

## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

***Periodo 01 de Noviembre de 2014 al 28 de Febrero 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.

Con relación a la divulgación, difusión, sensibilización e interiorización de los principios, valores y directrices éticas, la entidad para el periodo noviembre y diciembre de 2014, realizó la celebración de la fiesta decembrina el día 19 de diciembre de 2014, en la cual se promocionaron los Principios, Valores y Directrices Éticas.

Para la vigencia 2015, la organización promueve 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 culminó el Diagnóstico de Gestión Ética, a través del cual se formuló la Política de Gestión Ética, que se encuentra pendiente de su adopción e implementación.

En la vigencia 2015, se ajustó la Cartilla declaración de Principios, Valores y Directrices Éticas en su versión 1, de acuerdo con la norma fundamental adoptada por la entidad, en **“Documento de Referencia para Gestionar la ética en la Administración Central 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



Con relación al Manual de Funciones y Competencias Laborales, se desarrolló la perfilación de cargos y el levantamiento de cargas laborales que sirvió como insumo para la actualización del manual, el cual fue entregado mediante Acta No. 21 del 27 de febrero de 2015.

El Manual de Funciones y Competencias Laborales, quedó ajustado tanto en la norma legal vigente, como con el Modelo de Operación por Procesos de la Administración Municipal.

Así mismo, se tiene planificado para el mes de marzo de 2015, realizar la socialización del ajuste del manual de funciones con: los multiplicadores de las dependencias, el Nivel Directivo, los Directivos de Organizaciones Sindicales y la Comisión de Personal. Como también, se estableció cronograma para la recepción y revisión de observaciones y el envío del Manual de Funciones al Departamento Administrativo de la Función Pública para su validación y su posterior adopción por parte de la Administración Central Municipal.

### **ASPECTOS A MEJORAR**

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

### **Plan Institucional de Capacitación**

De acuerdo con Informe de Gestión de la Dirección de Desarrollo Administrativo, durante la vigencia 2014, fueron aprobados y ejecutados los siguientes diez (10) Proyectos de Aprendizaje en Equipo (PAE):

- 1) Diplomado en Ofimática (virtual)
- 2) Diplomado en Derecho Público Municipal
- 3) Diplomado en Sistemas Integrados de Gestión



- 4) Actualización en Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)
- 5) Actualización en Matemática Financiera
- 6) Ingles
- 7) Derecho Disciplinario
- 8) Diplomado en Arbitraje
- 9) Comparendo Ambiental
- 10) Orfeo

En diciembre 15 de 2014, se solicitó a los Secretarios de Despachos, Directores y Jefes de Oficina de la Administración Central Municipal, la presentación de los Proyectos de Aprendizaje en Equipo (PAE) de acuerdo con el Plan de Desarrollo, el Plan de Acción, los proyectos de Inversión y/o necesidades de desarrollo de Talento Humano, insumo necesario para la formulación, adopción y ejecución del Plan Institucional de Capacitación de la vigencia 2015.

Se postularon 80 Proyectos de Aprendizaje en Equipo (PAE), para la vigencia 2015, los cuales fueron sustentados por los responsables de cada área durante el mes de febrero de 2015, aplicando una nueva metodología de sustentación que consiste en la producción de un video con una duración máximo de 3 minutos por cada proyecto y una presentación en Power Point; para la aprobación de los proyectos, se tiene planificada reunión con la Comisión de Personal y Representantes de las Organizaciones Sindicales.

Se proyecta la adopción del Plan Institucional de Capacitación de la Administración Central Municipal en el mes de marzo 2015.

### **ASPECTOS A MEJORAR**

- ✓ Adoptar y ejecutar el Plan Institucional de Capacitación de la Administración Central Municipal para la vigencia 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.



### **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.

A través del Subproceso Capacitación y Estímulos de la Dirección de Desarrollo Administrativo, se lideran las gestiones encaminadas a establecer la metodología del Programa Virtual de Inducción y Reinducción, a través del Sistema SAP en el Componente SUCESS FACTORS, que contiene 13 módulos, a los cuales el servidor público podrá acceder para obtener la certificación de la realización de la Inducción y Reinducción.

Se ajustó para la vigencia 2015, la presentación en Power Point del Programa de Inducción, teniendo en cuenta los cambios realizados al Modelo Operativo por Procesos, versión 03 aprobado el 27 de enero de 2015, por el Comité de Coordinación de los Sistemas de Control Interno y Gestión de Calidad.

A través de la Circular No. 4122.1.10.1.823.001316 con Radicado 2015412210013164 de febrero 24 de 2015, se impartieron directrices en cumplimiento a las Políticas Operativas de Talento Humano, numeral 2.17, que indican que todos los prestadores de servicios deben recibir una inducción en aspectos básicos de la entidad, sugiriendo la metodología a aplicar y definiendo la fecha para su cumplimiento y seguimiento.

## ASPECTOS A MEJORAR

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

### **Plan de Incentivos vigencia 2014**

Con relación al Plan de Incentivos de la vigencia 2014, la Administración Central Municipal, en cumplimiento a lo reglamentado por la Ley 909 de 2004 y sus Decretos Reglamentarios, expidió el Decreto 411.0.20.0736 de noviembre 11 de 2014 *“Por el cual se proclaman los mejores empleados de los diferentes niveles y los mejores Equipos de Trabajo dentro del Plan de Incentivos del Municipio Santiago de Cali en la vigencia 2014”*. Para la vigencia 2015, el Plan de Incentivos, hará parte del Programa de Bienestar Social.

### **Programa de Bienestar Social**

La entidad realiza el diagnóstico de la cultura organizacional y medición del clima laboral cada dos años, la información obtenida es utilizada como insumo por la entidad para mejorar el Programa de Bienestar Social y fortalecer la cultura organizacional.

Se cuenta con un informe de la Dirección de Desarrollo Administrativo, sobre las acciones adelantadas sobre Clima y Cultura Organizacional vigencia 2014, en el cual los responsables de las siguientes áreas: Dirección de Desarrollo Administrativo, Dirección de Control Interno, Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, Dirección de Control Interno Disciplinario, Dirección Jurídica, Secretaría General y la Secretaría de Vivienda, describen las actividades de bienestar y estímulos realizadas durante la vigencia 2014, encaminadas a generar un mejoramiento en el Clima y la Cultura Organizacional de los servidores públicos de la Administración Municipal.



En Informe de Gestión 2014 de la Dirección de Desarrollo Administrativo, se visualiza que de 19 actividades establecidas en el Programa de Bienestar Social, se ejecutaron 14 las cuales se detallan a continuación:

- 1) Cine foro,
- 2) Pausas activas,
- 3) Atención personalizada a funcionarios identificados con enfermedad laboral.
- 4) La Alcaldía tiene talento,
- 5) Olimpiada confraternidades,
- 6) Culturízate,
- 7) Día de la Secretaría,
- 8) Día del Servidor Público,
- 9) Vacaciones Recreativas,
- 10) Fiesta de fin de año,
- 11) Fiesta infantil navideña,
- 12) Jornada de promoción y prevención de la salud,
- 13) Actividades de relajación
- 14) Concurso CaliDA 31 y +

Para la vigencia 2015, la Subdirección Administrativa de Recurso Humano de conformidad con la Ley 909 de 2004, ha formulado 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.

Para el mes de marzo de 2015, se tiene planificada reunión con la Comisión de Personal y Representantes de las Organizaciones Sindicales, para la validación del Programa de Bienestar Social y su posterior adopción por parte de la Administración Central Municipal.

### ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Validar y adoptar el Programa de Bienestar Social
  
- ✓ 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, adelanta gestiones 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 programó para el 12 de marzo de 2015 jornada de sensibilización a los funcionarios de la Administración Central Municipal, sobre el Sistema Propio de Evaluación, para iniciar la prueba piloto y realizar la validación ante la Comisión Nacional del Servicio Civil.

La entidad cuenta con dos informes de gestión: uno sobre el desarrollo de la Evaluación de Desempeño para la vigencia 2013-2014 y otro sobre los Acuerdos de Gestión suscritos por 21 Gerentes Públicos.

Para la vigencia 2015, se expidió la Circular 2015412210002954 del 21 de enero de 2015, a través de la cual se dan lineamientos sobre la Evaluación de Desempeño Laboral del periodo 2014-2015 y la fijación de compromisos laborales y comportamentales, de acuerdo con lo establecido por la Ley 909 de 2004 y el Acuerdo 137 de 2010 de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Mediante la Resolución No. 4122.0.21.159 del 24 de febrero de 2015 *“Por la cual se establecen las competencias comportamentales de los servidores públicos para la Evaluación de Desempeño Laboral”*, se determinan para el periodo 2015-2016 los compromisos comportamentales a tener en cuenta dentro de la Evaluación del Desempeño Laboral de los



servidores públicos de carrera y de libre nombramiento y remoción que no sean gerentes públicos.

A través de la Resolución No. 4122.0.21.161 del 24 de febrero de 2015 *“Por la cual se establece la programación para la Evaluación Anual u Ordinaria y se dictan otras disposiciones en materia de Evaluación del Desempeño Laboral”*, se establece la programación del periodo 2015-2016, para los servidores públicos de carrera y de libre nombramiento y remoción que no sean gerentes públicos. En el artículo tercero de la mencionada resolución, se define que la Evaluación del Desempeño Laboral de los empleados de carrera administrativa y de libre nombramiento y remoción, se utilizará como insumo para la formulación del Plan Institucional de Formación y Capacitación del Programa de Bienestar Social Laboral y del Plan de Incentivos de la entidad.

Así mismo, lo anterior para definir estrategias de intervención para mejorar el clima laboral, diseñar, reorientar planes o programas de la entidad, entre otros.

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](http://www.cali.gov.co/administrativo/publicaciones/evaluacin_del_desempeo_laboral_pub).

La Administración Central Municipal, ha efectuado acondicionamientos en la planta física para mejorar el clima y la cultura organizacional de sus colaboradores, con la modernización de 357 puestos de trabajo, realizados en los pisos 12, 14, 15 y sótano Atención al Usuario.

Con relación al ajuste de la caracterización del Subproceso Planeación del Talento Humano, se avanzó en la documentación de forma articulada entre la Dirección de Desarrollo Administrativo y el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.



De igual forma, se avanzó en el ajuste a la estructura del Macroproceso de Gestión del Talento Humano, en armonización con la Secretaría de Educación Municipal, que quedó conformado por tres (3) Procesos así:

- 1) Proceso de Gestión del Talento Humano,
- 2) Proceso de Gestión de Seguridad Social,
- 3) Proceso de Liquidaciones Laborales



### ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Continuar gestionando ante la Comisión Nacional de Servicio Civil, la validación del Sistema Propio de Evaluación de Desempeño.
- ✓ Culminar la automatización de la Evaluación de Desempeño.



- ✓ Aprobar, validar e implementar el Subproceso Planeación del Talento Humano del Proceso de Planeación Institucional.
- ✓ Continuar con la articulación con la Secretaria de Educación para la validación del Macroproceso Gestión del Talento Humano.

## 1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### **1.2.1 Planes, Programas y Proyectos.**

Para la formulación de los planes, programas y proyectos institucionales la Administración Central Municipal, tuvo en cuenta los requerimientos legales, los objetivos institucionales, los requerimientos presupuestales y la opinión y satisfacción de los usuarios u otras partes interesadas.

Para dar cumplimiento a los planes, programas y proyectos la entidad ha diseñado un cronograma, ha definido metas, ha delegado responsabilidades, ha definido acciones de seguimiento a la planeación y ha construido indicadores de eficacia y eficiencia para medir y evaluar el avance en la gestión.

Durante este período, el Proceso Planeación Económica y Social, adelantó reunión con los servidores públicos de las diferentes dependencias de la Administración Municipal, para dar a conocer el Plan de Trabajo 2015, en lo concerniente a las fechas clave a tener en cuenta en los procesos de planificación, ejecución, seguimiento y evaluación que son responsabilidad de cada una de éstas, se convocó a través de la Circular No. 2014413210018744 del 16 de diciembre de



2014 del Departamento Administrativo de Planeación Municipal, detallando las fechas claves para:

- 1) Seguimiento y Evaluación al Plan de Desarrollo vigencia 2014
- 2) Seguimiento al Plan de Desarrollo 2015
- 3) Plan de Acción 2015
- 4) Ejecución del Plan de Desarrollo
- 5) Formulación del Plan Operativo Anual de Inversiones POAI 2016

Se informó de algunas modificaciones surtidas en los formatos para la Formulación del Plan de Acción y el Seguimiento al Plan de Desarrollo Municipal y la forma como se debe realizar su diligenciamiento.

Los formatos de formulación del Plan de Acción son:

- ✓ Cuadro 1F “Relación de los proyectos de competencia de la dependencia frente al Plan de Desarrollo”,
- ✓ Cuadro 2F “Indicadores de gestión de la dependencia (trámites y servicios)”,
- ✓ Cuadro 3F “Plan indicativo metas de producto”,
- ✓ Cuadro 4F “Matriz plan indicativo metas de resultado”.

Los formatos de seguimiento al Plan de Acción son:

- ✓ Cuadro 1S “Relación de los proyectos de competencia de la dependencia frente al plan de desarrollo”,
- ✓ Cuadro 2S “Indicadores de gestión de la dependencia (trámites y servicios)”,
- ✓ Cuadro 3S “Plan indicativo (metas de producto del plan de desarrollo)” y



- ✓ Cuadro 4S “Metas de resultado”.

Los formatos y las guías citadas pueden consultarse vía internet en el link [http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/plan\\_de\\_desarrollo\\_municipal\\_2012\\_2015\\_pub](http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/plan_de_desarrollo_municipal_2012_2015_pub), Guías para la Formulación y Seguimiento del Plan de Acción 2015.

En el Informe de Gestión 2014 del Municipio de Santiago de Cali, que se encuentra publicado en la <http://www.cali.gov.co/publico2/documentos/2015/planeacion/InformeGestionMunicipio2014.pdf>, se describen los logros alcanzados en los componentes, programas e indicadores del Plan de Desarrollo 2012-2015.

Se adelanta el análisis de la información de las metas reportadas por las dependencias en los Cuadros 3S y 4S para realizar la evaluación vigencia 2014 del Plan Desarrollo 2012 – 2015 del Municipio de Cali.

De igual forma, la entidad cuenta con un Plan de Acción, ajustado para el año 2015, con base en el Acuerdo 0376 de diciembre 10 de 2014 y el Decreto de Liquidación del Presupuesto 411.0.20.0925 de diciembre 31 de 2014, publicado en <http://www.cali.gov.co/publico2/documentos/2015/planeacion/InformeGestionMunicipio2014.pdf>, en el cual se detalla lo siguiente:

- 1) Cuadro 1F, Relación de los proyectos de competencias de las dependencias frente al Plan de Desarrollo 2012-2015 (Año 2015).
- 2) Cuadro 2F, Indicadores de Gestión de las Dependencias ( Trámites y Servicios) 2015
- 3) Cuadro 3F, Plan Indicativo, ( Metas e Indicadores de Producto del Plan de Desarrollo) 2015
- 4) Cuadro 4F, Plan Indicativo, ( Metas e Indicadores de Resultado del Plan de Desarrollo) 2015



En la página web de la entidad en [http://www.cali.gov.co/tributaria/publicaciones/poai\\_2012plan\\_operativo\\_anual\\_de\\_inversiones\\_pub](http://www.cali.gov.co/tributaria/publicaciones/poai_2012plan_operativo_anual_de_inversiones_pub), se encuentra publicado el Plan Operativo Anual de Inversiones POAI 2015.

Se continúa trabajando con el Departamento Administrativo de Hacienda en la construcción de tableros de control articulados al sistema SAP, para realizar el seguimiento al Plan de Desarrollo con una mayor frecuencia.

Se dio inicio al proceso de formulación de los Planes de Desarrollo de Comunas y Corregimientos 2016 – 2019. Para ello se diseñó por parte del Departamento Administrativo de Planeación, la metodología que se desarrolla en tres fases: diagnóstico, formulación, concepto y aprobación, cada una de las cuales cuenta con actividades, responsables y cronograma, cuyo lineamientos a nivel pedagógico se encuentran contenidos en la “Guía para la formulación de los Planes de Desarrollo Municipio de Santiago de Cali”, la cual es entregada a las organizaciones comunitarias que tienen representación en los Comités de Planeación de Comunas y Corregimientos, así como los Profesionales Especializados CALI, Junta Administradora Local y dependencias inherentes al proceso, en convocatoria realizada a través de la Circular No. 201541320000214 del 20 de enero de 2015 del Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

Para la fase de formulación se diseñaron instrumentos y Guías que permiten a los territorios identificar sus principales problemáticas, causas y consecuencias, para que a partir de estas, las diferentes dependencias puedan determinar cuáles pueden ser objeto de intervención desde el alcance de los Planes de Desarrollo de Comunas y Corregimientos, y cuáles por su complejidad y costo de ejecución, deberán ser abordadas desde la planificación sectorial e involucradas en el Plan de Desarrollo Municipal.





En dicho marco, se adelantó reunión preparatoria con dependencias, Profesionales CALI y Corregidores el pasado 29 de enero de 2015 que tenía como propósito dimensionar la inversión del Situado Fiscal Territorial - SFT - acumulada 1998 – 2014 y socializar la Metodología y el Cronograma de la Formulación de los Planes de Desarrollo de Comunas y Corregimientos 2016 – 2019.

De otra parte, se han adelantado reuniones con los Comités de Planeación de las Comunas 15, 12, 21, 7, 2, 4, 1, 5 y 17, donde se han presentado los resultados del seguimiento correspondientes a cada Plan de Desarrollo 2012 – 2015 y los lineamientos metodológicos para abordar la formulación de los nuevos Planes de Desarrollo de Comunas y Corregimientos 2016 – 2019.

Se cuenta realiza la programación de las restantes comunas y corregimientos, respetando los días y horas establecidos por los Comités de Planeación de Comunas y Corregimientos.

Así mismo, se continúa con la articulación con el Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados, SINERGIA, del Departamento Nacional de Planeación para realizar el seguimiento al Plan de Desarrollo.

### **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**

Durante la vigencia 2014, la Administración Municipal, publicó en la página principal [http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/httpwwwcaligovcopublicacionesplan\\_anticorruptin\\_y\\_de\\_atencin\\_al\\_ciudadano\\_pub\\_pub](http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/httpwwwcaligovcopublicacionesplan_anticorruptin_y_de_atencin_al_ciudadano_pub_pub), el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte al 31 de diciembre de 2014, detallando el avance de los siguientes componentes:



- 1) Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo
- 2) Estrategia Antitrámites
- 3) Rendición de Cuentas
- 4) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

De igual manera, se publicó el seguimiento al Mapa de Riesgo de Corrupción con corte al 31 de diciembre de 2014, en [http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/httpwwwcaligovcopublicacionesplan\\_anticorrupciny\\_de\\_atencin\\_al\\_ciudadano\\_pub\\_pu](http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/httpwwwcaligovcopublicacionesplan_anticorrupciny_de_atencin_al_ciudadano_pub_pu), enunciando el avance de cada uno de los controles establecidos para los riesgos identificados, con la medición del indicador para el trimestre y la explicación del avance o retraso.

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.

De igual forma, lo anterior, para dar cumplimiento a la Estrategia de Gobierno en Línea en especial al componente de Información, con el propósito de visibilizar la información de la entidad, además, de implementar espacios de diálogo con la comunidad y partes interesadas mediante el uso de herramientas tecnológicas, publicado en la página web de la entidad [file:///C:/Users/luz%20eneth/Downloads/Plan\\_Anticorrupción\\_y\\_Atención\\_al\\_Ciudadano\\_2015.pdf](file:///C:/Users/luz%20eneth/Downloads/Plan_Anticorrupción_y_Atención_al_Ciudadano_2015.pdf).



### **Plan Anual de Adquisiciones**

La entidad dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, realizó en el mes de enero de 2015, el Plan Anual de Adquisiciones, en el cual se enuncian las adquisiciones planeadas por la entidad para la vigencia 2015.

### **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 acto administrativo es publicado en el Boletín No. 180 de diciembre 30 de 2014.

### **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.
- ✓ Revisar la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad.

#### **1.2.2 Modelo de Operación por Procesos**

El Comité Coordinador de los Sistemas de Control Interno y Gestión de Calidad, de la Administración Central Municipal, mediante Acta 4111.0.1.2.01 del 27 de enero de 2015, aprobó



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

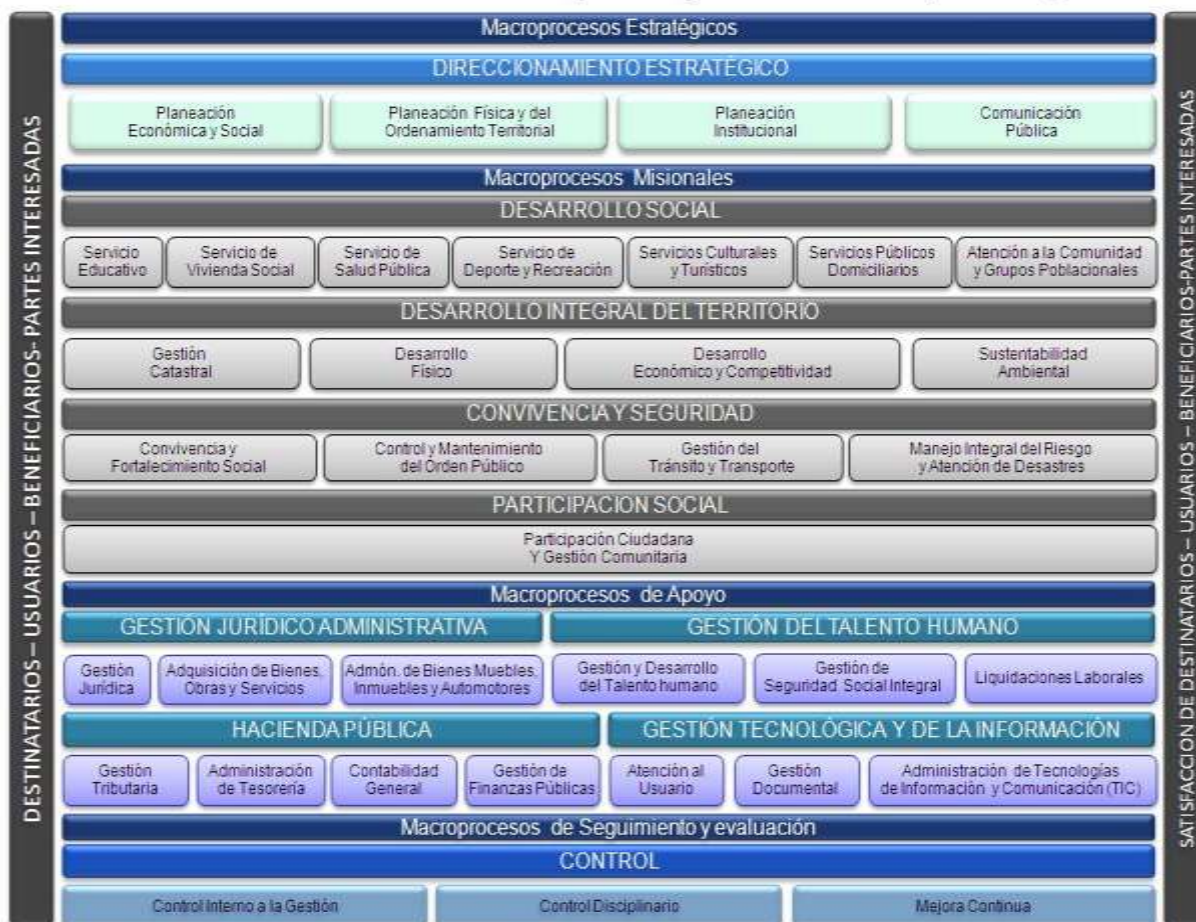
## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

19

la versión 3 del Modelo de Operación por Procesos, teniendo en cuenta los cambios surgidos en el Macroproceso de Gestión de Hacienda Pública, ya que se eliminaron los Procesos de Gestión Presupuestal y Crédito Público, creando un nuevo Proceso denominado Gestión de Finanzas Públicas, quedando conformado el Modelo de Operación por Procesos con 36 proceso, 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”*.



MAPA DE PROCESOS – Nivel Macroprocesos y Procesos - Versión 3 (27/ene/2015)



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.

El Departamento Administrativo de Planeación, continúa con el acompañamiento a los diferentes procesos para la actualización de la documentación de los mismos. Se realizó la validación de 3 subprocesos del proceso de Servicio de Salud Pública (Gestión sobre los



Determinantes Sociales y Ambientales de La Salud, Gestión del Aseguramiento en Salud y Gestión de Desarrollo y Prestación de Servicios en Salud).

Se validaron las modificaciones de la estructura de los procesos Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales y Participación Social.

Se validó la totalidad de la documentación del subproceso Manejo y Control de Cuentas Bancarias, del proceso Administración de Tesorería.

Se validó la documentación caracterización y Normograma para el proceso de Gestión Catastral y la documentación de caracterización y de insumos y productos (SIPOC) para los subprocesos de Conservación Catastral y Actualización de la Formación Catastral.

Se validó la documentación de caracterización y de insumos y productos (SIPOC) para el proceso de Servicio de Deporte y Recreación

Finalmente, se validó el objetivo del proceso de Servicio Educativo.

### **ASPECTOS A MEJORAR**

- ✓ Ejercer el liderazgo del Proceso Desarrollo Económico y Competitividad, que permita lograr la actualización e implementación de su modelación.
  
- ✓ Culminar el ajuste al Manual de Calidad y Operaciones para el Sistema Integrado de Gestión.



### 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.

La entidad a través de la Dirección de Desarrollo Administrativo, culminó el estudio de cargas laborales y perfilación de cargos, así mismo, actualizó la planta de cargos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, con la expedición del Decreto No. 411.0.20.0043 de febrero 05 de 2015 *“Por el cual se actualiza la planta de cargos del nivel central del Municipio de Santiago de Cali”*, atendiendo requerimiento del Departamento Administrativo de la Función Pública, lo establecido en la Ley 1712 de 2014 respecto al SIGEP y para la implementación del Sistema SAP del Módulo de Gestión Organizativa – OM.

De igual forma, en el mes de febrero de 2015, el Equipo Directivo de la entidad, suscribió Acta de Compromiso para la implementación del Modelo Estándar de Control Interno, Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Desarrollo Administrativo (MECI, SGC y SISTEDA), manifestando el interés de coadyuvar de manera directa y permanente en la implementación,



evaluación, mantenimiento y mejora del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014 con el Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA.

### **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 lo relacionada con los CALI, teniendo en cuenta que estos se encuentra desconcentrados.

#### **1.2.4 Indicadores de Gestión**

Se continúa avanzado en la medición de los indicadores por proceso, aplicando el formato MEDE01.013.18.P02.F07 para el seguimiento de los procesos, atendiendo los lineamientos del Departamento Administrativo de Planeación.

#### **Trámites y Servicios**





La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, ha identificado 303 trámites y servicios en 13 dependencias, de los cuales 187 trámites y servicios se encuentran en revisión y corresponden al 62% y 102 trámites y servicios están validados por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, que corresponden al 34% y se detallan a continuación:

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	2	80,00%	
2	Dirección de Desarrollo Administrativo	Subdirección de Recurso Físico y Bienes Inmuebles	5	5	2	100,00%
		Subdirección Administrativa de Recurso Humano	7	7	2	100,00%
3	Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	Subdirección de Tesorería de Rentas	5	4	1	80,00%
		Subdirección de Impuestos y Rentas	24	22	11	91,67%
		Subdirección de Catastro	17	17	5	100,00%
4	Secretaría de Gobierno Convivencia y Seguridad	22	21	11	95,45%	
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	20	19	12	95,00%
		Subdirección del POT y Servicios Públicos	17	11	11	64,71%
7	Secretaría de Salud Pública	10	8	8	80,00%	
8	Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social	8	8	7	100,00%	
9	Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA	28	23	9	82,14%	
10	Secretaría de Educación	43	0	0	0,00%	
11	Secretaría de Cultura y Turismo	14	14	4	100,00%	
12	Secretaría de Tránsito y Transporte	58	5	0	8,62%	
13	Secretaría de Infraestructura y Valorización	6	5	3	83,33%	
<b>Subtotal</b>		303	187	102	61,72%	
<b>Total trámites y servicios</b>		303	303	303		
<b>Porcentaje de revisión</b>			<b>62%</b>			
<b>Porcentaje de validación</b>				<b>34%</b>		

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 38% de los trámites y servicios identificados aún no se han entregado 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 4 que corresponden al 31% y 2 se han validados por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal que corresponden al 15%.

Se encuentran 136 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, se incluyeron aquellos trámites que fueron propuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, 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	Departamento Administrativo de Planeación Municipal	32	
2	Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	Subdirección de Impuestos y Rentas	17
		Subdirección de Catastro	9
		Subdirección de Tesorería de Rentas	3
3	Secretaría de Gobierno Convivencia y Seguridad	13	
4	Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	13	
5	Secretaría de Tránsito y Transporte	1	
6	Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social	6	
7	Secretaría de Salud	8	
8	Secretaría de Deporte y Recreación	2	
9	Dirección Desarrollo Administrativo	Subdirección Bienes Inmuebles	1
10	Secretaría de Infraestructura y Valorización		1
11	Secretaría de Educación		30
<b>Total</b>		<b>136</b>	

## ASPECTOS A MEJORAR

✓ 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 SUIIT, en el formato establecido por la entidad.



- ✓ Garantizar que los procesos cuenten con indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad.
- ✓ Revisar la pertinencia y utilidad de los indicadores

### 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 17 procesos que han validado sus Políticas de Operación ante el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

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

1. Proceso Control Interno a la Gestión
2. Proceso de Servicio de Salud Pública
3. Proceso Atención al Usuario
4. Proceso Administración de TIC



Continúa 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

- ✓ 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 el siguiente enlace: <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.



Durante este periodo se ha logrado la validación por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal de trece (13) mapas de riesgos correspondientes a los siguientes procesos:

DEPENDENCIA	PROCESO
Departamento Administrativo de Hacienda Pública	Gestión Presupuestal
Secretaría General	Atención al Usuario
Dirección de Desarrollo Administrativo	Adquisición de Bienes, Obras y Servicios
Secretaría General	Comunicación Pública
Secretaría de Tránsito y Transporte	Gestión del Tránsito y Transporte
Dirección Control Interno	Control Interno a la Gestión
Secretaría de Gobierno y Convivencia Social	Control y Mantenimiento del Orden Público
Secretaría de Deporte y Recreación	Servicio de Deporte y Recreación
Dirección de Desarrollo Administrativo	Gestión y Desarrollo Humano
Departamento Administrativo de Hacienda Pública	Gestión Catastral
Dirección de Desarrollo Administrativo	Liquidaciones Laborales
Dirección de Desarrollo Administrativo	Gestión de Seguridad Social Integral
Secretaría General	Gestión Documental

Así mismo, el Departamento Administrativo de Planeación Municipal se encuentra en la revisión para la posterior validación cinco (5) mapas de riesgos de los siguientes procesos:



DEPENDENCIA	PROCESO
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Planeación Institucional
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Servicios Públicos y Domiciliarios
Secretaría de Educación	Servicio Educativo
Secretaría de Infraestructura y Valorización	Desarrollo Físico
Secretaria General	Administración de TIC

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.
- ✓ Actualizar la versión del Mapa de Riesgos Institucional con los mapas de riesgos por proceso validados por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.



## 2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### 2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

A través del proyecto Fomento de la Cultura del Control, liderado por la Dirección de Control Interno, se sensibilizó a 4.420 servidores públicos de la entidad frente al cumplimiento legal, al 31 de diciembre de 2014.

Igualmente, se presentó y publicó de manera oportuna el Informe Ejecutivo Anual de Control Interno y Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad NTCGP 1000:2009, atendiendo instrucciones del Departamento Administrativo de la Función Pública, así mismo, Informes de Gestión, seguimientos al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, entre otros.

#### **2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión**

Fueron aplicadas las encuestas del Departamento Administrativo de la Función Pública en cuanto a la Autoevaluación del Control y Autoevaluación de la Gestión, conforme a la metodología para la rendición del Informe Ejecutivo Anual de Control Interno y Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad NTCGP 1000:2009 de la vigencia 2014, 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 ha avanzado 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 gestionó el Programa Anual de Auditoría Interna 2014 contenido en 67 auditorías, de las cuales se logró desarrollar sesenta y cinco (65) auditorías de evaluación, de calidad y de seguimiento a planes de mejoramiento producto de auditorías internas y de Entes de Control, cumpliendo la meta establecida en el Plan de Desarrollo 2012-2015.



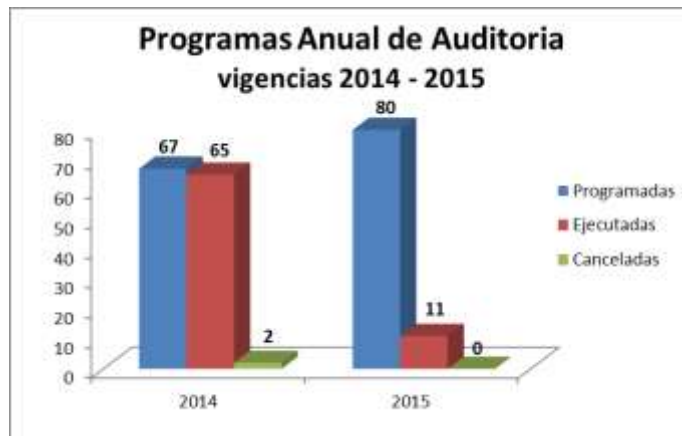




Como resultado de la ejecución del Programa de Auditorías 2014 a través de las auditorías de seguimiento se obtuvo el siguiente resultado:



Para la vigencia 2015, el Comité Coordinador de los Sistemas de Control Interno y Gestión de Calidad, de la Administración Central Municipal, mediante Acta 4111.0.1.2.01 del 27 de enero de 2015 aprobó el Programa Anual de Auditoría Interna 2015, se proyecta realizar 80 auditorías, del cual durante lo corrido de la presente vigencia, se logró ejecutar once (11) auditorías de evaluación, de calidad y de seguimiento a planes de mejoramiento producto de auditorías internas y de Entes de Control.





En el primer bimestre de 2015 de 11 auditorías realizadas se obtuvieron los siguientes resultados en las auditorías de evaluación:



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](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.



Se elaboró y se encuentra publicado en el siguiente enlace: [http://www.cali.gov.co/cinterno/publicaciones/informe\\_pormenorizado\\_del\\_estado\\_de\\_control\\_interno\\_julio\\_octubre\\_pub](http://www.cali.gov.co/cinterno/publicaciones/informe_pormenorizado_del_estado_de_control_interno_julio_octubre_pub), desde el 12 de noviembre de 2014 el Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno del periodo 01 de julio al 31 de octubre de 2014, 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 2014, la Contraloría General de Santiago de Cali realizó a las Dependencias de la Administración Central Municipal, 14 auditorías, clasificadas así: 2 en la Modalidad Regular; 11 en la Modalidad Especial y 1 en la Modalidad Exprés, con el siguiente resultado por hallazgos:

RELACION DE HALLAZGOS				
ADMINISTRATIVOS	DISCIPLINARIOS	FISCALES	DISCIPLINARIA Y FISCAL	SANCIONATORIO
133	29	1	7	1



En las auditorías de seguimiento a los planes de mejoramiento internos de la vigencia 2015, se cerraron 79 acciones de mejoramiento y quedaron abiertas 74.



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. Los planes de mejoramiento que están vigentes, fueron formulados a finales del 2014.

## 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 continúa identificando sus fuentes de información externa, tiene definidas políticas de 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 y un plan de comunicaciones organizacional e informativa, así como, el manual de atención al usuario, el manual de gestión comunicativa de crisis y vocerías institucionales, el manual de identidad visual corporativa, cuenta con un sistema de información para la captura, procesamiento, almacenamiento y difusión de la información como lo es el Sistema de Gestión Financiera Territorial, SGFT-SAP y el sistema Orfeo, cuenta con canales de comunicación externos como: [www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co), con redes sociales como: twitter, Facebook, YouTube y se utilizan medios masivos como: radio, prensa y televisión, a los cuales se les ha realizado un monitoreo diario y un consolidado semanal, además, cuenta con canales de comunicación internos como: intranet, carteleras y correo electrónico corporativo, buzones de sugerencia, chat virtual, canal telefónico y presencial.

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 brindará 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 y con capacidad de 105 sillas, con la remodelación también se han dignificado los puestos de trabajo de los servidores públicos.



La remodelación consistió en la ampliación a 12 a 30 ventanillas para la atención de la ciudadanía, empleando un sistema de turnos multiservicios, cumpliendo así con la meta del Plan de Desarrollo 2012-2015, de tener una Ventanilla Única. Las cuales quedaron distribuidas así:

- ✓ 11 trámites ventanillas están destinadas a trámites y servicios de Mega Obras, paz y salvo, acuerdos de pago y pagos extensivos.
- ✓ 6 ventanilla, destinadas a los trámites y servicios de la Secretaria de Educación Municipal, como: radicación de comunicaciones, notificaciones y entrega de certificados.
- ✓ 3 ventanillas, para a trámites y servicios del Departamento Administrativo de Planeación Municipal, como: registro de suelo, SAUL Sistema Automatizado en Línea del DAPM.
- ✓ 1 ventanilla, para la atención para Pensionados y Jubilados de la Dirección de Desarrollo Administrativo.
- ✓ 9 ventanillas, a cargo de la Secretaria general, para radicación de todo tipo de documentación que presenta la ciudadanía, como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

38

### Oficina Atención al Ciudadano



Fuente: [www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)

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.

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 entidad cuenta con un sistema de información para la captura, procesamiento, almacenamiento y difusión de la información como lo es el Sistema de Gestión Financiera Territorial, SGFT-SAP y el Sistema Orfeo.

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.



A través de la intranet como medio de comunicación interna, la entidad publica información actualizada a cerca de: noticias, eventos, manuales, informes, actas, actos administrativos, entre otros; este mecanismo es de fácil acceso y permite la interacción entre sus usuarios, además de llevar una trazabilidad de la publicación de información, se encuentra enlazado con el correo institucional para incentivar su uso y lograr la identificación del mismo al acceder a la intranet, como también las carteleras internas y se proyecta el uso de red de pantallas al interior del Edificio Torre Alcaldía.

Se continúa desarrollando las actividades que permitan cumplir con los acuerdos de servicios establecidos por la Oficina de Informática y Telemática con las dependencias de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, los cuales se direccionan a la aplicación y aprovechamiento de economía de escala en la seguridad de la información, continuidad, acceso, infraestructura tecnológica, mantenimiento, adquisición de sistemas especializados, seguridad física, menor consumo energético, disminución de costos, aprovechamiento de recursos y demás beneficios a través del servicio de alojamiento de servidores en Datacenter (Colocation).

El 27 de noviembre de 2014, en el Centro Cultural de Cali, se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Secretaría de Salud Pública Municipal a la Ciudadanía, como cierre del proceso de participación ciudadana en el 2014. El evento tuvo como objetivo, propiciar el espacio para que conjuntamente con la ciudadanía se intercambie información, resultados y propuestas, acerca de la gestión adelantada por esta Dependencia.

Es importante mencionar que durante el año 2014, se llevaron a cabo diferentes espacios, como parte del proceso de Rendición de Cuentas, entre los que estuvieron los Diálogos Públicos Territoriales, en los que se contó con actores sociales de los territorios provenientes del norte, centro, oriente y ladera del Municipio de Cali.





En ellos se hicieron mesas de trabajo para debatir sobre temas como el Aseguramiento y Desarrollo de Servicios, Servicio de Atención a la Comunidad, Salud Infantil, Sexualidad y Derechos Sexuales y reproductivos, Salud Mental y Convivencia Social, Escuelas Saludables, Seguridad Alimentaria y Nutricional, Programa Alto a la Tuberculosis, Salud Ambiental, Promoción Social, Participación Social, Estrategia Atención Primaria en Salud, Vida Saludable y Condiciones No Transmisibles y Agua Potable.

De igual forma, se llevaron a cabo las Mesas Temáticas de Ciudad, con el fin de construir colectivamente propuestas en materia de Adolescencia y Juventud, Mujer e Infancia y Salud Ambiental.

Para la vigencia 2015, se está trabajando en la preparación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2014, programada para el martes 24 de marzo de 2015 en el Teatro Estudio de Telepacífico ubicado en el Centro Comercial Imbanaco, la cual contará con transmisión en directo por el Canal Regional Telepacífico y por la página WEB de la Alcaldía [www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co), dicho evento se ha promocionado a través de redes sociales y página WEB de la entidad incentivando la participación ciudadana. Se proyecta la publicación del evento en un diario de circulación nacional para el mes de marzo de 2015.

La estrategia para la participación ciudadana contará con dos programas presenciales en las comunas: *Alcaldía en tu barrio*, donde se realizará la entrega de obras por parte del Alcalde Municipal y la *Feria de Servicio*, donde se promociona 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 realizó un Consejo Radial el lunes 02 de febrero de 2015 sobre el tercer componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2015.

Las tablas de retención documental de la entidad están diseñadas según lo dispuesto en la Ley 594 de 2000.

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>.

Se actualizaron las tablas de retención documental del Departamento Administrativo de Hacienda (Impuestos y Rentas, Contaduría Pública, Tesorería de Rentas), Dagma (silvicultura, derechos de petición) y se encuentran en evaluación las solicitudes de actualización de TRD de Secretaría de Tránsito y Transporte 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.

La entidad tiene definidas políticas de comunicación: 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 y un plan de comunicaciones organizacional e informativa, así como, el manual de atención al usuario, el manual de gestión comunicativa de crisis y vocerías institucionales, el manual de identidad visual corporativa.



Se definió el Plan Temático para Comunicación Organizacional vigencia 2015, donde se especifica la publicación al interior de la Entidad, de temas relevantes de gestión organizacional, normativos y de interés para fortalecer el compromiso con la entidad y el servicio al ciudadano.

La entidad mantiene la realización de 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.

El Comité de Comunicación Organizacional continua realizando reuniones, para establecer lineamientos y desarrollar estrategias en la comunicación interna. Se aprobó para la vigencia 2015 la realización de tres (3) campañas de comunicación organizacional:

- 1) Programa Empezando por casa PGIR,
- 2) Modelo Estándar de Control Interno MECI y
- 3) 2015 Año de la Gestión Ética, por eso los servidores públicos promovemos nuestros valores institucionales.

La entidad mantiene la vigilancia y el seguimiento de la presencia de la Alcaldía de Santiago de Cali en medios, a través de una empresa que envía alertas en caso de encontrar noticias negativas y entrega un consolidado de la información publicada, que sirve de insumo para la programación y toma de decisiones en materia de comunicación informativa.

La entidad cuenta con el sistema Orfeo como mecanismo de recolección de información para administrar sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias de las partes interesadas, siendo éste eficiente en la recepción (registro y número de radicado) de la información y en el seguimiento a la oportuna respuesta y trazabilidad del documento.



Dentro del plan de trabajo se definió realizar un análisis cada 4 meses, para definir las tendencias estadísticas, resultado de la radicación de las PQRS. Continuando con la aplicación de mecanismos para identificar las necesidades y prioridades en la prestación del servicio y medir la satisfacción y la opinión de las partes interesadas.

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.

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.

Además, se cuenta con un plan de contingencia y backups de las bases de datos del Sistema de Gestión Documental Orfeo y se adelantan acciones para la migración de su información a la plataforma ORACLE para mejorar su rendimiento y la compra de un sistema de Backup para los sistemas transversales de la Entidad.

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.

El sistema de información de la entidad es bueno en cuanto a la robustez para mantener la integridad de la información, a la confiabilidad de la información disponible, a la facilidad en la consulta de la información, es excelente en relación con la capacidad para el volumen de información que maneja la entidad y es bueno respecto a la actualización tecnológica y al mantenimiento de la funcionalidad del sistema de información.

El sistema de información, le permite a la entidad administrar las comunicaciones oficiales por el Sistema de Gestión Documental Orfeo y los recursos financieros por el Sistema de Gestión Financiera Territorial SGFT-SAP de manera eficiente.

Se fortalece la implementación de la mesa de servicios incluyendo los servicios de mantenimiento general para la entidad y se mantiene la implementación de la consulta de tabulado de nómina, así como la consulta de liquidaciones de cesantías por la intranet, como aporte a la estrategia de cero papel.

Se realiza convenio para recibir los pagos de impuesto con las entidades bancarias, que implementan WEB Service, optimizando así la gestión de pagos de impuesto al contar con información en línea de los mismos y disminuir el tiempo de entrega de paz y salvos al ciudadano.



Se ofrece en línea descargar la factura y realizar el pago de las facturas de Impuesto Predial y Valorización y Mega obras.

Se encuentra en actualización la red inalámbrica del Edificio Alcaldía en el CAM y se proyecta el ingreso a la REMI, de la Secretaría de Salud, cinco (5) ESE y veinte (20) IPS, redundando en una mejor comunicación de igual forma se empezó la implementación del directorio activo para reforzar la seguridad informática en la entidad, se realizó un cronograma para llevar a cabo su instalación la cual se planea terminar en el mes de junio 2015, actualmente se ha instalado en la Secretaria General y el departamento de Desarrollo Administrativo; se logró ampliar la capacidad del buzón de usuarios del correo institucional.

Con el fin de suministrar información de fácil acceso a la ciudadanía, se realizan constantes actualizaciones en la página WEB y se mantienen las reuniones periódicas con los administradores de instancias del sitio WEB de la entidad, con el fin de unificar criterios sobre el uso y actualización de las mismas al igual que aclarar inquietudes acerca de la aplicación de la Política Editorial y de Actualización de Contenidos del Portal, de acuerdo con lo establecido por Gobierno en Línea.

La entidad cuenta con una Estrategia de Comunicación Interna que incluye la política, el plan y los canales de comunicación, para administrar el flujo de información entre sus diferentes niveles y áreas, registrada en el Plan de Comunicación Organizacional Institucional PCOI, el cual se encuentra en revisión para su aprobación y puesta en marcha en la vigencia 2015.

Se mantiene el acceso del ciudadano a la consulta del estado de los PQRS que han sido radicados por los diferentes medios (atención telefónica, canal virtual, ventanilla única, ventanilla CALI, chat asistido, correo electrónico) que tiene establecida la Administración



Central del Municipio de Santiago de Cali. Medios que son revisados y analizados periódicamente para verificar y mejorar la atención al ciudadano.

La entidad respecto de su estructura, publica y mantiene actualizada en su página web [www.cali.gov.co](http://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.

### ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ 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.



- ✓ Culminar la realización del inventario total del hardware y software de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.
  
- ✓ 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.
  
- ✓ Atender los lineamientos impartidos por la Asesoría de Informática y Telemática para la adquisición de software, hardware y uso de licencia de software.
  
- ✓ Fortalecer la aplicación de la política editorial, con el fin de contar con información oportuna y actualizada de fácil ubicación.

**JAIME LOPÉZ 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*