

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Periodo 01 de Julio de 2015 al 31 de octubre 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 Pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, realizando una síntesis del estado 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 a la estructura del MECI 2014, establecida en el Decreto 943 de mayo 21 de 2014 y el Manual de Implementación.



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.

Permanece la promoción y difusión de los mismos, a través de las jornadas de Inducción y Reinducción, dando cumplimiento a la siguiente Política de Operación:

“Todos los contratistas que ingresen a la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, en la modalidad de prestación de servicios, deben recibir una inducción en los aspectos básicos de nuestra entidad (historia de la entidad, misión, visión, estructura organizacional de la entidad y de la dependencia, plan de desarrollo, política de calidad y declaración de principios, valores y directrices éticas).”



Con relación a la interacción de los Principios, Valores y Directrices Éticas de la entidad, con el proyecto del Plan de Desarrollo 2016 – 2019 del Municipio de Santiago de Cali, se gestiona entre los procesos Planeación Institucional, Planeación Económica y Social y el Subproceso Capacitación y Estímulos, la definición de estrategias para la articulación de los productos que genera el Macroproceso de Gestión del Talento Humano.

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. Fue así, como el día 26 de octubre de 2015, se convocó a reunión a los miembros del Comité de Ética, con el fin de revisar y aprobar el Plan de Implementación de la Política de Gestión Ética y reformular la conformación del comité, para posterior adopción mediante acto administrativo.

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

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, durante la presente vigencia, bajo el liderazgo de la Dirección de Desarrollo Administrativo, continuó 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.

A través de la Subdirección Administrativa de Recurso Humano, se culminó el envío de las observaciones recibidas de las dependencias al Consultor, para que realice los ajustes al Manual de Funciones, de acuerdo con las observaciones presentadas por las partes interesadas.

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.

A partir del 04 de Junio de 2015, se dio inicio a la implementación del PIC, con las siguientes actividades:

- 1) Diplomado de Contratación Estatal 2015,
- 2) Tribuna Jurídica,
- 3) Diplomado en Aspectos Procedimentales para el fortalecimiento del desarrollo del proceso Disciplinario,
- 4) Seminario Sistemas integrados de Gestión,
- 5) Inglés,
- 6) Atención al Ciudadano,
- 7) Normatividad Urbanística,
- 8) Servicios Telemáticos entre otros,

Programa de Inducción y Reinducción

El Programa de Inducción, contiene los elementos necesarios que permiten buscar en el 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, crear identidad y sentido de pertenencia respecto de la entidad.

El Subproceso Capacitación y Estímulos de la Dirección de Desarrollo Administrativo, lidera gestiones encaminadas a establecer la metodología del Programa Virtual de Inducción y Reinducción, a través del Sistema SAP en el Componente SUCESS FACTORS, que presenta un avance del 100%, con la alimentación de los 8 módulos.

Mediante Circular N°. 2015412210057734 de Agosto 05 de 2015, se dio alcance a los lineamientos para ejecutar cada jornada de capacitación de Inducción a Prestadores de servicio.

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.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Implementar el Programa de Inducción y Reinducción de manera virtual.

Programa de Bienestar Social e Incentivos

A través de este programa, se han desarrollado actividades encaminadas, a atender las necesidades de protección, ocio, identidad y aprendizaje del funcionario, a propiciar un ambiente y condiciones satisfactorios para el bienestar y desarrollo del servidor público, entre otros, detalladas así:



- 1) Celebración del día de la creación del cuerpo de agentes de tránsito
- 2) Pausas activas ARL,
- 3) Día de la secretaria
- 4) Día del servidor público,
- 5) Vacaciones recreativas,
- 6) Escuelas deportivas,
- 7) Acompañamiento y asesoría en acondicionamiento físico por parte de la ARL
- 8) Actividades de relajación, Representando el 66% ejecutado del plan de Bienestar.

Otras actividades:

| Actividad | Lugar | Asistentes |
|--|---------------------------------------|------------|
| Actividades de relajación | centro Holístico Casa Arboleda | 464 |
| Entreno en disciplina de futbol | Canchas Panamericanas | 2 |
| Entreno en disciplina Voleibol | Coliseo Liga Vallecaucana de voleibol | 8 |
| Entreno en disciplina Baloncesto | Coliseo Evangelista Mora | 10 |
| Entreno en disciplina Natación | Piscinas Hernando botero O`byrne | 34 |
| Entreno en disciplina Futbol Sala | Coliseo evangelista mora | 2 |
| Entreno en disciplina Atletismo | Estadio de atletismo Pedro Grajales | 7 |
| Entrega de Implementación deportiva | | |
| Vacaciones recreativas, a 200 hijos de servidores públicos | | |

Fuente: Dirección de Desarrollo Administrativo

La entidad, expidió el Decreto No. 411.0.20.0740 de septiembre 30 de 2015, con el cual se adoptó la metodología para desarrollar el Plan Anual de Incentivo vigencia 2015. A través de la No.411.0.20.0740 de septiembre 30 de 2015, se da inicio al proceso de difusión.



Para el Plan Anual de Incentivo vigencia 2015, se realizó el análisis de los postulados en la categoría individual para un total de 514 servidores públicos de libre nombramiento y remoción y carrera administrativa de los diferentes niveles, igualmente para la postulación de la categoría mejores equipos de trabajo, se llevó a cabo la suscripción de 19 equipos de trabajo así: Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente (1), Departamento Administrativo de Hacienda Municipal (3), Departamento Administrativo de Planeación Municipal (2), Dirección de Control Disciplinario Interno (1), Dirección de Desarrollo Administrativo (6), Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social (1), Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad (1), Secretaría de Salud Municipal (4)

Se continúa, con el proceso contractual para el Diagnóstico de Clima y Cultura Organizacional, se encuentra publicado en el aplicativo SECOP desde el 22 de octubre de 2015.

Se continúa con la implementación del Programa de Atención Integral al Prejubilado, a través del 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”*, durante este periodo, se han realizaron seis (6) sesiones del Taller de Relajación en el Centro Holístico Casa Arboleda para tres (3) grupos de diecisiete (17) personas.

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.

Con relación a la Evaluación del Desempeño Laboral que se lleva cabo de forma manual, se adelantó el proceso, a la población de servidores públicos que corresponde a 1009, de los cuales el 84% ya están evaluados, el informe se encuentra disponible en http://www.cali.gov.co/administrativo/publicaciones/evaluacin_del_desempeo_laboral_pub

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_desempeo_laboral_pub.

ASPECTOS A MEJORAR

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



Clima Laboral

La Administración Central Municipal, ha efectuado acondicionamientos en la planta física para mejorar el clima y la cultura organizacional de sus colaboradores, con el inicio de las obras 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 6, 10 y 16 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 realización de ajustes a los tableros de control articulados al sistema SAP, la inclusión de la variable de avance físico y la generación de gráficos. Lo anterior permitirá establecer comparaciones con el avance financiero y de esta forma propiciar la toma de decisiones del primer mandatario del Municipio en particular y del Consejo de Gobierno en general. Se espera que el diseño de los tableros se estructure y valide con la nueva estructura del Plan de Desarrollo 2016 – 2019.

Respecto de la formulación de los Planes de Desarrollo de Comunas y Corregimientos 2016 – 2019, se convocaron mesas de expertos y mesas técnicas intersectoriales definidas a partir de las problemáticas territoriales priorizadas, con el objeto de definir alternativas de solución, que se constituyen en la matriz estratégica de los planes. Posteriormente se surtió la etapa de concertación de metas, entre representantes de las dependencias, los Comités de Planeación y los Profesionales Especializados CALI.



De igual forma, se adelantó la fase de concepto por parte de los Consejos de Planeación de las Comunas 1, 3, 8, 11, 18 y el Corregimiento La Buitrera, territorios en los que se conformó esta instancia. El resto de comunas y corregimientos que no contaron con Consejo de Planeación, surtieron trámite ante la JAL para aprobación del Plan.

A la fecha, se ha realizado el procedimiento de aprobación del Plan de Desarrollo por parte de la Junta Administradora Local y la presentación del mismo por parte del Profesional Especializado CALI, en 15 de las 22 comunas de la ciudad.

Se avanzó en la compilación y análisis de la información estadística y situacional suministrada por las dependencias de la Administración Municipal, para la consolidación del diagnóstico del municipio de Cali.

De otra parte, se adelantaron dos talleres con dependencias para recopilar información sobre las políticas y planes sectoriales, así como el análisis de los compromisos establecidos en el Programa de Gobierno del Alcalde electo, el Plan de Ordenamiento Territorial y el Plan de Desarrollo Nacional, insumos para la definición de la estructura preliminar del Plan de Desarrollo 2016 – 2019 de Santiago de Cali.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Se realiza la divulgación del seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano que fue publicado en la página web del municipio el día 31 de agosto de 2015 en siguiente link: http://www.cali.gov.co/publicaciones/plan_anticorrupcion_y_de_atencion_al_ciudadano_pub.



La oficina Asesora de Comunicaciones está realizando los Consejos Comunitarios Radiales, como espacios de diálogo Alcaldía- comunidad, de los cuales se han realizado 7 de los 15 programados.

Se continúa con el recorrido del Señor Alcalde y su equipo de Gobierno, por las principales inversiones ejecutadas por la administración en los corregimientos de Golondrinas, Buitrera, Saladito y la Comuna 16.

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 con de acuerdo con la programación la ejecución de los pagos.

El Plan Anual Mensualizado de Caja PAC para la vigencia 2015, se encuentra dispuesto para la consulta en http://www.cali.gov.co/tributaria/publicaciones/pac_pub



La Administración Central Municipal de Santiago de Cali, cuenta con el Plan Estratégico de Recursos Humanos, pendiente de la validación por parte del Departamento Administrativo de Planeación, líder de la implementación de los sistemas de gestión y control integrado.

La Administración Central Municipal de Santiago de Cali, no cuenta con el plan anual de vacantes para la vigencia 2015.

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.
- ✓ Culminar la validación del Plan Estratégico de Recursos Humanos
- ✓ Elaborar el Plan Anual de Vacantes de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali vigencia 2015.

1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

La entidad cuenta con un Modelo de Operación por Procesos conformado por 36 procesos, en su Versión 4, la cual fue presentada y aprobada el día 07 de Julio, en Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de la Calidad y posteriormente expedida mediante decreto No 411.0.20.0059 del 04 de agosto del 2015 “Por medio del cual se adopta la actualización del Modelo de Operación por Procesos y el Mapa de Procesos” que deroga el decreto municipal No 411.0.20.0041 de febrero de 2015.

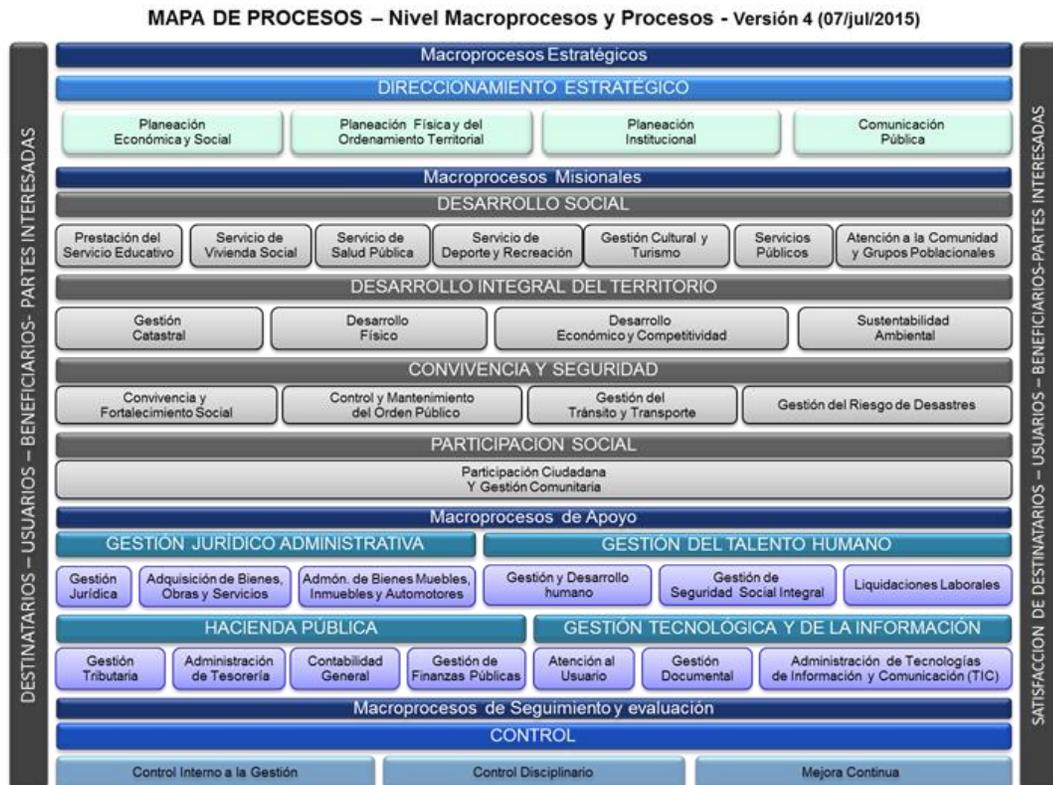
El MOP en su versión 4, cuenta con una representación gráfica donde se observa la interrelación de los procesos, la articulación entre los estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y seguimiento.



Se realizó en esta versión, la eliminación de los procesos: Servicios Culturales y Turísticos, Manejo Integral del Riesgo y Atención de Desastres y por último el proceso Servicios Públicos Domiciliarios y la creación de los procesos: Gestión Cultural y Turismo, Gestión del Riesgo de desastres y el proceso Servicios Públicos.

Así mismo, se corrigen en la gráfica del MOP, los nombres de los procesos Prestación del Servicio Educativo y Gestión y Desarrollo Humano.

A continuar la gráfica del MOP versión 4



Fuente: <http://planeacion.cali.gov.co/Publicaciones/MOP-Modelo%20De%20Operacion%20Por%20Procesos/>

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.



Durante el periodo del presente informe, el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, continuó brindando acompañamiento en la actualización de la documentación de los diferentes procesos de la Entidad y validó lo descrito a continuación:

- Documentación de los subprocesos: Gestión del aseguramiento en salud y Gestión de desarrollo y prestación de servicios en salud del proceso Servicio de Salud Pública.
- Documentación del proceso Atención al Usuario.
- Objetivo y alcance del proceso Convivencia y Fortalecimiento Social
- Documentación del proceso Servicios Públicos.
- Caracterización de los subprocesos: Crédito público, Planeación Financiera y presupuestal y Cofinanciación y regalías del proceso Gestión de Finanzas Públicas.
- Cuatro procedimientos del proceso Servicio Deporte y Recreación: Masificación del deporte, Iniciación y formación deportiva, Fomento de la Recreación y la actividad física y Reconocimiento, disolución o renovación de reconocimiento deportivo de un Club Deportivo, Club Promotor o Club perteneciente a entidades no deportivas y elección de su comité ejecutivo del proceso Servicio Deporte y Recreación.
- Formatos Determinación Insumos y Proveedores – Productos, Clientes y/o Grupos de Interés / MEDE01.05.02.18.P01.F12 y EL FORMATO Normograma / MEDE01.05.02.18.P01.F14 del proceso Convivencia y Fortalecimiento Social.
- Formatos de caracterización del subproceso Contabilización del proceso Contabilidad General.
- Seis procedimientos del subproceso Conservación Catastral: Actualización de la cartografía digital, Servicio de Kardex, Radicación de Trámites, Autoestimación del Avalúo Catastral, Mutaciones de Primera Clase (Tipo I) desde la Oficina de Registro y Visitas en Terreno.
- Diez procedimientos del subproceso Administración de Bienes Inmuebles
- El procedimiento Exoneración y Exclusión o no sujeción del Impuesto Predial Unificado del subproceso Administración de la Cuenta Corriente.



- Caracterización del subproceso Administración de Pagos del proceso Administración de Tesorería

De igual manera, se encuentra en ejecución las contrataciones No. 4132.0.26.1.535 con la Profesional Teresa Cancelado para "Brindar asistencia técnica para la implementación del requisito 5.6 de norma técnica de Calidad y capacitación en la implementación de revisión por la dirección a Directivos y/o servidores públicos" y la No. 4132.0.26.1.533 con la firma TQC Ingeniería, que ayudará a implementar el numeral 7.3 de la norma NTCGP 1000:2009, a través del proyecto No BP 22032947 denominado "Implementación del SGC en la Alcaldía de Santiago de Cali".

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ La documentación de la caracterización de los procesos: Desarrollo Económico y Competitividad, Control y Mantenimiento del Orden Público, Gestión del Tránsito y Transporte, Prestación del Servicio Educativo y Gestión del Riesgo de Desastres
- ✓ La culminación del Manual de Calidad y Operaciones para el Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Culminar la articulación entre la Secretaria de Educación y la Dirección de Desarrollo Administrativo, para la validación del Macroproceso Gestión del Talento Humano; y 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, http://www.cali.gov.co/publicaciones/organigrama_alcaldia_de_cali_pub, se encuentra publicado el ajuste realizado el 22 de julio de 2015 al Organigrama de la entidad, en donde se evidencia que los SILOS ya no hacen parte de la estructura de la Secretaría de Salud Pública Municipal.

Mediante el Acuerdo No. 0387 de junio 5 de 2015, en la Administración Central de Municipio de Santiago de Cali, se crea la Secretaría Municipal para la Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres y el Fondo Municipal para la Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres en el Municipio de Santiago de Cali y se dictan otras disposiciones.

El Departamento Administrativo de Planeación Municipal, a través de comunicado 2015413200007014 del 02 de julio de 2015, inició la identificación de los Grupos de Trabajo, Comités u otros, que se encuentran conformados al interior de cada una de las dependencias, detallando: quién lo coordina, cual es el propósito, si cuenta con acto administrativo de conformación, si se encuentra vigente, entre otros aspectos; con la finalidad de dar cumplimiento al requerimiento del Modelo Estándar de Control Interno, relacionado con la



estructura organizacional de la entidad, que facilite la gestión por proceso. A la fecha del presente informe se han identificado 19 grupos de trabajo.

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.
- ✓ Continuar las actuaciones administrativas para incluir en la estructura organizacional la Secretaría Municipal para la Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres y el Fondo Municipal para la Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres
- ✓ Ajustar el Organigrama de la entidad, donde se incluya la Secretaría Municipal para la Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres.

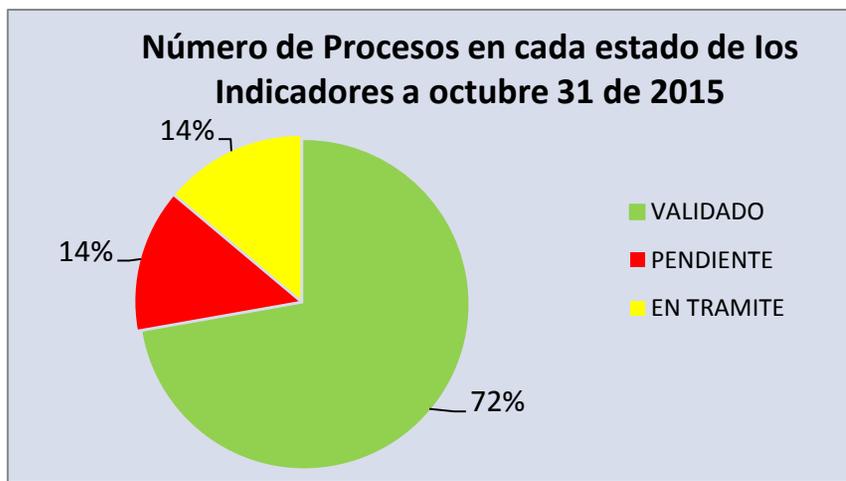
1.2.4 Indicadores

En el periodo comprendido entre julio y octubre de 2015, se logró obtener la inclusión en el MOP de indicadores asociados a once (11) procesos, los cuales son: Control Interno a la Gestión, Gestión Documental, Adquisición Bienes, Obras y Servicios, Servicio de Salud Pública, Gestión de Seguridad Social Integral, Servicio de Deporte y Recreación, Administración de Tecnologías de la Información y Comunicación, Contabilidad General, Administración de Tesorería, Gestión Tributaria, Sustentabilidad Ambiental.



Lo anterior, permite a la Administración Central llegar a un total de 26 procesos con indicadores formulados y validados por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, 5 procesos en trámite de validación y 5 procesos que se encuentran pendientes de envío de avances en formulación y validación de indicadores.

El detalle del estado de los indicadores a nivel general:



Fuente: Auditoría No. 60 de 2015 y Departamento Administrativo de Planeación Municipal

A continuación se indica el estado de los indicadores al 31 de octubre por cada proceso:

| Nº | DEPENDENCIA | PROCESO | NIVEL DE AVANCE |
|----|---|--|-----------------|
| 1 | Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente | Sustentabilidad Ambiental | VALIDADO |
| 2 | Departamento Administrativo de Hacienda Pública | Gestión Catastral | EN TRAMITE |
| | | Gestión Tributaria | VALIDADO |
| | | Administración de Tesorería | VALIDADO |
| | | Contabilidad General | VALIDADO |
| | | Gestión de Finanzas Públicas | EN TRAMITE |
| 3 | Departamento Administrativo de Planeación Municipal | Planeación Económica y Social | VALIDADO |
| | | Planeación Física y del Ordenamiento Territorial | VALIDADO |



| | | | |
|----|--|--|------------|
| | | Planeación Institucional | EN TRAMITE |
| | | Servicios Públicos | VALIDADO |
| | | Mejora Continua | EN TRAMITE |
| 4 | Control Disciplinario Interno | Control Disciplinario | VALIDADO |
| 5 | Control Interno | Control Interno a la Gestión | VALIDADO |
| 6 | Dirección de Desarrollo Administrativo | Adquisición de Bienes, Obras y Servicios | VALIDADO |
| | | Administración de Bienes Muebles, Inmuebles y Automotores | VALIDADO |
| | | Gestión y Desarrollo Humano | VALIDADO |
| | | Gestión de Seguridad Social Integral | VALIDADO |
| | | Liquidaciones Laborales | VALIDADO |
| 7 | Dirección Jurídica | Gestión Jurídica | VALIDADO |
| 8 | Secretaría de Cultura y Turismo | Gestión Cultural y Turismo | PENDIENTE |
| 9 | Secretaría de Deporte y Recreación | Servicio de Deporte y Recreación | VALIDADO |
| 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 | Prestación del Servicio Educativo | EN TRAMITE |
| 12 | Secretaría de Gobierno y Convivencia Social | Convivencia y Fortalecimiento Social | PENDIENTE |
| | | Control y Mantenimiento del Orden Público | EN TRAMITE |
| 13 | Secretaría de Infraestructura y Valorización | Desarrollo Físico | PENDIENTE |
| 14 | Secretaría de Salud | Servicio de Salud Pública | VALIDADO |
| 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 Tecnologías de la Información y Comunicación | VALIDADO |
| | | Gestión Documental | VALIDADO |
| | | Desarrollo Económico y Competitividad | PENDIENTE |
| 18 | Secretaría de Gestión del Riesgo | Gestión del Riesgo de Desastres | PENDIENTE |

Fuente: Auditoría No. 60 de 2015 y Departamento Administrativo de Planeación Municipal



Trámites y Servicios

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, ha identificado 299 trámites y servicios en 13 dependencias, los cuales 229 se encuentran en revisión lo que corresponde a un 77% y 197 trámites y servicios se hayan validados por el departamento Administrativo de Planeación Municipal, lo que corresponde al 66%.

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 23% de los trámites y servicios identificados aún no han sido entregados para revisión y validación al Departamento que lidera la Estrategia Antitrámites.

A continuación el Estado de los Trámites y Servicios:

| Formato de Hoja de Vida de Trámites y Servicios | | | | | | |
|---|---|---|-----------|-----------|--|---------|
| Nº | Dependencia | Identificados | Revisados | Validados | Porcentaje de cumplimiento (entrega documentación) | |
| 1 | Secretaría de Vivienda Social | 5 | 4 | 4 | 80,00% | |
| 2 | Dirección de Desarrollo Administrativo | Subdirección de Recurso Físico y Bienes Inmuebles | 4 | 4 | 4 | 100,00% |
| | | Subdirección Administrativa de Recurso Humano | 8 | 8 | 8 | 100,00% |
| 3 | Departamento Administrativo de Hacienda Municipal | Subdirección de Tesorería de Rentas | 5 | 5 | 2 | 100,00% |
| | | Subdirección de Impuestos y Rentas | 21 | 20 | 16 | 95,24% |
| | | Subdirección de Catastro | 17 | 16 | 8 | 94,12% |
| 4 | Secretaría de Gobierno Convivencia y Seguridad | 20 | 19 | 19 | 95,00% | |
| 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 | 18 | 18 | 17 | 100,00% |
| | | Subdirección del POT y Servicios Públicos | 17 | 10 | 10 | 58,82% |
| 7 | Secretaría de Salud Pública | 8 | 7 | 7 | 87,50% | |
| 8 | Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social | 8 | 8 | 8 | 100,00% | |
| 9 | Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA | 27 | 21 | 21 | 77,78% | |
| 10 | Secretaría de Educación | 39 | 39 | 38 | 100,00% | |
| 11 | Secretaría de Cultura y Turismo | 12 | 12 | 10 | 100,00% | |
| 12 | Secretaría de Tránsito y Transporte | 71 | 20 | 8 | 28,17% | |
| 13 | Secretaría de Infraestructura y Valorización | 4 | 4 | 3 | 100,00% | |
| Subtotal | | 299 | 229 | 197 | 76,59% | |
| Total trámites y servicios | | 299 | 299 | 299 | | |
| Porcentaje de revisión | | | 77% | | | |
| Porcentaje de validación | | | | 66% | | |

Fuente: Auditoría No. 64 de 2015 y 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 8 que corresponden al 62% y 7 se han validados por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal que corresponden al 54%.

En lo que respecta a las fichas técnicas de indicadores de trámites y servicios, la entidad ha revisado 276 que corresponde a un avance en 93% de los trámites y servicios y 270 se encuentra validadas, lo que corresponde al 91%.

A continuación se detalla:

| 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 | 4 | 80,00% |
| 2 | Dirección de Desarrollo Administrativo | Subdirección de Recurso Físico y Bienes Inmuebles | 4 | 4 | 4 | 100,00% |
| | | Subdirección Administrativa de Recurso Humano | 8 | 8 | 8 | 100,00% |
| 3 | Departamento Administrativo de Hacienda Municipal | Subdirección de Tesorería de Rentas | 5 | 3 | 3 | 60,00% |
| | | Subdirección de Impuestos y Rentas | 23 | 23 | 17 | 100,00% |
| | | Subdirección de Catastro | 16 | 16 | 16 | 100,00% |
| 4 | Secretaría de Gobierno Convivencia y Seguridad | | 23 | 22 | 22 | 95,65% |
| 5 | Secretaría de Deporte y Recreación | | 4 | 4 | 4 | 100,00% |
| 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 | | 7 | 7 | 7 | 100,00% |
| 8 | Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social | | 8 | 8 | 8 | 100,00% |
| 9 | Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA | | 23 | 23 | 23 | 100,00% |
| 10 | Secretaría de Educación | | 39 | 37 | 37 | 94,87% |
| 11 | Secretaría de Cultura y Turismo | | 12 | 12 | 12 | 100,00% |
| 12 | Secretaría de Tránsito y Transporte | | 70 | 58 | 58 | 82,86% |
| 13 | Secretaría de Infraestructura y Valorización | | 4 | 4 | 4 | 100,00% |
| Subtotal | | | 296 | 276 | 270 | 93,24% |
| Total trámites y servicios | | | 296 | 296 | 296 | |
| Porcentaje de revisión | | | | 93% | | |
| Porcentaje de validación | | | | | 91% | |

Fuente: Auditoría No. 64 de 2015 y Departamento Administrativo de Planeación Municipal

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.



En el aplicativo del SUIT 3.0, el semáforo muestra un número total de 197 trámites y servicios registrados, distribuidos en sus diferentes Módulos, así: Sin gestión 94, en Creación 18, Tareas pendientes 11, enviados para revisión 2 y 31 inscritos, a continuación se detallan:



Fuente: Auditoría No. 64 de 2015 y Departamento Administrativo de Planeación Municipal

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ 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.
- ✓ Incrementar el porcentaje de registro de trámites y servicios en el aplicativo SUIT 3.0.
- ✓ Fortalecer las competencias en materia de Estrategia Antitrámites.
- ✓ Toma de decisiones por la alta dirección, para fortalecer los sistemas de información entre las dependencias, permitiendo mostrar a la ciudadanía al Municipio de Santiago de Cali y las entidades de quien recibe y entrega información, como un solo Estado Colombiano.
- ✓ Trabajar de manera articulada con las oficinas de sistemas de las diferentes dependencias y la oficina asesora de telemática, para que puedan expedirse de manera



efectiva más trámites en línea a través de herramientas tecnológicas que permitan lograr una relación mucho más transparente entre el Municipio de Santiago de Cali y los ciudadanos.

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.

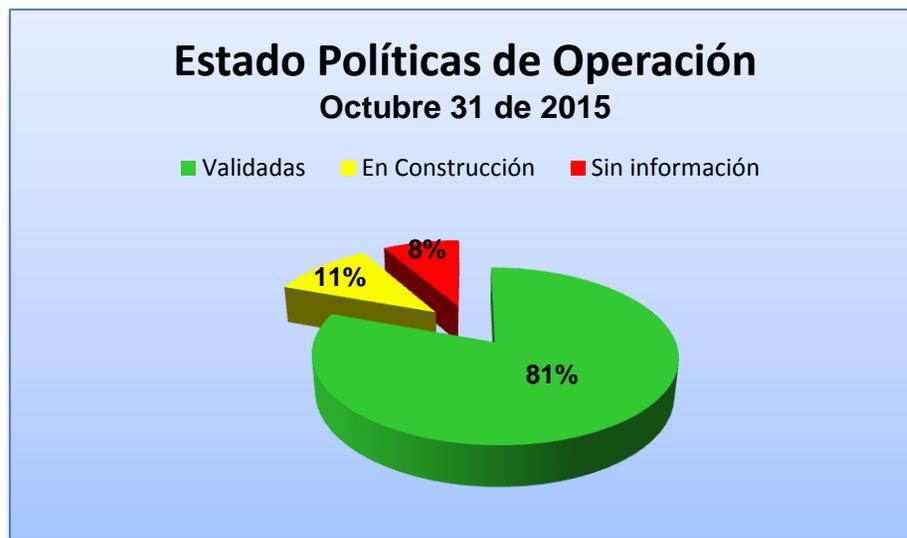
Con respecto al informe pormenorizado del período abril a Junio de 2015, la entidad presentó un total de 20 procesos que tenían validadas sus Políticas de Operación ante el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, lo que representó un 56%. En el período del presente informe (Julio-Octubre de 2015), éste elemento obtuvo un avance significativo, pasando a un 81% de validación, lo que indica, que la Administración Municipal, incrementó a 29 el número de procesos que validaron sus Políticas Operativas.

A continuación el Estado de las Políticas de Operación por Procesos:



| Estado de los Políticas Operativas | Número de Procesos | Porcentaje |
|------------------------------------|--------------------|-------------|
| Validadas | 29 | 81 |
| En Construcción | 4 | 11 |
| Sin información | 3 | 8 |
| Totales | 36 | 100% |

Fuente: Auditorías 58 MECI 2015 y Departamento Administrativo de Planeación Municipal



Fuente: Auditorías 58 MECI 2015 y Departamento Administrativo de Planeación Municipal

Durante el periodo del presente informe, se han validado por parte del Departamento Administrativo de Planeación Municipal, las Políticas de Operación, para los siguientes procesos:

- 1) Gestión de Finanzas Públicas
- 2) Planeación Física y del Ordenamiento Territorial

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.



- 3) Mejora Continua
- 4) Desarrollo Físico
- 5) Servicio de Salud Pública
- 6) Control y Mantenimiento de Orden Público
- 7) Comunicación Pública
- 8) Sustentabilidad Ambiental
- 9) Planeación Institucional

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. En cuanto a la herramienta de divulgación de las mismas, la más utilizada es su publicación en la página web de la entidad, lo que garantiza que el ciudadano pueda consultarlas, así mismo, el uso de estrategias de difusión como: carteleras, afiches, plegables, Inducción, entre otras.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Aprobar y validar las Políticas de Operación de los procesos que a la fecha se encuentran documentándolas.
- ✓ Incluir en el Manual de Proceso, las Políticas de Operación validadas.
- ✓ Revisar periódicamente las Políticas de Operación, con el fin de verificar su pertinencia y efectividad, en la operación del proceso.

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

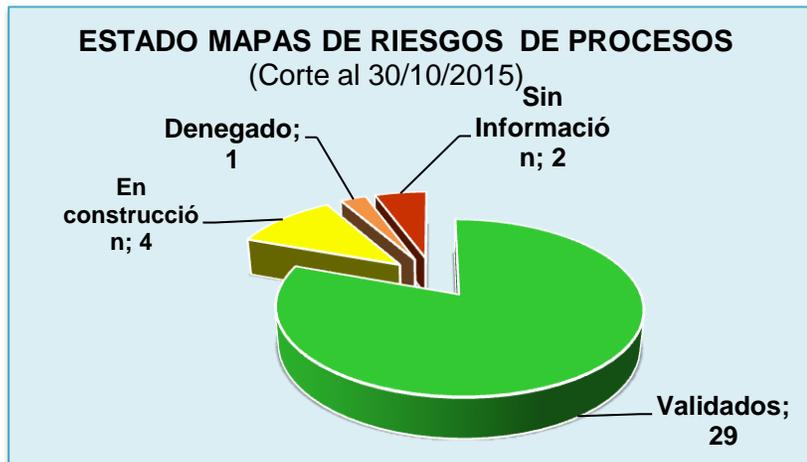
1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo

Se han validado veintinueve (29) Mapas de Riesgos de Procesos, que corresponde al 80% de los 36 procesos que conforman el Modelo de Operación por Proceso, bajo la metodología establecida por la entidad, en la cual se ha documentado: la identificación, análisis y valoración del riesgo, así mismo, se realiza el seguimiento a los controles implementados para los riesgos identificados.

A continuación el detalle del estado de los Mapas de Riesgos de Procesos.

| ESTADO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-----------------|----------|------------|
| Validados | 29 | 80 |
| En construcción | 4 | 11 |
| Denegado | 1 | 3 |
| Sin Información | 2 | 6 |
| TOTAL | 36 | 100% |

Fuente: Auditorías 58 de 2015 y Departamento Administrativo de Planeación Municipal



Fuente: Auditorías 58 de 2015 y Departamento Administrativo de Planeación Municipal



Durante este periodo se logró la validación por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal de un (1) mapa de riesgo, correspondientes al proceso Servicio Cultural y Turístico. La entidad cuenta con el 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.

En el Mapa Riesgos Institucional, se puede observar, que en cumplimiento a la Política de Administración de Riesgos de la entidad, se encuentran descritos los riesgos valorados en las zonas extremas y altas, de acuerdo con los mapas de riesgos de los procesos validados, el cual puede ser consultado en <http://intranet2.cali.gov.co/?q=system/files/Mapa%20de%20Riesgos%20Institucional%2027%2010%2015%20.pdf>.

A continuación el detalle de la ubicación de los riesgos de acuerdo con su valoración:

| UBICACIÓN DEL RIESGO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Riesgos en Zona Extrema | 33 | 35 |
| Riesgos en Zona Alta | 41 | 44 |
| Riesgos en Zona Moderada | 18 | 19 |
| Riesgos en Zona Baja | 2 | 2 |
| TOTAL | 94 | 100% |

Fuente: Auditorías 58 de 2015 y Departamento Administrativo de Planeación Municipal



Fuente: Auditorías 58 de 2015 y Departamento Administrativo de Planeación Municipal

Riesgos de Corrupción

Se realiza la divulgación del seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción, que fue publicado en la página web del municipio el día 31 de agosto de 2015 en siguiente link: http://www.cali.gov.co/publicaciones/plan_anticorrupcion_y_de_atencion_al_ciudadano_pub, esta actividad se realiza para los grupos de riesgos existentes en la administración (Direccionamiento Estratégico, Gestión del Talento Humano, Financiero, Contratación (Adquisición de bienes, obras y servicios), información y documentación, Investigación y Sanción, trámites y/o servicios internos y externos).

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Aprobar y validar los Mapas de Riesgos de los procesos: Planeación Institucional, Servicios Públicos, Prestación del Servicio Educativo, Convivencia y Fortalecimiento Social,

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.



Desarrollo Físico, Desarrollo Económico y Competitividad y Gestión del Riesgo de Desastres, que a la fecha del presente informe, no tienen el Mapa de Riesgo validado por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

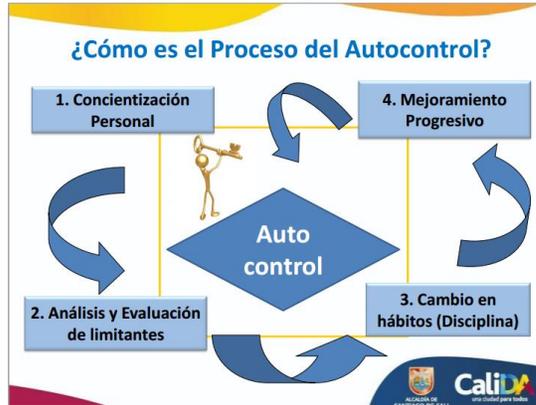
- ✓ Actualizar la versión del Mapa de Riesgos Institucional, con los mapas de riesgos por proceso que se validen por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.
- ✓ Fortalecer el seguimiento al cumplimiento de las acciones contempladas en el Mapa de Riesgos de Corrupción, de acuerdo con la Política de Administración de Riesgo.

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Cinco mil servidores públicos se capacitaron para brindar servicio eficiente y transparente

Con el objetivo de prestarles un buen servicio, en términos de eficiencia, calidad y transparencia, a los ciudadanos que llegan a diario a la Alcaldía Municipal de Santiago de Cali, a través de la Dirección de Control Interno se capacitaron 5000 servidores públicos, con los talleres denominado “*Taller Fortalecimiento a la Aplicación de la Cultura del Control y el Autocontrol en la Alcaldía de Santiago de Cali*”, la capacitación en autocontrol, como principio básico de la transparencia y la buena gestión.



Durante este ejercicio, se dieron a conocer a los servidores públicos, algunas herramientas de apoyo para ejercer el autocontrol.

Herramientas de Apoyo para ejercer el Autocontrol

Para valorar como está su Autocontrol en el puesto de trabajo y en su vida personal, Usted, recibió unos instrumentos para aplicarlos en los días siguientes a la realización del Taller.

Los instrumentos son:

1. Cuestionario Individual No. 1 - Evaluación de las Conductas asociadas al Autocontrol en el Trabajo.
2. Cuestionario Individual No. 2- Manifestaciones de Fallas en el Autocontrol, sus Causas, Consecuencias y Afectados.
3. Actividad de Aprendizaje - ¿Cómo Está Mi Autocontrol?

El bloque incluye una ilustración de tres engranajes rojos de diferentes tamaños y un ícono de un hombre interactuando con ellos. En la parte inferior derecha se encuentra el logo de Cali y el lema 'una ciudad para todos'.

Entre otros, se trataron temas como: la función pública, control, variables del comportamiento, herramientas de autocontrol a nivel personal e institucional, integración de los sistemas de gestión y control bajo el Ciclo PHVA, así como el conocimiento del mapa de procesos.

Las jornadas de capacitación, se llevaron a cabo en el Centro Cultural de Cali, durante cada mes, desde 2013 hasta octubre de 2015.

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.



Fuente: <http://intranet2.cali.gov.co/?q=control>

Igualmente, se presentó y publicó de manera oportuna el Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno, para el periodo del 01 de marzo al 30 de junio de 2015, como también: Informes de Gestión, seguimientos al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, entre otros.

Así mismo, el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, documenta el Proceso de Mejora Continua a través del cual se establecerá el Subproceso de Autoevaluación, fortaleciendo este componente en la Administración Municipal.

Se realizó el análisis con los Integrantes del Equipo Técnico de Gestión de la entidad, de las herramientas dispuestas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, para realizar las encuestas de evaluación del MECI y el Sistema de Gestión de Calidad, de la entidad, para la vigencia 2014.

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.



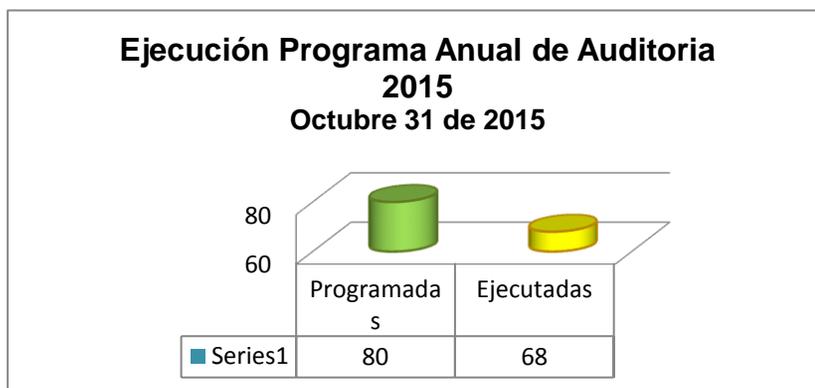
ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ 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

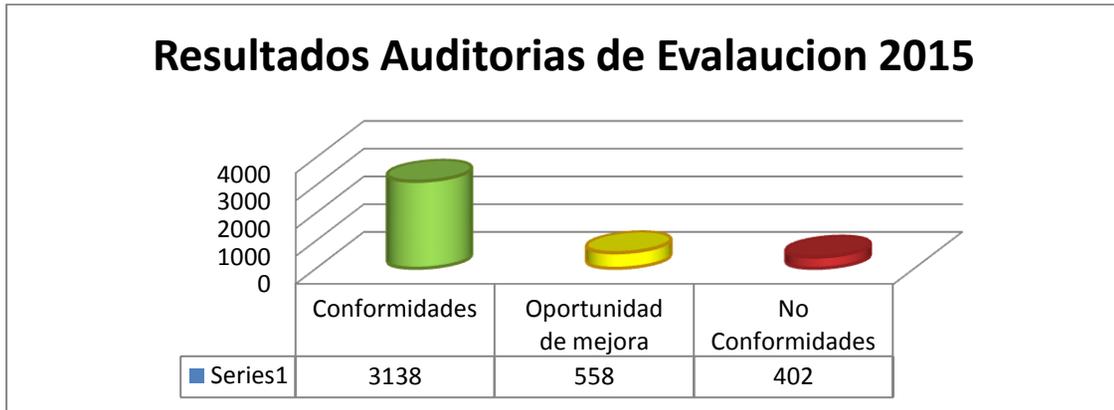
Se continua desarrollando el Programa Anual de Auditoría Interna 2015, aprobado por el Comité Coordinador de los Sistemas de Control Interno y Gestión de Calidad, de la Administración Central Municipal, a través del cual se proyectó la realización de 80 auditorías, de las cuales al 31 octubre 2015, se han realizado sesenta y ocho (68) auditorías de evaluación, de calidad y de seguimiento a planes de mejoramiento producto de auditorías internas y de Entes de Control.



Fuente: Estadísticas Subproceso de Evaluación y Seguimiento 2015



A continuación el detalle de los resultados obtenidos a través de las auditorías de evaluación:



Fuente: Estadísticas Subproceso de Evaluación y Seguimiento 2015

Producto de las auditorías realizadas por la Dirección de Control Interno, se han suscrito por parte de los responsables de los proceso planes de mejoramiento. Así mismo, se cuenta con una Política de Operación del proceso Control Interno a la Gestión de la Alcaldía de Santiago de Cali, en su versión 2, que fue validada por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal (DAPM) el 14 de noviembre de 2014 y se encuentra publicada en la instancia http://www.cali.gov.co/cinterno/publicaciones/politicas_de_operacin_del_proceso_control_interno_a_la_gestin_pub, sobre el seguimiento al cumplimiento de las acciones suscritas.

Se continúan desarrollando las auditorías internas según el Subproceso Evaluación y Seguimiento y los Procedimientos MCCO01.02.03.14.12.P03 Gestión del Programa Anual de Auditorías Internas versión 2, MCCO01.02.03.14.12.P04 Realización de las Auditorías Internas versión 2 y MCCO01.02.03.14.12.P05 Seguimiento a Planes de Mejoramiento Producto de Auditorías versión 1, los cuales fueron objeto de revisión y ajustes.



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

2.3.1.1 Planes de Mejoramiento suscritos con las Contralorías

En cumplimiento del Programa General de Auditoría (PGA), para la vigencia 2015, la Contraloría General de Santiago de Cali programó la realización de auditorías a las Dependencias de la Administración Central, a través de las Dirección Técnica ante Administración Central, Dirección Técnica ante el Sector Físico, Dirección Técnica ante Sector Educación, Dirección Técnica ante el Sector Salud y la Dirección Técnica ante Recursos Naturales y Aseo.

Producto de los hallazgos identificados en los informes de la Contraloría General de Santiago de Cali, con corte al 31 de octubre de 2015, se suscribieron los planes de mejoramiento por las dependencias involucradas en dichos hallazgos.

La tipificación de los hallazgos de las auditorías terminadas por la Contraloría General de Santiago de Cali, al 31 de octubre de 2015, es la siguiente:



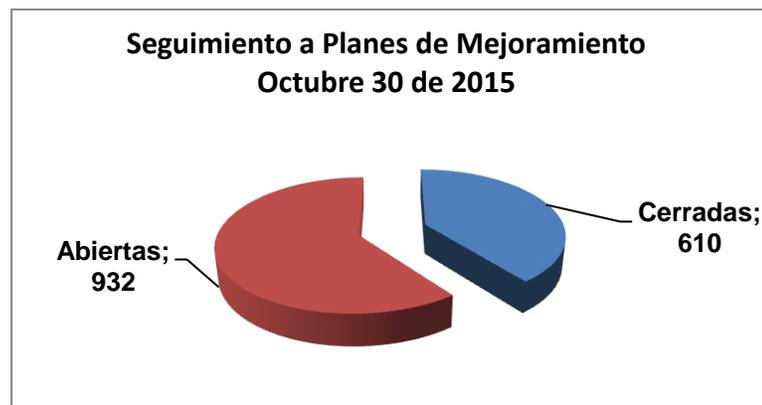
| No. ORDEN | NOMBRE DE LA AUDITORÍA | TIPO DE AUDITORÍA (MODALIDAD) | VIGENCIA | HALLAZGOS CON PRESUNTA INCIDENCIA: | | | | | TOTAL HALLAZGOS |
|----------------|--|-------------------------------|---|------------------------------------|----------------|----------|---------------------------|---------|-----------------|
| | | | | ADMINISTRATIVOS | DISCIPLINARIOS | FISCALES | DISCIPLINARIOS Y FISCALES | PENALES | |
| 01 | Cierre Fiscal Municipio de Santiago de Cali, Entidades Descentralizadas y Asimiladas | Regular | 2014 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 02 | AGEI Intersectorial Especial a la Gestión e Inversión Pública en Cultura | Especial | 2014 | 11 | 0 | 0 | 2 | 0 | 13 |
| 03 | AGEI Regular a la Gestión Fiscal del Municipio de Santiago de Cali (Incluye Concejo Municipal) | Regular | 2014 | 60 | 15 | 4 | 0 | 0 | 79 |
| 04 | AG Express Plan de Obras por contribución de Valorización denominado "21 Megaobras" | Express | 2009-2015 | 5 | 8 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| 05 | AGEI Especial a la Construcción y Mantenimiento de la Infraestructura Vial Urbana Secretaría de Infraestructura y Valorización | Especial | 2012-2013-2014 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 06 | AGEI Especial a la Liquidación, Reconocimiento y Pago de la Nómina del Municipio de Santiago de Cali | Especial | 2013-2014 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 07 | AG Especial Fomento al Deporte y la Recreación | Especial | 2014 al 31 de mayo de 2015 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| 08 | AG Especial a la prestación del Servicio Educativo | Especial | 2014 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| 09 | AG Especial al Plan Decenal de Cultura y de Turismo del Municipio de Santiago de Cali | Especial | 2012-2013-2014 y del 1 enero al 31 mayo de 2015 | 6 | 3 | 0 | 3 | 0 | 12 |
| 10 | AG Express a las presuntas irregularidades en el manejo de los recursos públicos provenientes de la Sobretasa Bomberil al Impuesto Predial Unificado, mediante los Convenios Suscritos entre el Municipio de Santiago de Cali y el Benemérito Cuerpo de Bomberos | Express | 2011-2012-2013-2014 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTALES | | | | 122 | 26 | 4 | 5 | 0 | 157 |



La Contraloría General de la República realizó la Auditoría al Sistema General de Participación (SGP), vigencia 2014, a las Secretarías de Educación Municipal y Secretaría de Salud Pública Municipal, auditoría que todavía no han liberado razón por la cual se desconoce el resultado de la misma.

2.3.1.2 Planes de Mejoramiento suscritos con la Dirección de Control Interno

Como resultado de las Auditorías de Seguimiento a los planes de mejoramiento internos de la entidad, se han cerrado 610 acciones de mejoramiento que representan el 40% y quedan abiertas 932 que representa el 60% del total de las acciones suscritas en lo transcurrido del presente año. Es importante mencionar que el seguimiento a estas acciones se realizó durante el primer semestre de 2015.



Fuente: Estadísticas Subproceso de Evaluación y Seguimiento 2015

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 ante la Dirección de Control Interno.

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.



ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Contar con un sistema donde cada dependencia de la administración central, utilizando un usuario y contraseña, pueda suscribir y hacer avances a los planes de mejoramiento
- ✓ 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 en cuanto a Información y comunicación mantiene la identificación y el uso continuo de los diversos mecanismos establecidos en sus canales de comunicación con el fin de brindar una constante comunicación interna y externa.

- ✓ Canal presencial – Ventanillas únicas, oficinas, CALIs. Buzón de sugerencias, carteleras, red de pantallas, folletos, publicaciones en vallas, muppies, ferias de servicio, eventos diversos, programa la alcaldía en tu barrio y reuniones diversas para facilitar el contacto con la comunidad.
- ✓ Canal telefónico – Líneas telefónicas locales, línea de atención 195 y 8879020, fax 8890600, línea nacional gratuita 018000222195.
- ✓ Canal virtual – Correos electrónicos institucionales @cali.gov.co, Correo electrónico de contacto general contactenos@cali.gov.co, portal WEB informativo www.cali.gov.co, Canal de atención virtual con chat y radicación de PQRD en línea.



http://www.cali.gov.co/publicaciones/canal_de_atencin_virtual_pub y las Redes sociales institucionales principales Alcaldía de Cali:

- ✓ Facebook <https://www.facebook.com/alcaldiadecali>,
- ✓ Twitter <https://twitter.com/alcaldiadecali>,
- ✓ YouTube <https://www.youtube.com/user/AlcaldiadeCaliTV> y demás redes sociales utilizadas para la publicación de temas específicos de las dependencias de la Alcaldía de Santiago de Cali, como son: Secretaría de Cultura y Turismo de Cali <https://www.facebook.com/calicultura/>, Secretaría de Deporte y Recreación Municipal <https://www.facebook.com/SecDeporteCali/>, Secretaría de Educación de Cali <https://www.facebook.com/SecretariadeEducaciondecali/?fref=ts>, DAGMA Página Oficial <https://www.facebook.com/dagmacali/?fref=ts>, Secretaría de Salud Pública Municipal Cali <https://www.facebook.com/Secretaria-de-Salud-P%C3%BAblica-Municipal-Cali-274975402705628/?fref=ts>, Alcaldía de Cali - Participación Ciudadana <https://www.facebook.com/ParticipacionCiudadanaCali/?fref=ts>, POT Cali <https://www.facebook.com/RevisionPotCali/?fref=ts>, Secretaría De Desarrollo Territorial Y Bienestar Social <https://www.facebook.com/Secretar%C3%ADa-De-Desarrollo-Territorial-Y-Bienestar-Social-649838405102435/>, entre las más seguidas.

Mantiene y promueve en su interior la implementación del Sistema de Gestión Documental para comunicaciones oficiales ORFEO, el uso del chat institucional y la red social interactiva interna la cual permite la publicación de información de temas de interés y servicios para los servidores públicos; facilitando la difusión de la información y permitiendo la interacción entre sus usuarios, esta herramienta permite llevar una trazabilidad de la publicación realizada y de su recepción al conocer la cantidad de veces que ha sido leída, al igual que publicación de encuestas, sondeos, concursos y la publicación de la Revista Institucional; esta red interna cuenta con seguridad de acceso enlazada al directorio activo y a la verificación del correo institucional.



Las comunicaciones con los medios masivos como son: radio, prensa y televisión son monitoreados por parte de la Asesoría de Comunicaciones.

Anualmente actualiza el plan de comunicaciones tanto organizacional como informativo y procura la correcta aplicación de sus políticas de información:

- ✓ Política editorial y de actualización de contenidos del portal, la cual es ajustada teniendo en cuenta el cumplimiento de las normas, actualmente se encuentra en vigencia la versión 3 y se está trabajando en su aplicación.
- ✓ Política de privacidad de datos personales
- ✓ Política de privacidad del Portal Municipal

Para fortalecer la participación y el contacto con el ciudadano se ha diseñado una guía de manejo de redes sociales y se implementaron algunas APP gratuitas para utilizar en teléfonos celulares inteligentes (Smartphone):

- ✓ APP Tránsito Cali la cual tiene como finalidad mejorar la movilidad de la ciudad con los reportes y la atención de accidentes, así como facilitar a los caleños la realización de trámites y consultas ante el tránsito de Cali, la cual está disponible de manera gratuita para celulares Android e iOS.

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.co_mobile.transitocali

<https://itunes.apple.com/us/app/transito-cali/id906545410?mt=8>

- ✓ App Cali institucional Alcaldía Santiago de Cali, , la cual está disponible de manera gratuita para celulares Android

https://play.google.com/store/apps/details?id=co.co_mobile.turismocali&hl=es_419



✓ APP Impuesto en línea Alcaldía Santiago de Cali, es una aplicación para que manejar los impuestos desde el dispositivo móvil. Manteniendo el control de tus predios, consulta y pago de facturas; está disponible de manera gratuita para celulares Android

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.comobile.impuestoenlinea&hl=es_419

✓ APP Festival de Petronio Álvarez, en su versión XIX, puso a disposición de la ciudadanía toda la información relacionada con la programación, noticias, galería de fotos, números de emergencia, rutas entre otros. Está disponible de manera gratuita para celulares Android

<https://play.google.com/store/apps/details?id=peewah.petronioalvarez>

Conserva la integración con la plataforma tecnológica de Participación Ciudadana ciudadanosactivos.com y proyecta la promoción de su uso hacia la ciudadanía con el fin de fortalecer la participación ciudadana y aprovechar las herramientas tecnológicas que brinda; dicha plataforma ha sido premiada por el Ministerio TIC de Colombia, y fue ganadora del Premio Gobernarte 2014 con la Alcaldía de Santiago de Cali. Se puede encontrar el link en el portal WEB [cali.gov.co](http://www.cali.gov.co) <http://www.cali.gov.co/> en la sección Democracia y participación en línea en la parte inferior de la página de inicio (Home) <http://www.ciudadanosactivos.com/democracia-en-linea/>. Su APP está disponible de manera gratuita para celulares Android <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.ciudadanosactivos.ciudadanosactivos>.

Se continúa 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 Centro de datos (Datacenter) de la Secretaría General y el fortalecimiento de la Seguridad informática y la optimización de su rendimiento con la implementación del Directorio Activo y la SUIT de antivirus, herramientas para el análisis y la seguridad en equipos de cómputo y servicios informáticos definidos como



críticos (correo electrónico, navegación a internet, intranet, portal institucional, Sistema de gestión Documental ORFEO).

Sistemas de Hacienda, fortalece la implementación de los sistemas de apoyo financiero, activos fijos, rentas, recurso Humano, presupuestos, costos y banco de proyectos con entrenamiento, continuo monitoreo de su plataforma tecnológica y la implementación de buenas prácticas TI (ITIL, PMI, ISO 27000).

Con el fin de mejorar el acceso a la información por parte de la ciudadanía, se actualizó la política editorial y de actualización, en el portal WEB se realizaron ajustes en menú principal Ítems: Alcaldía y Atención al Ciudadano, situando enlaces organizados de temas de interés y consulta por parte de la ciudadanía, a su vez se publicaron nuevos conjuntos de datos abiertos, se activó la opción información a su correo o RSS, para recibir información actualizada directamente en el correo electrónico y, para las radicaciones en línea se mejoró el diseño del formulario al cual se le incluyó: un paso a paso de apoyo al diligenciamiento, la verificación de los campos diligenciados en línea y un video tutorial para las radicaciones en línea, disponible en YouTube <https://www.youtube.com/watch?v=lldDquZfkso&feature=youtu.be>; y se implementó una evaluación a la aplicación de la política editorial en las instancias del portal, con su retroalimentación a la dependencia responsable para la aplicación de correctivos si es el caso.

Así mismo, se continúa fomentando, un servicio amable, ágil y efectivo, incentivando la participación y el control ciudadano, logrando interactuar con la comunidad a través de los diferentes canales de atención (presencial, telefónica y virtual), ya mencionados.

En la Oficina de Atención al Ciudadano – Ventanilla Única, los ciudadanos cuentan con la infraestructura necesaria para ser atendidos cómodamente. Se han dispuesto recursos



tecnológicos y humanos para recibir de forma ágil y rápida las comunicaciones presentadas por los caleños.

Al finalizar el año 2015, se proyecta prestar la atención de Ventanilla Única, en catorce (14) Centros de Administración Local Integrada, dando cumplimiento al Plan de Desarrollo 2012-2015, así:

| | |
|--------------------|------------------------|
| CALI 5 (Rivera) | CALI 18 (Meléndez) |
| CALI 6 (Guaduales) | CALI 19 (Cedro) |
| CALI 8 (Américas) | CALI 20 (Siloé) |
| CALI 9 (Aranjuez) | CALI 21 (Desepez) |
| CALI 10 (Guabal) | CALI 4 (Manzanares) |
| CALI 15 (Vallado) | CALI 7 (Alfonso López) |
| CALI 17 (Limonar) | CALI 16 (La Unión) |

Con la implementación de Ventanilla Única en los CALI'S de la ciudad se promueve la descentralización de los servicios ofrecidos por la Administración Central Municipal. Los ciudadanos podrán acercarse a la ventanilla Única ubicada en su comuna para realizar la radicación de toda clase de comunicaciones y solicitudes de trámites y servicios que requieran presentar ante las diferentes dependencias de la entidad, sin necesidad de desplazarse hasta las instalaciones del Centro Administrativo Municipal (CAM).

Se continúa realizando en la ventanilla única, la caracterización de los usuarios que radican comunicaciones a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, permitiendo reconocer la diversidad de usuarios de la Administración Central Municipal, identificando sus características, actitudes y preferencias.



Para el año 2015, la herramienta de caracterización también es aplicada en las dependencias externas que radican comunicaciones a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Con esta información, se tiene la oportunidad de ajustar actividades, decisiones, trámites y servicios para responder satisfactoriamente al mayor número de requerimientos y/o lograr participación activa en el logro de los objetivos de la entidad.

Con la información recopilada se elabora y publica informe de Caracterización de usuarios en http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/caracterizacion_de_usuarios_pub

Como líderes del proceso de Atención al usuario, la Secretaría General, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, ha gestionado jornadas de inducción, con el propósito de *fomentar una cultura de calidad en la atención de los usuarios de la Entidad.*

Se capacitó en los siguientes temas:

- Comunicación Asertiva.
- Manual de Atención al Usuario y la aplicación de los protocolos de atención.
- Aplicación de los instrumentos para la evaluación de la percepción de los usuarios
- Caracterización de los usuarios.
- Aplicación de Ejes temáticos en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

El equipo de trabajo de la Oficina de Atención al Ciudadano, ejecuta reuniones mensuales, en las que se recibe retroalimentación de las competencias por dependencia, buscando minimizar el nivel de error en el direccionamiento de las comunicaciones y se realiza autoevaluación del proceso y sus indicadores.



Con el propósito de promover la atención oportuna de las peticiones presentadas por los usuarios, mensualmente se elaboran y remiten a las diferentes dependencias de la Administración Central Municipal un informe con la relación de las peticiones pendientes y los días por vencer o vencidos.

De forma trimestral, se consolida la información correspondiente a la evaluación de la percepción de los usuarios en cada dependencia, y se genera el informe consolidado para la Entidad, que se encuentra en link http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/informes_satisfaccion_al_usuario_pub#.

De acuerdo con la información registrada en la herramienta de Caracterización de Usuarios, trimestralmente se genera informe con la identificación de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento. Este informe tiene como propósito reconocer quienes son los usuarios de la entidad, para poder realizar la implementación de acciones que permitan la mejora continua, el cual se puede consultar en http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/informes_satisfaccion_al_usuario_pub#.

Cada cuatro meses se presenta informe de seguimiento a las PQRS registradas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO. El informe detalla estadísticamente y por periodos el ranking en la atención de las solicitudes direccionadas a cada una de las dependencias, el ranking en la atención oportuna de las solicitudes, la clasificación de las comunicaciones recibidas según su tipificación y el informe de los ejes temáticos registrados, dispuesto en link http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/registro_de_peticiones_quejas_reclamos_y_sugere_nciass_pub



Gestión Documental

Se cuenta con la herramienta tabla de retención documental, 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>

En este cuatrimestre, se actualizaron las tablas de retención documental de: Secretaria de Hacienda Municipal, Secretaria de Educación y Dirección de Desarrollo Administrativo (Recurso humano y Bienes Inmuebles) y se encuentran en evaluación las solicitudes de actualización de TRD de la Dirección Jurídica y Secretaria de Vivienda Social.

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 6 capacitaciones sobre manejo de TRD, tipificación de documentos y gestión documental de 50 programadas en un cumplimiento ya del 92% para el año 2015.

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.

Las solicitudes atendidas y sustentadas en el cuatrimestre, en reunión ordinaria del Comité Interno de Archivo realizadas el día 13 de agosto y 8 de octubre de 2015, fueron de:



Departamento Administrativo de Planeación, Secretaría de Tránsito y Transporte, Subdirección de Catastro, Subdirección de Tesorería de Rentas, Departamento Administrativo de Planeación, Subdirección de Recurso Físico y Bienes Inmuebles las cuales se pueden evidenciar en el link del portal WEB cali.gov.co

http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/solicitudes_de Eliminacion_en Curso_pub

Mecanismos de Participación Ciudadana

La Administración Municipal, cuenta con una matriz completa con 66 instancias de participación de la Administración Central, estas fueron dadas a conocer en el comité Interinstitucional de participación ciudadana e incluidas en el borrador de la Política Pública de Participación ciudadana, la cual, está alineada con la Ley Estatutaria 1757 de julio 6 de 2015, todo en cabeza de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social, líder de este proceso, este borrador ya fue presentado al Honorable Concejo Municipal, para su revisión y aprobación. En este ejercicio de construcción de la política, participaron todas las dependencias de la Administración Central Municipal. Puede observarse la publicación del documento técnico Política Pública de Participación, así como sus documentos relacionados en el portal cali.gov.co dispuestos en los siguientes links:

http://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/politica_publica_de_participacion_ciudadana_pub, http://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/politica_publica_de_participacion_pub.

ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Concluir la realización, documentación e identificación del inventario total del hardware y software tecnológico de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

- ✓ Formular e implementar un Plan Estratégico de Tecnologías de Información sistémico para la Entidad.



- ✓ Fortalecer la aplicación de la política editorial, con el fin de mejorar la experiencia del usuario, mantener información oportuna, actualizada, de fácil acceso y reutilizable generando mayor valor al ciudadano.
- ✓ Realizar actividades o establecer lineamientos que permitan la publicación de los planes una vez se suscriban, al igual que su avance o resultado actualizado; de igual manera se debe proceder con los planes de mejoramiento, de todas las dependencias de las Administración Central Municipal que suscriban planes con los diferentes entes de control, lo anterior con el fin que la ciudadanía cuente con herramientas para ejercer su control social.
- ✓ Continuar la implementación de la Ventanilla Única en los CALI'S de la ciudad.
- ✓ Revisar y validar las Tablas de Retención de acuerdo con las necesidades identificadas y presentadas por las diferentes áreas de trabajo.
- ✓ Gestionar la aprobación de la Política Pública de Participación Ciudadana

Implementación de la Actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014

La Administración Municipal, continúa desarrollando el Plan de Trabajo 2015, que se formuló para lograr la implementación de la Actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, de conformidad con lo establecido en el Decreto 0943 del 21 de mayo de 2014, teniendo como punto de partida el Diagnóstico realizado a cada uno de los elementos que conforman la estructura del modelo versión 2014, con la participación de las diferentes instancias y roles creadas para fortalecer la implementación, mantenimiento y mejora de los Sistemas de Gestión y Control, como el Equipo Técnico de Gestión, el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad y el Representante de la Dirección.

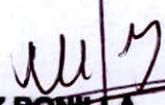


ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

48

A través del Comité que se realiza con los integrantes del Equipo Técnico de Gestión de la entidad, se presentó el 08 de septiembre de 2015, los productos diseñados y el avance del Plan de Trabajo de MECI, lo anterior con la finalidad de fortalecer el seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo establecido. Así mismo, el Proceso Planeación Institucional como Líder de los Sistemas de Gestión y Control, realizó seguimiento a través de las comunicaciones No. 2015413200011484, 2015413200011504 y 2015413200011524 del 30 de octubre de 2015, a cada uno de los responsables de los elementos que conforman el MECI 2014.


JAIME LÓPEZ BONILLA

Jefe de Oficina

Dirección de Control interno y Gestión de Calidad

Equipo colaborativo,

Dirección de Control Interno; Departamento Administrativo de Planeación Municipal; Dirección de Desarrollo Administrativo; Secretaría General