI, se presentará el funcionario a la comunidad quien socializará sus servicios, horarios y canales de información, donde se levanta un acta como documento público.</p> <p>CALI 10: El auditado Jefe de Oficina manifestó que cuenta con la Resolución 343 de 2017 por medio de la cual se reglamenta el uso de los inmuebles donde funcionan Centros de Administración Local Integrada – CALI y sedes alternas, en el Municipio de Santiago de Cali y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Manifestó además que a través de convenios interadministrativos con directrices de las actuales y anteriores administraciones, se han instalado los servicios, sobre todo entidades externas a la Alcaldía.</p> <p>Sin embargo, los CALI de la muestra, no realizan la desconcentración de servicios con lineamientos que impacten en la articulación en la prestación de los servicios en el territorio entre los diferentes organismos y los CALI, ni lineamientos claros en cuanto a los convenios y/o acuerdos con los organismos que ingresan un nuevo servicio, como tampoco se observó una socialización a los organismos informándoles que el conducto regular es primero la Secretaria de Desarrollo Territorial y participación ciudadana.</p> <p>De otra parte y de acuerdo a la información suministrada por cada uno de los Jefes de oficina de los CALI, la infraestructura donde funcionan pertenece a la Administración Municipal y los gastos de los servicios públicos se pagan a través de un cruce de cuentas con EMCALI, a excepción del CALI 2 que pertenece a las Empresas Municipales –EMCALI y éste asume los servicios públicos y gastos de mantenimiento que requiera la infraestructura.</p>			



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

Incumpliendo lo establecido en Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0516 de 2016, Artículo. 193, Núm. 12, CALI, Número 12, MIPG-Manual Operativo Sistema de Gestión Versión 2, 7ª. Dimensión: Control Interno-Líneas de Defensa Incurriendo en el riesgo de la atención inoportuna y desinformación a la comunidad.

2.

Impacto de evaluar la gestión y resultados de los CALI en el tema de la articulación de los servicios desconcentrados.

Frente al criterio evaluado, la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, presentó como prueba de Gestión y resultados de los CALI:

•Acta No.4173.010.14.42 de fecha 18/may/2018; Objetivo: Realizar diagnóstico sobre el estado de la infraestructura tecnológica, locativa de los CALI y sus canales de atención para cada punto de ventanilla única el cual contempla como compromisos definir un plan de trabajo, sin embargo, el equipo auditor no pudo evidenciar la evaluación de la gestión y resultados de los Cali con respecto a la articulación y desconcentración de servicios.

Adicionalmente, Dentro de los compromisos suscritos en el acta se encuentra la revisión y creación del plan de trabajo para mejorar la infraestructura tecnológica, locativa de los CALIS y sus canales de atención para cada punto de ventanilla única, sin embargo, no hace referencia a los demás servicios que hacen parte de la oferta institucional.

- Documento Informe II trimestre de 2019- Percepción del usuario, el cual no hace referencia a la evaluación de la gestión y resultados de los CALI.
- Rendición de Cuentas –El documento no hace referencia a la evaluación de la Gestión y resultados de los CALI, pues solo presentan registro de atenciones por organismo sin tener en cuenta la evaluación de la Gestión en la Articulación y desconcentración de los servicios de la oferta institucional.

Lo anteriormente descrito permite concluir que no se cuenta con mecanismos que orienten la desconcentración de los servicios y la articulación mediante alianzas con los organismos que hacen parte de la oferta institucional generando el riesgo operativo y de cumplimiento misional.

De otra parte, no se observó el cumplimiento a la responsabilidad de impartir lineamientos de articular los servicios ofertados en los CALI por parte de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, responsabilidad que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG- en su séptima dimensión referente a la operatividad de las líneas de defensa.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN	2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
	<p>•Consolidan y analizan información sobre temas clave para la entidad, base para la toma de decisiones y de las acciones preventivas necesarias para evitar materialización de los riesgos.</p> <p>Incumpliendo lo establecido en Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0516 de 2016, Artículo. 190, Numeral. 11, MIPG- Manual Operativo Sistema de Gestión Versión 2, 7ª. Dimensión: Control Interno-Líneas de Defensa Incurriendo en el riesgo de no implementar mejoras en pro del servicio ofrecido y la satisfacción de las necesidades de la comunidad.</p>			
3.	<p>Procedimiento relacionado con la articulación de los servicios prestados en los CALI -Siendo los CALI parte de la estructura orgánica de la Secretaría.</p> <p>Frente al criterio evaluado, en la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, el auditado manifestó lo siguiente:</p> <p>El organismo no tiene un procedimiento para la articulación de los servicios, solo cuenta con la Resolución 343 de 2017.</p> <p>Sin embargo, al no contar con un procedimiento, instructivo y/o mecanismo de operación, que defina las actividades de la articulación, no establece controles ni puntos críticos que ayudan y aportan a la identificación de desviaciones tempranas, con el fin de evitar la materialización de riesgos de proceso y de corrupción que pudieran presentarse en dicha articulación con los Centros de Atención Local Integrada.</p> <p>De otra parte, no se observó el cumplimiento a la responsabilidad de impartir lineamientos de articular los servicios ofertados en los CALI por parte de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, responsabilidad que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG- en su séptima dimensión referente a la operatividad de las líneas de defensa.</p> <p>Incumpliendo lo establecido en el objetivo del Proceso MEDE01.05.02.18.P01.F09 participación ciudadana y gestión comunitaria Código MMPS04.01 V3, MIPG- Manual Operativo, Sistema de Gestión, Versión 2, 3ª. Dimensión: Gestión con Valores para Resultados, 3.1 Alcance de esta Dimensión, 3.2.1.1 Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, trabajar por procesos. Incurriendo en el riesgo de no establecer controles apropiados e incurrir en una inoperatividad en el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p>			
4.	<p>Mecanismo utilizado por la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, para la asignación de los espacios en los Centros de Administración Local Integrada.</p>			



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

Frente al criterio, la auditada manifestó que el mecanismo es lo estipulado en la Resolución 4173.010.21.1.914.001343 de 2017.

Para la formalización del servicio de Inspección Vigilancia y Control (IVC) ofrecido por la Secretaria de Seguridad y Justicia, se evidencio solicitud con radicado No. 201941610600019714 con fecha 18/jun/2019 en donde solicitan la instalación PSI puesto de control interinstitucional, para el fortalecimiento de la comuna 3, y radicado No 201941730100013134 con fecha 12/jul/2019 en donde se da la autorización de espacio, debidamente firmado por el Secretario de Despacho, finalmente se evidencio acta de reunión No.4173.403.3.2 del 08/jul/2019, cuyo objeto es revisar la viabilidad de colocar el puesto de control de la Subsecretaria de Inspección Vigilancia y Control en el Barrio San Antonio, cuyo orden del día es revisar la viabilidad.

Sin embargo, para los nuevos servicios ofrecidos en los CALI como son: unidad de atención de víctimas de conflicto armado prestado por la secretaria de Bienestar (CALI 2 y CALI 6) y el servicio de atención a la comunidad SAC ofrecido por la Secretaria de salud (CALI 6), no se evidencio el cumplimiento del lineamiento establecido por la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participacion Ciudadana.

Así mismo y como se pudo evidenciar en los CALI de la muestra evaluada, las comunicaciones, sin radicación, se dirigen regularmente a los Jefes de Oficina (CALI 8 y 10) solicitando dichos espacios y son ellos quienes toman las decisiones sobre las asignaciones de los espacios. Y respecto de los acuerdos establecidos con las entidades externas (fiscalía, Personería) para ofrecer servicios, los jefes de oficina solo se enteran cuando se le presenta el funcionario que se asignó para desempeñar la labor de la entidad externa, (evidenciado en CALI 10), sin una comunicación oficial que medie la presentación.

Respecto del Servicio de EMCALI ofrecido en los CALI: 2, 5, 7, 8, 9, estos obedecen a un acuerdo establecido con anterioridad con la Administración Central (no conocido por los Jefes de Oficina de los CALI) y es (EMCALI) la cual realiza los convenios directamente con bancos que prestan servicio de recaudo exclusivamente para el recaudo de servicios públicos. El recaudo que se venía prestando en dichos bancos para predial e industria y comercio de la administración central fue suspendido hace dos (2) meses. No llegó comunicado oficial (CALI 8) de la suspensión definitiva del recaudo. Se dio a conocer a la comunidad a través de los medios escritos y hablados y se optó por informar a la comunidad a través aviso en la ventanilla del predial, relacionando que se expide el recibo, más no pago y se relacionan los bancos para los pagos: Bancos del

 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
<p>Grupo Aval y Coomeva.</p> <p>Por lo anterior, EMCALI y los Bancos ubicados en las instalaciones de los CALI, utilizados para el recaudo no se encuentran articulados para el recaudo del impuesto predial e industria y comercio.</p> <p>De otra parte, no se observó el cumplimiento a la responsabilidad de impartir lineamientos de articular los servicios ofertados en los CALI por parte de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, responsabilidad que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG- en su séptima dimensión referente a la operatividad de las líneas de defensa.</p> <p>•Consolidan y analizan información sobre temas clave para la entidad, base para la toma de decisiones y de las acciones preventivas necesarias para evitar materializaciones de riesgos.</p> <p>Por lo anterior y lo observado en los CALI objeto de la muestra, en donde por parte de los Jefes de Oficina manifiestan conocer la mencionada Resolución 343 de 2017, en muchos de sus aspectos no tienen unificados los criterios de como operar al interior de éstos.</p> <p>Incumpliendo lo establecido en Resolución No. 4173.010.21.1.914001343 de 15 de agosto de 2017, Artículo 1, numeral 1.1, MIPG- Manual Operativo Sistema de Gestión, Versión 2, 7ª. Dimensión: Control Interno-Líneas de Defensa Incurriendo en el riesgo de Incurrir en la atención inoportuna y desinformación a la comunidad.</p>			
5.	<p>Información previa por parte de los organismos que prestan servicios en los CALI, sobre acciones o hechos que amenacen o pongan en riesgo la infraestructura física, eléctrica y/o tecnología del inmueble y la vida de las personas que lo utilizan.</p> <p>Frente al criterio evaluado, la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, evidenció lo siguiente:</p> <p>Oficio No. 201841730100006674 con fecha 13/abr/2018, dirigido a los jefes de oficina de los CALI, sobre capacitación de planes de emergencia, firmado por la jefe unidad de apoyo a gestión, capacitación programada para el 27/abr/2018. de lo anterior, no se observó acta de la capacitación programada con los Jefes de los CALI.</p>		



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

De otra parte, se evidenció Acta de visita para asesoría del Sistema General de Salud y Seguridad en el Trabajo SGSST de fecha 27/abr/2018, con listado de asistencia de los siguientes CALI de la muestra seleccionada: CALI 2, CALI 5 y CALI 6. El único jefe de Cali que asistió fue el de CALI 2, los demás son funcionarios de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana de los CALI mencionados.

De acuerdo a lo manifestado por los auditados en la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, el día de la socialización se le entregó el CD con la información de la Matriz de Riesgos y Peligros de los CALI al Jefe de Oficina CALI 2, quien le devolvió el CD a la Jefe de Unidad de Apoyo a la Gestión.

De lo anterior se concluye que la matriz de riesgos no fue entregada físicamente, ni socializada al interior de los CALI. Ahora bien, es responsabilidad de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana en cabeza de los CALI, garantizar las condiciones mínimas de seguridad, no solo para los usuarios, sino para los funcionarios de todos los que prestan sus servicios en ellos, que conozcan cuales son los riesgos de tipo físico, ergonómico, ambiental, eléctrico, tecnológico, entre otros, a los que se exponen y el modo de mitigarlos, para salvaguardar su integridad física.

•Consolidan y analizan información sobre temas clave para la entidad, base para la toma de decisiones y de las acciones preventivas necesarias para evitar materializaciones de riesgos.

Incumpliendo lo establecido en Resolución No. 4173.010.21.1.914001343 de 15 de agosto de 2017, Artículo. 1, numeral 1.1, 1.2, MIPG- Manual Operativo Sistema de Gestión versión 2, 7ª. Dimensión: Control Interno-Líneas de Defensa Incurriendo en el riesgo de Ocasionar deterioro de la infraestructura, recursos físicos, financieros y la vida de los funcionarios y la comunidad.

6. Garantizar la utilización del software legal en los equipos de cómputo de los CALI.

Frente al criterio evaluado, en Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, se observó lo siguiente:

El auditado contratista delegado del Comité Técnico Operativo de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, manifestó que de acuerdo a lo estipulado en la Resolución 343 de 2017, se hizo con el espíritu de que las entidades y los organismos que prestan los servicios en los CALI, son los responsables del uso de Software legal dentro de las instalaciones de la entidad.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)	MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	VERSIÓN	2
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
<p>De otra parte, los Jefes de Oficina de los CALI, manifestaron que no tienen conocimiento de cómo garantizar la utilización del software legal en los equipos de cómputo de los CALI, que ese tema le correspondía al Comité Técnico Operativo de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, y para las entidades externas no sabrían como operar.</p> <p>Por lo anterior, si bien existe la Resolución 343 de 2017, la entidad debe salvaguardarse tanto con organismos internos como con entidades externas, con un documento, herramienta u otro definido por la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, para garantizar que el software utilizado en los equipos de cómputo que son utilizados para la prestación de los servicios en los CALI sea legal, "so pena de asumir las consecuencias que deriven de conductas inapropiadas". Copiado textualmente de la Resolución 343 de 2017.</p> <p>De otra parte, no se observó el cumplimiento a la responsabilidad de impartir lineamientos de articular los servicios ofertados en los CALI por parte de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, responsabilidad que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG- en su séptima dimensión referente a la operatividad de las líneas de defensa.</p> <p>Incumpliendo lo establecido en Resolución No. 4173.010.21.1.914001343 de 15 de agosto de 2017, Artículo. 1, numeral 1.2. MIPG- Manual Operativo Sistema de Gestión Versión 2, 7ª. Dimensión: Control Interno-Líneas de Defensa. Incurriendo en el riesgo de Sanciones y demandas legales por uso indebido del software.</p>			
7.	<p>Mecanismos de divulgación de información institucional (Servicios ofertados (página web) y servicios efectivamente prestados en los CALI.)</p> <p>Frente al criterio evaluado, los Centros de Atención Local Integrada - CALI de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, evidenciaron en la página www.cali.gov.co en la ruta:</p> <p>Organismos – Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, – botón Centros Administrativos Local Integrada CALI, lo siguiente:</p> <p>CALI 2: se observó concordancia entre lo ofertado por la página institucional y lo ofrecido realmente.</p> <p>De otra parte el jefe del CALI 2 manifestó que no cuenta con un mecanismo para medir la percepción del usuario de los servicios prestados aduciendo falta de</p>		



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

lineamiento de la Secretaria misma con respecto a ese tema, dando claridad que cada organismo reporta a su responsable la información del usuario.

No se evidencio además un buzón de sugerencias, instalado en el CALI 2.

CALI 3: se observó concordancia entre lo ofertado por la página institucional y lo ofrecido realmente.

CALI 5: se observó concordancia entre lo ofertado por la página institucional y lo ofrecido realmente.

CALI 6: se observó concordancia entre lo ofertado por la página institucional y lo ofrecido realmente. Cuenta con un buzón, pero este actualmente solo es utilizado para los usuarios atendidos ventanilla única.

CALI 7: se observó concordancia entre lo ofertado por la página institucional y lo ofrecido realmente.

CALI 8: la información de la página web se encuentra actualizada. No se evidencio un buzón de sugerencias

CALI 9: la información de la página web se encuentra desactualizada respecto de los servicios de Adulto Mayor e Infocali, generando desinformación al usuario, no se evidencio además un buzón de sugerencias.

CALI 10: la información de la página web se encuentra desactualizada dado que no se registra el servicio de Gestor Ambiental. Cuenta con un buzón de sugerencias

De otra parte, el equipo auditor aplicó la encuesta de percepción con el fin de conocer la percepción del usuario:

El resultado es el siguiente para el caso de los servicios ofertados:



De un total de 24 encuestados en los Cali 2,3,5,6,7,8,9,10, el 100% manifestaron haber contado con los servicios que requirieron por lo cual la calificación fue de 100% para oferta institucional.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI 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

Los usuarios entrevistados manifestaron conformidad por los servicios que han solicitado en los CALI, siendo atendidos en cada uno de ellos.

De otra parte y frente a la percepción de la comunidad respecto de los servicios ofertados, no se evidenció: un mecanismo para medir la percepción del usuario de los servicios prestados aduciendo (según los Jefes de Oficina) falta de lineamiento de la Secretaria misma con respecto a ese tema, dando claridad que cada organismo reporta a su responsable la información del usuario.

Incumpliendo lo establecido en Resolución No. 4173.010.21.1.914001343 de 15 de agosto de 2017, Artículo. 1, numeral 2. Incurriendo en el riesgo de desinformar a la comunidad de los servicios ofrecidos y la pérdida de imagen institucional.

8. Horarios de atención en los CALI.

Frente al criterio evaluado los Centros de Administración Local Integrada - CALI de la Sec. Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, evidenciaron lo siguiente:

CALI 2, 3, 5, 6, 7 y 9 En la revisión física de los servicios prestados, el equipo auditor observó continuidad en la prestación de los servicios ofertados en el horario establecido de 07:30 am a 5:30 p.m. Sin embargo en:

CALI 8: En la revisión física de los servicios prestados, el equipo auditor observó aviso informativo en cartelera para la prestación de los servicios ofertados en el horario establecido de 07:30 am a 12:00 a.m y 02:00 p.m. a 4:00 p.m.

CALI 10: En la revisión física de los servicios prestados, el auditor observó aviso informativo en cartelera para la prestación de los servicios ofertados en el horario establecido de 07:30 am a 12:00 a.m y 02:00 p.m. a 5:00 p.m.

Al verificar la información de los horarios en la página de la entidad, se observa:

Los Centros de Administración Local Integrada, están concebidos como un sistema de desconcentración administrativa, de distribución de funciones y del ejercicio de delegaciones, que busca acercar la Administración Municipal a la comunidad local, para el manejo eficiente y eficaz de los recursos públicos y la oportuna y efectiva prestación de servicios a la comunidad. El horario de atención de los CALI es de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.

Por lo anterior, se evidencia la no correspondencia entre los horarios establecidos



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

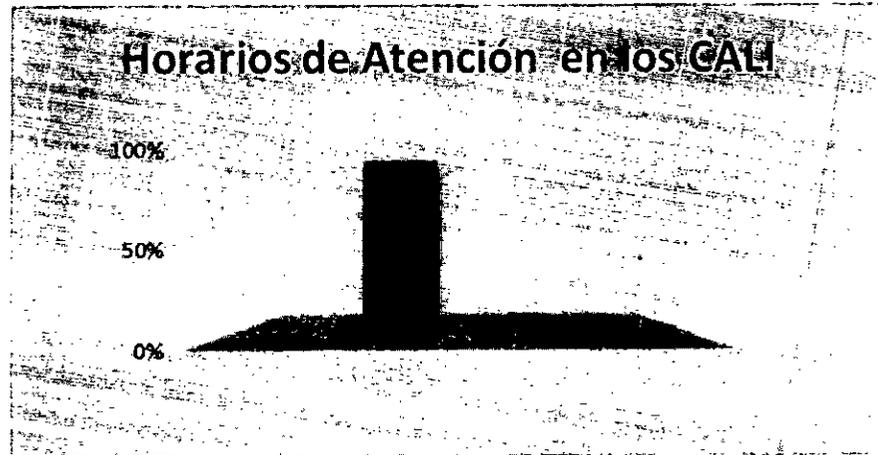
2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

en los CALI en la página web y lo descrito en el CALI 8 y 10, lo que puede generar desinformación en la comunidad.

De otra parte, se aplicó la encuesta de precepción del usuario, con el siguiente resultado:



De un total de 24 encuestados en los Cali 2, 3, 5,6,7,8,9 y 10, el 100% manifestaron que nunca han tenido problemas con los horarios de atención quedando la calificación de 100%.

Incumpliendo lo establecido en Resolución No. 4173.010.21.1.914001343 de 15 de agosto de 2017, Artículo. 1, numeral 3. Incurriendo en el riesgo de afectación de la imagen corporativa y credibilidad institucional.

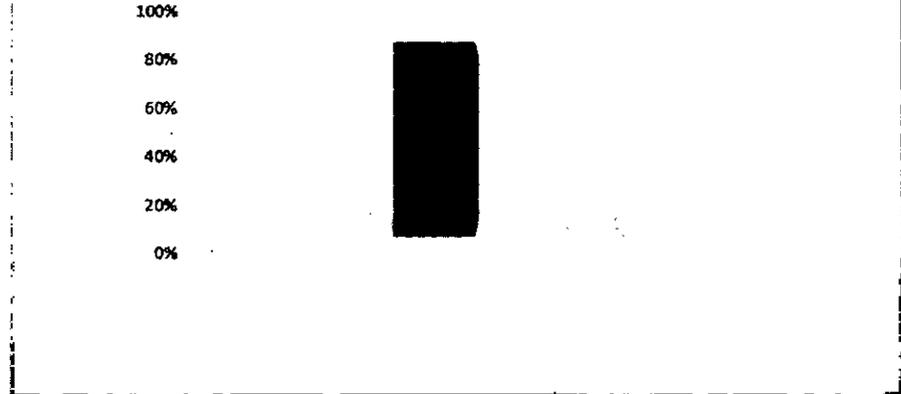
9. Mecanismos para garantizar el trato digno al ciudadano, con cultura del servicio.

Frente al criterio evaluado, los Centros de Administración Local Integrada - CALI de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, evidenciaron lo siguiente:

Carta de trato digno publicada en la cartelera principal de los CALI, también se realizó entrevista a funcionarios pertenecientes a los servicios ofertados y a los apoyos administrativos, manifestando conocimiento y aplicación de los deberes y obligaciones por parte de los funcionarios.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI 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

PERCEPCIÓN DE TRATO DIGNO



De un total de 24 encuestados en los Cali 2,3,5,6,7,8,9,10, el 92% manifestaron haber tenido trato digno de acuerdo a sus derechos y el 6% de los encuestados que corresponden a los CALI 9 y 10 manifestaron no haber recibido un trato digno por lo cual la calificación fue del 96%.

Sin embargo, en los CALI 9 y 10, los funcionarios de la Inspección de Policía, manifestaron no conocer dicho documento ni socialización por parte de la Secretaría sobre el tema. Así mismo, en la aplicación de la encuesta, coincidieron los usuarios en manifestar no recibir un trato con respeto y consideración por parte de las Inspecciones de Policía en los dos (2) anteriores CALI.

Resultado de la aplicación de la encuesta de percepción del usuario, elaborada por el equipo auditor, para conocer de primera mano, lo que opina el usuario que visitan los CALI.

Incumpliendo lo establecido en Resolución No. 4173.010.21.1.914001343 de 15 de agosto de 2017, Artículo. 1, numeral 3, plan de desarrollo, programa 5.2.2 gestión pública efectiva y transparente área funcional: 45020020016Indicador del producto: Puntos de atención con cultura del servicio orientado al ciudadano operando, MIPG- Manual Operativo Sistema de Gestión Versión 2, 7ª. Dimensión: Control Interno-Líneas de Defensa Incurriendo en el riesgo de afectación de la imagen corporativa y credibilidad institucional.

CONCLUSIONES



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

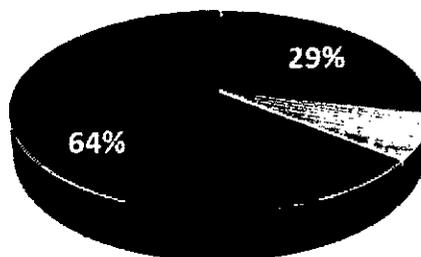
FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

De acuerdo con los catorce (14) criterios evaluados, en desarrollo de la Auditoría No. 25. Evaluación de la prestación del servicio en el territorio a través de la articulación de la Sec. Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana con los Centros de Atención Local Integrada - CALI en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, situación que se describe a continuación:

Conformidades	04
Oportunidades de Mejora	01
No Conformidades	09

Resultados de la Auditoría No. 25 Evaluación de la prestación del servicio en el territorio a través de la articulación de la Sec. Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana con los Centros de Atención Local Integrada.



■ CONFORMES ■ OPORTUNIDAD DE MEJORA ■ NO CONFORMIDADES

En la Evaluación de la prestación del servicio en el territorio a través de la articulación de la Sec. Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana con los Centros de Administración Local Integrada CALI, se obtuvo un cumplimiento del 29% equivalente a cuatro (4) criterios de un total de catorce (14) criterios evaluados.

La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, cuenta con indicador de producto con impacto en el Plan de desarrollo territorial - indicador de producto CALI con mantenimiento y adecuación de los CALI seleccionados en la muestra.

Los Centros de Administración Local Integrada CALI, cuentan con publicidad instalada, distribuida y ofrecida de los servicios prestados por la entidad a través de sus carteleras y/o afiches en lugares visibles a la comunidad.

La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana evidenció debilidad en los lineamientos, procedimiento, instructivos y/o mecanismos, para articular eficazmente la prestación de los servicios en los territorios, presentando como único lineamiento la Resolución No. 4173.010.21.1.914001343 de 15 de agosto de 2017 que apunta

 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

fundamentalmente al uso adecuado de la infraestructura en los CALI.

La comunicación establecida entre el nivel directivo de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y los Jefes de Oficina de los CALI, no ha sido efectiva para dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 343 de 2017, en lo que respecta a los nuevos servicios desconcentrados en el territorio.

Respecto de las entidades externas instaladas en los CALI como la Fiscalía y la Personería, no siguen el protocolo definido por la Resolución No. 343 de 2017, no existen convenios, para asignar espacios, adicionalmente la asignación del personal encargado de los servicios de la Personería son dirigidas a sus funcionarios sin tener en cuenta al Jefe de Oficina.

Respecto a la atención de recepción de quejas, solicitudes y reclamos de los servicios públicos y venta de servicios de EMCALI, ninguno de los Jefes de Oficina de los CALI, evidenció conocer el convenio entre la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali y EMCALI, entidad que por su necesidad y gestión contrata el servicio de los bancos que recaudan todo lo referente a los servicios públicos domiciliarios.

La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana no realiza actividades de medición, control y evaluación de la gestión de los CALI, para determinar necesidades y prioridades en la prestación de servicios.

Aunque los jefes de los Centros de Administración Local Integrada CALI, y la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, participaron en la identificación de los riesgos para cada CALI, no se evidenció físicamente la matriz de riesgos de seguridad y salud en el trabajo, como tampoco su socialización al personal que ocupa los espacios en los Centros de Administración Local Integrada CALI, exponiendo a los funcionarios y a la comunidad a riesgos que pudieran afectar su integridad física y bienestar por desconocimiento de las acciones que mitiguen el impacto de éstos.

En los Centros de Administración Local Integrada CALI no se observó un mecanismo para garantizar la utilización del software legal en los equipos de cómputo.

Referente al horario estipulado a través de la Resolución No. 343 de 2017, de ocho (8) CALI seleccionados en la muestra el veinticinco 25% equivalente a dos (2) CALI, no se evidenció el cumplimiento del horario estipulado para la atención a la comunidad.

En cuanto al Mecanismo para garantizar el trato digno al ciudadano, con cultura del servicio, se observó lineamientos impartidos por la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana a los demás organismos que prestan servicios en los Centros de Administración Local Integrada CALI, sin embargo, en dos (2) CALI, la percepción de la comunidad en las encuestas aplicadas por el equipo auditor, no fue favorable en la percepción del trato digno al



ALCALDIA 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

ciudadano.

Fortalecer las actividades de coordinación de la articulación de los servicios prestados en los territorios a través de un mecanismo concertado con los jefes de oficina de los CALI.

35. RECOMENDACIONES

Fortalecer los lineamientos en cuanto a la articulación de los servicios ofrecidos en los Centros de Administración Local Integrada CALI, con alcance a todos los organismos de la Entidad e igualmente, a los entes externos que se requieran, permitiéndole a los Jefes de Oficina de CALI una efectiva gestión de los servicios ofrecidos a la comunidad.

Implementar un mecanismo de evaluación de la gestión y resultados en los CALI, frente al tema de articulación de los servicios desconcentrados por parte de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

Continuar con el cumplimiento a los indicadores de producto que tengan impacto en el Plan de desarrollo territorial- mantenimiento y adecuación de los CALI.

Fortalecer la implementación de los lineamientos estipulados en la Resolución No. 343 de 2017, en los Centros de Administración Local Integrada CALI, logrando así unificar criterios de decisión frente a la asignación de espacios.

Contar con la matriz física de los riesgos de seguridad y salud en el trabajo en los Centros de Administración Local Integrada CALI, así como, sensibilizar al personal sobre la matriz de riesgos y realizar su implementación y seguimiento para la mitigación de los mismos.

Definir los mecanismos que permitan salvaguardar la responsabilidad en los Centros de Administración Local Integrada, respecto a derechos de autor (uso de software legal) en los equipos de cómputo utilizados por los organismos que hacen parte de la oferta institucional, así como las entidades externas que ofrecen otros servicios.

Actualizar en la página web del organismo – Centros de Administración Local Integrada – CALI – los servicios desconcentrados que realmente se ofertan por cada CALI.

Garantizar que el horario estipulado en la Resolución No.343 de 2017, publicado en la página del Municipio Santiago de Cali, se cumpla para lograr atender la comunidad en el horario asignado por la entidad.

Reforzar la capacitación al talento humano para garantizar el trato digno al ciudadano, con cultura del servicio, en todos los Centros de Administración Local Integrada CALI, logrando que la comunidad se sienta bien atendida.

Diseñar mecanismos de medición de la atención y satisfacción a los grupos de interés en los CALI, permitiendo aumentar el conocimiento de las necesidades de la comunidad para

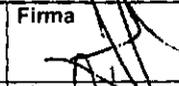
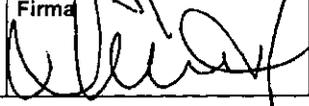
 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MCCO01.02.03.14.12.P04.F03	
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		VERSIÓN	2
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015

optimizar los recursos físicos, tecnológicos y financieros a fin de tenerlos en cuenta en la Planeación Estratégica.

Analizar e identificar posibles riesgos de corrupción y de gestión, estableciendo los controles pertinentes para evitar su materialización dentro del proceso Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, con el fin de fomentar la transparencia y articulación de los servicios en pro del cumplimiento de los objetivos.



 Jaime López Bonilla
 Director

EQUIPO AUDITOR			
Nombre del Líder: Francisco José Alvarado Bejarano	Firma 	Nombre del Auditor: Edna Iveth Gómez Barroso	Firma 
Nombre del Auditor: Diana Milena Herrera Benítez	Firma 	Nombre del Auditor:	Firma