

ALCALDIA MUNICIPAL SANTIAGO DE CALI

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY  
1474 DE 2011. NOVIEMBRE 2012 - FEBRERO 2013

Jefe de Control Interno, o quien Haga sus Veces	Carlos Alfonso Salazar Sarmiento	Periodo evaluado: NOVIEMBRE 2012 - FEBRERO 2013
		Fecha de Elaboración: 11/mar/2013

Subsistema de Control Estratégico

Avances

1.1 COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

1.1.1 Acuerdos, compromisos y Protocolos Éticos

"La declaración de principios, valores y directrices éticas se construyó y adoptó según Decreto N°. 411.0.20.0100 de febrero 15 de 2010.

Se evidencia que en la vigencia 2012 se han desarrollado acciones para que los servidores públicos apliquen los principios y valores adoptados mediante la articulación con el proceso de comunicación organizacional, socialización de la metodología de compromisos éticos y entrega de material POP."

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano.

El componente se desarrolla a partir del Macroproceso Gestión del Talento Humano con los procesos: liquidaciones laborales, selección, vinculación y retiro, evaluación del desempeño, gestión de seguridad social integral y gestión ética, capacitación y estímulos.

Se han aplicado y mantenido los procedimientos de inducción MATH02.03.01.18.P03 y capacitación MATH02.03.01.18.P01, para su desarrollo durante la vigencia se adoptó el plan institucional de capacitación según Decreto N°. 411.0.20.0212 de marzo 30 de 2012. También se ha aplicado y mantenido la evaluación de desempeño laboral MATH02.02.18.P01 que se aplica a los funcionarios de carrera administrativa; Acuerdos de gestión MATH02.02.18.P02 y Plan Anual de Incentivos MATH02.01.01.18. P04, que se aplica a los funcionarios de carrera.

1.1.3 Estilo de Dirección.

No se evidencia avances en este elemento durante el periodo evaluado.

## **1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **1.2.1 Planes y programas.**

Durante el periodo evaluado se construyó el plan de desarrollo 2012-2015 y se adoptado mediante ACUERDO N° 0326 DE 2012 POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE DESARROLLO DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI 2012 – 2015 CALIDA UNA CIUDAD PARA TODOS, cuenta con misión, visión y objetivos institucionales.

En el segundo semestre de 2012 se realizó la armonización del EL PLAN DE DESARROLLO DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI 2012 – 2015 CALIDA UNA CIUDAD PARA TODOS con el presupuesto aprobado para la vigencia 2012.

### **1.2.2 Modelo de Operación por procesos**

En la administración Central del Municipio de Santiago de Cali se ha trabajado en el elemento Modelo de Operación por proceso de la siguiente manera:

El modelo de operación por procesos se adoptó según el decreto 411.0.20.0910 de octubre 27 de 2011.

Se encuentran caracterizados 12 procesos y/o subprocesos así: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Control Disciplinario, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Gestión de Tesorería, Gestión Presupuestal, Liquidaciones Laborales, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Prestación del Servicio Educativo, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio Deporte y Recreación, Soporte Tecnológico, Sustentabilidad Ambiental.

La caracterización se está ajustando en los siguientes 25 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Contabilidad General y Costos, Crédito Público, Desarrollo Físico, Evaluación del Desempeño, Gestión Catastral, Gestión de Autoevaluación, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Jurídica, Gestión Tributaria, Mejora Continua, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Servicio de Salud Pública, Servicio de Vivienda Social, Servicios Culturales y Turísticos, Servicios Públicos Domiciliarios.

En las anteriores caracterizaciones:

- 26 Procesos cuentan con objetivo así: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Control Disciplinario, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito

Público, Desarrollo Físico, Gestión Catastral, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería.

- Se está ajustando el objetivo en los siguientes 10 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles , Muebles y Automotores, Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Contabilidad General y Costos, Evaluación del Desempeño, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Jurídica, Gestión Tributaria, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Servicios Públicos Domiciliarios.
- El alcance está definido en términos del proceso en los siguientes 19 casos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Control Disciplinario, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Desarrollo Físico, Evaluación del Desempeño, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Tesorería, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio de Vivienda Social, Soporte Tecnológico, Sustentabilidad Ambiental.
- El alcance se está ajustando en los siguientes 8 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores, Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Contabilidad General y Costos, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Tributaria, Servicios Públicos Domiciliarios.
- La caracterización se encuentra actualizada en los formatos aprobados el 8 de abril de 2011, en los siguientes 23 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles , Muebles y Automotores, Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Contabilidad General y Costos, Control Disciplinario, Crédito Público, Evaluación del Desempeño, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Jurídica, Gestión Presupuestal, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio de Vivienda Social, Servicios Culturales y Turísticos, Sustentabilidad Ambiental.
- Se desarrollan todas las actividades del PHVA en la caracterización realizada para los siguientes 34 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles , Muebles y Automotores, Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Contabilidad General y Costos, Control Disciplinario, Control y Mantenimiento del

Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Desarrollo Físico, Evaluación del Desempeño, Gestión Catastral, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Jurídica, Gestión Presupuestal, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Económica y Social, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Vivienda Social, Servicio Deporte y Recreación, Servicios Culturales y Turísticos, Servicios Públicos Domiciliarios, Soporte Tecnológico, Sustentabilidad Ambiental.

- Se está ajustando el PHVA en el proceso de Planeación Institucional.
- Se cuenta con insumos y productos definidos en los siguientes 25 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Contabilidad General y Costos, Control Disciplinario, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Desarrollo Físico, Gestión Catastral, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Tesorería, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Presupuestal, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Vivienda Social, Servicio Deporte y Recreación, Servicios Culturales y Turísticos, Servicios Públicos Domiciliarios, Soporte Tecnológico, Sustentabilidad Ambiental.
- Se están ajustando los insumos y productos definidos en los siguientes 8 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles , Muebles y Automotores, Comunicación Organizacional, Evaluación del Desempeño, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Jurídica, Gestión Tributaria, Planeación Institucional.
- Existe coherencia entre el F9, F11 y F12 en los siguientes 22 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Atención al Usuario (PQRS), Control Disciplinario, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Gestión Catastral, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Tesorería, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Presupuestal, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio Deporte y Recreación, Soporte Tecnológico.
- Se está actualizando el F9, F11 y F12 en los siguientes 11 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles , Muebles y Automotores, Atención a la

Comunidad y Grupos Poblacionales, Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Contabilidad General y Costos, Desarrollo Físico, Evaluación del Desempeño, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Jurídica, Servicios Públicos Domiciliarios.

- Se cuentan con criterios de aceptación para los productos definidos en los siguientes 31 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles , Muebles y Automotores, Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Comunicación Informativa, Contabilidad General y Costos, Control Disciplinario, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Desarrollo Físico, Evaluación del Desempeño, Gestión Catastral, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Jurídica, Gestión Presupuestal, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Salud Pública, Servicio de Vivienda Social, Servicios Públicos Domiciliarios, Soporte Tecnológico.
- Se está actualizando la definición de criterios de aceptación para los productos definidos en los siguientes 1 procesos: Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales.
- Se tiene establecida interacción con procesos de la entidad en la caracterización de los siguientes 27 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Control Disciplinario, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Desarrollo Físico, Evaluación del Desempeño, Gestión Catastral, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Jurídica, Gestión Presupuestal, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Institucional, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Vivienda Social, Servicios Culturales y Turísticos, Servicios Públicos Domiciliarios, Soporte Tecnológico, Sustentabilidad Ambiental.
- Se está actualizando la interacción con procesos en los siguientes 7 casos: Administración de Bienes, Inmuebles , Muebles y Automotores, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Contabilidad General y Costos, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial.

### **1.2.3 Estructura Organizacional**

La entidad cuenta con una estructura organizacional aprobada por el Decreto Extraordinario N°. 0203 de marzo de 2001 y los Acuerdos Municipales que crean las Direcciones de Control Disciplinario Interno y Control Interno y Gestión de Calidad y, modifican la estructura del Departamento Administrativo de Hacienda Municipal.

Durante este periodo se inició el proceso de reforma administrativa por la entidad, conformándose el Comité Directivo y el equipo de trabajo de las dependencias según Decreto N°. 411.0.20.080 del 23 de noviembre de 2012.

Durante este periodo se ha iniciado un trabajo de reforma administrativa.

### **1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

La entidad cuenta con una metodología para desarrollar el componente de Administración de Riesgos la cual permite elaborar el contexto estratégico, la identificación, análisis y valoración de los riesgos, la formulación de un mapa o plan de manejo y control de los riesgos, y que fue aprobada mediante acta No. 411.0.1.2.1.1 de Abril de 2011 del Comité Coordinador de Control Interno y adoptada mediante decreto 0910 del 27 de octubre de 2011.

Los procesos de la entidad se encuentran realizando ajustes a la implementación de los elementos del componente de administración del riesgo, según plan de mejoramiento suscrito con la Dirección de Control Interno en Mayo de 2012, el cuál a liderado en su implementación el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

#### **1.3.1 Contexto Estratégico**

Se evidencio en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, que el elemento 'Contexto estratégico', presenta el siguiente avance en su implementación:

Para la construcción del contexto estratégico se ajustó el objetivo en los siguientes procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Contabilidad General y Costos, Control Disciplinario, Control y Mantenimiento del Orden Público, Crédito Público, Desarrollo Físico, Evaluación del Desempeño, Gestión Catastral, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Jurídica, Gestión Presupuestal, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio de Salud Pública, Servicio Deporte y Recreación, Servicios Culturales y

Turísticos, Servicios Públicos Domiciliarios y Sustentabilidad Ambiental.

Se definió adecuadamente el contexto estratégico en los siguientes 25 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores, Atención al Usuario (PQRS), Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Contabilidad General y Costos, Control y Mantenimiento del Orden Público, Crédito Público, Evaluación del Desempeño, Gestión Catastral, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Jurídica, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio de Salud Pública, Servicio Deporte y Recreación, Servicios Culturales y Turísticos, Servicios Públicos Domiciliarios y Sustentabilidad Ambiental.

### **1.3.2 Identificación de Riesgos**

Según el análisis realizado y las evidencias presentadas, la 'Identificación de riesgos' en la administración Central del Municipio de Santiago de Cali, tiene el siguiente comportamiento:

Se identificó adecuadamente los riesgos y se asoció todas las causas en los siguientes 20 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores, Atención al Usuario (PQRS), Contabilidad General y Costos, Control y Mantenimiento del Orden Público, Crédito Público, Evaluación del Desempeño, Gestión Catastral, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Jurídica, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio Deporte y Recreación y Sustentabilidad Ambiental.

### **1.3.3 Análisis del Riesgo**

El elemento 'Análisis de riesgos' en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, presenta el siguiente estado de avance:

Se realizó adecuadamente el análisis para todos los riesgos en los siguientes 20 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores, Atención al Usuario (PQRS), Contabilidad General y Costos, Control y Mantenimiento del Orden Público, Crédito Público, Evaluación del Desempeño, Gestión Catastral, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Jurídica, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Planeación Económica y Social, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio Deporte y Recreación, Servicios Culturales y Turísticos, Servicios Públicos Domiciliarios.

#### **1.3.4 Valoración del Riesgo**

Para el elemento 'Valoración de riesgos' se evidencio en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, que:

Se realizó adecuadamente la valoración para todos los riesgos después de controles en los siguientes 18 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores, Contabilidad General y Costos, Control y Mantenimiento del Orden Público, Crédito Público, Desarrollo Físico, Evaluación del Desempeño, Gestión Catastral, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Jurídica, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Planeación Económica y Social, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio Deporte y Recreación y Servicios Culturales y Turísticos.

Finalmente se encuentra que se construyó adecuadamente el mapa de riesgos 13 en los siguientes procesos: Contabilidad General y Costos, Control y Mantenimiento del Orden Público, Crédito Público, Evaluación del Desempeño, Gestión Catastral, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión Documental, Gestión Jurídica, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Planeación Económica y Social, Selección, Vinculación y Retiro y Servicio Deporte y Recreación.

#### **1.3.5 Políticas de Administración de Riesgos**

No se cuenta con políticas de administración de riesgos, a pesar de la publicación en el sitio Web de la entidad en la instancia de la "Intranet", donde se hace referencia a una política gerencial de administración de riesgos - Código de Buen Gobierno MEDE.01.05.18.M01, versión 1 aprobación 26 junio 2008, numero 6.1.2 compromiso con los fines del estado 7.4.2. Capitulo décimo Primero Políticas sobre riesgos, 7.4.2.1 Declaración de riesgo artículo 42.

### **Dificultades**

#### **1.1 COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL**

##### **1.1.1 Acuerdos, compromisos y Protocolos Éticos.**

No se han articulado los principios y valores éticos adoptados en el decreto 100 de 2010 según la DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS, VALORES Y DIRECTRICES ÉTICAS de septiembre 7 de 2009 con los aprobados en el Plan de Desarrollo 2012 - 2015.

##### **1.1.2 Desarrollo del Talento Humano.**

No se integran y articula a los docentes en el desarrollo del elemento.

##### **1.1.3 Estilo de Dirección.**

No se cuenta con el diagnóstico de estilo de dirección de los diferentes directivos.

La máxima autoridad de la organización no ha definido un estilo de dirección para el Municipio de Santiago de Cali.

## **1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **1.2.1 Planes y programas.**

Carencia de directrices de planificación en periodos de construcción y transición a un nuevo plan de desarrollo.

### **1.2.2 Modelo de Operación por procesos**

Durante lo corrido de 2012 el Comité de Coordinación de los Sistemas de Control Interno y Gestión de Calidad no ha cumplido con la periodicidad de las reuniones establecidas en el decreto 411.0.20.0654 del 26 de noviembre de 2008, lo que limita la toma de decisiones y las directrices necesarias para la implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión.

De los 38 procesos evaluados se encuentra que no se ha desarrollado a cabalidad la modelación así:

- No se ha caracterizado el proceso en Adquisición de Bienes, Obras y Servicios.
- No se cuenta con objetivo en los siguientes 3 procesos: Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Planeación Institucional, Servicios Culturales y Turísticos.
- El alcance del proceso está definido en términos del documento para los siguientes 10 procesos: Control y Mantenimiento del Orden Público, Gestión Catastral, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Jurídica, Gestión Presupuestal, Planeación Institucional, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Salud Pública, Servicio Deporte y Recreación.
- No se cuentan con alcance en los siguientes 2 procesos: Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Servicios Culturales y Turísticos.
- La caracterización no se ha actualizado en los formatos aprobados el 8 de abril del 2011 incluyendo el alcance, en los siguientes 16 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Desarrollo Físico, Gestión Catastral, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Documental, Planeación Económica y Social, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Salud Pública, Servicio Deporte y Recreación, Servicios Públicos Domiciliarios, Soporte Tecnológico.

- Se desarrollan todas las actividades del PHVA aunque hacen falta algunas actividades de planeación en la caracterización realizada para los siguientes 1 procesos: Planeación Física y del Ordenamiento Territorial.
- No se cuenta con actividades de PH (planeación y de actuación) en la caracterización realizada para los siguientes 1 procesos: Selección, Vinculación y Retiro.
- Se encuentran caracterizado el ciclo PHVA en los subprocesos pero no el proceso en: Adquisición de Bienes, Obras y Servicios. Servicio de Salud Pública.
- Falta definir algún insumo o producto en los siguientes 4 procesos: Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Comunicación Informativa, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Selección, Vinculación y Retiro.
- Existen insumos que no corresponden al proceso en los siguientes 1 casos: Control y Mantenimiento del Orden Público.
- No se cuenta con modelación de insumos y productos el proceso de Servicio de Salud Pública.
- No existen coherencia entre el F9, F11 y F12 en los siguientes 6 procesos: Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Salud Pública, Servicio de Vivienda Social, Servicios Culturales y Turísticos, Sustentabilidad Ambiental.
- No se cuentan con una clara definición de criterios de aceptación para los productos definidos en los siguientes 6 procesos: Atención al Usuario (PQRS), Comunicación Organizacional, Selección, Vinculación y Retiro. Servicio Deporte y Recreación, Servicios Culturales y Turísticos, Sustentabilidad Ambiental.
- No se cuenta con criterios de aceptación de productos para los productos definidos en los siguientes 1 procesos: Gestión del Tránsito y Transporte.
- Para la interacción de los procesos se tiene el concepto de dependencia y no proceso en los siguientes 3 casos: Atención al Usuario (PQRS), Servicio de Salud Pública, Servicio Deporte y Recreación.
- Falta interacción con procesos en los siguientes 2 casos: Gestión del Tránsito y Transporte, Selección, Vinculación y Retiro.
- Por cambio Normativo se debe ajustar lo pertinente al proceso Manejo Integral del Riesgo y Atención de Desastres.

- Los procesos Planeación Prospectiva, Análisis Estratégico de la Información y Desarrollo Económico y Competitividad, se eliminarán del MOP.

### **1.2.3 Estructura Organizacional**

A pesar de que la entidad cuenta con una estructura organizacional aprobada no se ha armonizado con el modelo de operación por procesos que la entidad adoptó y se encuentra en implementación.

## **1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

### **1.3.1 Contexto Estratégico**

No Se definió adecuadamente el contexto estratégico en los siguientes 9 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Control Disciplinario, Desarrollo Físico, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Tesorería, Gestión Presupuestal, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Vivienda Social.

No se hizo la construcción del contexto estratégico en los siguientes 4 procesos: Convivencia y Fortalecimiento Social, Gestión del Tránsito y Transporte, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria y Soporte Tecnológico.

### **1.3.2 Identificación de Riesgos**

No se identificó adecuadamente los riesgos en los siguientes 15 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Control Disciplinario, Desarrollo Físico, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Tesorería, Gestión Presupuestal, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Salud Pública, Servicio de Vivienda Social, Servicios Culturales y Turísticos, Servicios Públicos Domiciliarios y Soporte Tecnológico.

No se hizo la identificación de los riesgos en los siguientes 3 procesos: Convivencia y Fortalecimiento Social, Gestión del Tránsito y Transporte y Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria.

### **1.3.3 Análisis del Riesgo**

No se realizó adecuadamente el análisis para todos los riesgos en los siguientes 12 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Desarrollo Físico, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión Presupuestal, Planeación Institucional, Servicio de

Salud Pública, Servicio de Vivienda Social, Soporte Tecnológico y Sustentabilidad Ambiental.

No se realizó análisis de riesgos en los siguientes 6 procesos: Control Disciplinario, Convivencia y Fortalecimiento Social, Gestión del Tránsito y Transporte, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial y Prestación del Servicio Educativo.

#### **1.3.4 Valoración del Riesgo**

No se realizó adecuadamente la valoración para todos los riesgos después de control en los siguientes 14 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Tesorería, Gestión Presupuestal, Planeación Institucional, Servicio de Salud Pública, Servicio de Vivienda Social, Servicios Públicos Domiciliarios, Soporte Tecnológico y Sustentabilidad Ambiental.

No realizo valoración de riesgos en los siguientes 6 procesos: Control Disciplinario, Convivencia y Fortalecimiento Social, Gestión del Tránsito y Transporte, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial y Prestación del Servicio Educativo.

Finalmente se encuentra que:

No se construyó adecuadamente el mapa de riesgos en los siguientes 15 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Desarrollo Físico, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Tesorería, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Presupuestal, Mejora Continua, Planeación Institucional, Servicio de Salud Pública, Servicio de Vivienda Social, Servicios Públicos Domiciliarios, Soporte Tecnológico y Sustentabilidad Ambiental.

No se construyo mapa de riesgos en los siguientes 10 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles , Muebles y Automotores, Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Control Disciplinario, Convivencia y Fortalecimiento Social, Gestión del Tránsito y Transporte, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Prestación del Servicio Educativos y Servicios Culturales y Turísticos.

#### **1.3.5 Políticas de Administración de Riesgos**

Carencia en la formulación y adopción de Políticas de Administración de Riesgo para los procesos adoptados por la entidad.

## **Subsistema de Control de Gestión**

### **Avances**

#### **2.1 COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL**

##### **2.1.1 Políticas de Operación**

Se cuenta con políticas de operación aprobaron y adoptadas así: Durante la vigencia 2010 por Decreto 411.0.20.0563 las políticas de operación de privacidad y condiciones de uso del portal municipal y las de seguridad de información en la Administración Central Municipal y según Decreto 411.0.20.1038 de diciembre 9 de 2011 se adoptaron las políticas de operación del talento humano, mejora continua y control interno.

Se cuenta con Políticas de Operación que no han sido aprobadas por el Comité Coordinador de Control Interno en los siguientes 9 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Contabilidad General y Costos, Crédito Público, Gestión Catastral, Gestión de Tesorería, Gestión Jurídica, Gestión Presupuestal, Gestión Tributaria, Soporte Tecnológico.

Cuentan con proyecto de Políticas de Operación que no tienen en cuenta las políticas de administración de riesgo dado que no se tienen los siguientes 7 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles , Muebles y Automotores, Evaluación del Desempeño, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Selección, Vinculación y Retiro.

Las Políticas de Operación en mención han sido socializadas.

##### **2.1.2 Procedimientos.**

Se cumple con las actividades y tareas planteadas en los procedimientos:

Se cumplen las actividades planteadas, para los siguientes 21 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Comunicación Informativa, Control Disciplinario, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Gestión Catastral, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería, Gestión Presupuestal, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Prestación del Servicio Educativo, Selección, Vinculación y Retiro, Servicios Públicos Domiciliarios, Soporte Tecnológico, Sustentabilidad Ambiental y Desarrollo Físico.

Se manifiesta que se encuentran en actualización del procedimiento, los siguientes 12

procesos: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores, Atención al Usuario (PQRS), Contabilidad General y Costos, Evaluación del Desempeño, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Jurídica, Planeación Económica y Social, Servicio de Salud Pública y Servicio de Vivienda Social.

Se encuentran los procedimientos documentados bajo la norma fundamental:

Se encuentra documentado en formato F15 con flujograma, para los siguientes 12 procesos: Contabilidad General y Costos, Control Disciplinario, Gestión Catastral, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Selección, Vinculación y Retiro, Servicios Públicos Domiciliarios y Sustentabilidad Ambiental.

Los procedimientos se desarrollan en el ciclo PHVA:

Se desarrollan todas las actividades del PHVA, para los siguientes 33 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores, Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Contabilidad General y Costos, Control Disciplinario, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Evaluación del Desempeño, Gestión Catastral, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Jurídica, Gestión Presupuestal, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Prestación del Servicio Educativo, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio de Vivienda Social, Servicio Deporte y Recreación, Servicios Públicos Domiciliarios, Soporte Tecnológico, Sustentabilidad Ambiental y Desarrollo Físico.

Cuenta con la guía de procedimientos:

Se cuenta con el manual de procedimiento, para los siguientes 37 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores, Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Contabilidad General y Costos, Control Disciplinario, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Evaluación del Desempeño, Gestión Catastral, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Jurídica, Gestión Presupuestal, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Mejora

Continua, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Prestación del Servicio Educativo, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio de Vivienda Social, Servicio Deporte y Recreación, Servicios Culturales y Turísticos, Servicios Públicos Domiciliarios, Soporte Tecnológico, Sustentabilidad Ambiental y Desarrollo Físico.

Se cuenta con formatos para los procedimientos:

Se cuenta con formatos que dejan evidencia que están estandarizados, para los siguientes 14 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Evaluación del Desempeño, Gestión Catastral, Gestión de Tesorería, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Servicio de Vivienda Social, Servicios Culturales y Turísticos y Soporte Tecnológico.

Se cuenta con formatos que dejan evidencia que se encuentran en el sistema de información, para los siguientes 10 procesos: Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Contabilidad General y Costos, Control Disciplinario, Control y Mantenimiento del Orden Público, Gestión Documental, Gestión Jurídica, Gestión Presupuestal, Mejora Continua, Prestación del Servicio Educativo y Selección, Vinculación y Retiro.

Se han identificado formatos que dejan evidencia para los siguientes 3 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores, Comunicación Informativa y Comunicación Organizacional.

### **2.1.3 Controles**

Cuenta con plan de controles que da cobertura a los procedimientos y es congruente con los mismos, de los siguientes 27 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Control Disciplinario, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Desarrollo Físico, Evaluación del Desempeño, Gestión Catastral, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Presupuestal, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Salud Pública, Servicio de Vivienda Social, Servicios Culturales y Turísticos y Soporte Tecnológico.

Se está ajustando el plan de controles, de los siguientes 3 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores, Contabilidad General y Costos y Gestión Tributaria.

Los auditados manifiestan que la caracterización se está ajustando, para el siguiente 1 proceso: Planeación Institucional.

Existe Aplicación de los puntos críticos de control:

Los puntos críticos de control de procedimiento se aplican, para los siguientes 19 procesos: Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Control Disciplinario, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Gestión Catastral, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería, Gestión Documental, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Salud Pública, Servicios Culturales y Turísticos, Servicios Públicos Domiciliarios y Sustentabilidad Ambiental.

Se están ajustando los puntos críticos de control de procedimiento, para los siguientes 7 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores, Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Contabilidad General y Costos, Evaluación del Desempeño, Gestión Jurídica y Servicio de Vivienda Social.

Existe suficiencia de los puntos críticos de control:

Todas las actividades del procedimiento tienen puntos críticos de control, para los siguientes 14 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Control Disciplinario, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Tesorería, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Mejora Continua, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Soporte Tecnológico y Sustentabilidad Ambiental.

Se están ajustando las actividades del procedimiento tienen puntos críticos de control, para los siguientes 5 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores, Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Contabilidad General y Costos y Liquidaciones Laborales.

Se están ajustando los puntos críticos de control del procedimiento, para los siguientes 3 procesos: Evaluación del Desempeño, Gestión Jurídica y Servicio de Vivienda Social.

Existe comprensión en los puntos críticos de control:

Todos los puntos críticos de control del procedimiento son comprensibles, para los siguientes 27 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Contabilidad General y Costos, Control Disciplinario, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito

Público, Gestión Catastral, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Presupuestal, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Salud Pública, Servicios Públicos Domiciliarios, Soporte Tecnológico, Sustentabilidad Ambiental y Desarrollo Físico.

Se están ajustando los puntos críticos de control del procedimiento, para los siguientes 6 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores, Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Evaluación del Desempeño, Gestión Jurídica y Servicio de Vivienda Social.

Existe eficacia en los puntos críticos de control:

Se evidencia la eficacia de los controles, para los siguientes 20 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Comunicación Informativa, Control Disciplinario, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Presupuestal, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Prestación del Servicio Educativo, Servicios Públicos Domiciliarios, Soporte Tecnológico y Sustentabilidad Ambiental.

Se están ajustando los puntos críticos de control del procedimiento, para los siguientes 3 procesos: Evaluación del Desempeño, Gestión Jurídica y Servicio de Vivienda Social.

Existe oportunidad en los puntos críticos de control:

Todos los puntos críticos de control del procedimiento son oportunos, para los siguientes 26 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Contabilidad General y Costos, Control Disciplinario, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Gestión Catastral, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería, Gestión Documental, Gestión Presupuestal, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Salud Pública, Servicios Públicos Domiciliarios, Soporte Tecnológico, Sustentabilidad Ambiental y Desarrollo Físico.

Se están ajustando los puntos críticos de control del procedimiento, para los siguientes

4 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores, Evaluación del Desempeño, Gestión Jurídica y Servicio de Vivienda Social.

#### **2.1.4 Indicadores**

Se cuenta con tablero de indicadores de los siguientes 20 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Control Disciplinario, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Desarrollo Físico, Gestión Catastral, Gestión de Tesorería, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Presupuestal, Liquidaciones Laborales, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Salud Pública, Servicio Deporte y Recreación, Servicios Culturales y Turísticos, y Soporte Tecnológico.

Se está ajustando el tablero de indicadores en los siguientes 17 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores, Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Contabilidad General y Costos. Control y Mantenimiento del Orden Público, Evaluación del Desempeño, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Jurídica, Gestión Tributaria, Gestión de Seguridad Social Integral, Mejora Continua, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio de Vivienda Social y Servicios Públicos Domiciliarios.

La periodicidad de medición tiene periodos adecuados que permiten la mejora continua del proceso 16

La periodicidad de medición es adecuada y que permite la mejora continua en los siguientes 16 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Control Disciplinario, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Desarrollo Físico, Gestión Catastral, Gestión de Tesorería, Gestión Documental, Gestión Presupuestal, Liquidaciones Laborales, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Servicio Deporte y Recreación , y Soporte Tecnológico.

Los indicadores están alineados al Desarrollo 2012 – 2015 en los siguientes 28 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Control Disciplinario, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Desarrollo Físico, Gestión Catastral, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Presupuestal, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Económica y Social, Planeación Institucional, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Salud Pública,

Servicio de Vivienda Social, Servicio Deporte y Recreación, Servicios Públicos Domiciliarios, Soporte Tecnológico y Sustentabilidad Ambiental.

Se tienen definidos indicadores que permiten controlar el uso racional de los recursos en los siguientes 21 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Control Disciplinario, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Desarrollo Físico, Gestión Catastral, Gestión de Tesorería, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Presupuestal, Liquidaciones Laborales, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Institucional, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio de Salud Pública, Soporte Tecnológico y Sustentabilidad Ambiental.

Se tienen definidos indicadores que permiten controlar el cumplimiento de los objetivos en los siguientes 23 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Control Disciplinario, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Desarrollo Físico, Gestión Catastral, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Presupuestal, Liquidaciones Laborales, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Institucional, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Salud Pública, Servicio Deporte y Recreación, Servicios Culturales y Turísticos, Soporte Tecnológico y Sustentabilidad Ambiental.

Se tienen definidos indicadores que permiten controlar el impacto en los siguientes 13 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Control Disciplinario, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Gestión Catastral, Gestión de Tesorería, Gestión Documental, Gestión Presupuestal, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Servicio Deporte y Recreación y Soporte Tecnológico.

Se cuenta con la medición de la totalidad de indicadores que se encuentran en el tablero en los siguientes 7 procesos: Control Disciplinario, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Gestión de Tesorería, Gestión Presupuestal, Gestión Tributaria y Liquidaciones Laborales.

### **2.1.5 Manual de procedimiento**

Se evidencio en la entidad que el proceso de Planeación Institucional, consolida la mayoría de los elementos del manual de procedimientos de todos los procesos de la Administración Central Municipal así: Acto Administrativo de adopción o modificación del Sistema de Control Interno, Acuerdos, Misión, Visión, Objetivos, Mapa de Procesos, Caracterización de Procesos incluyendo los indicadores y controles, Nomograma de la

entidad, Descripción de procesos y Manual de Calidad.

## **2.2 COMPONENTE INFORMACIÓN**

### **2.2.1 Información Primaria**

Se cuenta con mecanismos de rendición de cuentas y se incorpora información en los siguientes 27 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores, Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Control Disciplinario, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Desarrollo Físico, Gestión Catastral, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Jurídica, Liquidaciones Laborales, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Prestación del Servicio Educativo, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio de Vivienda Social, Servicios Culturales y Turísticos, Servicios Públicos Domiciliarios, Soporte Tecnológico, Sustentabilidad Ambiental.

Se tienen definida la información primaria que genera el proceso en los productos del mismo en los siguientes 36 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores, Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Contabilidad General y Costos, Control Disciplinario, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Desarrollo Físico, Evaluación del Desempeño, Gestión Catastral, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Jurídica, Gestión Presupuestal, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Prestación del Servicio Educativo, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio de Salud Pública, Servicio de Vivienda Social, Servicios Culturales y Turísticos, Servicios Públicos Domiciliarios, Soporte Tecnológico, Sustentabilidad Ambiental.

### **2.2.2 Información Secundaria**

Se tienen definidas las fuentes de información externas con la caracterización de insumos en los siguientes 30 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores, Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Control Disciplinario, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Desarrollo Físico, Evaluación del Desempeño, Gestión Catastral, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de

Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Jurídica, Gestión Presupuestal, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio de Salud Pública, Soporte Tecnológico, Sustentabilidad Ambiental.

Se están ajustando las fuentes de información externa en los siguientes 2 procesos: Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional.

El proceso de gestión documental cumple con los 8 criterios de la ley 594 de 2000 "Ley General de Archivo".

La entidad cuenta con tabla de retención documental, a la cual se accede empleando la intranet.

Se cuenta con mecanismos periódicos de rendición de cuentas en los siguientes 21 procesos: Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Control Disciplinario, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Desarrollo Físico, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Presupuestal, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Salud Pública, Servicio de Vivienda Social, Servicios Culturales y Turísticos, Sustentabilidad Ambiental.

### **2.2.3 Sistemas de Información**

Se cuenta con sistemas de información en los siguientes 34 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles , Muebles y Automotores, Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Contabilidad General y Costos, Control Disciplinario, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Desarrollo Físico, Evaluación del Desempeño, Gestión Catastral, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Documental, Gestión Jurídica, Gestión Presupuestal, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Prestación del Servicio Educativo, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio de Salud Pública, Servicio de Vivienda Social, Servicios Culturales y Turísticos, Servicios Públicos Domiciliarios, Soporte Tecnológico, Sustentabilidad Ambiental.

En el proceso de Administración de TIC'S se cuenta con el inventario de sistemas de

información en línea a través del programa de aplicación OCS INVENTORY el cual presenta los resultados a nivel de dependencia de los equipos y programas licenciados y no licenciados.

## **2.3 COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA**

### **2.3.1 Comunicación Organizacional**

El Plan de Comunicación Organizacional e informativa se encuentra adoptado mediante decreto 411.0.20.0197 del 15 de abril de 2010, pero no se evidencia avances en este elemento durante el periodo evaluado.

La entidad cuente con un diagnóstico de la comunicación organizacional, para la formulación del plan de comunicación.

### **2.3.2 Comunicación Informativa**

El Plan de Comunicación Organizacional e informativa se encuentra adoptado mediante decreto 411.0.20.0197 del 15 de abril de 2010

### **2.3.3 Medios de Comunicación**

Se cuenta con plan de medios de comunicación.

Los procedimientos permiten obtener e implementar el plan de medios.

## **Dificultades**

## **2.1 COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL**

### **2.1.1 Políticas de Operación**

Las políticas de operación que se tienen aprobadas no tienen en cuenta las políticas de administración de riesgo dado que éstas últimas no se han desarrollado en la entidad.

No cuentan con políticas de Operación los siguientes 23 procesos: Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Control Disciplinario, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Desarrollo Físico, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Documental, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Salud Pública, Servicio de Vivienda Social, Servicio Deporte y Recreación, Servicios Culturales y Turísticos, Servicios Públicos Domiciliarios, Sustentabilidad

Ambiental.

### **2.1.2 Procedimientos.**

No Cumple con las actividades y tareas planteadas en los procedimientos:

Se cumplen parcialmente las actividades planteadas, para los siguientes 4 procesos: Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Comunicación Organizacional, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial y Servicios Culturales y Turísticos.

Los Auditados no reconocen el procedimiento documentado, para el siguiente 1 proceso: Servicio Deporte y Recreación.

No se encuentran los procedimientos documentados bajo la norma fundamental:

Se encuentra documentado en formato F15 y F18, para los siguientes 26 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles , Muebles y Automotores, Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Evaluación del Desempeño, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Documental, Gestión Jurídica, Gestión Presupuestal, Gestión Tributaria, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Salud Pública, Servicio de Vivienda Social, Servicio Deporte y Recreación, Servicios Culturales y Turísticos, Soporte Tecnológico y Desarrollo Físico.

Los procedimientos no se desarrollan en el ciclo PHVA:

Se desarrollan todas las actividades del PHVA, aunque faltan algunas tareas de planeación, para los siguientes 3 procesos: Gestión del Tránsito y Transporte, Planeación Económica y Social y Servicios Culturales y Turísticos.

Las actividades de Verificación y actuación están al final de procedimiento y no se ejecutan, para el siguiente 1 proceso: Servicio de Salud Pública.

No cuenta con actividades de Ejecución o Hacer, para el siguiente 1 proceso: Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control.

No cuentan con la guía de procedimientos:

No se cuenta con el manual de procedimiento, para el siguiente 1 proceso: Servicio de Salud Pública.

No se cuenta con formatos para los procedimientos:

Se cuenta con formatos que dejan evidencia que no están estandarizados, los siguientes 7 procesos: Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión del Tránsito y Transporte, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Servicio de Salud Pública, Servicios Públicos Domiciliarios, Sustentabilidad Ambiental y Desarrollo Físico.

Se cuenta con formatos que dejan evidencia que están estandarizados, pero se están ajustando y no se emplean ampliamente, para los siguientes 2 procesos: Gestión Ética Capacitación y Estímulos y Planeación Económica y Social.

Se cuenta con formatos diseñados que dejan evidencia pero no están aprobados, para el siguiente 1 proceso: Gestión de Seguridad Social Integral.

No se deja evidencia de las actividades del procedimiento, para el siguiente 1 proceso: Servicio Deporte y Recreación.

### **2.1.3 Controles**

Cuenta con plan de controles que dan cobertura a los procedimientos, pero no los controles no son congruentes con éstos, para los siguientes 6 procesos: Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Jurídica, Servicio Deporte y Recreación y Servicios Públicos Domiciliarios.

Cuenta con plan de controles que dan cobertura a los procedimientos y no es congruente con los mismos, para el siguiente 1 proceso: Selección, Vinculación y Retiro.

Los controles no dan cobertura a todos los procedimientos, para el siguiente 1 proceso: Sustentabilidad Ambiental.

Existen dificultades para la aplicación de los puntos críticos de control:

Los puntos críticos de control de procedimiento no se aplican, para los siguientes 12 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Atención al Usuario (PQRS), Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Presupuestal, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio Deporte y Recreación, Soporte Tecnológico y Desarrollo Físico.

Existen dificultades en la suficiencia de los puntos críticos de control:

Algunas de las actividades del procedimiento tienen puntos críticos de control, para los

siguientes 16 procesos: Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Crédito Público, Gestión Catastral, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Documental, Gestión Presupuestal, Gestión Tributaria, Prestación del Servicio Educativo, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio de Salud Pública, Servicio Deporte y Recreación, Servicios Culturales y Turísticos, Servicios Públicos Domiciliarios y Desarrollo Físico.

Existen dificultades en la comprensión de los puntos críticos de control:

Algunas de los puntos críticos de control del procedimiento son comprensibles, para los siguientes 5 procesos: Atención al Usuario (PQRS), Selección, Vinculación y Retiro, Servicio Deporte y Recreación, Planeación Económica y Social y Servicios Culturales y Turísticos.

Existen dificultades en la eficacia de los puntos críticos de control:

No se puede evidenciar la eficacia de los controles, para los siguientes 14 procesos: Atención al Usuario (PQRS), Comunicación Organizacional, Contabilidad General y Costos, Gestión Catastral, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Tesorería, Gestión del Tránsito y Transporte, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio de Salud Pública, Servicio Deporte y Recreación, Servicios Culturales y Turísticos y Desarrollo Físico.

Los Auditados no reconocen el procedimiento documentado, para el siguiente 1 proceso: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores.

Existen dificultades en la oportunidad de los puntos críticos de control:

Algunos de puntos críticos de control del procedimiento son oportunos, para los siguientes 8 procesos: Atención al Usuario (PQRS), Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Planeación Económica y Social, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio Deporte y Recreación y Servicios Culturales y Turísticos.

#### **2.1.4 Indicadores**

El auditado manifiesta que los indicadores del tablero no son adecuados en los siguientes 2 procesos: Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control y Sustentabilidad Ambiental.

La periodicidad de medición es muy amplia, no permite la mejora continua en los siguientes 7 procesos: Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Mejora Continua, Planeación Económica y Social, Planeación Institucional, Prestación del Servicio Educativo, Selección, Vinculación y Retiro, y Servicio de Salud Pública.

La periodicidad de medición de algunos indicadores es muy amplia, no permite la mejora continua en los siguientes 3 procesos: Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Servicios Culturales y Turísticos, y Sustentabilidad Ambiental.

No se pudo evidenciar si existe alineación estratégica en los indicadores de los siguientes 4 procesos: Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Mejora Continua, Selección, Vinculación y Retiro, y Servicios Culturales y Turísticos.

No se cuenta con indicadores de eficiencia en los siguientes 5 procesos: Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Mejora Continua, Prestación del Servicio Educativo, Servicio Deporte y Recreación y, Servicios Culturales y Turísticos.

Existen indicadores clasificados como de eficiencia pero realmente son de eficacia en el siguiente proceso: Planeación Económica y Social,

Existen indicadores clasificados como de eficacia que no permiten medir el cabal cumplimiento del objetivo en los siguientes 4 procesos: Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Mejora Continua, Planeación Económica y Social y Selección, Vinculación y Retiro.

No se cuenta con indicadores de efectividad en los siguientes 12 procesos: Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Planeación Institucional, Prestación del Servicio Educativo, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio de Salud Pública, Servicios Culturales y Turísticos y Sustentabilidad Ambiental.

Existen indicadores clasificados como de efectividad pero realmente son de eficacia en los siguientes 2 procesos: Desarrollo Físico y Planeación Económica y Social.

No se miden indicadores en los siguientes 11 procesos: Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Mejora Continua, Planeación Económica y Social, Planeación Institucional, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio de Salud Pública y Servicio Deporte y Recreación.

Se cuenta con mediciones de algunas actividades en los siguientes 7 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Desarrollo Físico, Gestión Catastral, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria Servicio de Vivienda Social, Soporte Tecnológico y Sustentabilidad Ambiental.

Se cuenta con mediciones de indicadores diferentes a los que existen el tablero en los siguientes 4 procesos: Atención al Usuario (PQRS), Control y Mantenimiento del Orden Público, Prestación del Servicio Educativo y Servicios Culturales y Turísticos.

Se cuenta con la medición de algunos de indicadores que se encuentran en el tablero en el proceso Gestión Jurídica.

### **2.1.5 Manual de procedimiento**

No se encuentran consolidados los elementos del manual de procedimiento: Normas que establecen objetivos, estructura y funciones de la entidad, Compromisos o Protocolos Éticos, Planta de Personal, Funciones, roles y responsabilidades, Niveles de Autoridad y Responsabilidad de Cargos, Manual de Funciones y Competencias Laborales.

Existe parcialmente Políticas de Operación, Mapa de riesgos y Calificación y Evaluación de los riesgos en las Actividades.

No existen Políticas de Administración de Riesgos.

## **2.2 COMPONENTE INFORMACIÓN**

### **2.2.1 Información Primaria**

Se rinde información en el portal [www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co) pero no genera información primaria porque no se cuenta con la interacción con las partes interesadas en los siguientes 6 procesos: Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Evaluación del Desempeño, Gestión Tributaria, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Servicio Deporte y Recreación

Se cuenta con mecanismos de rendición de cuentas pero no se incorpora información al proceso en 4 de ellos así: Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Contabilidad General y Costos, Gestión Presupuestal, Servicio de Salud Pública,

El proceso no recibe información de la comunidad y las partes interesadas en 2 casos: Gestión de Tesorería, Mejora Continua

No se tienen definida la totalidad de la información primaria que se genera en los siguientes 3 procesos: Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Servicio Deporte y Recreación

### **2.2.2 Información Secundaria**

Se tienen definidas las fuentes de información externas con la caracterización de insumos, pero no se cuenta con las características claras de esa información y los sistemas de información que la capturan en los siguientes 6 procesos: Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Vivienda Social, Servicio Deporte y Recreación, Servicios Culturales y Turísticos, Servicios Públicos Domiciliarios.

No se tienen definidas las fuentes de información externa en el procesos de Contabilidad General y Costos

La información que genera el proceso se rinde en la pagina web, pero no se cuenta con la interacción con las partes interesadas en los siguientes 14 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles , Muebles y Automotores, Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Atención al Usuario (PQRS), Contabilidad General y Costos, Evaluación del Desempeño, Gestión Catastral, Gestión Documental, Gestión Jurídica, Gestión Tributaria, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Servicio Deporte y Recreación, Servicios Públicos Domiciliarios, Soporte Tecnológico,

No se rinde cuentas con la información a las partes interesadas en los siguientes 5 procesos: Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Selección, Vinculación y Retiro.

### **2.2.3 Sistemas de Información**

No se cuenta con sistemas de información en los siguientes 5 procesos: Control y Mantenimiento del Orden Público, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Mejora Continua, Servicio Deporte y Recreación.

## **2.3 COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA**

### **2.3.1 Comunicación Organizacional**

No se evidencia la implementación del plan de comunicación

No hay evidencia que se haya mejorado el plan de comunicación.

A partir de los procedimientos caracterizados no se puede obtener los productos de diagnóstico de la comunicación organizacional, plan de comunicación organizacional y manual de identidad visual.

### **2.3.2 Comunicación Informativa**

No se evidencia que la entidad cuente con un diagnóstico de la comunicación informativa, para la formulación del plan de comunicación.

No se evidencia la implementación del plan de comunicación

No hay evidencia que se haya mejorado el plan de comunicación.

A partir de los procedimientos caracterizados no se puede obtener y estandarizar los productos: diagnóstico de la comunicación informativa y plan de comunicación

informativa.

### **2.3.2 Medios de Comunicación**

Los participantes de los procesos Comunicación Organizacional e Informativa no utilizan los productos que ya había generado el Sistema de Control Interno para la implementación de los elementos de este componente.

## **Subsistema de Control de Evaluación**

### **Avances**

### **3.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN**

#### **3.1.1 Autoevaluación del Control**

Existen indicadores que permiten medir la efectividad de los controles incluidos en el tablero, para los siguientes 7 procesos: Control Disciplinario, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería, Gestión Documental, Gestión Presupuestal, Gestión Tributaria y Liquidaciones Laborales.

#### **3.1.2 Autoevaluación de la Gestión**

Los informes de gestión contienen los indicadores establecidos en los siguientes 18 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Control Disciplinario, Convivencia y Fortalecimiento Social, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería, Gestión Presupuestal, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Prestación del Servicio Educativo, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio de Vivienda Social, Soporte Tecnológico, Sustentabilidad Ambiental y Desarrollo Físico.

### **3.2 COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**

#### **3.2.1 Evaluación del Sistema de Control Interno**

Se realizaron durante la vigencia 2012 dos auditorías internas a la operatividad del Modelo Estándar de Control Interno que permitieron evaluar la implementación del Sistema de Control Interno en la entidad, así mismo, durante el mes de octubre de 2012 se realizó seguimiento a los planes de mejoramiento para evaluar los avances en dicha implementación; igualmente, se ha conservado permanentemente la independencia y objetividad, tomando como base el criterio de evaluación según el Decreto N°. 1599 de 2005. Además, se han publicado los informes pormenorizados de Control Interno dando cumplimiento al artículo 9 de la Ley 1474 de 2011.

Teniendo en cuenta que la Dirección de Control Interno no debe ser juez y parte en un proceso que audita, en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali el líder del proceso Autoevaluación al Control es el Departamento Administrativo de Planeación, quien coordinó con los líderes de los procesos la autoevaluación del control como insumo del Informe Ejecutivo Anual para la vigencia 2011.

Se presentó informe al señor Alcalde de los resultados de las auditorías a la evaluación de la operatividad del MECI.

El 27 de febrero de 2012 se presentó electrónicamente al Departamento Administrativo de la Función Pública la Encuesta de Autoevaluación y la Evaluación Independiente, así como el Informe Ejecutivo Anual de Control Interno, vigencia 2011.

Producto de las auditorías realizadas por la Dirección de Control Interno, se han generado planes de mejoramiento y se han tomado decisiones relacionadas con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno.

### **3.2.2 Auditoría Interna**

Se ejecutaron las auditorías internas según el subproceso de evaluación y seguimiento y su procedimiento Auditorías Internas -MCCO01.02.03.14.12.P01

Durante el periodo comprendido entre 1 y 7 de febrero de 2012, se proyectó por parte del equipo del Proyecto Asistencia Técnica para Autocontrol, ficha EBI N°. 41478 y el personal de planta de la Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad, el Programa Anual de Auditoría Interna para la vigencia 2012, en cual fue aprobado por el señor Alcalde, Dr. Rodrigo Guerrero Velasco en el Comité Coordinador de Control Interno el día 7 de febrero de 2012.

Se dio cumplimiento en su totalidad al Programa Anual de Auditoría Interna, vigencia 2012, con el desarrollo de 32 auditorías internas.

Las auditorías internas se desarrollaron de acuerdo con el Subproceso Evaluación y Seguimiento y el Procedimiento Auditorías Internas - MCCO01.02.03.14.12.P01; dicho procedimiento incluye la verificación al cumplimiento de los objetivos de la entidad y la normatividad que la regula, la verificación a la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos y la evidencia documental como soporte fundamental para el desarrollo de la auditoría.

Producto de la auditoría interna a la gestión, se tomaron acciones por el nivel directivo, las cuales quedaron suscritas en los planes de mejoramiento institucional presentado por cada proceso.

Dentro del desarrollo del Programa Anual de Auditoría Interna, vigencia 2012 se realizaron once (11) Auditorías de Seguimiento a Planes de Mejoramiento, con el fin de verificar el logro y la efectividad de las acciones correctivas y preventivas establecidas

en los mismos.

Se realizó una auditoría interna de calidad al Proceso Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación Municipal, de acuerdo los referentes establecidos por el Ministerio de Educación Nacional.

Se gestionó y realizó capacitación por parte del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA en los meses de mayo y junio de 2012 de un equipo de 80 auditores internos de las diferentes dependencias, para fortalecer el desarrollo de auditorías internas.

### **3.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO**

#### **3.3.1 Planes de Mejoramiento Institucional**

Se cuenta con planes de mejoramiento con la Contraloría y Control Interno en los siguientes 27 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores, Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Contabilidad General y Costos, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Gestión Catastral, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Presupuestal, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Planeación Institucional, Prestación del Servicio Educativo, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio de Salud Pública, Servicio de Vivienda Social, Servicio Deporte y Recreación, Servicios Culturales y Turísticos, Soporte Tecnológico y Desarrollo Físico.

Se cuenta con planes de mejoramiento con Control Interno en los siguientes 9 procesos: Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Control Disciplinario, Evaluación del Desempeño, Gestión Jurídica, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial y Servicios Públicos Domiciliarios.

Se cuenta con planes de mejoramiento con la Contraloría en los siguientes 2 procesos: Atención al Usuario (PQRS) y Sustentabilidad Ambiental.

En cuanto a la construcción de los planes de mejoramiento se realiza análisis de causas empleando la metodología para construcción de plan de mejoramiento en los siguientes 19 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores, Control Disciplinario, Crédito Público, Evaluación del Desempeño, Gestión Catastral, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Tesorería, Gestión Documental, Gestión Jurídica, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Selección, Vinculación y Retiro, Servicios Públicos

Domiciliarios, Sustentabilidad Ambiental y Desarrollo Físico.

Se cuenta con evidencias de seguimiento a planes de mejoramiento con la Contraloría y/o Control Interno en los siguientes 37 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores, Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Contabilidad General y Costos, Control Disciplinario, Control y Mantenimiento del Orden Público, Convivencia y Fortalecimiento Social, Crédito Público, Desarrollo Físico, Evaluación del Desempeño, Gestión Catastral, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión de Tesorería, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Jurídica, Gestión Presupuestal, Gestión Tributaria, Liquidaciones Laborales, Mejora Continua, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Prestación del Servicio Educativo, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio de Salud Pública, Servicio de Vivienda Social, Servicio Deporte y Recreación, Servicios Públicos Domiciliarios, Soporte Tecnológico y Sustentabilidad Ambiental.

### **3.3.2 Planes de Mejoramiento por procesos**

Se cuenta con planes de mejoramiento resultado de la autoevaluación de la gestión en los siguientes 4 procesos: Crédito Público, Evaluación del Desempeño, Gestión de Seguridad Social Integral y Liquidaciones Laborales.

### **3.3.3 Planes de Mejoramiento individual**

Se está trabajando en la metodología para los planes de mejoramiento individual, está aprobado, se han dado directrices.

Se han realizado pruebas solicitando a algunos funcionarios la elaboración de plan de mejoramiento individual.

## **Dificultades**

### **3.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN**

#### **3.1.1 Autoevaluación del Control**

No se encuentran indicadores asociados a los controles, de los siguientes 17 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Contabilidad General y Costos, Control y Mantenimiento del Orden Público, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Jurídica, Mejora Continua, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Selección,

Vinculación y Retiro, Servicio de Salud Pública, Servicio Deporte y Recreación y Servicios Culturales y Turísticos.

Se evidencia que existen algunos indicadores que permiten medir controles pero no la totalidad, para los siguientes 14 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Atención al Usuario (PQRS), Crédito Público, Desarrollo Físico, Evaluación del Desempeño, Gestión Catastral, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Vivienda Social, Servicios Públicos Domiciliarios, Soporte Tecnológico y Sustentabilidad Ambiental.

Existen indicadores que permiten medir la efectividad de los controles pero no están incluidos en el tablero, para el siguiente 1 proceso: Convivencia y Fortalecimiento Social.

### **3.1.2 Autoevaluación de la Gestión**

Se cuenta con informes de gestión sobre las actividades, pero no contienen los indicadores establecidos en los siguientes 15 procesos: Atención al Usuario (PQRS), Control y Mantenimiento del Orden Público, Crédito Público, Evaluación del Desempeño, Gestión Catastral, Gestión de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Servicio de Salud Pública, Servicio Deporte y Recreación, Servicios Culturales y Turísticos y Servicios Públicos Domiciliario.

Se cuenta con informes de gestión sobre las actividades, pero no contienen la totalidad de los indicadores establecidos en los siguientes 4 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles, Muebles y Automotores, Contabilidad General y Costos, Gestión del Tránsito y Transporte y Gestión Jurídica.

No se cuenta con informe de gestión durante 2012 en los siguientes 2 procesos: Adquisición de Bienes, Obras y Servicios y, Mejora Continua.

## **3.2 COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**

### **3.2.1 Evaluación del Sistema de Control Interno**

El equipo de auditores internos de la Dirección de Control Interno no es suficiente para desarrollar una exhaustiva y permanente evaluación del Sistema de Control Interno.

### **3.2.2 Auditoría Interna**

Por solicitud de los auditados se aplazó la auditoría a la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea para el segundo semestre de 2012.

No se realizó auditoría de seguimiento a la implementación del plan de mejoramiento a la Auditoría de la Operatividad del MECI, vigencia 2011, dado que no se suscribió por los auditados el plan en mención.

Por solicitud de los auditados se canceló la auditoría interna N°. 3 al MECI, pero se hizo seguimiento a las acciones establecidas en el plan de mejoramiento producto de la auditoría interna N°. 2 al MECI.

### **3.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO**

#### **3.3.1 Planes de Mejoramiento Institucional**

Manifiestan que no se cuenta con planes de mejoramiento con la Contraloría y Control Interno, aunque si tienen suscrito dichos planes en el proceso Crédito Público.

Para construir los planes de mejoramiento:

Se realiza análisis de causas pero no se emplea la metodología para construcción de plan de mejoramiento en los siguientes 9 procesos: Contabilidad General y Costos, Convivencia y Fortalecimiento Social, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Presupuestal, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Salud Pública, Servicio de Vivienda Social y, Servicios Culturales y Turísticos.

No se realiza análisis de causas en los siguientes 7 procesos: Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Atención al Usuario (PQRS), Control y Mantenimiento del Orden Público, Gestión del Tránsito y Transporte, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria y Servicio Deporte y Recreación.

Se realizan reuniones para construir planes de mejoramiento pero no se realiza el análisis de causas respectivo en los siguientes 4 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional y Soporte Tecnológico.

No se cuenta con evidencias de seguimiento a planes de mejoramiento con la Contraloría y Control Interno en los siguientes 2 procesos: Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria y Servicios Culturales y Turísticos.

#### **3.3.2 Planes de Mejoramiento por procesos**

Se han realizado acciones de mejoramiento resultado de la autoevaluación de la gestión, pero no se documentan como acciones de mejora en los siguientes 19 procesos: Administración de Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación, Atención al Usuario (PQRS), Comunicación Informativa, Comunicación Organizacional, Control Disciplinario, Convivencia y Fortalecimiento Social, Gestión Catastral, Gestión

de Autoevaluación - autoevaluación al control, Gestión de Tesorería, Gestión Documental, Gestión Ética Capacitación y Estímulos, Gestión Presupuestal, Mejora Continua, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Planeación Institucional, Selección, Vinculación y Retiro, Servicio de Salud Pública, Soporte Tecnológico y Desarrollo Físico.

No se cuenta con planes de mejoramiento resultado de la autoevaluación de la gestión en los siguientes 16 procesos: Administración de Bienes, Inmuebles , Muebles y Automotores, Adquisición de Bienes, Obras y Servicios, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Contabilidad General y Costos, Control y Mantenimiento del Orden Público, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Jurídica, Gestión Tributaria, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Prestación del Servicio Educativo, Servicio de Vivienda Social, Servicio Deporte y Recreación, Servicios Culturales y Turísticos, Servicios Públicos Domiciliarios y Sustentabilidad Ambiental.

### 3.3.3 Planes de Mejoramiento individual

No están implementados los planes de mejoramiento individual, debido a que la metodología no ha sido adoptada.

## Estado general del Sistema de Control Interno

De acuerdo con la anterior descripción del estado de cada componente y elemento, se puede deducir que **el Sistema de Control Interno de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali requiere ser fortalecido**, situación que se puntualiza de manera general así:

**El Subsistema de Control Estratégico** muestra un **buen desarrollo, pero requiere algunas mejoras**, porque aunque se encontró un buen grado de desarrollo en el componente Ambiente de Control, pues existen los elementos y se aplican ampliamente los acuerdos, compromisos y protocolos éticos, así como lo concerniente al desarrollo del talento humano, no se ha implementado el elemento estilo de dirección, además se presentan debilidades en los elementos Modelo de Operación por Procesos y Estructura Organizacional del componente Direccionamiento Estratégico y deficiencias en la evolución del componente Administración de Riesgos.

De otra parte, **el Subsistema de Control de Gestión** nos muestra que **requiere ser fortalecido**, por cuanto de los tres componentes de este subsistema el componente Actividades de Control presenta un grado de desarrollo con debilidades mayores en elementos como políticas de operación, procedimientos, controles y manual de procedimientos, este último por la dispersión de las partes que lo conforman; mientras, los componentes Información y Comunicación Pública aunque muestran un buen desarrollo, se requieren mejoras principalmente en los elementos información primaria,

información secundaria y comunicación informativa, pues no obstante se realizaron rendiciones de cuentas de los 100, 200 y 300 días de gobierno, consejos comunitarios de gobierno en las diferentes comunas de Santiago de Cali y consejos de gobierno de cuencas; a partir de la rendición de cuentas social no se identificaron e incorporaron las necesidades y requerimientos de las partes interesadas en los procesos de la entidad, así como tampoco se efectuó la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía.

Y finalmente, la evolución del **Subsistema de Control de Evaluación** indica que **requiere ser fortalecido**, donde se presentan mayores debilidades por la baja implementación de los elementos autoevaluación de gestión, planes de mejoramiento por procesos y plan de mejoramiento individual, en contraste con desarrollo óptimo del componente Evaluación Independiente, en el cual se continuará con las actividades de mantenimiento para su sostenimiento a largo plazo.

### **Recomendaciones**

Para mejorar el grado de implementación y mantenimiento del Sistema de Control Interno en el Municipio de Santiago de Cali se recomienda lo siguiente:

Optimizar la estructura del Comité de Coordinación de los Sistemas de Control Interno y Gestión de Calidad, con el fin de dinamizar su funcionamiento y facilitar el que se generen los lineamientos para la implementación, mejora y mantenimiento de los Sistemas de Control Interno, Gestión de Calidad y Desarrollo Administrativo en la entidad.

Priorizar la implementación de herramientas de medición, análisis y mejora que permitan dinamizar la implantación y mantenimiento de diferentes elementos como son indicadores de gestión, autoevaluación a la gestión, autoevaluación del control, controles y planes de mejoramiento por proceso.

Alinear los componentes y elementos del Modelo Estándar de Control Interno a los lineamientos establecidos y aprobados en el Plan de Desarrollo 2012-2015.

Aunque se han logrado avances en la implementación es importante generar un mayor compromiso de la Alta Dirección en el desarrollo de cada uno de los componentes y elementos del Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

Involucrar la planta de servidores públicos vinculados a la Secretaría de Educación, en el desarrollo del talento humano de la Entidad.

Elaborar el diagnóstico requerido para que la Alta Dirección determine, con esta herramienta, el estilo de dirección a aplicar en la entidad.

Establecer directrices de planificación que permitan la elaboración de planes y programas en periodos de construcción y transición de un nuevo Plan de Desarrollo

Revisar y ajustar las caracterizaciones de todos los procesos y subprocesos definidos en el modelo de operación por procesos – MOP, en cuanto a: objetivo, alcance, definición de criterios de aceptación de productos y servicios, interacción con grupos de

interés, controles e indicadores, manuales de operación, política de operación, mapas de riesgos, articulación con el plan de desarrollo actual.

Generar un mecanismo que permita revisar, actualizar y aprobar, de forma fácil y sencilla, la documentación asociada al modelo de operación por procesos – MOP, con el fin de tener disponible la última versión.

Armonizar la estructura organizacional con el modelo de operación por procesos – MOP.

Establecer políticas institucionales de administración de riesgos aplicables a los 38 procesos aprobados en la entidad.

Implementar controles comprensibles, oportunos y eficaces, que permitan asegurar el cumplimiento de las actividades de los procedimientos.

Garantizar que los indicadores establecidos en los procesos, estén alineados estratégicamente con el plan de desarrollo vigente.

Establecer indicadores de efectividad que permitan medir el impacto del resultado del proceso, en los objetivos estratégicos de la entidad.

Consolidar el manual de procedimientos con las Normas que establecen los objetivos, la estructura y funciones de la entidad, el Acto Administrativo de adopción o modificación del Sistema de Control Interno, los Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos, la Misión, la Visión, los Objetivos, el Mapa de Procesos, la Caracterización de Procesos incluyendo los indicadores y controles, el Normograma de la entidad, la Descripción de procesos, el Mapa de riesgos, la Calificación y Evaluación de los riesgos en las Actividades, las Políticas de Operación, Políticas de Administración de Riesgos, la Planta de Personal, las Funciones, los roles y las responsabilidades, los Niveles de Autoridad y Responsabilidad de Cargos, el Manual de Funciones y Competencias Laborales y Manual de Calidad, con el fin de permitir la estandarización del conocimiento de la operación de la entidad y lograr un lenguaje común alrededor de ella.

Implementar y mantener los productos de los elementos de comunicación pública y articularlos con el modelo de operación por procesos – MOP.

Generar informes y acciones de autoevaluación producto del seguimiento, medición y análisis de indicadores y controles definidos en los diferentes procesos.

Implementar las herramientas y metodologías diseñadas, aprobadas y adoptadas por la entidad para la mejora continua de los procesos.

Adoptar e implementar la herramienta de planes de mejoramiento individual aprobada por la Dirección de Desarrollo Administrativo.

Designar responsabilidad en procesos que involucren la participación de varias dependencias como: Desarrollo Físico, Autoevaluación, Servicios Públicos Domiciliarios, Manejo Integral de Riesgos y Atención de Desastres, Mejora Continua, entre otros.

Reclasificar los macroproceso de Gestión Tecnológica y de la Información,

Comunicación Pública y Gestión de Talento Humano, a nivel de procesos.

Diseñar e implementar herramientas para el desarrollo de los elementos de información, primaria, secundaria y sistemas de información.

Planificar los cambios en el Sistema de Control Interno, definiendo planes de acción y especialmente los períodos de transición una vez aprobados los cambios.



**CARLOS ALFONSO SALAZAR SARMIENTO**  
Jefe de Oficina de Control Interno  
Alcaldía de Santiago de Cali