

 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

NOMBRE DE LA AUDITORIA: Auditoria 35 de Evaluación a los Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS		PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA	
		VIGENCIA: 2019	Nº. DE AUDITORIA: 35
FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA:	Inicio: 20/08/2019	Final: 20/12/2019	
FECHA ELABORACIÓN:	16/12/2019		

DATOS DEL AUDITOR	
JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO:	Jaime López Bonilla
EQUIPO AUDITOR:	LÍDER: Dina María Ossa Molina
	APOYO: Peter Caicedo Murillo y Roberto Sánchez Medina
MACROPROCESO:	Control
PROCESO:	Control Interno de Gestión
SUBPROCESO:	Evaluación y Seguimiento
DEPENDENCIA:	Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad

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:	MEDE01.05.09.18.P06 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.P05 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: Gustavo Arboleda Delgado - Director, Gilbert Steven Urbano García - Director, Angélica María Mayolo Obregón - Secretaria de Despacho, José Manuel Angulo Rivera - Director Técnico, Daniel Jair Chacón Balcázar-Subdirector, Letty Margaret Escobar Burbano - Subdirectora, Ángela María Jiménez Avilés - Subdirectora, Paula Andrea Loaiza Giraldo - Subdirectora, Cesar Augusto López López - Subdirector, Efraín Quiñonez Bedoya - Subdirector, María Carolina Valencia Gómez- Subdirectora, Alexander Camacho Erazo - Subsecretario, William Nobu Tanaka Tanaka - Subsecretario, Liliam Barrera Montenegro - Jefe de Oficina, Diego Harvey Noreña Aristizábal - Jefe de Oficina, Diana Alexandra Pino Girón - Jefe de Oficina, Elsy Rodríguez García - Jefe de Oficina, Genes Larry Velasco

 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
	Velasco – Jefe de Oficina, Martha Lucía Barrera Rodríguez - Jefe de Unidad de Apoyo a la Gestión, Felipe Botero Escobar - Jefe de Unidad de Apoyo a la Gestión, Oriana María Corral Mera - Jefe de Unidad de Apoyo a la Gestión, Fabián Correa Tovar - Jefe de Unidad de Apoyo a la Gestión, Steffany Lizzette Escobar Rincón - Jefe de Unidad de Apoyo a la Gestión, Mauricio Alejandro Jaramillo Parra - Jefe de Unidad de Apoyo a la Gestión, Piedad Torres Perea - Jefe de Unidad de Apoyo a la Gestión, Héctor Jair Bermeo Delgado - Profesional Universitario, Gerardo Chaverra Caicedo - Profesional Universitario, Graciela Giraldo Tabares - Profesional Universitario, Dolly Fernanda Motato Castillo - Profesional Universitario, Luz Marina Ocampo Delgado - Profesional Universitario, Sandra Parra Ñañez - Profesional Universitario, Maritza Posso Rojas - Profesional Universitario, Martha Lucinda Ramírez Murillo - Profesional Universitario, María Victoria Tenorio Arroyo - Profesional Universitario, Luz Elena Araque Grajales - Auxiliar Administrativa, Anny Flórez - Auxiliar Administrativa, Jacqueline Lozano Rodríguez - Auxiliar Administrativa, Yuli Piedad Alemesa Escobar - Contratista, Fernanda Araujo Narváez - Contratista, María Katherine Carrero - Contratista, María Elena Castro Marín - Contratista, Luis Nell Cortés Ortiz - Contratista, Eliana Corral Aramburo - Contratista, Oscar Corredor Castro - Contratista, Lina María Chavarro Cortes - Contratista, Johana Dávila Muriel - Contratista, Jhoana Carolina Escobar – Contratista, Mónica González Córdoba - Contratista, Andrés Alberto González Ocampo - Contratista, Huber Lucumí Lucumí - Contratista, Lina María Mafla Ospina - Contratista, María Cristina Mina - Contratista, María Juliana Miller Camacho - Contratista, Paola Andrea Ocampo – Contratista, Jhon Edinson Peña Valencia - Contratista, Carlos Mario Quintero Tabares - Contratista, Gloria Alicia Ramos Trujillo - Contratista, Lina Reinoso Gómez - Contratista, María Teresa Rodríguez Zúñiga - Contratista, María Eugenia Samboní - Contratista, Mildreth Tenorio Jiménez - Contratista, Paola Tobar García - Contratista, Hernán Urbano Rodríguez - Contratista y Carolina Vallejo - Contratista.		
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:	Verificar la implementación, mantenimiento y mejora de los mecanismos en la atención al usuario. Verificar la calidad, celeridad y cumplimiento en la atención de las solicitudes, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias. Verificar que los riesgos asociados al proceso de atención al usuario, al Proceso Planeación Institucional y al cumplimiento de los términos previstos en la ley para dar respuesta a los PQRSD, no se encuentren materializados.		
ALCANCE:	Se verificará en todos los organismos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.		
PERIODO EVALUADO:	Del 01/ene/2019 al 06/dic/2019		
CRITERIOS:	Constitución Política de Colombia 1991 arts. 2, 13, 23		

 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> Ley 962 de 2005 Art. 9 y 25 Ley 1098 de 2006 Art.41 numeral 7 Ley 1171 de 2007 Art. 9 y 10 Ley 1437 de 2011 Art. 5 numeral 1 y 6, Art 7 numeral 5, Art. 8, 9 numeral 1, Art. 67, 68, 69. Ley 1474 de 2011 Art. 76 Ley 1712 de 2014 Art. 24, 25, parágrafo y Decreto nacional 1494 de 2015 "Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014" Art. 26 Ley 1755 de 2015 Art. 13, 14,15, Art. 17 al 22, 24, 25, 26, 30 y 31. Ley 1592 de 2019 Código Disciplinario Único Decreto 2150 de 1995 Art.32 Decreto Municipal 0654 de 2011. Decreto Nacional 019 de 2012 Art. 12,13 y 36 Decreto 1081 de 2015 Art. 2.1.1.2.2.3, 2.1.1.3.1.1 2.1.1.3.1.2, 2.1.1.3.1.3 y 2.1.1.3.1.4, Decreto 1166 de 2016 Arts. 2.2.3.12.1, 2.2.3.12.2, 2.2.3.12.3, 2.2.3.12.4, 2.2.3.12.6, 2.2.3.12.8 2.2.3.12.9 y 2.2.3.12.12. Decreto Extraordinario 411.020.0516 de 2016 Art. 40 numeral 5, Art. 60 numeral 6, Art. 62 numerales 1 y 2, Art. 190 numeral 9, Art. 191 numeral 11 y Art. 193 numeral 7 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. Manual de Atención al Usuario. Políticas de Operación Proceso de Atención al Usuario. Plan de servicio al ciudadano Alcaldía Santiago de Cali vigencia 2018. Política de Administración de Riesgos MEDE01.05.14.12.PI.02 versión 1. Carta del Trato Digno al Ciudadano Alcaldía Santiago de Cali Mapa de riesgos del Proceso Atención al Usuario 2019 Mapa de Riesgos Proceso Planeación Institucional 2019 Plan de Desarrollo Municipio de Santiago de Cali 2016 – 2019 "Cali Progresa Con Tigo", eje 5 Cali participativa y bien gobernada, componente 5.2 Administración Institucional con transparencia y dignificación del servicio público, Programa 5.2.2 Gestión pública efectiva y transparente. Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: 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, 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 Norma NTC 6047 de 2013 Función de advertencia 201941230100011424 de 30/jul/2019 Circulares 2019 emitidas por el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional y la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana. </p>				

 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
METODOLOGÍA APLICADA:	Se aplicarán las siguientes técnicas de auditoría: Consulta, observación, confrontación, inspección, revisión analítica, verificación, muestreo, entrevista de acuerdo con el criterio evaluado.		
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	Conclusión: Resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos y los hallazgos de la auditoría.		
	Conformidad (C): Cumplimiento de un requisito.		
	Criterio: Lo que debe ser: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos. Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.		
	Descripción de la condición: Lo que se encontró: Se refiere al hecho determinado por el auditor, que debe ser sustentado y demostrado con evidencias.		
	Efecto: Consecuencia real o potencial cuantitativa o cualitativa, que ocasiona la condición.		
	Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa.		
	Hallazgo: Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría, recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanto conformidades o no conformidades con los criterios de auditoría.		
	Limitante: Situación que dificulta el desarrollo de la auditoría.		
	No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito.		
	Oportunidad de Mejora (OM): Situación específica que no implica desviación, ni incumplimiento de requisitos, pero que constituye una oportunidad y necesidad de incrementar la capacidad del proceso.		
Recomendación: Sugerencia para corregir y/o mejorar debilidades en el proceso.			
RESULTADOS DE LA AUDITORÍA			
<p>1. El Departamento Administrativo de Control Interno a través del programa Anual de Auditoría para la vigencia 2019, programó el desarrollo de las Auditorías: No. 34 de Evaluación a la Estrategia de Gobierno Digital, No. 41 de Evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2019, la No. 35 de Evaluación a los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano y Estándares de Atención de PQRS y la Auditoría No. 33 de Evaluación y Seguimiento 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, optimizando 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.</p> <p>2. Los elementos evaluados en la Auditoría No. 35 se emitieron con base al Proceso Atención al Usuario y al Subproceso Gestión de Servicio al Ciudadano liderado por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional.</p> <p>3. 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</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

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. 35 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.

4. La evaluación de la Auditoría No. 35 se llevó a cabo por organismo, teniendo en cuenta que la base de datos de PQRS del Sistema de Gestión Documental Orfeo para seleccionar la muestra, no se encuentra separada por proceso.

5. La Auditoría No. 35 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) en la Secretaría de Educación Municipal.

6. La presente Auditoría aplicó el elemento No. 5, respecto al 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 V5", a los organismos que tienen asignada ventanilla única de radicación de PQRS, de acuerdo a los lineamientos del Proceso Atención al Usuario, los cuales se relacionan a continuación: 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, Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente- DAGMA y la Subdirección de Catastro Municipal, y se escogió como muestra de los CALLs, los Nos.15 y 18.

Igualmente, se aclara que la Auditoría No. 35 no evaluó los canales de atención virtuales ya que fueron evaluados por la Auditoría No. 34 de Evaluación a la Estrategia de Gobierno Digital.

7. 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 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 evaluados se encuentran: La 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.

8. La Auditoría No. 35 para el elemento No. 8 Verificación del Mapa de Riesgos de los Procesos: Atención al Usuario y Planeación Institucional", tuvo en cuenta los riesgos operativos y de Seguridad de la Información del Proceso Atención al Usuario en la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y el Riesgo "deficiencias identificadas sobre la satisfacción de los usuarios" por corresponder al Subproceso de Gestión de Servicio al Ciudadano en el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional.

Lo anterior teniendo que la Auditoría No. 33 de evaluación y Seguimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, evaluó los riesgos de la entidad y la auditoría No. 41 de Evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2019, evaluó los riesgos de corrupción de la entidad.

9. El elemento No. 9 "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 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, Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública, Departamento Administrativo

 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 control Disciplinario Interno y Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

10. Se incluyó en los elementos de evaluación de la presente auditoría, las acciones que se encontraban abiertas correspondientes al seguimiento en la Auditoría No. 15 de Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría No. 44 de Evaluación a los Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS, evaluando su cumplimiento, lo cual quedó registrado en el acta respectiva de cada organismo.

11. Se solicitó un informe a nivel de Entidad de Tutelas y Desacatos, emitido por el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública para el periodo evaluado y se incluyó dentro del elemento 1, para verificar la responsabilidad de cada organismo y su acción de respuesta frente al tema.

12. En el desarrollo de las visitas en sitio, se realizó la socialización de los resultados obtenidos en cada uno de los organismos, soportado mediante actas con las respectivas calificaciones, debidamente firmadas por los auditados para obtener la calificación final por cada elemento a nivel de la entidad.

LIMITANTES

NO APLICA

HALLAZGOS

CONFORMIDADES

1. Elemento No. 7 - Cumplimiento del Procedimiento: Recepción de Denuncias de Corrupción y Hechos Contra la Ética Pública a través del Canal Presencial CAM (Ventanilla Única Sótano 1) y Virtual Versión 2, identificado como MAGT04.05.18.P04.

La entidad cuenta con 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, validado desde el 27/abr/2018, y en el primer semestre de 2019, la Oficina Asesora de Transparencia fortaleció el procedimiento de acuerdo a acta No. 4173.010.14.12 del 20/may/2019, objetivo: Realizar la caracterización y modelación del procedimiento MAGT04.05.18.P04 Recepción de denuncias de corrupción y hechos contra la ética pública a través del canal presencial y virtual, reduciendo de trece (13) tareas a ocho (8), quedando validada la versión 2, como se evidenció en oficio No. 201941370200006134 de fecha 06/jun/2019 asunto: Respuesta a solicitud de actualización y validación documentación Proceso Atención al Usuario y Participación Ciudadana con entrada en vigencia a partir de 06/jun/2019, así mismo 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.

El cumplimiento a las actividades, se observó en el Reporte Estadístico de Recepción de Denuncias y Casos, tramitados desde la Oficina Asesora de Transparencia con corte al 06/sep/2019, se recibieron treinta y seis (36) Denuncias sobre presuntos hechos de corrupción, de las cuales cinco (5) casos equivalente al 14% fueron remitidos a autoridades de control y treinta y un (31) casos equivalentes al 86% no correspondían a hechos de corrupción y fueron resueltos a través de mesas de trabajo o comunicaciones oficiales con los organismos involucrados, entre ellas el Radicado No. 201941730100239412 con fecha del 01/mar/2019, fue resuelto a través de comunicaciones oficiales con el organismo según radicados No. 201941120400000284 de 06/mar/2019 y oficio dirigido a la denunciante No. 201941120400000281 del 06/mar/2019, así mismo los oficios Nos. 201941520100023274 del 13/mar/2019 adjuntando respuesta emitida a la

 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
	<p>denunciante con radicado No. 201941520100281321 del 07/mar/2019 y radicado No. 201941520100308821 del 13/mar/2019,</p> <p>Igualmente, la Denuncia Anónima con radicado No. 20194173010-124918-2 de fecha 15/ago/2019, la Oficina Asesora de Transparencia remite al Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno con oficio No. 201941120400001564 de fecha 29/ago/2019.</p> <p>Finalmente los casos quedaron registrados por la Oficina Asesora de Transparencia en el Formato MAGT04.05.18.P04.F02 denominado: Análisis hecho de corrupción, donde se manifiesta en el primer caso que no se configura como hecho de corrupción y en el segundo que se presenta como irregularidades administrativas que podrían generar un futuro delito, infracción disciplinaria o fiscal y no se configura como hecho de corrupción</p> <p>Cumpliendo con el Decreto Extraordinario 0516 de 2016 Artículo 40 Funciones de la Oficina Asesora de Transparencia numeral 5 y 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 2.</p>			
2.	<p>Elemento No. 10 - Verificar el cumplimiento del Procedimiento: Medición de la Satisfacción del Usuario a través de los diferentes canales - Versión 1</p> <p>Respecto a divulgar la creación y/o ajuste de los instrumentos de medición de la satisfacción del usuario, la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental se dio cumplimiento soportado mediante acta No. 4137.030.14.42.11 del 19/mar/2019 objetivo: 1ª. Jornada de sensibilización en servicio al ciudadano, efectuando la divulgación de los diversos tipos de formatos de las encuestas de satisfacción, su propósito y la disponibilidad de los formatos descargables en la página web de la Alcaldía Santiago de Cali en el link www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/103935/percepcion-del-usuario y la opción de registrarlas en línea, y en acta No. 4137.030.14.42.43 del 05/jun/2019, objetivo: Establecer articuladamente lineamientos para divulgar a los organismos, así mismo, se dio a conocer las renovaciones en las encuestas de satisfacción por formatos validados para las Secretarías de Paz y Cultura Ciudadana y Deporte y la Recreación.</p> <p>Frente al cumplimiento del análisis de la información de encuestas de satisfacción registradas por los organismos, remisión mensual y elaboración de informes trimestrales, quedando soportado en las actas No. 4137.030.14.42 del 29/ene/2019 objetivo: Capacitación y sensibilización de servicio al ciudadano sobre la importancia de la atención oportuna de las comunicaciones al Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional; No. 4137.030.14.42.27 del 23/may/2019 objetivo: Implementar estrategia para fortalecer aspectos evaluados en el informe de seguimiento de servicio al ciudadano de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana; y la No. 4137.030.14.42.54 del 31/jul/2019, objetivo: Realizar seguimiento a los compromisos establecidos con la SDTYPC, para mejorar la eficiencia en la gestión del servicio al ciudadano, entre otras.</p> <p>Igualmente, se aportó el envío de los informes trimestrales de servicio al ciudadano a todos los organismos de la entidad y realizó mesas de trabajo para analizar el tema de satisfacción, entre ellos la Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana con oficio No. 201941370300004004 del 12/abr/2019, asunto: Informe servicio al ciudadano – primer trimestre 2019, y en oficio No. 201941370300007494 de 08/ago/2019 para la Secretaría de Educación remitiendo el informe del</p>			

 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	
			VERSIÓN	2
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	30/mar/2015
	<p>Il trimestre del 2019, en los cuales se presenta el seguimiento a la satisfacción del usuario, conclusiones y recomendaciones, manifestando que éstas deben ser implementadas, para permitir mejorar los indicadores y ofrecen el apoyo en la gestión de mejoramiento si lo requieren; así como en Acta No. 4137.030.14.42.64 del 12/sept/2019, asunto: Realizar mesa de trabajo para revisar el plan de mejoramiento del hallazgo No. 66 AGEI, donde se analizó el nivel de encuestas de satisfacción por cada Subdirección del Departamento Administrativo de Hacienda Municipal.</p> <p>Cumpliendo con el Decreto Extraordinario No. 0516 de 2016, Artículo 62 numeral 2 y el Procedimiento "Medición de la Satisfacción del usuario a través de los diferentes canales versión 1" MEDE01.05.09.18.P06. actividad 1 tarea 8, actividad 3 tareas 12 y 13, actividad 4 tarea 17,</p>			
3.	<p>Elemento No. 11 - Verificar el cumplimiento del Procedimiento: Seguimiento a la Atención Oportuna de las Solicitudes presentadas por los Usuarios a Través de los Diferentes Canales Habilitados - Versión 1.</p> <p>La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, emite Informe de Servicio al Ciudadano Trimestral, con base en archivo Excel denominado "tablas PQRS TRI-II", en Google Drive con aplicación de tablas dinámicas y fórmulas tomando la información de la base de datos del Sistema de Gestión Documental Orfeo, proporcionado por el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - DATIC, llevando el control por cada organismo de manera mensual, por tipo de comunicación, acumulados y porcentajes, generando los informes de solicitudes pendientes por atender en cada organismo.</p> <p>La información estadística de las respuestas generadas, por cada organismo, se encuentra organizada mediante las siguientes herramientas informáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tablas TRA y SER TRI-II (información recibida de trámites y servicios) - Tablas respuestas PQRS TRI-II - Consolidado tablas RES TRA Y SER (respuestas a trámites y servicios) <p>Así mismo, se deja soportado mediante informes mensuales con corte al último día del mes anterior, las comunicaciones pendientes por resolver en cada organismo, como se evidenció entre otros en oficio No. 20194137030000084 de 08/ene/2019, dirigido al Departamento Administrativo de Contratación Pública, asunto: solicitudes pendientes Sistema de Gestión Documental Orfeo, enfatizando en el cumplimiento de la normatividad, sanciones, con anexos de información ordenada por usuario con el resumen de la cantidad de comunicaciones pendientes por atender así: Organismo, usuario, No. de radicado, fecha del radicado, vencimiento, días vencidos (- y en rojo), por vencer (+), tipo y estado (archivado, por archivar), igualmente con oficio No. 201941370300008814 del 09/sep/2019 a la Secretaría de Salud con corte a 31/ago/2019, con la finalidad de que cada organismo establezca las medidas preventivas y correctivas para el fortalecimiento del proceso</p> <p>Igualmente, se soportan mediante correos después de cada quincena, de Sandra.parra@cali.gov.com enviado a paula.loaiza@cali.gov.co de la Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales, el día 18/mar/2019 con asunto: comunicaciones pendientes por atender y se relacionan en cuadro con las siguientes columnas: TRD, organismo total comunicaciones recibidas, total atendido, total sin responder al 15/mar/2019, solicitudes sin términos vencidos al 15/mar/2019, solicitudes con términos vencidos a 15/mar/2019 y se hace un comparativo en otra columna denominada solicitudes con términos vencidos al 28 de febrero y la columna final llamada variación, en correo a la Secretaría de Desarrollo Económico de Sandra.parra@cali.gov.co para</p>			

 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>angelica.mayolo@cali.gov.co con corte 15/sept /2019 asunto: comunicaciones pendientes por atender con términos vencidos al 15 de septiembre.</p> <p>En el mismo correo se presentan los % de gestión de respuesta por cada trimestre y % diferencial con flecha roja si disminuye en gestión.</p> <p>Respecto al informe trimestral se envió a la Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana con oficio No. 201941370300004004 del 12/abr/2019 asunto: Informe Servicio al Ciudadano – primer trimestre 2019, donde se presenta el seguimiento a la atención oportuna de las comunicaciones periodo enero a marzo 2019, satisfacción del usuario periodo enero a marzo 2019, y a la Secretaria de Educación con oficio No. 201941370300007494 de 08/ago/2019 con el informe del II trimestre del 2019, con conclusiones y recomendaciones, con la finalidad de ser implementadas, para el mejoramiento de los indicadores.</p> <p>Con relación a la publicación, se evidenció en la página web los informes trimestrales consolidados de la entidad de los tres trimestres del año 2019 en el link: http://www.cali.gov.co/documentos/1071/informe-de-seguimiento-a-peticiones-quejas-y-reclamos/</p> <p>Cumpliendo con el Decreto Extraordinario No. 0516 de 2016, Artículo 62 numeral 2 y el Procedimiento 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. actividad 1 tarea 4, 5 y 6, actividad 2 tarea 11 y 12, actividad 3 tarea 16, 17 y 18.</p>				
OPORTUNIDADES DE MEJORA				
1.	<p>Elemento 9 - 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.</p> <p>La Entidad dio cumplimiento a tres (3) acciones que se encontraban abiertas, correspondientes al seguimiento de la Auditoría No. 15 de Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría 44 de la vigencia 2018, de Evaluación a los Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS, en la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación ciudadana, acción 1 y la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental acciones 2 y 3.</p> <p>Frente al elemento evaluado, dieron cumplimiento el <u>Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública</u> emitió respuesta mediante oficio No. 201941210100044294 del 30/sep/2019, a la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión documental, y al publicar las novedades normativas nacionales en el Boletín No.15 del 22/jul/2019 al 12/ago/2019, el <u>Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno</u> mediante capacitaciones al personal de la sala de atención al ciudadano, para la recepción de quejas en la entidad registrado en acta No. 4124.010.14.12.14 del 01/mar/2019, así como se actualizó la firma del compromiso de imparcialidad, integridad y confidencialidad de los dos funcionarios asignados en las ventanillas ubicadas en la sala de atención al ciudadano del sótano, edificio CAM y el <u>Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-DATIC</u>, quien ha brindado acompañamiento de acuerdo a las solicitudes del líder del Proceso de 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 por el Sistema MIRAVE que reemplazará al Sistema de Gestión Documental Orfeo de acuerdo a Formato Acta de Reunión código F-GM-005 del 22/feb/2019 y el 04/mar/2019, participó en la futura implementación de las estampillas municipales electrónicas, como mejora a los mecanismos de atención, de acuerdo a Acta No.</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

4137.030.3.33.28 del 02/may/2019 y No. 4137.030.3.33.40 del 28/may/2019.

Así mismo, la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, capacitando y sensibilizando a los funcionarios de los organismos que conforman la entidad para promover el conocimiento y apropiación de los lineamientos de Servicio al Ciudadano emitidos, como se evidenció en acta Nos 4137.030.14.42 del 29/ene/2019 objetivo: capacitación y sensibilización de servicio al ciudadano sobre la importancia de la atención oportuna de las comunicaciones al Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional y en circulares con radicado No. 201941370300002384 del 06/mar/2019 asunto: lineamientos para la atención de comunicaciones,

Igualmente, realizó informe con los datos de caracterización recolectados por el personal de ventanillas, donde se analizó las variables contempladas durante el periodo abril – Junio 2018 y Enero – Marzo 2019.

Por parte de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana – SDTYPC ha aplicado estrategias de atención al ciudadano e impartido lineamientos, como se evidenció en Circular con radicado No. 201941730100000614 del 24/ene/2019 asunto: lineamientos para aplicar estrategias de atención al ciudadano en el proceso atención al usuario, realizó capacitaciones a los organismos, como se verificó en Acta No. 4173.010.14.42 del 29/abr/2019 objetivo: realizar capacitación en el objetivo y alcance del proceso de atención al usuario, ley 1755 de 2015, elaboró y socializó el informe y revisión de resultados de percepción de usuarios y de caracterización del I y II trimestre emitidos a la fecha.

Igualmente, llevó a cabo mesa trabajo con el líder del Subproceso Gestión de Servicio al Ciudadano, de acuerdo al acta No. 4173.010.1442 del 18/jun/2019, objetivo: realizar revisión de las actividades del procedimiento de caracterización de usuarios, entre la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana- SDTYPC, Departamento Administrativo de Planeación Municipal y Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional-DADII.

Con relación a la caracterización en el DUB, se hace necesario que el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional - DADII y la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana- SDTYPC, se articulen para que de conformidad con los lineamientos impartidos, se establezca la definición del diseño y gestión de estrategias orientadas al fortalecimiento y optimización del proceso a nivel de entidad.

Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el Decreto Extraordinario No. 0516 de 2016, Art.60 numeral 6, Art. 62, numeral 1 y 2, Art. 190 numeral 9, Art. 191 numeral 11, Art. 193 numeral 7, Art. 54 numeral 3, así como no identificar las necesidades y motivaciones del usuario que accede al servicio, impidiendo el diseño y la gestión de estrategias que ajusten servicios existentes y diseñe nuevos servicios encaminados hacia el mejoramiento de la relación Usuario-Entidad Pública.

NO CONFORMIDADES

1.

Elemento No. 1 - Mecanismos de Seguimiento a la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS y verificación del Cumplimiento de los estándares de atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI CONTROL INTERNO A LA GESTIÓN</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p>		<p>MCCO01.02.03.14.12.P04.F03</p>	
	<p>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</p>		<p>VERSIÓN</p>	<p>2</p>
			<p>FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA</p>	<p>30/mar/2015</p>
<p>La entidad dio cumplimiento a treinta y siete (37) acciones que se encontraban abiertas, correspondientes al seguimiento de la Auditoría No. 15 de Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría 44 de la vigencia 2018 de Evaluación a los Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS, para los 22 organismos que suscribieron acciones, relacionados a continuación: Departamentos Administrativos de: Desarrollo e Innovación Institucional con acción 10, Planeación Municipal acción 18 y 19, Hacienda Municipal - Contaduría Pública acción 17, Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales acción 9, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones acciones 13, 14, 15, 16, Gestión del Medio Ambiente - DAGMA acción 11 y 12, Contratación Pública acción 20, y las Secretarías de: Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana acción 21, Seguridad y Justicia acción 7, Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres acción 28, 29 y 30, Bienestar Social 31 y 32, Vivienda Social y Hábitat acción 24, Salud Pública 25, 26 y 27, Educación Municipal 5 y 6, Turismo 22 y 23, Infraestructura acción 8, Cultura acción 35 y 36, Movilidad acción 4, Secretaría de Deporte y la Recreación acciones 33 y 34, Desarrollo Económico acción 37 y 38 y en las Unidades Administrativas Especiales de: Gestión de Bienes y Servicios acción 40 y Servicios Públicos Municipales acción 39, sin embargo en la evaluación de la muestra se observó que persiste la debilidad en el 95.5% de los organismos, solo se observó subsanado el hallazgo en un 4.5% correspondiente a la Secretaría de Deporte y la Recreación.</p> <p>De acuerdo al informe emitido por el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública, se han radicado en la entidad 2.115 Tutelas en el periodo de 01 enero a 31 agosto de 2019, por incumplimiento a respuestas de derechos de petición, configurándose en desacato 59 tutelas equivalente al 3%, destacándose la Secretaría de Movilidad con 1.344 Tutelas equivalente al 64%, Departamento Administrativo de Hacienda Municipal con 303 equivalente al 14% y Secretaría de Seguridad y Justicia con 84 equivalente al 4%.</p> <p>En la verificación de una muestra de 97 tutelas y 11 desacatos, se estableció que generalmente se dan por vinculación donde el organismo no es el directamente accionado y se dio solución por hecho superado, en organismos se han dado por casos especiales como el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional por el tema de la convocatoria No. 437 de 2017 y en la Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales, que por la naturaleza de sus trámites generan reacciones masivas de los ciudadanos como en la presente vigencia cuando el Tribunal Administrativo del Valle declaró inexecutable al papayazo tributario, así como es de mencionar el caso de Jorge Ernesto Andrade un peticionario y accionante en las Tutelas y desacatos reiterativo en la administración y en hacer uso del aparato judicial hasta en casos infundados.</p> <p>Teniendo en cuenta que los organismos auditados manifestaron inconformidad con el servicio de correo contratado actualmente con REDEX SAS, se verificó con la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios, como supervisores de la aceptación de oferta No. 4135.010.26.1.086 de 2019 de fecha 14/feb/2019 por valor de \$ 82.811.600 y con plazo de ejecución hasta 16/dic/2019, que el contratista constituyó garantía mediante póliza 520 - 47 - 99 4 000 040 158 del 21/feb/2019, con la Aseguradora Solidaria y que durante la vigencia del contrato se realizaron reuniones con el representante legal de la empresa de Correo mediante Acta No. 1 del 01/mar/2019, objetivo: revisar recomendaciones para dar inicio a la ejecución del contrato de prestación de servicios, Acta No. 2 del 22/abr/2019, objetivo: realizar seguimiento a la ejecución del contrato celebrado con REDEX SAS, quedando registrados entre otros los siguientes inconvenientes: Entrega de una báscula pequeña, solicitud de horarios de recogida de los objetos postales por parte del mensajero, procedimiento para las comunicaciones de notificaciones judiciales, reportes de devoluciones para entregarse cada dos días, confirmación de las guías a</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

través del sistema, los tiempos de entrega, los correos de tipo prioritario, así como de entrega rural y urbana y retrasos en los tiempos de entrega. Así mismo, se evidenció el oficio No. 201941810100025424 del 14/jun/2019, enviado por la UAEGBYS, asunto: Informe Supervisión presunto incumplimiento aceptación de oferta número 4135.010.26.1.086 de 2019, donde el Director Técnico encargado de la Unidad informa a la Directora del Departamento Administrativo de Contratación Municipal, posibles incumplimientos del contratista sobre las disposiciones legales y contractuales en los numerales 3, 5, 8, 9, 11,13 y 23, sobre los que podrían derivarse consecuencias en el desarrollo de la actuación y de encontrarse cierto el incumplimiento parcial de sus obligaciones, serían referente a las multas o declaratoria de incumplimiento del contrato y hacer efectiva la cláusula penal contractual estipulado en el numeral 22.

Posteriormente en Acta No. 03 del 08/jul/2019, objetivo: Realizar mesa de trabajo para el proceso de mensajería, se acordó como compromiso Instalar el software requerido en las obligaciones contractuales a más tardar para el 12/jul/2019. Igualmente, se verificó pantallazos de correos por parte de la Unidad, flor.delgado@cali.gov.co para operaciones.Cali@redex.com.co y gerencia.cali@redes.com.co de fecha 29/ago/2019 asunto: solicitud de guía, en la que se solicita la guía desde el día 12/ago/2019 y se reitera que a la fecha 29 de agosto se encuentra en zona.

Así mismo, se verificó que el Departamento Administrativo de Contratación Pública, a la fecha de visita en sitio no emitió respuesta por Orfeo al mencionado oficio, sino que realizo reunión con registro en Acta No. 04 de fecha 03/oct/2019, objetivo: revisar los soportes que reposan en el expediente contractual para configurar el posible incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de REDEX SAS, contempladas en el contrato de prestación de servicios No. 4135.010.26.1.086 de 2019, donde se determinó que no se contaba con soportes que permitieran declarar un incumplimiento de las obligaciones contraídas por parte del proveedor.

Por lo anterior la gestión llevada a cabo con el proveedor por parte de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios y del Departamento Administrativo de Contratación Pública, no logró subsanar las deficiencias frente a las inconformidades manifestadas por los organismos sobre el servicio recibido.

Se evaluó una muestra de 732 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias- PQRS en 31 organismos correspondiente al periodo 01 de enero de 2019 al 30 de agosto de 2019, seleccionada de la base proporcionada por el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con base al Sistema de Gestión Documental Orfeo escogiéndose 665 PQRS y de la Secretaría de Educación se escogió 67 PQRS del Servicio Atención al Ciudadano-SAC, de los cuales se identificó que en el 61 % que se refiere a 446 PQRS dan cumplimiento, pero en el 39% que corresponde a 286 PQRS, no cumplieron según los siguientes tipos de incumplimiento:

ITEM	TIPO DE INCUMPLIMIENTO	CANTIDAD DE PQRS
A	Petición con respuesta y notificación en forma extemporánea.	125
B	Peticiones con respuestas en término, pero sin notificar al usuario.	21
C	Peticiones con respuesta extemporánea y sin notificar.	8
D	Peticiones sin respuesta y sin notificación a la fecha de visita en sitio.	35
E	Petición con respuesta en término, pero con notificación extemporánea	97
	Total	286

 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

Frente a los mecanismos de seguimiento y control, los organismos han implementado diversos mecanismos para lograr el cumplimiento de los estándares de atención, entre ellos, Análisis e informes de PQRS pendientes de respuestas y/o vencidos, monitoreo periódico semanal, quincenal o mensual, envío por correo institucional a los líderes y responsables de respuestas a PQRS. 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 sujeto al paz y salvo con el Sistema de Gestión Documental, los cuales no han sido efectivos al presentarse el porcentaje de incumplimiento respecto a la muestra evaluada en cada organismo, como se muestra en la siguiente imagen:

No.	ORGANISMOS	PQRS – Conforme	PQRS- No conforme	Total PQRS Evaluados	% incumplimiento
1	Contaduría General del Municipio de Santiago de Cali.	14	2	16	12,5%
2	Subdirección de Finanzas Públicas.	13	2	15	13,3%
3	Secretaria de Gobierno	12	3	15	20,0%
4	Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	24	1	25	4,0%
5	Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	28	12	40	30,0%
6	Secretaria de Turismo	12	3	15	20,0%
7	Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	4	36	40	90,0%
8	Secretaria de Vivienda Social y Hábitat	9	6	15	40,0%
9	Secretaria de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres	11	5	16	31,3%
10	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales.	14	1	15	6,%
11	Secretaria de Salud Publica	36	4	40	10,0%
12	Secretaria de Movilidad	4	36	40	90,0%
13	Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales.	14	26	40	65,0%
14	Subdirección de Catastro Municipal	18	6	24	25,0%



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

No.	ORGANISMOS	PQRS – Conforme	PQRS- No conforme	Total PQRS Evaluados	% incumplimiento
15	Subdirección de Tesorería Municipal	31	9	40	22,5%
16	Secretaria de Infraestructura	11	16	27	59,3%
17	Departamento Administrativo de Tecnologías de la información y las comunicaciones	14	1	15	7%
18	Departamento Administrativo de Contratación Pública	12	3	15	20,0%
19	Departamento Administrativo de Planeación Municipal	9	18	27	67 %
20	Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	10	5	15	33,3%
21	Secretaria de Cultura	11	4	15	27 %
22	Secretaria de Educación-Orfeo-	5	10	15	67%
	Secretaria de Educación- SAC-	22	45	67	67%
23	Secretaria de Seguridad y Justicia	19	21	40	53%
24	Secretaria de Bienestar Social	7	8	15	53%
25	Secretaria de Desarrollo Económico	12	3	15	20,0%
	TOTAL	446	286	732	39 %

Incumpliendo lo establecido en el Artículo 2, 13 y 23 de la Constitución Política de Colombia 1991, art. 41 numeral 7 de la ley 1098 de 2006; art. 16 Contenido de las peticiones y Art. 13, 14 y 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 30, 31 de la Ley 1755 de 2015; Art. 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011; Ley 962 de 2005 Art 25; art. 2.2.3.12.3 y 2.2.3.12.4 del Decreto 1166 de 2016.

Incurriendo en el riesgo de impactar negativamente el patrimonio del Municipio de Santiago de Cali, al 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 y asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas.

 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
2.	<p>Elemento 2 - Mecanismos de consulta o de interacción con la comunidad y caracterización de los usuarios en el DUB.</p> <p>La Unidad Administrativa Especial Estudio de Grabación Takeshima cumplió la acción No. 41 Solicitar a la líder del proceso la habilitación del usuario en el sistema para registrar de manera adecuada la caracterización del usuario y meta: Usuario habilitado para registrar la caracterización del usuario, que se encontraba abierta, correspondiente al seguimiento de la Auditoría No. 15 de Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría 44 de la vigencia 2018 de Evaluación a los Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS, mediante correo electrónico de asistencia@estudiostakeshima.gov.co para lina.reinoso@cali.gov.co de fecha 30/may/2019, efectuándose la verificación del funcionamiento del caracterizador en el equipo de la responsable.</p> <p>Se evidenció que los organismos de la administración Central Municipal de Santiago de Cali, interactúan con Destinatarios, Usuarios y/o Beneficiarios, de la comunidad en general, entre ellas Diálogos sociales en participación ciudadana, programas como familias en acción, primera infancia, atención a víctimas, Casa Matria, adulto mayor, participación territorial situado fiscal, concejo Municipal de Cultura, Sala Borges, gestores ambientales por la paz, Puntos vive digital – PVD, Programas de Fomento Deportivo deporvida, deporte comunitario, deporte escolar & universitario, vértigo, deporte asociado, cuerpo & espíritu, Calintegra, Cali Acoge, Canas & Ganas, Mercatón, mercado agroecológico, Red Municipal de Comercio Colaborativo, laboratorios empresariales, atención en inspección y vigilancia de la secretaria de Educación, cobertura educativa, atención de denuncias, grupo de recaudos, Facturación Megaobras, programas de laboratorio de paz, Reconciliación, Justicia Comunitaria, Formación Ciudadana para la Paz, Servicio de atención a la Comunidad-SAC, Puntos de Información Turística-PIT y cursos para infractores viales, así como tienen mecanismos propios de caracterización.</p> <p>Respecto a la implementación de la caracterización mediante la aplicación del Formato de Caracterización DUB, el equipo auditor constato que:</p> <p>Los Departamentos Administrativos de: Departamento Administrativo de Contratación Pública y Hacienda Municipal - Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales, las Secretarías de: Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres, de Paz y Cultura Ciudadana y la Unidad Administrativa Especial Estudio de Grabación Takeshima, cumplieron con la implementación de la Caracterización.</p> <p>Sin embargo, las Secretarías de: Turismo, de Desarrollo Económico y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales, cumplieron parcialmente, ya que diligenciaron o diligencian el formato físico MAGT04.05.18.P01.F04 versión 1 denominado Caracterización del Usuario pero, no han solicitado el usuario, no lo han recibido por parte del líder, no tienen registro de la información en la plataforma aprobada, y/o no han implementado completamente las directrices del líder del Proceso Atención al Usuario.</p> <p>Y los Departamentos Administrativos de: Desarrollo e Innovación Institucional, de Gestión del Medio Ambiente-DAGMA, de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de Control Disciplinario Interno, de Planeación Municipal, de Hacienda Municipal - Subdirección de Catastro Municipal y Tesorería Municipal, en las Secretarías de Gobierno, Educación, Vivienda Social y hábitat, Salud Pública, Seguridad y Justicia, Bienestar Social, Movilidad, Deporte y la Recreación, Infraestructura, Cultura, y la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios, no han realizado la implementación de la caracterización, debido al desconocimiento, por no estar 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

acuerdo con este lineamiento y/o por tener dudas en su aplicación.

Incumpliendo lo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, Subcomponente 4,1: Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico, 4.1.1 Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - para reconocer grupos de interés, Procedimiento MAGT04.05.18.P03 versión 1, denominado "Caracterización del usuario" - formato MAGT04,05,18,P01.F04 , 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; dimensión 5 Información y comunicación 5, 2, 1 recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación, Políticas de operación No. 1, Circulares emitidas por DADII No. 201941370300005714 de 20/jun/2019 asunto: lineamientos establecidos en el reglamento interno para la gestión de comunicaciones; Circulares y lineamientos de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana radicado No. 201941730100000614 de 24/ene/2019 numeral 11.

Incurriendo en el riesgo de no identificar las necesidades del usuario que accede al servicio, impidiendo la implementación de estrategias que ajusten los servicios existentes y diseñe nuevos servicios encaminados hacia el mejoramiento de la relación Ciudadano-Entidad Pública.

3.

Elemento 3 - Aplicación del formato de percepción de atención en la interacción con la comunidad en los diversos programas del organismo y remisión de información al líder del Proceso de Atención al Usuario.

La Entidad dio cumplimiento a cinco (5) acciones que se encontraban abiertas, correspondientes al seguimiento de la Auditoría No. 15 de Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría 44 de la vigencia 2018 de Evaluación a los Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS, en los Departamentos Administrativos de Gestión del Medio Ambiente-DAGMA con acción 46, Planeación Municipal acción 47, y las Secretarías de Educación acción 42 y Deporte y la Recreación acciones 43 y 44, sin embargo la Secretaría de Movilidad no dio cumplimiento a la acción No. 45.

Frente a este elemento los Departamentos Administrativos de: Gestión Jurídica Pública, Control Disciplinario Interno, Gestión del Medio Ambiente, Planeación Municipal, Hacienda Municipal Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales, Subdirección de Catastro Municipal, Subdirección de Tesorería Municipal, Las Secretarías de: Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, de Gobierno, Turismo, Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres, Paz y Cultura Ciudadana, Deporte y la Recreación, Cultura, Desarrollo Económico, Educación, Bienestar Social y las Unidades Administrativas Especiales de: Servicios Públicos Municipales, Teatro Municipal y Estudio de Grabación Takeshima, aplicaron las encuestas de Percepción de Atención en la interacción con la comunidad a través de sus diversos programas y realizan el envío al líder del Proceso Atención al Usuario, cumpliendo con las condiciones y fechas de corte establecidas.

Sin embargo, el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las comunicaciones, las Secretarías de Vivienda Social y Hábitat, Seguridad y Justicia, Infraestructura, Salud Pública y la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios presentan debilidad con las condiciones y/o fechas de corte establecidas para el envío al Líder, cumpliendo parcialmente los lineamientos.

El Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional y la Secretaria de Movilidad, no cumplieron con los lineamientos y condiciones respecto a la aplicación de las

 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>encuestas de Percepción de Atención.</p> <p>Los Organismos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, presentan deficiencia administrativa en el uso excesivo de papel, en contravía de la política cero papel, y en el tiempo requerido para el registro de las encuestas físicas en el link de la página, en la digitalización de las mismas y el envío al organismo responsable de su consolidación, pese a que se ha impartido lineamientos por parte de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, de que los organismos pueden realizar la encuesta a través de equipos electrónicos (tablets, computadores y/o celulares), igualmente si el organismo usa equipos tecnológicos para realizar la encuestas debe informar al proceso y enviar una relación de las encuestas aplicadas por mes al correo lina.reinoso@cali.gov.co</p> <p>Incumpliendo lo establecido en el Procedimiento MAGT04.05.18.P02: Medición de la Percepción de la Atención al Usuario a través de los Diferentes Canales de Atención - Versión 5, del Proceso Atención al Usuario, Política de Operación del Proceso de Atención al Usuario No. 3, Modelo Integrado de Planeación y Gestión mipg, Circulares lineamientos de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana radicado No. 201941730100000614 de 24/ene/2019 numeral 12, radicado No. 201941730100002684 de 18/feb/2019</p> <p>Incurriendo en el riesgo de impedir la identificación de puntos críticos de desempeño de los funcionarios y oportunidades de fortalecimiento, encaminadas al mejoramiento de la relación Usuario-Entidad Pública.</p>		
4.	<p>Elemento 4 - Aplicación del Formato de Satisfacción en la atención al ciudadano por la entrega de productos del organismo y remisión al líder del procedimiento.</p> <p>La Entidad dio cumplimiento a seis (6) acciones que se encontraban abiertas, correspondientes al seguimiento de la Auditoría No. 15 de Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría 44 de la vigencia 2018 de Evaluación a los Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS, en los Departamentos Administrativos de Gestión del Medio Ambiente-DAGMA con acción 53, Planeación Municipal acción 54, las Secretarías de Bienestar acción 49 y Deporte y la Recreación acciones 50 y 51 y la Unidad Administrativa de Gestión de Bienes y Servicios acción 52, sin embargo la Secretaría de Movilidad, no dio cumplimiento a la acción No. 48.</p> <p>Frente a este elemento los Departamentos Administrativos de: Gestión Jurídica Pública, Gestión del Medio Ambiente, Planeación Municipal, Hacienda Municipal – Oficina de Contaduría General del Municipio de Santiago de Cali, Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales, Subdirección de Catastro Municipal, Subdirección de Tesorería Municipal, las Secretarías de: Gobierno, Deporte y la Recreación, Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres, Paz y Cultura Ciudadana, Cultura, Educación, Bienestar Social, Desarrollo Económico y las Unidades Administrativas Especiales Teatro Municipal y Estudio de Grabación Takeshima, aplicaron las encuestas de Satisfacción y realizaron el envío al líder del Subproceso Gestión de Servicio al Ciudadano, cumpliendo con las condiciones y fechas de corte establecidas.</p> <p>Sin embargo, los Departamentos Administrativos de: Control Disciplinario Interno, Contratación Pública, las Secretarías de: Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, Vivienda Social y Hábitat, Seguridad y Justicia, Infraestructura, Salud Pública, Movilidad y la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios, no cumplieron con las condiciones y/o fechas de corte establecidas para el envío al Líder.</p> <p>El Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional y la Secretaria de Turismo, no cumplieron con los lineamientos y condiciones respecto a la aplicación de las</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

encuestas de Satisfacción.

Los Organismos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, presentan deficiencia administrativa en el uso excesivo de papel, en contravía de la política cero papel, y en el tiempo requerido para el registro de las encuestas físicas en el link de la página, en la digitalización de las mismas y en el envío al organismo responsable de su consolidación, pese a que se ha impartido lineamientos por parte del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional de que los organismos deberán procurar el registro de las encuestas en las herramientas virtuales habilitadas.

Incumpliendo lo establecido en el Procedimiento MEDE01.05.09.18.P06 Medición de la Satisfacción del Usuario a través de los diferentes Canales - Versión 1 del Proceso: Planeación Institucional MEDE01.05, Subproceso: MEDE01.05.09 Gestión de Servicio al ciudadano, 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; Circulares lineamientos de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana radicado No. 201941730100000614 de 24/ene/2019 numeral 13

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 5 - Verificar los mecanismos de atención en su implementación, mantenimiento y mejora y 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 V5".

La Secretaría de Movilidad no cumplió la acción No. 55: Aplicar en mayor proporción la encuesta de percepción, meta: Cumplir con la aplicación de la encuesta en el 80 % de los usuarios de las ventanillas y su posterior envío al líder de gestión documental, que se encontraba abierta, correspondiente al seguimiento de la Auditoría No. 15 de Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría 44 de la vigencia 2018 de Evaluación a los Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS.

Respecto a la implementación, mantenimiento y mejora de los mecanismos de atención la entidad en cabeza de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana como organismo responsable del Proceso Atención al Usuario, cuenta con la sala de atención al ciudadano sótano 1 del Edificio CAM, donde se brinda información personalizada para realizar radicación de comunicaciones oficiales, solicitudes de trámites, peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes dirigidas a la Entidad, dispone de treinta (30) módulos de atención, con organismos responsables distribuidos así: Módulo 1 para Atención Prioritaria, Módulos 2, 3, 5 al 10 para Atención General y de radicación de PQRS, Módulos del 11 al 13 a cargo del Departamento Administrativo de Planeación Municipal-DAPM, Módulos del 14 al 20 a cargo de la Secretaría de Educación, Módulos 4 a cargo del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional-DADII, Módulos del 21 al 29 a cargo de la Secretaría de Infraestructura, Módulo 30 a cargo del Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública.

Así mismo, tiene a cargo 15 Ventanillas Únicas de radicación en los CALLs- Centros de Atención Local Integrada de la ciudad, Comunas: 2 (Vipasa) 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).

 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

Y siete (7) ventanillas únicas externas, para radicación de PQRS en las oficinas y a cargo de los siguientes organismos: Departamento Administrativo de Hacienda Municipal en la Subdirección de Catastro Municipal, Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente, Secretarías de Movilidad, Deporte y la Recreación, Vivienda Social y Hábitat, Salud Pública y Cultura.

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, que permite al ciudadano la opción de presentar y consultar el estado de atención de sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o solicitudes, con el Numero de radicado que las identifica.

La Secretaría líder del Proceso Atención al Usuario, participó en los adelantos que está llevando a cabo el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para la implementación del nuevo Sistema de Gestión documental que remplazará al Orfeo a más tardar el 31 de diciembre de 2019, de acuerdo al formato acta de reunión de código F- GM-005 versión 1 levantamiento de requerimientos funcionales en información general, de fecha 22/mar/2019, proyecto de Alcaldía de Cali-radicación, tema: Levantamiento de requerimientos funcionales referente a las necesidades de la ventanilla única atención al ciudadano respecto a las establecidas en los anexos técnicos.

Así mismo, como mejora a los mecanismos de atención, la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana en esta vigencia, evaluó abrir un nuevo punto de atención de ventanilla única de acuerdo al Acta No. 4173.010.14.42 del 05/sep/2019, dando cumplimiento al plan de desarrollo Cali Progresa Contigo 2016-2019 en el eje 5, beneficiando los corregimientos de La Leonera, Felidia, La Elvira y el Saladito, el cual fue habilitado el 04/oct/2019, como se observó en Acta No. 41730 010 1442, objetivo realizar apertura de nuevo punto de atención al ciudadano en la comuna 1.

La Subdirección de Tramites, Servicios y Gestión Documenta, adelantó reuniones con el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las comunicaciones-DATIC, registrado entre otras en Acta No. 4137.030.3.33.7 del 18/feb/2019, objetivo: realizar seguimiento a la implementación estampilla electrónica, autenticación electrónica y pago PSE, con el fin de simplificar y facilitar a los ciudadanos los tramites y procedimientos administrativos

Sin embargo, la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, no tiene habilitado el mecanismo que garantice la recepción de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

Frente al 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 V5", las ventanillas auditadas de responsabilidad de las Secretarías de Vivienda Social y Hábitat, Salud Pública, Deporte y la Recreación, Cultura, Departamentos Administrativos de Gestión del Medio Ambiente y de Hacienda Municipal en la Subdirección de Catastro Municipal, CALI 15 Vallado y CALI 18 Meléndez, cumplieron con las actividades del Procedimiento de Radicación de PQRS, diligencian el formulario de caracterización DUB (Destinatarios, Usuarios y Beneficiarios) y cada módulo tiene a disposición del usuario el Formato de Percepción de Atención, se presenta incumplimiento en la Secretaria de Movilidad en el diligenciamiento del Formato de Percepción de Atención a los usuarios de la ventanilla de radicación.

 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 el Art. 13 de la Constitución Política de Colombia 1991, Art. 5 numeral 1 y 6, Art. 9 numeral 1, Prohibiciones de la ley 1437 de 2011, ley 1755 de 2015 Artículos Nos. 15, 17, 19,20, 21; Artículos 2.2.3.12.1, 2.2.3.12.2, 2.2.3.12.3 y 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 2016 Presentación y radicación de Peticiones verbales, Artículo 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, Ley 1474 de 2011; Artículo 32 Ventanillas únicas Decreto 2150 de 1995; Artículo 2.1.1.3.1.1. Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública del Decreto 1081 de 2015; Carta del trato Digno al Ciudadano Alcaldía Santiago de Cali, 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 V6" , así como el uso del formato MAGT04,05,P02.F02 de Encuesta para medir la atención del Usuario por el canal presencial, Circulares No. 201941370300005734 del 21/jun/2019, No. 201941730100000614 de 24/ene/2019 numerales 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, y No. 201941730100002684 de 18/feb/2019.

Incurriendo en el riesgo de que se den actos de cohecho, concusión y/o tráfico de influencias e impedir el fácil acceso de los usuarios, afectando la imagen, la credibilidad, percepción y la relación usuario - Entidad Pública.

6. Elemento 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.

La entidad dio cumplimiento a dieciséis (16) acciones que se encontraban abiertas, correspondientes al seguimiento de la Auditoría No. 15 de Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría 44 de la vigencia 2018 de Evaluación a los Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS, en los Departamentos Administrativos de Hacienda Municipal Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales acción 63 y 64, Gestión del Medio Ambiente-DAGMA con acción 58 y 72, las Secretarías de Desarrollo Territorial y Participación ciudadana, incluyendo CALI 10 Y CALI 16 acciones 68 y 69, Vivienda Social y Hábitat acción 56 y 57, Educación acción 59, Infraestructura acción 62, Seguridad y Justicia acción 60, Bienestar Social acción 65, 66 y 67 y Salud Pública acciones 70 y 71, sin embargo la Secretaría de Movilidad, quedo pendiente de cumplir con la meta de la acción 61, referente al acta de reunión con la definición del sistema de turnos u otro método de priorización.

Con base a la meta de la acción 68 a cargo de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana-SDTYPC: Realizar un diagnóstico para los puntos de atención externas frente a la norma NTC 6047 del 2013 y socializar resultados a los organismos con puntos de ventanilla externa, se verificó los compromisos de los organismos frente a este diagnóstico, encontrando cumplimiento por parte del Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente y la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat; se dio cumplimiento parcial por parte de las Secretarías de: Movilidad, Deporte y la Recreación, el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal – Subdirección de Catastro Municipal, la Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales debido a que justificó mediante oficio No. 201941310400094324 del 14/ago/2019 ante la SDTYPC, que las otras variables no le correspondía subsanarlas; y la Secretaría de Salud Pública, quedó pendiente de ejecución, ya que el lugar definitivo para la sala de atención se encontraba en construcción el día de visita en sitio, de acuerdo al contrato No. 4145.010.26.1.1874.

Frente al elemento evaluado en la presente auditoria respecto a que el punto de atención tenga accesibilidad para personas en condición de discapacidad, sala de espera, buzón de sugerencias,

 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>sistema de turnos, atención preferencial, cumpla horario de atención mínimo de acuerdo a la norma, cartelera y/o medios de difusión de información, señalización, disponibilidad tecnológica y de medios para atender, dieron cumplimiento los Departamentos Administrativos de Planeación Municipal, de Hacienda Municipal en la Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales, la Subdirección de Catastro Municipal, Subdirección de Tesorería Municipal y las Secretarías de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana-SDTYPC, Infraestructura, bienestar, Deporte y la Recreación y Salud Pública, sin embargo, la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat, queda pendiente de culminar el contrato de mantenimiento de aires acondicionados para restablecer el servicio en la sala de atención, la Secretaría de Movilidad implementar un sistema de turnos y actualizar el caracterizador en el equipo de cómputo de la ventanilla No. 2 y la Secretaria de Seguridad y Justicia, evaluar la situación de atención que realizan en el piso 4 del Edificio CAM por los temas de propiedad horizontal, actualmente sin cumplir accesibilidad, horario mínimo, atención prioritaria y sistema de turnos, además el espacio de atención directa no está acondicionado para dar la cara al ciudadano, impidiendo el uso de protocolos de atención.</p> <p>Posterior a la visita realizada al Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente, se verificó subsanado la debilidad encontrada con respecto a la pantalla informativa de la sala de atención.</p> <p>La Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios, queda responsable de finalizar la obra en el Edificio Boulevard de la Sexta, para la adecuación de los puntos de atención de la Secretaría de Educación, así como de establecer lineamientos a la Secretaría de Vivienda Social y Hábitat en implementar la accesibilidad de la sala de atención a cargo de esta Secretaría, una vez se tengan los resultados de los estudios de vulnerabilidad sísmica del Edificio Fuente Versailles.</p> <p>Incumpliendo lo establecido en Art. 13 de la Constitución Política; Artículo 32 Decreto Nacional 2150 de 1995; Artículos 9 y 10 de la Ley 1171 de 2007; Art.5 numeral 6, Artículo 7 y 8 Deberes de las autoridades en la atención al público de la Ley 1437 de 2011; Ley 962 de 2005 Artículo 9° de la obligación de atender al público; Artículo 2.1.1.2.2.3. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad del Decreto 1081 de 2015; Artículos 2.2.3.12.6, 2.2.3.12.8 y 2.2.3.12.12, del Decreto 1166 de 2016; Modelo Integrado de Planeación y Gestión mipg en los atributos de calidad de la dimensión 3, plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2019 Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano. Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención; Circulares lineamientos de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana radicado No. 201941730100000614 de 24/ene/2019 numerales 1, 7, 15, 16, Norma NTC 6047 de 2013.</p> <p>Incurriendo en el riesgo de impedir la accesibilidad de los ciudadanos, discriminar a las personas en condición de discapacidad en sus relaciones con la Administración y no cumplir las expectativas de los ciudadanos que mejore su confianza y satisfacción frente a la oferta del Estado.</p>		
7.	<p>Elemento 8 - Verificación del mapa de Riesgos de los Procesos: Atención al Usuario y Planeación Institucional</p> <p>Se verificó el Mapa de Riesgos del Proceso Planeación Institucional, respecto al riesgo que corresponde al Subproceso Gestión de Servicio al Ciudadano, en su Procedimiento: Medición de la satisfacción del usuario a través de los diferentes canales.</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

Riesgo: Deficiencias identificadas sobre la satisfacción de los usuarios

Riesgo inherente: Probabilidad 4 impacto 3 zona alta y Riesgo residual: probabilidad 3 impacto 3 zona alta

Acciones: Analizar los niveles de satisfacción

Registro: Informe de satisfacción de usuario frente a los trámites y servicios ofrecidos

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, aportó los tres informes trimestrales consolidados de la entidad, emitidos en la vigencia 2019 y publicados en el link: 0

Así mismo, incluyó en el informe el análisis de las cifras de las encuestas aplicadas por los organismos de la entidad y su socialización mediante acta No. 4137.030.14.42.63 del 10/sept/2019 de 02:00 pm a 04:00 pm, objetivo: Realizar mesa de trabajo para revisar el plan de mejoramiento del hallazgo No. 66 AGEI, donde se informó, que se cuenta con 26.609 registros de encuestas de satisfacción al 30 de agosto de 2019, correspondientes a 18 organismos que las han aplicado, de los cuales el 97% calificaron como satisfactorio.

Realizó reuniones con cada uno de los organismos, como se observó entre otras, Acta No. 4137.030.14.42.64 del 12/sept/2019, con representantes de las Subdirecciones del Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, se analizó por cada subdirección, concluyendo que el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, es el organismo con mayor cantidad de encuestas de satisfacción diligenciadas.

De acuerdo a lo anterior, la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, está llevando a cabo las medidas de mitigación establecidas en el mapa de riesgos, con todos los organismos de la administración, para lo cual se observó, que de acuerdo a la puntuación del riesgo residual, el control sirvió para disminuir la probabilidad de ocurrencia, cumpliendo con el elemento evaluado.

Respecto al Mapa de Riesgos del Proceso Atención al Usuario de responsabilidad de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, se verificó el cumplimiento de los controles del Riesgo operativo y el Riesgo de Seguridad de la Información así:

Riesgo operativo: Mal direccionamiento y tipificación de las comunicaciones:

Se verificó los controles implementados:

- a) Generar Herramienta de Excel que facilite la Identificación de las Competencias por Organismo.

Cuenta con archivo Excel denominado 1.2 competencias por organismo, al cual acceden en las ventanillas de atención al ciudadano CAM a través de la herramienta blog, contiene: organismo, código, ubicación del organismo, subdirecciones y subsecretarías, con sus correspondientes competencias; Organismos con sus respectivos códigos de seis dígitos y No. y nombre del trámite y el organismo al que corresponde.

- b) Generar Memo Ficha que facilite la Identificación del Tipo de Comunicación. anual

 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>Se tiene el diseño de la Memoficha en proceso de aprobación para implementarla.</p> <p>c) Realizar Mesa de trabajo con el equipo para analizar los indicadores, reportes no conforme y todas las acciones que nos permita tomar acciones de mejora al Proceso - Trimestral.</p> <p>Mediante acta No. 4173.010.14.42 del 29/abr/2019, objetivo: Realizar capacitación en el proceso de atención al ciudadano y divulgación de resultados de los indicadores al personal de la oficina de atención al ciudadano, en su contenido se llevó a cabo Capacitación en tipificación de comunicaciones oficiales.</p> <p>Frente al cumplimiento del punto 7.3 de la política de administración del riesgo, referente al monitoreo a los riesgos de gestión, corrupción y de seguridad de la información, el cual se realiza con frecuencia mensual por parte de los líderes de los procesos, se verificó Acta No. 4173.01.014.12.22 del 22/mar/2019, objetivo: Realizar monitoreo seguimiento y evaluación del mapa de riesgos del Proceso Atención al Usuario y participación ciudadana y gestión comunitaria de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, en su contenido se revisó y reportó en el formato de MEDE01.05.02.18.P01 F21 monitoreo y seguimiento del mapa de riesgos vigente y se concluyó que los riesgos operativos del proceso Atención al Usuario, si se materializaron, así como se propuso revisar y evaluar aquellos controles que permitan mejorar la gestión y disminuir la frecuencia de materialización.</p> <p>En el mapa de riesgos relacionan en los espacios de monitoreo mensual que: "Se realizó la mesa de trabajo el día 29/may/2019 en que se socializaron los indicadores del proceso, así como la herramienta de excel en la que se consolida las competencias por organismo", y "se realizó reunión con el equipo de trabajo para realizar seguimiento a los indicadores el día miércoles 28/ago/2019" ; igualmente informan que este riesgo se ha materializado, a corte de mayo 2019, se reportaron 107 no conformidades, a junio 113, a julio 165 y a agosto 47 no conformidades, sin embargo no se aportó evidencia al respecto.</p> <p>Así mismo, en el mapa de riesgo se aprecia que la naturaleza del control es preventivo, aunque la materialización de los riesgos es de aumento constante mensual, el organismo reconoció que hubo un error al reportarse los formatos de no conforme (autocontrol que hace la Secretaria en la sala de atención cada día antes de reasignar a los organismos); y que estos no obedecen a los indicadores a nivel de entidad respecto a este riesgo, por lo que aportó el reporte de indicadores % a nivel de entidad, consistente en un archivo denominado ficha técnica de seguimiento de indicadores relacionando el número de comunicaciones oficiales direccionadas correctamente, con el indicador frente a las radicadas en cada trimestre del año 2019 así: I trimestre enero – marzo con 88%, II trimestre 90% y III trimestre con 93%.</p> <p>Sin embargo, el equipo auditor evidenció la materialización del riesgo de error en la tipificación y el direccionamiento de PQRSD, en la visita en sitio realizada en la Secretaría de Gobierno, lo cual se informó a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, mediante correo electrónico 29/mar/2019 donde se manifestó que desde la ventanilla única las radicaciones presentadas por los usuarios por exención de pico y placa se están tipificando como petición entre autoridades lo que da 10 días para respuesta, por lo que solicitaron se tipifique como petición general, por cuanto son solicitudes de servidores públicos para la realización de un trámite o prestación de un servicio brindado por la secretaria de movilidad, hecho que afecta la gestión oportuna, ya que en este tipo de trámite intervienen la secretaria de Gobierno, Secretaria de Movilidad y el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Publica, adjuntando la relación de</p>				



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 radicados:

Fecha Radicación	No Radicado	Tipificación
20-mar-19	201941730100347032.	Petición entre Autoridades
20-mar-19	201941730100348912.	Petición entre Autoridades
26-mar-19	201941730100360702.	Petición entre Autoridades
27-mar-19	201941730100378742.	Petición entre Autoridades
28-mar-19	201941730100381382.	Petición entre Autoridades
28-mar-19	201941730100379832.	Petición entre Autoridades
2-abr-19	201941730100406022.	Petición entre Autoridades
3-abr-19	201941730100416122.	Petición entre Autoridades
26-abr-19	201941730100514422.	Petición entre Autoridades
29-abr-19	201941730100529102.	Petición entre Autoridades
30-abr-19	201941730100536362.	Petición entre Autoridades
30-abr-19	201941730100536412.	Petición entre Autoridades
30-abr-19	201941730100539842.	Petición entre Autoridades
9-may-19	201941730100580652.	Petición entre Autoridades
10-may-19	201941730100587842.	Petición entre Autoridades
13-may-19	201941730100597892.	Entes de Control
14-may-19	201941730100606872.	Petición entre Autoridades
14-may-19	201941730100606882.	Petición entre Autoridades
21-may-19	201941730100634792.	Petición entre Autoridades

 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>Debido a la persistencia del error de tipificación, se emitió a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, oficio No. 201941120200005004 del 19/jul/2019, asunto: Inconsistencias presentadas en la radicación de comunicaciones oficiales, donde reiteran lo mencionado en el correo anterior, y además manifestaron que también se presentó error de direccionamiento en los radicados 201941730100689772 y 20194173010037697 recibidos en la ventanilla única el CAM, los cuales estaban dirigidos a la Secretaría de Gobierno, pero fueron direccionados a Movilidad.</p> <p>Igualmente en la Secretaria de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres, se pudo verificar que en el mecanismos de seguimiento que tiene implementado sobre la Generación de informes estadísticos semanales por cada Subsecretaria, se analiza cada caso, y se determina si hubo mala tipificación, manifestó la auditada que si se ha presentado, pero no se reporta a la líder del proceso de atención al Usuario, sino que se solicita el cambio al administrador del orfeo en la Secretaria de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres como se observó en correos institucionales paola.tovar@cali.gov.co a Claudia.hernandez@cali.gov.co, de fecha 23/ago/2019 y 27/sep/2019, entre otros</p> <p>De acuerdo a lo anterior, se ha llevado a cabo los controles de mitigación del riesgo operativo el cual de acuerdo a la puntuación, sirvió para disminuir la probabilidad de ocurrencia y continuo en zona alta, sin embargo no han involucrado en los controles a los organismos que tienen ventanilla y que corren con iguales riesgos del Proceso Atención al Usuario en sus actividades de radicación, así como el mapa de riesgos presenta error respecto a la información de materialización del riesgo y se recomienda analizar la conveniencia de que al Secretario lo reporten como responsable de los controles en el mapa de riesgos.</p> <p>Respecto al Riesgo de Seguridad de la Información: Perdida de los Datos de Caracterización del Usuario.</p> <p>Riesgo inherente: Probabilidad 5, impacto 3, zona extrema Riesgo Residual: Probabilidad 5, impacto 3, zona alta</p> <p>Se verificó el cumplimiento de los controles:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar Herramienta de Captura de Datos de Caracterización. <p>La SDTYPC para mejorar la herramienta de captura de datos de caracterización emitió oficio No. 201941730100003714 del 05/mar/2019 asunto: solicitud de modificación formularios de caracterización del usuario dirigido al Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para solicitar el ajuste del formato de caracterización en el sistema Orfeo que se diligencia de forma presencial y en línea, según los lineamientos vigentes y de acuerdo a la validación por parte del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional-DADII según el comunicado No. 201941370200001254 del 13/feb/2019.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Realizar Seguimiento de los Datos Caracterizados trimestral, 3. Realizar Socialización frente a los Lineamientos de Caracterización y Captura de Datos. <p>Controles 2 y 3 se evidenció cumplidos mediante Acta No.4173.010.14.42 del 29/abr/2019, objetivo: Realizar capacitación en el proceso de atención al ciudadano y divulgación de resultados de los indicadores al personal de la oficina de atención al ciudadano, en su orden del día incluye socialización del informe de caracterización de usuarios y revisión de resultados de la</p>				



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
CONTROL
CONTROL INTERNO A LA
GESTIÓN

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

**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

MCCO01.02.03.14.12.P04.F03

VERSIÓN

2

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

30/mar/2015

caracterización por usuario, igualmente en acta No. 4173010.14.42 del 31/jul/2019 objetivo: Socialización del informe de caracterización de usuarios y revisión de resultados de la caracterización por Organismo

Se analiza que los controles planteados no sirvieron para disminuir la probabilidad de ocurrencia ni el impacto, continuando en zona extrema, por lo que se requiere analizar lo relacionado en el mapa como causa raíz, consecuencias y los controles, ya que estos no previenen el riesgo planteado, sino que se observa encauzado a mitigar un riesgo operativo en la captura de los datos, que de acuerdo al contenido de los informes trimestrales emitidos de caracterización, ya se han materializado.

Incumpliendo lo establecido en la Política de Administración de Riesgos, Código: MEDE01.05.14.12.PI.02 versión 1 de fecha 25/jun/2018, Mapa de Riesgos del Proceso Atención al Usuario y el mapa de riesgos del proceso Planeación Institucional - Incurriendo en el riesgo de que el mapa de riesgos no identifique de manera veraz la información de los riesgos en que incurre el proceso y los controles que permitan su mitigación, entorpeciendo la toma de decisiones.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los once (11) criterios evaluados, en 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	3
Oportunidades de Mejora	1
No Conformidades	7

La Administración Municipal viene dando aplicación al Sistema de Gestión Documental Orfeo en la radicación de comunicaciones, simultáneamente lleva a cabo la implementación de un nuevo Sistema de Gestión Documental denominado MIRAVE, por parte del Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-DATIC, que sustituirá al Sistema de Gestión Documental Orfeo y se habilitará a 31/dic/2019.

De una muestra de 732 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias- PQRS evaluadas en 31 organismos, correspondiente al periodo 01 de enero de 2019 al 30 de agosto de 2019, la Administración Municipal de Santiago de Cali, atendió en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 en un 61% que representa 446 PQRS y no se atendieron los lineamientos de esta Ley en un 39% equivalentes a 286 PQRS.

De los treinta y un (31) organismos evaluados con la muestra de PQRS, seis (6) organismos equivalentes al 19%, cumplieron con los estándares de atención respecto a la muestra evaluada los cuales son: El Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública, Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno, Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana, Secretaría de Deporte y la Recreación, Unidad Administrativa Especial Teatro Municipal y Unidad Administrativa Especial Estudio de Grabación Takeshima.

De setenta y dos (72) acciones que se encontraban abiertas, correspondientes al seguimiento de la Auditoría No. 15 de Seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Auditoría 44 de la vigencia 2018 de Evaluación a los Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y estándares de atención de PQRS, la Entidad dio cumplimiento a sesenta y ocho (68) acciones de mejora equivalente al 94% y quedando abiertas cuatro (4) equivalente al 6%, presentando incumplimiento las acciones Nos. 45, 48, 55 y 61 por parte de la Secretaría de Movilidad

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, dispone del procedimiento: Seguimiento a la atención oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios a través de los diferentes canales habilitados- versión 1, a cargo de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental para realizar el monitoreo,

 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>seguimiento, control y análisis a la atención oportuna de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias PQRS de los organismos, los cuales tienen implementados mecanismos de seguimiento y control, sin embargo, éstos no son efectivos, teniendo en cuenta que en el 81% correspondiente a 25 organismos presentaron incumplimiento de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Las PQRS radicadas en la administración, continúan generándose a nivel de organismo, sin identificar el Proceso al cual corresponden.</p> <p>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, se evaluó una muestra de 67 PQRS por SAC y 15 por Orfeo, los cuales tuvieron un porcentaje de incumplimiento en los estándares de atención de 67% cada uno.</p> <p>Se radicaron en la entidad 2.115 Tutelas en el periodo de 01 enero a 31 agosto de 2019, por incumplimiento a respuestas de derechos de petición, configurándose en desacato 59 tutelas equivalente al 3%, destacándose la Secretaría de Movilidad con 1.344 Tutelas equivalente al 64%, Departamento Administrativo de Hacienda Municipal con 303 equivalente al 14% y Secretaría de Seguridad y Justicia con 84 equivalente al 4%.</p> <p>La Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios, como supervisor del servicio de correo REDEX SAS contratado por la entidad, planteo en diversas reuniones en la presente vigencia al representante legal de este proveedor, las inconformidades en la prestación del servicio presentadas entre otros por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y Vivienda Social y Hábitat, lo cual generó incumplimiento en los estándares de atención de PQRS en estos organismos.</p> <p>Se identificaron casos especiales que han afectado el cumplimiento de los estándares de atención:</p> <p>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 por las funciones propias de la Subdirección, se radican peticiones masivas de los contribuyentes sobrepasando la capacidad operativa de respuesta.</p> <p>La Secretaría de Cultura, en conjunto con el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, son responsables del trámite exención del impuesto predial para bienes 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.</p> <p>La Administración Central Municipal de Santiago de Cali, cuenta con 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.</p> <p>Los organismos llevan a cabo bajo sus propios parámetros la caracterización de los usuarios con los que interactúa, ajustado a las necesidades de su población, de los treinta y un (31) organismos evaluados, solo seis (6) equivalentes al 19% han implementado la caracterización DUB, entre los que se encuentran los Departamentos Administrativos de Contratación Pública, de Hacienda Municipal Subdirección de Impuestos y Rentas Municipales, Secretarías de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres, de Paz y Cultura Ciudadana y la Unidad Administrativa Especial Estudio de Grabación Takeshima, y los veinticinco organismos equivalentes al 81%, presentaron desconocimiento, dudas y/o desacuerdo frente a las directrices del líder.</p> <p>Los organismos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, frente a la medición de la percepción de atención y la satisfacción del usuario, presentan deficiencia administrativa en el uso excesivo de papel, en contravía de la política cero papel y en el tiempo requerido para el registro de las encuestas físicas en el link de la página, en la digitalización de las mismas y en el envío al organismo responsable de su consolidación, pese a que se ha impartido lineamientos por parte de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana de que los organismos pueden realizar la encuesta a través de equipos electrónicos (tablets, computadores y/o celulares), igualmente si el organismo usa equipos tecnológicos para realizar la encuestas debe informar al proceso al correo lina.reinosocali.gov.co y deberán enviar al proceso una relación de las encuestas aplicadas por mes al correo lina.reinosocali.gov.co. y por parte del Departamento Administrativo</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 Desarrollo e Innovación Institucional de que los organismos deberán procurar el registro de las encuestas en las herramientas virtuales habilitadas, aunado a lo anterior, no se cuenta con lineamientos en el Sistema de Gestión Documental para el archivo y/o eliminación de las encuestas físicas.

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

RECOMENDACIONES

Consultar, articular y evaluar por parte de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental con los organismos que han creado e implementado mecanismos de seguimiento y control para la atención oportuna de las PQRS, tales como la Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana y el Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA para darlos a conocer a los demás organismos, con el fin de mejorar los estándares 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.

Reconocer y utilizar por parte de los organismos, con apoyo jurídico, 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.

El Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional y la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, articularse para determinar sus responsabilidades frente al tema de caracterización y optimización del Proceso.

Realizar un acompañamiento a los Organismos, por parte del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional y la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, frente a los desacuerdos que tienen en el tema de caracterización, para su implementación en la identificación de los grupos de interés.

Implementar por parte de los organismos los lineamientos impartidos por parte de los líderes: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional en procurar el registro de las encuestas de satisfacción en las herramientas virtuales habilitadas y la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, respecto a que pueden realizar la encuesta a través de equipos electrónicos (tablets, computadores y/o celulares), con el propósito de fortalecer la eficiencia administrativa y apoyar la estrategia "Cero papel", Así mismo el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional emitir una directriz frente al manejo documental de las encuestas, ya que a la fecha no se tiene TRD definida para el archivo y la eliminación de toda la papelería que éstas han generado.

Solicitar asesoría y/o acompañamiento al Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por parte de los líderes del Subproceso de Gestión de Servicio al Ciudadano y del Proceso de Atención al Usuario, para evaluar y fortalecer el tema de la Caracterización por medio del DUB. Así mismo, por parte de los Organismos para la implementación de mecanismos tecnológicos en el cumplimiento de las encuestas de percepción y de satisfacción.

Dar continuidad por parte del Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-DATIC, en el 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.

Evaluar y analizar la contratación del proveedor que preste el servicio de correo en la entidad, teniendo en cuenta que el actual finaliza el 16/dic/2019, para evitar los inconvenientes presentados durante la presente vigencia, de tal manera que sea un verdadero apoyo para los organismos en el cumplimiento de las entregas y notificaciones a los peticionarios.

Continuar fortaleciendo por parte de la Secretaría de Gobierno - Oficina de Transparencia con el líder del Proceso Atención al Usuario el procedimiento de radicación de denuncias

 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

Dar Continuidad en el fortalecimiento por parte del Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno con el líder del Proceso Atención al Usuario, en la radicación de quejas en la entidad.

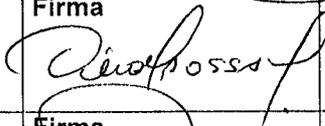
Implementar estrategias para que los informes emitidos por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana y la Subsecretaría de Trámites, Servicios y Gestión Documental, sean utilizados por los organismos de la administración, para generar acciones de mejora en pro de un mejor desempeño en beneficio de la ciudadanía.

Continuar fortaleciendo el mantenimiento en los canales de comunicación dispuestos y mejora continua en la facilidad de acceso para dar una óptima Atención al Ciudadano.

Fortalecer por parte de los líderes del Proceso Atención al Usuario y el Subproceso 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.

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.


 Jaime López Bonilla
 Director

EQUIPO AUDITOR			
Nombre del Líder:	Firma	Nombre del Auditor:	Firma
Dina María Ossa Molina		Roberto Sánchez Medina	
Nombre del Auditor:	Firma	Nombre del Auditor:	Firma
Peter Caicedo Murillo	