

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Periodo 01 de Marzo de 2015 al 30 de Junio de 2015

El Jefe de Oficina de la Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 9° de la Ley 1474 de 2011, presenta el informe sobre el estado del Sistema de Control Interno de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, detallando el avance de los Módulos de Planeación y Gestión y Evaluación y Seguimiento, así mismo, sobre el Eje Transversal Información y Comunicación, del Modelo Estándar de Control Interno MECI, conforme al Decreto 943 de mayo 21 de 2014.



ESTRUCTURA DEL INFORME

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

La Alta Dirección de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, continúa comprometida con el fortalecimiento de los Principios, Valores y Directrices Éticas y el fortalecimiento de la misión y la visión, promoviendo la campaña denominada **“2015 Año de la Gestión Ética, por eso los servidores públicos promovemos nuestros valores institucionales”**, el cual se difunde a través de piezas publicitarias como: a) Agenda “Construyendo hoy la Cali de mañana”, que contienen: la misión, visión, fechas destacadas de cumplimiento de informes y actividades y por cada mes se promueve un valor; b) *Calendario de mesa*, que contiene los valores y la descripción de cada uno, c) Programador Afiche con valores y fechas destacadas.

Se adelanta a través del subproceso de Capacitación y Estímulos la adopción de la Política de Gestión Ética, para iniciar su implementación.

La Subdirección de Recurso Humano y el Subproceso Capacitación y Estímulos, iniciaron gestiones para revisar el acto administrativo de conformación del Comité de Ética, con la finalidad de dinamizar la operatividad del mismo.



Se proyecta reunión entre los procesos Planeación Institucional, Planeación Económica y Social, el subproceso Capacitación y Estímulos, para el día 16 de julio de 2015, con el objetivo de definir estrategias para la articulación de los productos que genera el Macroproceso de Gestión del Talento Humano con el Plan de Desarrollo 2016 – 2019 del Municipio de Santiago de Cali.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Adoptar e implementar la Política de Gestión Ética de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.
- ✓ Dinamizar la operatividad del Comité de Ética.
- ✓ Definir estrategias para la articulación de los Principios, Valores y Directrices Éticas con el Plan de Desarrollo Municipal de Santiago de Cali.

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

El equipo de trabajo del Nivel Directivo, de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, continúa desarrollando actividades encaminadas a fortalecer las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos, a través de la implementación de programas y planes.

Manual de Funciones y Competencias Laborales

Una vez recibido el Manual de Funciones y Competencias Laborales, mediante Acta No. 21 del 27 de febrero de 2015, la Dirección de Desarrollo Administrativo, realizó divulgación del mismo



con los Representantes del Equipo Técnico de Gestión y con las Organizaciones Sindicales de la entidad y se propuso el envío de las modificaciones o sugerencias que se consideraran pertinentes, a la fecha se cuenta con un consolidado surtido a través de 20 comunicaciones que se han cruzado sobre el tema.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Culminar, la validación, adopción e implementación del Manual Específico de Función y Competencias Laborales

Plan Institucional de Capacitación - PIC

El Plan Institucional de Capacitación de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, fue adoptado mediante Decreto número 411.0.20.0180 del 10 de Abril del 2015 y en su Artículo Quinto, se hace referencia a la apropiación presupuestal al cual se imputaran los gastos generados por la ejecución del PIC.

Actualmente se encuentra en ejecución, el Diplomado denominado “*Contratación Estatal*” con la Fundación Tribuna Jurídica, dirigido a 50 Servidores Públicos de la entidad.

Así mismo, se adelantan gestiones contractuales con: Universidad Javeriana, Universidad Autónoma, Universidad ICESI, Colombo, Archivo General de la Nación y la Universidad San Buenaventura, para iniciar el ciclo de capacitaciones, de acuerdo con el Plan adoptado.

Programa de Inducción y Reinducción

El Programa de Inducción contiene los elementos necesarios que permiten al empleado: familiarizarlo con la organización, el servicio público y con las funciones generales del Estado,



instruirlo acerca de las funciones de su proceso o dependencia y su contribución a los fines esenciales del Estado, acerca de la misión y visión de la entidad, al igual que sus responsabilidades individuales, sus deberes y derechos, su identidad y sentido de pertenencia respecto a la entidad.

El Subproceso Capacitación y Estímulos de la Dirección de Desarrollo Administrativo, continua liderando gestiones encaminadas a establecer la metodología del Programa Virtual de Inducción y Reinducción, a través del Sistema SAP en el Componente SUCESS FACTORS, logrando establecer su estructura compuesta por 9 módulos de los 13 inicialmente propuestos.

Se continúa realizando la Inducción para los servidores públicos, cada vez que se presenta una novedad administrativa (Ingreso, Encargos, Traslados), se hace la presentación y el acompañamiento del mismo en la dependencia respectiva, y se le aportan elementos corporativos para el conocimiento general de la Administración. Durante la vigencia se ha realizado inducción a 252 servidores públicos.

De igual forma, y en atención a las directrices impartidas para el cumplimiento a las Políticas Operativas de Talento Humano, numeral 2.17, los prestadores de servicios continúan recibiendo inducción en aspectos básicos de la entidad, para facilitar y optimizar su operatividad.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Culminar la implementación del Programa de Inducción y Reinducción virtual.



Programa de Bienestar Social e Incentivos

Para la vigencia 2015, la Subdirección Administrativa de Recurso Humano de conformidad con la Ley 909 de 2004, formuló el **Programa de Bienestar Social enmarcado en dos (2) componentes:**

- 1) **Protección y Servicios Sociales**, a través del cual se busca atender las necesidades de protección, ocio, identidad y aprendizaje del funcionario.
- 2) **Calidad de Vida Laboral**, consiste en propiciar un ambiente y condiciones satisfactorios para el bienestar y desarrollo del servidor público.

2.1. Clima laboral, se proyecta intervenir las áreas de trabajo de acuerdo con los resultados del Diagnóstico de Clima y Cultura Organización realizado en la vigencia 2014

2.2. Programa de atención integral al prejubilado, cuyo objetivo principal es preparar al funcionario para asumir el cambio de estilo de vida y facilitar la adaptación a este, la Administración Municipal, proyecta programar seminarios – taller que impacten tanto al funcionario como a su grupo familiar.

2.3 Plan Anual de Incentivos, tal como lo establece el artículo 22 del Decreto No. 1567 de 1998, tiene por objetivo otorgar reconocimiento por el buen desempeño, propiciando una cultura de trabajo orientado a la calidad y productividad. Para la presente vigencia se tiene proyectado en Acuerdo con la Comisión de Personal otorgar becas para estudios superiores y viajes sociales para los ganadores.

En el mes de marzo de 2015, se realizó reunión con la Comisión de Personal y Representantes de las Organizaciones Sindicales, para la validación del Programa de Bienestar Social y su



adopción por parte de la Administración Central Municipal, lo cual se observa en Acta No. 4122.1.14.8-09 del 16 de Marzo de 2015.

Mediante Decreto número 411.0.20.179 del 10 de Abril del 2015 se adopta el Programa de Bienestar Social e Incentivos para la vigencia 2015, en el Artículo Tercero, se hace referencia a la apropiación presupuestal al cual se imputaran los gastos generados por la ejecución del programa, garantizando así su desarrollo.

A continuación las actividades desarrolladas en cada uno de estos componentes:

ACTIVIDAD	FECHA	LUGAR	ASISTENTES
Celebración del día de la creación del cuerpo de agentes de tránsito	Marzo 25/2015	Plazoleta Jairo Varela	400 personas
Pausas activas ARL	Junio 4 al 19/2015	Todas las dependencias	2000 personas
Día de la secretaria	Junio 12/2015	Colina de San Antonio	500 personas
Día del servidor público	Junio 27/2015	Parque del amor	3000 personas
Vacaciones recreativas	Julio del 6 al 10/2015	Comfenalco	200 niños
Actividades de relajación	21 abril , Junio 17	Casa Arboleda	150 personas

Fuente: Dirección de Desarrollo Administrativo

Con relación a Clima y Cultura Organizacional - Intervenciones: Se han adelantado dos (2) jornadas de relajación en el Centro de Terapias Alternativas para el Desarrollo Integral del Ser Humano CASA ARBOLEDA, los días 21 de abril y 17 de junio de 2015, se tiene programada una próxima jornada para el día 15 de Julio de 2015.



Se encuentra en etapa precontractual el Diagnóstico de Clima y Cultura Organizacional, actualmente se está realizando el estudio de mercado, el cual constituye un insumo para seleccionar la modalidad de contratación.

Para el Programa de Atención Integral al Prejubilado, se ejecuta el contrato 4122.0.26.1.279 del 13 de Mayo del 2015, cuyo objeto es: *“Contratar los servicios de consultoría para desarrollar el programa de atención al prejubilado de los servidores públicos de la Alcaldía de Santiago de Cali”*, se pretende conformar grupos de 25 personas que se encuentren en esta situación, las cuales asistirán a 6 jornadas, se programa iniciar el 24 de julio de 2015.

Para fortalecer y resaltar el trabajo del Talento Humano de la entidad, el día 12 de junio de 2015, en la Colina de San Antonio, se celebró el homenaje al “Día de la Secretaria”.

Así mismo, con un sentido homenaje por parte de la Alcaldía de Santiago de Cali, el 26 de junio de 2015, se llevó a cabo la fiesta del servidor público, fecha propicia para exaltar la labor de las cerca de 3.300 personas que día a día entregan todo de sí encaminado en el logro de los objetivos de la Entidad.

ASPECTOS A MEJORAR

✓ Continuar desarrollando acciones que posibiliten el mejoramiento del clima y cultura organizacional.

Sistema de evaluación del desempeño

La entidad realiza la evaluación de desempeño a los servidores públicos, mediante evaluaciones parciales semestrales y una anual.



La Administración Municipal, continua con el cargue de los datos para implementar, a través del Sistema de Gestión Financiero Territorial (SAP), en la plataforma SUCESS FACTORS, la automatización del Sistema Propio de la Evaluación de Desempeño. Se han realizado pruebas para verificar su funcionamiento, se gestiona la realización de la prueba piloto que tiene un periodo contemplado de 6 meses, seguidamente se deberá enviar a la CNSC (Comisión Nacional de Servicio Civil), para su respectiva validación y adopción mediante Decreto del Sistema Propio de Evaluación del Desempeño Laboral.

Se pretende a través de este sistema, que los servidores públicos puedan concertar sus compromisos laborales y ser validados por su respectivo jefe, adicional a ello, podrán diligenciar su evaluación del desempeño e imprimir los formatos para las respectivas firmas y envié al proceso Gestión y Desarrollo Humano.

Con relación a la Evaluación del Desempeño Laboral que se lleva cabo de forma manual, se adelantó la solicitud de evaluación al total servidores públicos de carrera administrativa (1009) y se logró la evaluación al 84% que corresponde a 848 servidores.

Del 84% de servidores públicos evaluados, el 49% presentó su evaluación del desempeño, con sus respectivos soportes y el formato F6 dentro de los términos, de esta manera se constituye que automáticamente quedan postulados para acceder al Plan Anual de Incentivos.

Se tiene programada una pausa cultural para los días 14 y 15 de julio del presente año, los invitados serán los 1009 servidores públicos de carrera administrativa y los 30 de libre nombramiento y remoción, con el fin de continuar con la sensibilización sobre la importancia y el cumplimiento del deber como servidores públicos.



La entidad utiliza la página web como instrumento para recordar constantemente sobre el cumplimiento de este requisito normativo, información disponible en [http://www.cali.gov.co/administrativo/publicaciones/evaluacin del desempeño laboral pub](http://www.cali.gov.co/administrativo/publicaciones/evaluacin_del_desempeo_laboral_pub).

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Estructurar el Sistema Propio de Evaluación de Desempeño
- ✓ Culminar la automatización de la Evaluación de Desempeño.

La Administración Central Municipal, ha efectuado acondicionamientos en la planta física para mejorar el clima y la cultura organizacional de sus colaboradores y comunidad en general. Por primera vez en la historia de la Torre Alcaldía se modernizaron totalmente los 6 ascensores ofreciendo rápidos tiempos de respuesta para el acceso de los casi 2.200 servidores públicos y de los cerca de 2.000 ciudadanos que diariamente ingresan a esta edificación, ya que cuenta con un sistema de asignación de cabinas orientado al destino, el cual disminuye las condiciones de tráfico para movilizar más personas en un menor tiempo.

Así mismo, se dio inicio a las obras de modernización en la Dirección de Desarrollo Administrativo - Subdirección de Recursos Físico y Bienes Inmuebles, los Departamentos Administrativos de Planeación y Hacienda Municipal, ubicadas en el piso 16, 10 y 6 del Edificio CAM.



1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.2.1 Planes, Programas y Proyectos.

Durante este período, el Proceso Planeación Económica y Social continúa trabajando con el Departamento Administrativo de Hacienda – Área de Sistemas en la construcción de tableros de control articulados al sistema SAP. Para realizar el seguimiento al Plan de Desarrollo con una mayor frecuencia, se ha avanzado en incluir en el sistema, la variable de avance físico que permitirá establecer comparaciones con el avance financiero.

De otra parte, entre los meses de febrero y marzo se impartió en las 22 comunas y 15 corregimientos, la metodología para la formulación de los Planes de Desarrollo de Comunas y Corregimientos 2016 – 2019.

En una segunda fase, se adelantó en todas las comunas la etapa de priorización de las cinco (5) problemáticas a ser intervenidas en el plan de desarrollo territorial del próximo cuatrienio y actualmente se adelanta con las dependencias competentes, la formulación de alternativas de solución a las problemáticas priorizadas por las comunas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22.

Se cuenta con el documento Evaluación 2014 del Plan de Desarrollo del Municipio de Santiago de Cali 2012 – 2014 CaliDA una ciudad para todos, el cual se encuentra en revisión por parte de la Dirección del Departamento Administrativo de Planeación.

Se reportó al Departamento Nacional de Planeación la información requerida para la evaluación del componente de eficacia realizado sobre la base del cumplimiento de las metas de producto del Plan de Desarrollo 2012 – 2015, programadas y ejecutadas en la vigencia 2014. Su reporte



se realizó el 19 de junio de 2015 en el aplicativo SIIE (Sistema de Información para la Evaluación y la Eficacia).

Por último, se elaboró la circular 4132.1.22.2.1020.000983 del 23 de junio de 2015 con destino a los Secretarios de Despacho, Directores de Despacho, Directores de Departamentos Administrativos, Presidente de Metrocali y Gerente de Emcali, el Plan de Trabajo del segundo semestre de 2015, relacionada con el seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Para la vigencia 2015, mediante Decreto No. 411.0.20.0023 de enero 30 de 2015 se adoptó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Municipio de Santiago de Cali, dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2461 de 2012 por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, con el propósito de presentar ante los ciudadanos, partes interesadas, usuarios y beneficiarios, la identificación de los riesgos de corrupción que pueden llegar afectar los diferentes procesos, para ello se ha formulado el mapa de riesgos de corrupción estableciendo las medidas concretas para mitigar esos riesgos.

Plan Anual de Adquisiciones

La entidad dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, cuenta con el Plan Anual de Adquisiciones, en el cual se enuncian las adquisiciones planeadas por la entidad para la vigencia 2015 y se encuentra publicado en http://www.cali.gov.co/administrativo/publicaciones/planes_de_compra_pub.



Plan Anual Mensualizado de Caja

La Administración Central Municipal, a través del Decreto 411.0.20.0912 de diciembre 30 de 2014, se adoptó el Plan Anual Mensualizado de Caja PAC para la vigencia 2015, de acuerdo con el Acta No. 034 del 23 diciembre de 2014 del Consejo de Política Fiscal Municipal CONFIS, donde se aprueba la Programación del Plan Anual Mensualizado de Caja PAC presentado para la vigencia 2015 y se autoriza a la Tesorería de Rentas del Municipio de Santiago de Cali, iniciar de acuerdo con la programación la ejecución de los pagos.

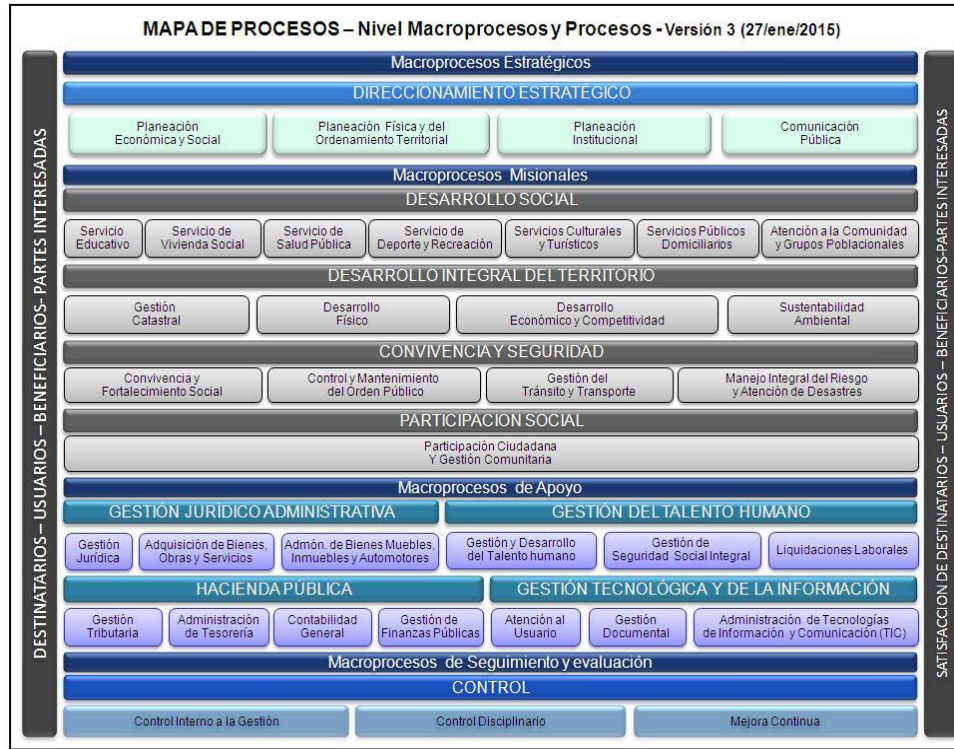
ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Definir el Plan de Acción de Gobierno En Línea, el Plan de Ajuste Tecnológico y el Plan de Eficiencia Administrativa y Cero Papel.

1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

Continua operando para la entidad, el Modelo de Operación por Procesos con 36 procesos, aprobado mediante el Decreto 411.0.20.0041 del 05 de febrero del 2015 “Por medio del cual se adopta la actualización del Modelo de Operación por Procesos y el Mapa de Procesos”.

A continuación el Mapa de Proceso, versión 3:



Fuente: www.cali.gov.co

Así mismo, la entidad para el cumplimiento de sus funciones, cuenta con el inventario de todos los macroprocesos, procesos, subprocesos y procedimientos, donde se tiene definido las caracterizaciones para su ejecución, los responsables y su área específica.

La Administración Central Municipal de Santiago de Cali, expidió el Decreto 411.0.20.0089 de marzo 02 de 2015 “Por medio del cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI, la Norma Técnica para Gestión Pública NTCGP:1000-2009 y el Modelo Integrado de Planeación”, decreta en su Artículo Primero, adoptar la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI), indicando que este determina las

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



generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno en la Administración Municipal.

En el Artículo Segundo, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 versión 2009, indicando que esta determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad.

Así mismo, en el Artículo Tercero, adoptó la Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco Políticas de Desarrollo Administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances de la gestión institucional y sectorial.

De igual forma, determina que estos modelos, son compatibles con otros sistemas de gestión.

A través del Departamento Administrativo de Planeación Municipal, se continúa brindando acompañamiento en la actualización de la documentación de los diferentes procesos de la Entidad, durante el periodo del presente informe, se validó la siguiente información:

La documentación y formatos operativos del Subproceso Planeación del Talento Humano del proceso Planeación Institucional; el cual es eje fundamental para el direccionamiento estratégico para la implementación, mantenimiento y mejora de los Sistemas Integrados de Gestión en la Administración.

Los formatos operativos del Subproceso Administración de Bienes Inmuebles del proceso Administración de Bienes Muebles, Inmuebles y Automotores.

El cambio del nombre del Proceso Servicios Públicos Domiciliarios a Servicios Públicos.



Los formatos operativos del Subproceso Fiscalización del Proceso de Gestión Tributaria.

La documentación y formatos operativos de los Subprocesos: Capacitación y Estímulos, Administración de los Sistemas de Evaluación del Desempeño Laboral y Administración de Historias Laborales del Proceso Gestión y Desarrollo Humano.

La documentación y formatos operativos del Subproceso Protección y Servicios Complementarios del Proceso Gestión de Seguridad Social Integral.

Los formatos operativos de los tres (3) subprocesos: Activos, Inactivos y Administración de Información del Pasivo Pensional del proceso Liquidaciones Laborales.

Dos (2) formatos operativos del proceso Desarrollo Físico. Cuatro (4) formatos operativos del Proceso Gestión Catastral.

Tres (3) Procedimientos del proceso Deporte y Recreación.

El documento "Manual del proceso", de los procesos Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales y Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria.

Y la caracterización del Subproceso Evaluación y Seguimiento del proceso Control Interno a la Gestión.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ La caracterización del Proceso Desarrollo Económico y Competitividad, para su validación ante el Departamento Administrativo de Planeación.



- ✓ El Manual de Calidad y Operaciones para el Sistema Integrado de Gestión aún se encuentra en revisión y ajuste.
- ✓ La revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad, de la Política de Calidad y la medición de los Objetivos de Calidad
- ✓ Culminar la articulación entre la Secretaria de Educación y la Dirección de Desarrollo Administrativo, para la validación del Macroproceso Gestión del Talento Humano.
- ✓ La articulación entre la Secretaria de Educación y el proceso Atención al Usuario.

1.2.3 Estructura Organizacional

Se tiene determinada mediante actos administrativos, la Estructura Organizacional de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, los cuales se encuentran publicados en la página de la entidad en <http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/123-estructura-organizacional>. La alta dirección tiene definidas y comunicadas las responsabilidades y autoridades, mediante Decreto Extraordinario No.0203 de marzo 6 de 2001, *"Por el cual se compilan el Acuerdo 70 de 2000, el Acuerdo 01 de 1996 y las demás disposiciones que lo hayan modificado, adicionado o aclarado que conforman la estructura orgánica y funcional del Municipio de Santiago de Cali"*, entre otros actos administrativos.

En la página web de la entidad en <file:///C:/Users/luz%20eneth/Downloads/organigramamunicipiocali.pdf>, se encuentra publicado el organigrama de la estructura organizacional de la entidad.



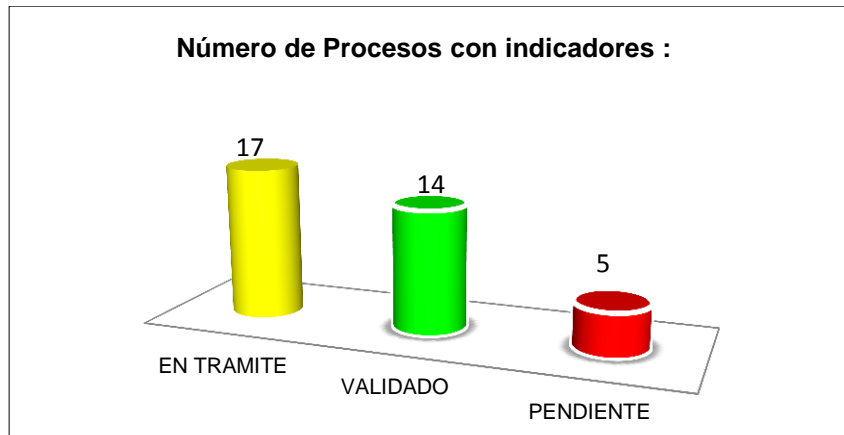
ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Armonizar la estructura organizacional aprobada por la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, con el Modelo de Operación por procesos que la entidad adoptó.
- ✓ Formalizar la conformación de equipos de trabajo de los procesos que lo requieran y que lo utilizan como herramienta de flexibilización de la estructura organizacional.
- ✓ Actualizar la representación gráfica (organigrama) de la estructura de la Secretaría de Salud Pública, ya que los Directores SILOS 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 no hacen parte de la misma, por cuanto se descentralizó la Salud en las Empresas Sociales del Estado. Igualmente, la Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social donde no aparece en la representación gráfica (organigrama) de la estructura relacionada con los CALI, teniendo en cuenta que estos se encuentran desconcentrados.

1.2.4 Indicadores

En mayo de 2015 el Departamento Administrativo de Planeación como Líder de los Sistemas integrados de Gestión, emitió comunicado interno que describe la necesidad de revisar en cada proceso de la Entidad la pertinencia y utilidad de los indicadores.

En el periodo del presente informe, se logró obtener la siguiente distribución sobre el estado de los indicadores de los procesos al 30 de junio:



Fuente: Departamento Administrativo de Planeación Municipal

Lo que indica que de los treinta y seis (36) procesos con que cuenta la Administración, se tiene que catorce (14) de ellos es decir el 37,8% cuentan con indicadores validados que ayudan a medir la eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión en la entidad, diecisiete (17) procesos se encuentran en trámite de aprobación y/o validación y cinco (5) de ellos se encuentran pendientes.

NIVEL DE AVANCE INDICADORES DE PROCESO DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI AL 30 DE JUNIO DE 2014			
Nº	Dependencia	Proceso	Nivel de Avance
1	Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	Sustentabilidad Ambiental	EN TRAMITE
2	Departamento Administrativo de Hacienda Pública	Gestión Catastral	EN TRAMITE
		Gestión Tributaria	EN TRAMITE
		Administración de Tesorería	EN TRAMITE
		Contabilidad General	EN TRAMITE
		Gestión de Finanzas Publicas	EN TRAMITE
3	Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Planeación Económica y Social	VALIDADO
		Planeación Física y del Ordenamiento Territorial	VALIDADO
		Planeación Institucional	VALIDADO
		Servicios Públicos y Domiciliarios	VALIDADO
		Mejora Continua	VALIDADO
4	Control Disciplinario Interno	Control Disciplinario	VALIDADO
5	Control Interno	Control Interno a la Gestión	EN TRAMITE

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



6	Dirección de Desarrollo Administrativo	Adquisición de Bienes, Obras y Servicios	EN TRAMITE
		Administración de Bienes Muebles, Inmuebles y Automotores	VALIDADO
		Gestión y Desarrollo del Talento humano	VALIDADO
		Gestión de Seguridad Social Integral	EN TRAMITE
7	Dirección Jurídica	Liquidaciones Laborales	VALIDADO
		Gestión Jurídica	VALIDADO
	Secretaría de Cultura y Turismo	Servicios Culturales y Turísticos	PENDIENTE
9	Secretaría de Deporte y Recreación	Servicio de Deporte y Recreación	EN TRAMITE
10	Secretaría de Desarrollo Integral y Bienestar Social	Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales	EN TRAMITE
		Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria	EN TRAMITE
11	Secretaría de Educación	Servicio Educativo	EN TRAMITE
12	Secretaría de Gobierno y Convivencia Social	Convivencia y Fortalecimiento Social	PENDIENTE
		Control y Mantenimiento del Orden Público	EN TRAMITE
		Manejo Integral del Riesgo y Atención de Desastres	PENDIENTE
13	Secretaría de Infraestructura y Valorización	Desarrollo Físico	PENDIENTE
14	Secretaría de Salud	Servicio de Salud Pública	EN TRAMITE
15	Secretaría de Tránsito y Transporte	Gestión del Tránsito y Transporte	VALIDADO
16	Secretaría de Vivienda	Servicio de Vivienda Social	VALIDADO
17	Secretaría General	Comunicación Pública	VALIDADO
		Atención al Usuario	VALIDADO
		Administración de TIC	EN TRAMITE
		Gestión Documental	EN TRAMITE
		Desarrollo Económico y Competitividad	PENDIENTE

Fuente: Departamento Administrativo de Planeación Municipal

Trámites y Servicios

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, ha identificado 300 trámites y servicios en 13 dependencias, de los cuales 299 trámites y servicios se encuentran en revisión, lo que evidencia que la entidad incrementó la revisión de un 62% al 93%, a la fecha del presente informe, 237 trámites y servicios están validados por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, que corresponden al 79% y se detallan a continuación:



Formato Ficha Técnica de Indicadores de Trámites y Servicios						
Nº	Dependencia	Identificados	Revisados	Validados	Porcentaje de cumplimiento (entrega documentación)	
1	Secretaría de Vivienda Social	5	4	5	80,00%	
2	Dirección de Desarrollo Administrativo	Subdirección de Recurso Físico y Bienes Inmuebles	4	4	4	100,00%
		Subdirección Administrativa de Recurso Humano	7	7	7	100,00%
3	Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	Subdirección de Tesorería de Rentas	6	3	3	50,00%
		Subdirección de Impuestos y Rentas	24	24	17	100,00%
		Subdirección de Catastro	16	16	16	100,00%
4	Secretaría de Gobierno Convivencia y Seguridad	22	21	21	95,45%	
5	Secretaría de Deporte y Recreación	5	4	4	80,00%	
6	Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Subdirección de Desarrollo Integral	10	10	10	100,00%
		Subdirección de Ordenamiento Urbanístico	19	18	18	94,74%
		Subdirección del POT y Servicios Públicos	16	15	15	93,75%
7	Secretaría de Salud Pública	10	8	10	80,00%	
8	Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social	8	8	8	100,00%	
9	Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA	27	23	23	85,19%	
10	Secretaría de Educación	43	36	0	83,72%	
11	Secretaría de Cultura y Turismo	14	14	14	100,00%	
12	Secretaría de Tránsito y Transporte	58	58	58	100,00%	
13	Secretaría de Infraestructura y Valorización	5	4	4	80,00%	
Subtotal		299	277	237	92,64%	
Total trámites y servicios		299	299	299		
Porcentaje de revisión			93%			
Porcentaje de validación				79%		

Fuente: Departamento Administrativo de Planeación Municipal

Aunque se han logrado avances en la identificación, revisión y validación en cuanto a las hojas de vida de trámites y servicios de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, el 7% de los trámites y servicios identificados aún no han sido entregadas las hojas de vida para la revisión y posterior validación por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

Así mismo, la entidad cuenta con un Plan de Acción de Racionalización de Trámites y Servicios, donde se han identificado 13 trámites y servicios a racionalizar, de los cuales se han revisado 6 que corresponden al 46% y 5 se han validados por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal que corresponden al 38%.



Se encuentran 152 registros de Trámites y Servicios en el Sistema Único de Información de Trámites SUIIT, teniendo en cuenta que en el resultado final obtenido al sumar los trámites y servicios registrados en SUIIT 3.0, como consecuencia de la migración realizada desde el SUIIT 2.0., a continuación se detallan:

Registro de Trámites y Servicios en el SUIIT		
No.	Dependencia	Registrados
1	Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social	8
2	Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	15
3	Dirección de Desarrollo Administrativo	10
4	Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad Ciudadana	18
5	Departamento Administrativo de Hacienda Municipal Subdirección de Impuestos y Renta Subdirección de Catastro Subdirección de Tesorería	24
6	Departamento Administrativo de Planeación	34
7	Secretaría de Salud Pública	7
8	Secretaría de Vivienda Social	4
9	Secretaría de Educación	11
10	Secretaría de Tránsito y Transporte	7
11	Secretaría de Infraestructura y Valorización	3
12	Secretaría de Cultura y Turismo	7
13	Secretaría de Deporte y Recreación	4
Total		152

Fuente: Departamento Administrativo de Planeación Municipal

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Garantizar que los procesos cuenten con indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad.
- ✓ Revisar la pertinencia y utilidad de los indicadores
- ✓ La apropiación de la medición, análisis y mejora de los indicadores, por parte del recurso humano que interviene en el proceso, para lograr el mejoramiento continuo de los procesos con la toma de decisiones basadas en hechos y datos.



- ✓ Continuar por parte de las dependencias con el envío de los trámites y servicios identificados, ante el Departamento Administrativo de Planeación Municipal para su revisión, validación y registro en el SUIT, en el formato establecido por la entidad.
- ✓ Fortalecer las competencias en materia de Estrategia Antitrámites

1.2.5 Políticas de Operación

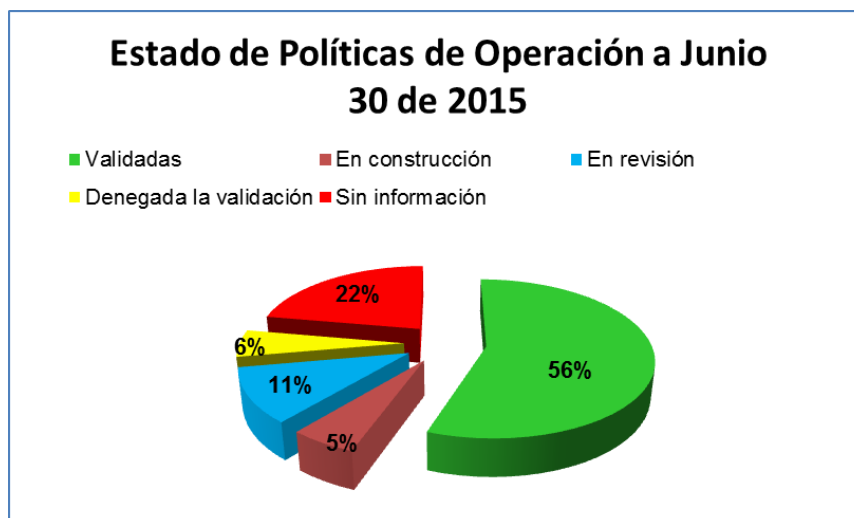
El Representante de la Dirección, impartió directrices para la adopción de las políticas de operación y su respectiva incorporación en la documentación de los sistemas de gestión y control, donde indica que las Políticas Transversales relacionadas o complementarias con las Normas ISO y las Políticas de Operación de los Procesos Transversales, deben ser presentadas ante el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de la Calidad para su aprobación y posterior incorporación en el Manual de Calidad, las Políticas de Operación propias del proceso y en especial las Misionales deben ser aprobadas por el Líder del Proceso mediante acta de reunión y éstas deberán incorporarse en el Manual del Proceso correspondiente y deben ser enviadas al Departamento Administrativo de Planeación Municipal para su validación.

La entidad cuenta con 20 procesos que han validado sus Políticas de Operación ante el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, lo que representa el 56% de los 36 procesos del Modelo de Operación por Procesos.



ESTADO	Número de Procesos	%
Validadas	20	56
En construcción	2	6
En revisión	4	11
Denegada la validación	2	6
Sin información	8	22
TOTALES	36	100

Fuente: Auditorías 46 de 2014, 43 de 2015 y Departamento Administrativo de Planeación Municipal



Fuente: Auditorías 46 de 2014, 43 de 2015 y Departamento Administrativo de Planeación Municipal

Se han validado las Políticas de Operación, durante el periodo que corresponde al presente informe, para los siguientes procesos:

- 1) Control Disciplinario
- 2) Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales



- 3) Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria
- 4) Planeación Física y del Ordenamiento Urbanístico

Se continúa con la revisión y ajuste de las Políticas de Operación por parte de los líderes de los procesos con el acompañamiento del Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

Así mismo, con la capacitación por parte del Departamento Administrativo de Planeación Municipal a los funcionarios que participan en la gestión de los procesos explicándoles los conceptos de eficacia, eficiencia, efectividad, indicadores, controles y políticas de operación.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Validar las Políticas de Operación de los procesos que a la fecha se encuentran documentándolas.
- ✓ Incluir en el Manual del Procesos las Políticas de Operación validadas.

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo

La entidad cuenta con la Política para la Administración de los Riesgos, la cual se encuentra publicada en la página web www.cali.gov.co en <http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/131-pol%C3%ADticas-de-administraci%C3%B3n-del-riesgo>



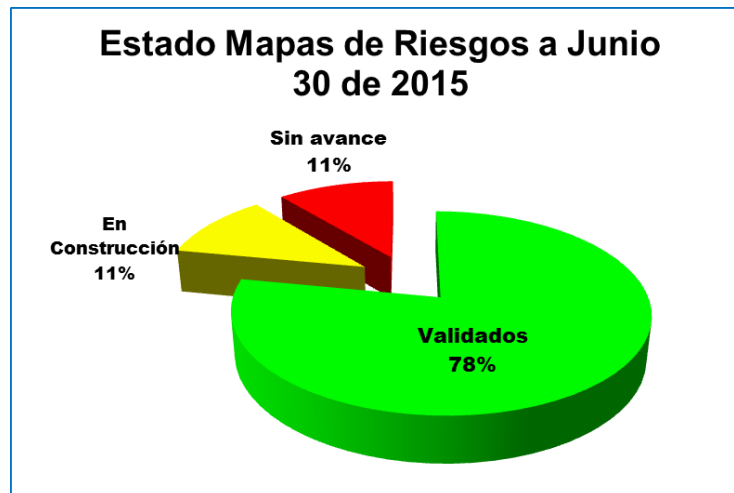
1.3.2 Identificación del Riesgo

1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo

Se han validado veintiocho (28) Mapas de Riesgos de Procesos, que corresponde al 76% de los procesos que conforman el Modelo de Operación por Proceso, bajo la metodología establecida por la entidad, en la cual se documenta: la identificación, análisis y valoración del riesgo, así mismo, se realiza el seguimiento a los controles implementados para los riesgos identificados.

ESTADO	TOTAL PROCESOS	%
Validados	28	78
En Construcción	4	11
Sin avance	4	11
TOTALES	36	100%

Fuente: Auditorías 46 de 2014, 43 de 2015 y Departamento Administrativo de Planeación Municipal



Fuente: Auditorías 46 de 2014, 43 de 2015 y Departamento Administrativo de Planeación Municipal



Durante este periodo se ha logrado la validación por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal de tres (3) mapas de riesgos correspondientes a los siguientes procesos:

ITEM	NOMBRE DEL PROCESO	FECHA DE VALIDACIÓN
1	Administración de TIC	09/mar/2015
2	Gestión de Finanzas Públicas	28/may/2015
3	Comunicación Pública	17/jun/2015

Fuente: Auditorías 46 de 2014, 43 de 2015 y Departamento Administrativo de Planeación Municipal

Así mismo, se encuentran en construcción para la posterior validación ante el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, cuatro (4) mapas de riesgos de los siguientes procesos:

ITEM	NOMBRE DEL PROCESO
1	Planeación Institucional
2	Servicios Públicos y Domiciliarios
3	Servicio Educativo
4	Servicios Culturales y Turísticos

Fuente: Auditorías 46 de 2014, 43 de 2015 y Departamento Administrativo de Planeación Municipal

La entidad cuenta con un Mapa de Riesgos Institucional y un cronograma de seguimiento para la vigencia 2015, de los Mapas de Riesgo por Proceso validados por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, con el fin de realizar seguimiento a las acciones de respuesta y su efectividad, teniendo en cuenta los indicadores de cada acción establecida.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Culminar la revisión y validación de los procesos que aún no cuenta con un Mapa de Riesgo validado por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.



2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

A través del Subproceso Fomento de la Cultura del Control, liderado por la Dirección de Control Interno, se continúa con la sensibilización a los servidores públicos de la entidad frente al desarrollo de prácticas como: el Fomento de la Cultura del Control, la cultura de la legalidad y los valores éticos como fundamento del uso adecuado de los recursos públicos, la convivencia y el orden social, al interior de la Administración Central de Santiago de Cali, logrando al 30 de junio de 2015, sensibilizar a 4718 servidores públicos de la entidad. Actualmente se adelanta esta campaña, bajo el eslogan: ***“Tú tienes la llave del Autocontrol”***.

La Administración Municipal, continúa realizando, Informes de Gestión, seguimientos al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, entre otros.

2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

Se dio a conocer en reunión realizada el 14 de abril de 2015, a los miembros del Equipo Técnico de Gestión, los resultados de las encuestas aplicadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, así:

- 1) Encuesta de Evaluación al Sistema de Control Interno
- 2) Encuesta para determinar el cumplimiento en la actualización del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, de acuerdo con el Decreto 943 de 2014.
- 3) Encuesta de Evaluación al Sistema de Gestión de Calidad NTCGP 1000:2009



Así mismo, para el auto fortalecimiento de los controles, la entidad continúa avanzando en la medición de los indicadores por proceso, asociados a los controles que permitan evaluar su efectividad, aplicando el formato MEDE01.013.18.P02.F07 para el seguimiento de los mismos.

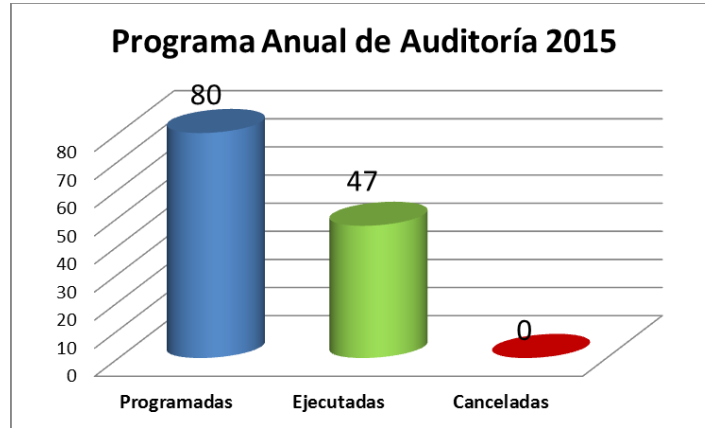
ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Fortalecer los instrumentos de autoevaluación y verificación de la pertinencia de los mismos, de acuerdo con los requerimientos del MECI 2014.
- ✓ Implementar el elemento Autoevaluación del Control y Gestión

2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

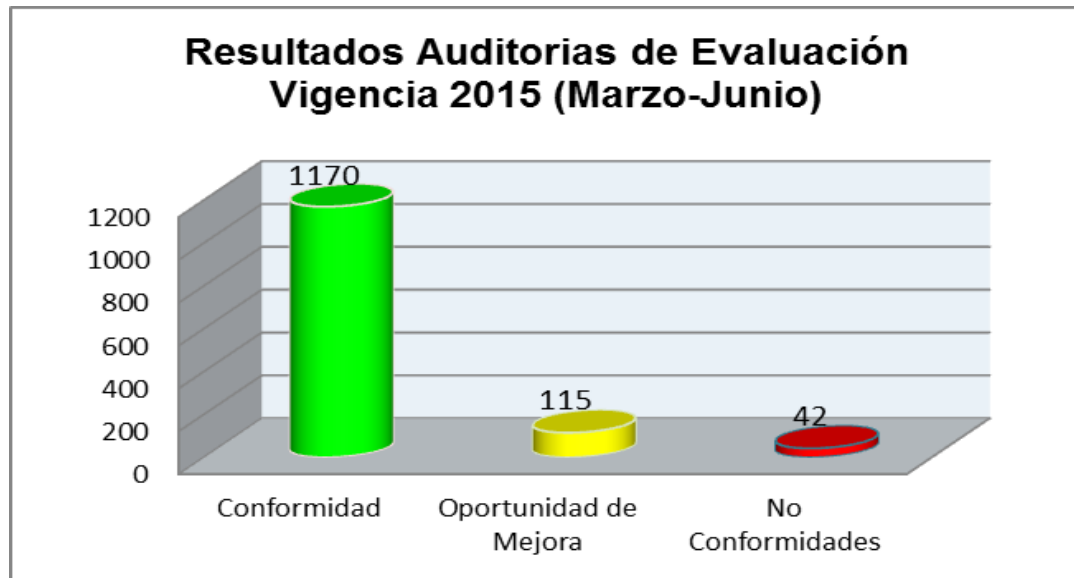
2.2.1 Auditoría Interna

Se continúa gestionando el desarrollo del Programa Anual de Auditoría Interna 2015, aprobado por el Comité Coordinador de los Sistemas de Control Interno y Gestión de Calidad, de la Administración Central Municipal, del cual al 30 de junio de 2015 se ha logrado ejecutar cuarenta y siete (47) auditorías de evaluación, de calidad y de seguimiento a planes de mejoramiento producto de auditorías internas y de Entes de Control, de las 80 auditorías programadas.



Fuente: Subproceso de Evaluación y Seguimiento, Dirección de Control Interno

En el periodo de 01 marzo 2015 a 30 junio 2015 se realizaron 36 auditorías, obteniendo los siguientes resultados:



Fuente: Subproceso de Evaluación y Seguimiento, Dirección de Control Interno



Producto de las auditorías realizadas por la Dirección de Control Interno, se continúan suscribiendo por parte de los responsables de los proceso planes de mejoramiento. Así mismo, se difunde a través de las auditorías, las Política de Operación del proceso Control Interno a la Gestión de la Alcaldía de Santiago de Cali, en su versión 2 y que se encuentra publicada en la página web de la entidad.

Se elaboró y se encuentra publicado en el siguiente enlace: http://www.cali.gov.co/cinterno/publicaciones/primer_informe_pormenorizado_del_estado_de_control_interno_noviembre_a_febrero_publicado el Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno del periodo 01 de noviembre de 2014 al 28 de febrero de 2015, dando cumplimiento al artículo 9° de la Ley 1474 de 2011.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Fortalecer el equipo de auditores internos de la Dirección de Control Interno que permita desarrollar una exhaustiva y permanente evaluación del Sistema de Control Interno.

2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

2.3.1 Plan de Mejoramiento

Planes de Mejoramiento Institucional, Planes de Mejoramiento por Proceso y Planes de Mejoramiento Individual:

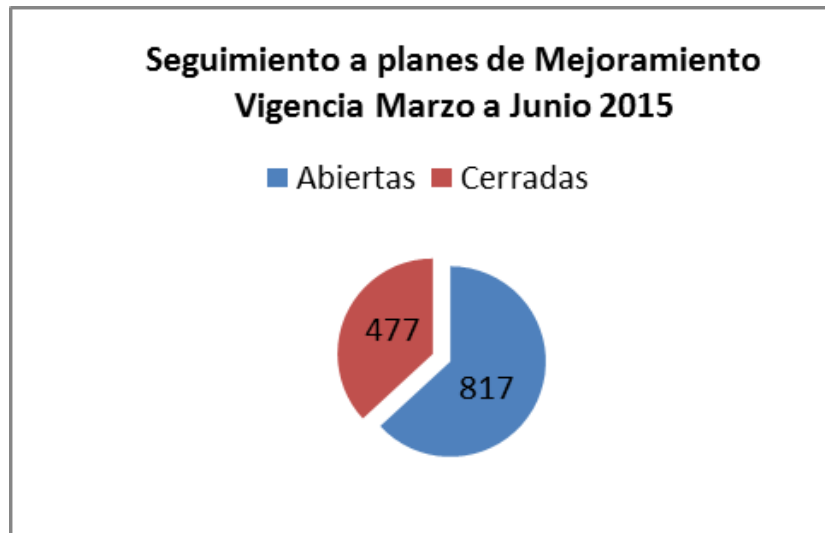
Para el año 2015, la Contraloría General de Santiago de Cali realizó a las Dependencias de la Administración Central Municipal, 3 auditorías, clasificadas así: 1 en la Modalidad Regular y 2 en la Modalidad Especial, con el siguiente resultado por hallazgos:



RELACION DE HALLAZGOS				
ADMINISTRATIVOS	DISCIPLINARIOS	FISCALES	DISCIPLINARIA Y FISCAL	SANCIONATORIO
68	19	0	6	0

Fuente: Subproceso Relación con Entes Externos, Dirección de Control Interno

En las auditorías de seguimiento a los planes de mejoramiento internos de la vigencia Marzo – Junio de 2015, se cerraron 477 acciones de mejoramiento y quedaron abiertas 817.



Fuente: Subproceso de Evaluación y Seguimiento, Dirección de Control Interno

La entidad continúa avanzando en el seguimiento a los planes de mejoramiento internos y los suscritos con los entes de control externo, cumpliendo la política de operación establecida en el Subproceso Evaluación y Seguimiento de presentación de informe trimestral de avance a los planes de mejoramiento.



ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Optimizar el uso de la herramienta planes de mejoramiento

EJE TRANSVERSAL ENFOCADO A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

3.1 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

La entidad mantiene una identificación clara y un uso continuo de los diversos mecanismos disponibles para la constante comunicación interna y externa, junto con la ejecución de su plan de comunicaciones, tanto organizacional como informativa al ciudadano, de igual manera, continua con la implementación de sus políticas: editorial y de actualización de contenidos del portal, de privacidad y condiciones de uso del portal municipal, de seguridad de la información, de privacidad de datos personales, las cuales son aplicadas al portal web de la entidad y recientemente se documentó una guía para el manejo de redes sociales en la entidad con el fin de mejorar la comunicación con la comunidad.

La entidad cuenta con canales de comunicación externos como: ventanillas únicas en las diferentes sedes y CALIs, el portal WEB www.cali.gov.co, redes sociales como: twitter, Facebook, YouTube, comunicaciones con los medios masivos como son: radio, prensa y televisión los cuales son monitoreados por parte de la Asesoría de Comunicaciones.

Continua la disponibilidad de Líneas telefónicas, buzón de sugerencias, correo electrónico institucional, pagina WEB www.cali.gov.co, Chat virtual en la página WEB y de los links de radicaciones en línea y de trámites y servicios para el contacto del ciudadano.



Como alternativa en diferentes eventos, hace uso de folletos y publicidad en muppies, realización de ferias de servicio y reuniones diversas para facilitar el contacto con la comunidad.

Además de los canales de comunicación internos como: intranet, carteleras y correo electrónico corporativo, Sistema de Gestión Documental y reuniones presenciales, buzones de sugerencia, chat virtual, canal telefónico y presencial, en el presente periodo se implementó la red de pantallas, las cuales se encuentran ubicadas en los pasillos al interior del Edificio Alcaldía en el CAM y en la ventanilla única del mismo complejo, donde se publica información especial para el ciudadano en el interior del edificio.

Conserva la implementación y administración del sistema de información para la captura, procesamiento, almacenamiento y difusión de la información financiera en el Sistema de Gestión Financiera Territorial, SGFT-SAP.

La intranet es el medio de comunicación interna interactivo que se está impulsando en la entidad, ya que permite la publicación de información continua acerca de: noticias, eventos, manuales, informes, actas, actos administrativos, cambios organizaciones, entre otros; facilitando la difusión y permitiendo la interacción entre sus usuarios; permitiendo llevar una trazabilidad de la publicación de información, y de su acogida al conocer la cantidad de veces que ha sido leída, cuenta con una seguridad de acceso enlazada a la verificación del correo institucional. Se mantiene la aplicación del plan temático anual generando artículos que se envían por correo electrónico a los comunicadores de las diferentes dependencias para publicar y compartir en carteleras internas.

Se continúa desarrollando y promoviendo las actividades direccionadas a la aplicación y aprovechamiento de economía de escala en la seguridad de la información, continuidad, acceso, mantenimiento, adquisición de sistemas especializados, seguridad física, menor



consumo energético, disminución de costos, aprovechamiento de recursos tecnológicos y demás beneficios a través del servicio de alojamiento (Colocation) de servidores en el Datacenter de la Secretaria General, cubierto con acuerdos de servicios establecidos con la Oficina de Informática y Telemática y las dependencias de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, que lo utilizan.

Actualmente, la Administración Municipal, se encuentra implementando un Datacenter alternativo y un sistema de backup, que fortalecerá la seguridad y preservación de la información de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

Así mismo, se está impulsando la actualización de la infraestructura tecnológica, con miras a la mejora y preparación para la adopción de nuevas tecnologías que permitan implementar las comunicaciones unificadas, el fortalecimiento de la Seguridad informática y la optimización de su rendimiento.

Se implementó el Directorio Activo en las dependencias Secretaria de Cultura y Turismo, Dirección de Control Interno Disciplinario, Dirección Jurídica y la Secretaria de Infraestructura y Valorización y se dio charlas sobre seguridad informática con el fin de fortalecer la misma.

Se adquirió una solución de antivirus que le permitirá a la Alcaldía de Santiago de Cali la actualización, integración y fortalecimiento de las herramientas de análisis de seguridad en equipos de computador y servicios informáticos críticos como el correo electrónico, navegación a internet, intranet, portal institucional, entre otros.

Con el fin de suministrar información de fácil acceso a la ciudadanía, se realizan constantes publicaciones en la página WEB



La entidad respecto de su estructura, publica y mantiene en su página web www.cali.gov.co información relacionada con: el presupuesto general, la ejecución presupuestal histórica anual y los planes de gasto público para cada año fiscal, el directorio de los empleados y funcionarios, las escalas salariales, así mismo, las normas generales y reglamentarias, políticas y lineamientos o manuales; las metas y objetivos de las dependencias con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño, el plan anual de adquisiciones, así como las contrataciones adjudicadas, los contratos de prestación de servicio, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

De igual forma, publica los informes de gestión, evaluación y auditoría, el informe pormenorizado de control interno cada 4 meses, el link de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de fácil acceso para todos los ciudadanos y un registro de las publicaciones con los documentos correspondientes.

Además, se cuenta con un plan de contingencia y backups de las bases de datos del Sistema de Gestión Documental Orfeo.

Respecto a los sistemas de información de la entidad, se inició la implementación de un nuevo módulo de nómina en SAP y se dará inicio a la implementación del SUCESS FACTORY que se encuentra en periodo de prueba y se continúa con el uso de los diferentes sistemas de información que le permite a la Entidad controlar su óptimo desempeño, como son: el IDESC, el SIPROJWEB, el SIMAT, el de Vigilancia de la Calidad del Aire, el SOFTCONTROL, SAUL, el SIVIGILA, el SIGCAT, el Reporte de Predios, el de Cuentas para el Control del Giro de los Recursos del Sistema General de Regalías, el SGFT-SAP con módulos automatizados para Rentas, Presupuesto y Contabilidad, el de Expediente y Préstamo de Expedientes, el Aplicativo Adulto Mayor, el Aplicativo Elecciones del Consejo Municipal de Juventudes, el Aplicativo de Registro de Mujeres Víctimas de Violencia.



Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

La Administración Municipal, posee un área de Atención al Ciudadano, conoce y tiene en cuenta para sus procesos de atención a la ciudadanía, los lineamientos establecidos en la normatividad vigente, la cual fue recientemente remodelada y dotada de recursos tecnológicos, como pantallas que permiten entregar información con enfoque al ciudadano, acerca de los trámites y servicios que presta la entidad, así mismo, esta nueva dependencia brinda servicio oportuno a toda persona que requiera presentar una queja o una petición en un centro único, donde dispondrán de un medio ambiente fresco, agradable.

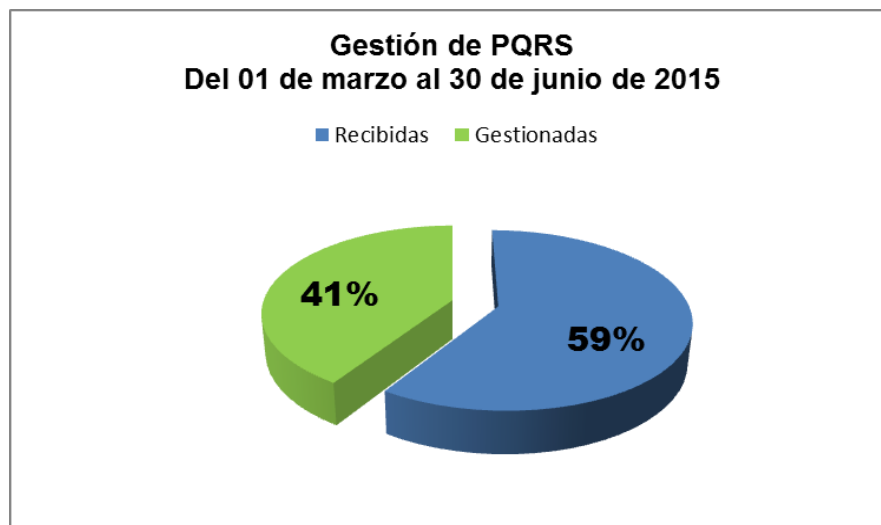
La oficina funciona a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo y con ello se contribuye a la Política de Cero Papel, ya que la radicación será totalmente de manera digital y el papel entra a ocupar un segundo lugar, con la opción de contestar al ciudadano a través de su correo electrónico o por un mensaje de texto a su celular.

En el área de Atención al Ciudadano se tabula la información correspondiente al estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Sistema de Gestión Documental ORFEO de las dependencias de la Administración Central Municipal. Se detalla estadísticamente la relación de peticiones pendientes por responder, el análisis estadístico del histórico de peticiones recibidas en el período, y los ejes temáticos que generan las peticiones en cada dependencia.

Se realiza la clasificación de peticiones en el sistema de Gestión Documental permitiendo el registro diferenciado de: Petición general, petición de documentos y petición consulta con el establecimiento de tiempos de vencimiento respectivo.



A continuación, se detalla la cantidad de peticiones recibidas y atendidas desde el 01 de marzo al 30 de junio de 2015, fecha de corte del presente informe.



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

Así mismo, la entidad continúa promocionando sus demás canales de atención al ciudadano por medio de volantes dispuestos en las ventanillas, especialmente el funcionamiento de la ventanilla de los once (11) CALI distribuidos por toda la ciudad de Santiago de Cali y la atención virtual.

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali ha desarrollado una herramienta para la caracterización de los usuarios, la cual se encuentra implementada en la Ventanilla Única de la Secretaría General y se está avanzando en su implementación en puntos de atención de: Secretaría de Vivienda Social, Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente, Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, Secretaría de Tránsito y



Transporte, Secretaría de Salud Pública, Secretaría de Cultura y Turismo y Secretaría de Deporte y Recreación.

En la actualidad, se adelantan gestiones para la revisión y actualización del Manual de Atención al Usuario.

De igual forma, se han dispuestos los siguientes documentos para uso del proceso:

- ✓ Encuesta para medir la satisfacción del usuario sobre actividades de asesoría
- ✓ Encuesta para medir la satisfacción del usuario sobre actividades de auditorías visibles
- ✓ Encuesta para medir la satisfacción del usuario sobre actividades de capacitación
- ✓ Encuesta para medir la satisfacción del usuario sobre eventos
- ✓ Encuesta para medir la satisfacción del usuario sobre la actividad de reuniones
- ✓ Encuesta para medir la satisfacción del usuario sobre actividades de auditorías y supervisión
- ✓ Encuesta para medir la satisfacción del usuario frente a la atención en el centro de zoonosis



Gestión Documental

Se cuenta con la herramienta tabla de retención documental diseñadas según lo dispuesto en la Ley 594 de 2000, como insumo de las dependencias para realizar la gestión documental en la entidad, la cual continua en revisión y ajuste, donde se evalúa la pertinencia del cambio con el solicitante y la norma, se hacen los ajustes y se aprueba en reunión del Comité de Archivo que se efectúa el segundo jueves hábil de cada mes. La entidad tiene disponible la información sobre gestión documental en el siguiente enlace de la intranet: <http://intranet2.cali.gov.co/?q=gestion-tecnologica>

Se actualizaron las tablas de retención documental de la Dirección de Desarrollo Administrativo (Recurso humano y Bienes Inmuebles) y se encuentran en evaluación las solicitudes de actualización de TRD del Departamento Administrativo de Hacienda (Tesorería), Dirección Jurídica y el Departamento de Planeación Municipal.

La Secretaría General continúa dando apoyo y soporte a las diferentes dependencias de la Entidad en cuanto al manejo de la gestión documental, tablas de retención documental y el aplicativo Orfeo, durante el cuatrimestre se realizaron 40 capacitaciones sobre manejo de TRD, tipificación de documentos y gestión documental.

Con relación a la meta definida en el Plan de Desarrollo, Línea 6.3.2 Programa: Servicio Ciudadano en el indicador Registro del Archivo de Gestión digitalizados, a la fecha se han digitalizado 4.700.000 registros de la meta al 2015 de 5.700.000 teniendo un cumplimiento del 82%.

El Comité Interno de Archivo del Municipio de Santiago de Cali, en cumplimiento del artículo 15 del Acuerdo 004 de 2013 del Archivo General de la Nación, tiene publicado las solicitudes de



eliminación de documentos que han cumplido su tiempo de retención y que han perdido sus respectivos valores primarios y secundarios.

Rendición de Cuentas

Para la vigencia 2015, se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2014, el día martes 24 de marzo de 2015 en el Teatro Estudio de Telepacífico ubicado en el Centro Comercial Imbanaco, la cual contó con transmisión en directo por el Canal Regional Telepacífico y por la página WEB de la Alcaldía www.cali.gov.co, dicho evento se promocionó a través de redes sociales y página WEB de la entidad, incentivando la participación ciudadana.

En la página web de la entidad, en http://www.cali.gov.co/principal/publicaciones/encuesta_de_evaluacion_audiencia_publica_de_rendicion_de_cuentas_vigencia_pub se dispuso la herramienta, para que todos los ciudadanos que asistieron a la audiencia diligenciaran la Encuesta de Evaluación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2014.



Fuente: www.cali.gov.co



La entidad, cuenta con el Comité Permanente para la Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Cali, creado mediante acto administrativo y con instrumentos como la Metodología para la realización de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas y un Manual de Rendición de Cuentas que fortalecen el desarrollo de esta práctica pública.

La estrategia para la participación ciudadana contó con dos programas presenciales en las comunas: *Alcaldía en tu barrio*, donde se realiza la entrega de obras por parte del Alcalde Municipal y la *Feria de Servicio*, donde se promocionan y se informa sobre los trámites y servicios de la entidad. Se cuenta con una planificación para la vigencia 2015 de *Alcaldía en tu barrio* y *Feria de Servicio*.

Se continúa desarrollando las reuniones del Consejo de Redacción y del Comité de Tráfico, con el fin de apoyar el desarrollo de las distintas campañas de mercadeo y publicidad de la entidad.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Culminar la realización, documentación e identificación del inventario total del hardware y software de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.
- ✓ Atender los lineamientos impartidos por la Asesoría de Informática y Telemática para la adquisición de software, hardware y uso de licencia de software al igual que articular las compras de TI, para lograr la actualización de la plataforma de manera uniforme.
- ✓ Fortalecer la aplicación de la política editorial, con el fin de contar con información oportuna y actualizada de fácil ubicación para el ciudadano.



- ✓ Difundir e implementar la guía de redes sociales por parte de las dependencias, dándole un enfoque de servicio y acercamiento del ciudadano a la entidad.
- ✓ Continuar con la depuración, digitalización y disposición de los fondos acumulados de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.
- ✓ Convocar para el proceso de rendición de cuentas la entidad a tres o más organizaciones sociales representativas de la comunidad, para presentar la evaluación a la gestión institucional en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- ✓ Avanzar en el plan de trabajo para la revisión de los Comités que existen formalmente y fortalecer los Círculos de Cultura, Calidad y Control entre la Oficina de Comunicaciones, el Departamento Administrativo de Planeación Municipal y el Archivo General de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.
- ✓ Incluir en el Sistema de Gestión Documental Orfeo todas las series y subseries contenidas en la tabla de retención documental de las dependencias.



Finalmente, la entidad cuenta con Planes de Trabajo por cada uno de los elementos y el eje transversal que componen el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, a través del cual desarrolla la creación, actualización o ajuste de los productos mínimos que el modelo exige, de conformidad con el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, establecido en el Decreto 0943 de 2014.



JAIME LÓPEZ BONILLA

Jefe de Oficina

Dirección de Control interno y Gestión de Calidad

Equipo colaborativo:

Dirección de Control Interno

Dirección de Desarrollo Administrativo

Departamento Administrativo de Planeación Municipal

Secretaría General