



# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Periodo:  
01 de julio de 2016  
al  
31 de octubre de 2016

Publicación: 11/nov/2016

*En cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 9° de la Ley 1474 de 2011, el Jefe de Oficina de la Dirección de Control Interno y Gestión de Calidad, 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.*

# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

## ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Administración Central del municipio de Santiago de Cali, para efectos de garantizar la operación de las acciones necesarias para el desarrollo, implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno basado en el Modelo Estándar de Control Interno, mediante el *Decreto Municipal No. 411.020.0654 del 26 de noviembre de 2008*, conformó el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad del Municipio de Santiago de Cali como el Primer Nivel de los círculos de Cultura, Calidad y Control, el cual es integrado por el Alcalde Municipal o su delegado, los Secretarios de Despacho, Directores y Asesores y, el Director de Control Interno. Sin embargo, dada la importancia que reviste el Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad, y la imposibilidad de reunirse todos los funcionarios del nivel jerárquico ante múltiples funciones, se hizo necesario modificar la conformación del Comité del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad, mediante el Decreto 1069 del 26 de noviembre de 2015 "*Por medio del cual se modifica el Artículo segundo del Decreto Municipal No. 0654 de Noviembre 28 de 2008*", quedando conformado por el Alcalde Municipal o su delegado, los Secretarios de Despacho de: Secretaría General, Desarrollo Territorial y Bienestar Social, Educación y los Directores de: Departamento Administrativo de Planeación, Dirección Jurídica, Departamento Administrativo de Hacienda, Desarrollo Administrativo y el Director de Control Interno.

Así mismo, designó al Director del Departamento Administrativo de Planeación Municipal, como el Representante de la Dirección para el Sistema de Control Interno y Gestión de la Calidad, asignándole las funciones competentes, conformó el Equipo Técnico de los Sistemas de Gestión, como el Segundo Nivel de los círculos de Cultura, Calidad y Control, señalando sus funciones, en el mencionado Decreto se indica que los Círculos de Cultura, Calidad y Control, constituyen el Tercer Nivel y determina sus objetivos.

De igual forma, se enuncian las responsabilidades que tienen el Nivel Directivo, los Servidores Públicos, la Dirección de Control Interno, entre otros, frente a la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Control Interno.

## 1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

### 1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

#### 1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

En la Administración Central municipal de Santiago de Cali, se continúa con la ejecución de estrategias de socialización de los principios y valores con instrumentos y herramientas de difusión como el correo electrónico institucional, la revista institucional **“SOMOS Alcaldía de Santiago de Cali”**, la Intranet Institucional, las carteleras y las pantallas.

Durante este periodo se realizó la *“Ruta de los Valores”* para llevar la pantalla interactiva a los servidores públicos de las Secretarías de Tránsito, Cultura, Salud, Vivienda y DAGMA que se encuentran ubicados fuera del complejo CAM, con el fin de que escucharan los valores y principios éticos, además se hizo entrega de agendas y material corporativo de *“Soy servidor público, soy ético”*.

Se cuenta con el diseño de la nueva cartilla con la Política de Gestión Ética que contiene la declaración de Principios, Valores y Directrices Éticas, la cual se encuentra en proceso de impresión para 2000 cartillas.

#### ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Continuar con la implementación de la Política de Gestión Ética en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.

#### 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

La Administración Central del municipio de Santiago de Cali, bajo el liderazgo de la Dirección de Desarrollo Administrativo, continua planificando y ejecutando acciones encaminadas a fortalecer las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos.

El Subproceso de Comunicación Organizacional inició la implementación de la *estrategia “Encuentros”* denominada **“Somos Alcaldía”**, con el fin de interactuar con los servidores públicos de la entidad y, que se entienda y aporte al cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.

Durante este periodo se realizaron (3) encuentros en el Centro Cultural de Santiago de Cali, donde los conferencistas fueron los Directivos de la Secretaría para la Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres, la Secretaría de Deporte y Recreación, el DAGMA, la Secretaría de Cultura y Turismo, la Secretaría de Educación, la Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad, la Asesoría de Positiva ARL y la Coordinación del Programa de Preparación y Atención de Emergencias, quienes presentaron cada una de sus dependencias desde su misión u objetivo, estructura, procesos, funciones, apuestas de gobierno, proyectos y avances en la gestión, logrando una asistencia 207 funcionarios.

## **Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales**

El Decreto Municipal **No. 1221 de Diciembre 31 de 2015** *"Por el cual se adopta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de las distintas Denominaciones de Empleo adscritos a la Planta global de la Administración Central Municipal del Municipio de Santiago de Cali"*, así como, el Decreto Municipal **No. 020 de Enero 18 de 2016** *"Por el cual se adiciona el Decreto No. 411.0.20.1221 de Diciembre 31 de 2015, por el cual se adopta el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales de las distintas Denominaciones de Empleo adscritos a la Planta Global de la Administración Central Municipal del Municipio de Santiago de Cali"* y el Decreto Municipal **No. 0126 de Febrero 29 de 2016** que les prorrogó el término de entrada en vigencia, se encuentran disponibles en el enlace: <http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/ajustes-al-nuevo-manual-de-funciones>.

Continúa disponible en la Intranet Institucional la herramienta didáctica e interactiva para la consulta del Manual de Funciones denominada **“Manualito”**, en la cual se puede consultar el

mapa de procesos y sus objetivos, así como, de acuerdo al nivel en el cual se encuentre el empleo se conoce la identificación, el área donde se encuentra ubicado, el propósito principal, la descripción de las funciones esenciales, los conocimientos básicos o esenciales, las competencias comportamentales, los requisitos de formación académica y experiencia y, las alternativas.



Fuente: <http://intranet2.cali.gov.co/aplicaciones/Alcaldia/>

## Plan Institucional de Capacitación

Se encuentra en ejecución el *Plan Institucional de Capacitación – PIC de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali vigencia 2016*, con el desarrollo del Diplomado Sistemas Integrados de Gestión con la Universidad Autónoma, con sede norte, para 40 servidores públicos, el cual inició el 23/ago/2016, el Curso de Inglés con el Colombo, para 36 servidores públicos, el cual inició el 15/jul/2016, el Diplomado Habilidades de Dirección y Liderazgo con la Universidad ICESI, para 28 servidores públicos, el cual inició el 30/ago/2016, el Diplomado Contratación Estatal con la Universidad Santiago de Cali, para 26 servidores públicos, el cual inició el 23/ago/2016, el Diplomado en Equidad de Género con la Universidad Santiago de Cali, para 29 servidores públicos, el cual inició el 25/ago/2016, el Seminario Línea Jurisprudencial y Precedente Judicial con la Universidad San Buenaventura, para 29 servidores públicos, el cual inició el 25/ago/2016, el Diplomado Normas de Carrera Administrativa con la Universidad del Valle, para 35 servidores públicos, el cual inició el 31/ago/2016 y el Diplomado en Geoportales y Geovisores con la Universidad del Valle, para 31 servidores públicos, el cual inició el 31/ago/2016 para un total de 254 servidores públicos beneficiados por estas capacitaciones.

## Programa de Inducción y Reinducción

La Dirección de Desarrollo Administrativo realizó la jornada de capacitación en la Secretaría de Tránsito y Transporte para 81 Agentes de Tránsito vinculados a la Administración Central Municipal de Santiago de Cali. Así mismo, se ha realizado entrega física de material de inducción a los miembros del Gabinete y a los ingresos del Nivel Directivo, en el periodo enero a septiembre de 2016, de igual forma, se han enviado a través de correo corporativo o personal en la medida en que han ingresado nuevos empleados públicos a la Entidad, el material pertinente de inducción y reinducción logrando que 240 empleados públicos recibieran y conocieran el Programa de Inducción y Reinducción.

Durante el mes de agosto se envió a todas las dependencias de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, el material correspondiente al Programa de Inducción de los Prestadores de Servicio para el II semestre de 2016, con ajustes en temas plantillas de presentación del programa general, actualización de Misión y Visión de la Entidad y enfatizando los nuevos valores institucionales, innovando en la metodología con un enlace en <https://goo.gl/forms/dPzjDC4QHGNtOYq2>, en el cual los prestadores de servicio pueden acceder a la evaluación de la jornada, facilitando de ésta manera, tanto el acceso como el diligenciamiento y posterior cuantificación de la evaluación, agilizando el diagnóstico o resultado de la misma, para la consolidación del informe a presentarse para el II semestre de 2016.

## Incentivos

La Administración Central Municipal de Santiago de Cali adoptó la “*Metodología del Plan de Incentivos vigencia 2016*”, según Decreto Municipal 4110.20.0521 del 28 de septiembre de 2016 y la Dirección de Desarrollo Administrativo realizó su difusión mediante Circular con radicado N° 2016412210073384 del 5 de octubre de 2016. De igual forma, de acuerdo con la Circular con radicado N° 2016412210073554 del 6 de octubre de 2016 se iniciaron las inscripciones para la categoría Mejora Equipo de Trabajo y se describe la forma de participación, actos

administrativos que se encuentran disponibles en <http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/plan-anual-de-incentivos>.

## Programa de Bienestar e Incentivos

De acuerdo con la implementación del Programa de Bienestar Social e Incentivos de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali vigencia 2016, durante este periodo la Dirección de Desarrollo Administrativo inició, realizó o continúa desarrollando las actividades que hacen parte de este programa, así:

- Escuelas deportivas de mayo a noviembre, en diferentes escenarios deportivos a 150 personas.
- Olimpiadas Confraternidades de junio a agosto en Comfenalco Valle del Lili a 35 personas.
- Vacaciones recreativas de julio 25 al 29 en Comfenalco a 200 niños.
- Pausas Activas desde julio a noviembre en todas las dependencias a 800 personas.
- Ciclopaseos desde agosto 27 a noviembre 29 con recorridos en la ciudad a 50 personas.

## ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Continuar con la actualización de las piezas institucionales y la presentación en PowerPoint para inducción y reinducción, de acuerdo con los cambios institucionales y demás cambios normativos que se surtan en la entidad.
- ✓ Iniciar la funcionalidad del Programa Virtual de Inducción, a través del Sistema SGFT en el Componente SUCESS FACTORS.

## Sistema de Evaluación del Desempeño

La Dirección de Desarrollo Administrativo según oficio con radicado N°. 2016412210061174 convocó a 250 servidores públicos para asistir a la capacitación del Nuevo Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño, realizada por la Comisión Nacional del Servicio Civil el día 25 de Agosto de 2016, igualmente, el mismo día se capacitaron a 60 facilitadores, acerca del Nuevo Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral, según Acta No. 4122.1.14.4.48 de 2016.

# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Fuente: Subproceso de Administración de los Sistemas de Evaluación de Desempeño Laboral - DDA

Así mismo, en el mes de Julio se emitió la Circular N° 2016412210044224 con la cual se establecieron las directrices de entrega del porcentaje alcanzado en la Primera Evaluación parcial semestral 2016-2017.



Fuente: Subproceso de Administración de los Sistemas de Evaluación de Desempeño Laboral - DDA

## ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Lograr para el periodo 2015 – 2016 la entrega de la evaluación del desempeño laboral del 100% de los servidores públicos a evaluar, de acuerdo con los lineamientos impartidos por la Dirección de Desarrollo Administrativo.
- ✓ Continuar con la planificación de la implementación del sistema propio de evaluación de desempeño laboral, en concordancia con la normatividad vigente.

## Acuerdos de Gestión

La Administración Central Municipal de Santiago de Cali, cuenta con la suscripción de los Acuerdos de Gestión del total de gerentes públicos (veinticuatro) para la vigencia 2016.

### ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Actualizar la publicación en el sitio web de la entidad, respecto a los acuerdos de gestión de los nuevos gerentes públicos para la vigencia 2016.

## 1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### 1.2.1 Planes, Programas y Proyectos.

#### Plan de Desarrollo Municipal 2016 - 2019

El Plan de Desarrollo quedó conformado por cinco (5) ejes, cuarenta y tres (43) proyectos estratégicos, veintitrés (23) componentes, sesenta y cinco (65), articulado con las cinco (5) políticas del Sistema de Desarrollo Administrativo así:

1. Gestión Misional y de Gobierno, inmersa en todo el Plan Desarrollo, especialmente en los Ejes números 1, 2, 3 y 4, donde se encuentran las metas de los procesos misionales.
2. Política Transparencia, Participación y Atención al Ciudadano, Eje No. 5 Componente 5.2 Modernización Institucional con Transparencia y Dignificación del Servicio Público y Componente 5.3. Participación Ciudadana.
3. Política de Gestión del Talento Humano, Eje No. 5 Componente 5.2 Modernización Institucional con Transparencia y Dignificación del Servicio Público.
4. Política Eficiencia Administrativa, Eje No. 5 Componente 5.1. Gerencia Pública basada en resultados y la Defensa de lo Público.
5. Política Gestión Financiera, Eje No. 5 Componente: 5.1 Gerencia pública basada en resultados y la defensa de lo público.

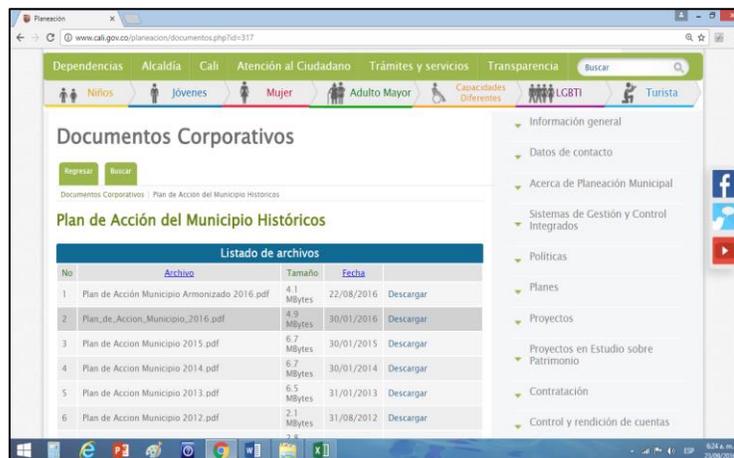
Se inició el proceso de socialización y divulgación del Plan de Desarrollo, externamente a través de la página web de la Alcaldía de Santiago de Cali e internamente en reuniones, según Acta 4132.0.14.12.026 de julio 11 y 12 de 2016, con objetivo socializar nuevo Plan de Desarrollo e impartir lineamientos para su implementación.

Se encuentra en ejecución el Contrato Interadministrativo No. 4132.0.26.1.575 de julio 25 de 2016, suscrito con la Imprenta Departamental, para el diseño y diagramación de 3000 ejemplares del Plan de Desarrollo del Municipio 2016-2019 y 3200 de los Planes de Comunas y Corregimientos, que serán entregados a la comunidad.

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, a través del proceso Planeación Económica y Social, formuló y documentó los indicadores de eficiencia y eficacia para medir y evaluar el avance en la gestión del Plan de Desarrollo, pero no se tiene documentadas las fichas técnicas del indicador de efectividad.

A través del proceso Planeación Económica y Social, la Entidad está cumpliendo con el reporte de metas al Departamento Nacional de Planeación, utilizando como herramienta el aplicativo SAGA, conforme a la periodicidad establecida en la Circular No. 11-4 del 18 de abril de 2016, del Departamento Nacional de Planeación.

Se establecieron y fueron entregados a las dependencias de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, los lineamientos para la formulación del Plan de Acción del Municipio de Santiago de Cali vigencia 2016 y la armonización con el Plan de Desarrollo 2016-2019 “Cali Progresa Contigo”, documento divulgado a través el siguiente enlace:



Fuente <http://www.cali.gov.co/planeacion/documentos.php?id=317>.

## Plan Operativo Anual de Inversiones

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali para la vigencia 2016, formuló el Plan Operativo Anual de Inversiones, POAI, que contiene 832 proyectos de inversión que se encuentran en ejecución por los diferentes procesos de la Entidad, documento disponible en: [http://www.cali.gov.co/publicaciones/poai\\_2012plan\\_operativo\\_anual\\_de\\_inversiones\\_pub](http://www.cali.gov.co/publicaciones/poai_2012plan_operativo_anual_de_inversiones_pub) y <http://www.cali.gov.co/>.

Se emitieron “Lineamientos para la formulación Proyectos de Inversión Vigencia 2017, que contiene el cronograma para el cumplimiento desde su formulación hasta la fecha de entrega al Departamento Administrativo de Hacienda”, documento que fue formulado y remitido mediante la Comunicación No. 2016413210015584 de septiembre 29 de 2016, para su posterior remisión al Concejo Municipal el 1 de octubre de 2016.

Se realizó seguimiento trimestral a la ejecución de los Proyectos de Inversión vigencia 2015, remitidas al Departamento Administrativo de Hacienda según comunicación No. 2016413210013744 de fecha agosto 3 de 2016, correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2016.



Fuente: [http://www.cali.gov.co/publicaciones/poai\\_2012plan operativo anual de inversiones pub](http://www.cali.gov.co/publicaciones/poai_2012plan_operativo_anual_de_inversiones_pub) y <http://www.cali.gov.co>

## El Plan Anual Mensualizado de Caja, PAC

La Entidad cuenta con el Plan Anual Mensualizado de Caja, PAC vigencia 2016, adoptado mediante el Decreto No. 411.0.20.1203 de diciembre 31 de 2015, con un presupuesto total \$2.564.935.959.000 aprobado por el CONFIS, según acta No. 038-2015 de diciembre 31 de 2015, iniciando la vía jurídica a la ejecución de los pagos en la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, con la Resolución No. 4131.3.21.140425 del 31 de diciembre de 2015, documento que se encuentra disponible en: [http://www.cali.gov.co/tributaria/publicaciones/pac\\_pub](http://www.cali.gov.co/tributaria/publicaciones/pac_pub).

## Plan Estratégico de Recursos Humanos

Se precisa que Plan Estratégico de Recurso Humano de la Administración Central Municipal construido teniendo en cuenta la alineación con el Plan de Desarrollo vigencia 2016 – 2019 y la articulación con la Secretaría de Educación Municipal, continúa aprobado desde el 29 de Junio por el nivel Directivo de las dependencias que administran el Recurso Humano de la Entidad, pero pendiente de la validación por parte del Departamento Administrativo de Planeación.

## Plan Anual de Vacantes

Se continua con el Plan Anual de Vacantes articulado entre la Secretaría de Educación Municipal y la Dirección de Desarrollo Administrativo, generando el segundo seguimiento trimestral del mismo, el cual contiene la información de las vacantes definitivas tanto de la Secretaría de Educación como de las demás dependencias de la Administración del Municipio de Santiago de Cali, documento que se encuentra disponible en: <http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/plan-anual-de-vacantes>.

## Plan Anual de Adquisiciones

El Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia 2016, se encuentra en ejecución con modificación en el mes de abril de 2016 y se encuentra disponible en: [http://www.cali.gov.co/publicaciones/plan\\_de\\_compras\\_pub](http://www.cali.gov.co/publicaciones/plan_de_compras_pub).



## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Durante este periodo la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali realizó modificaciones al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en las siguientes actividades de la Secretaría General: eliminación de la actividad 4.1.1 y 5.2.2, el ajuste en el responsable de

la actividad 4.4.4, el ajuste en el nombre de la actividad, descripción, meta, fecha de ejecución y producto para la actividad 5.5.1 y ajuste en las fechas de ejecución de la actividad 6.1 y producto para la actividad 6.1., así mismo, el Departamento Administrativo de Planeación Municipal efectuó modificación del ítem 5.1.8, de acuerdo al Plan de Trabajo de Datos Abiertos y del ítem 9, teniendo en cuenta que se presentaron cambios en el portal de Datos Abiertos Colombia datos.gov.co, lo cual generó impacto en las actividades planteadas.



Fuente:

[http://www.cali.gov.co/publicaciones/publicacion de las modificaciones al plan anticorrupcion y de atencion al ciudadano vigencia pub](http://www.cali.gov.co/publicaciones/publicacion_de las modificaciones al plan anticorrupcion y de atencion al ciudadano vigencia pub)

## Rendición de Cuentas

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali está cumpliendo con la producción de contenidos noticiosos que se publican diariamente en los medios propios (página web www.cali.gov.co y en redes sociales). Dicha información, además de publicarse en los medios propios: página web y redes sociales, es remitida diariamente en su mayoría a periodistas, quienes se encargan de replicar la información en los medios masivos de comunicación.

El portal web cuenta con instancias visibles para la ciudadanía, las cuales se encuentran en actualización permanente, así mismo, se realizaron capacitaciones con los administradores de

cada una de las instancias de las 18 dependencias de la Administración y cuyo tema central fue el análisis de la Política Editorial y los cambios que se efectuarían en ella.

De acuerdo a las reuniones con el Sr. Alcalde y su equipo de Gobierno para las comunas y corregimientos priorizadas del Municipio de Santiago de Cali, se siguieron realizando durante este periodo las reuniones en las diferentes comunas que son 20, 10, 16, 17, 2, 7, 12, 3, 4, 22, donde se pone en contexto al señor alcalde sobre la situación de comuna y en donde además de la comunidad asisten líderes de las JAC, JAL y Organizaciones Sociales.

Se realizaron 4 jornadas masivas de capacitación en el desarrollo del marco de la semana municipal de participación ciudadana, enfocadas al ejercicio de rendición de cuentas, control social y la nueva Ley Estatutaria de participación ciudadana y 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del Derecho a la Participación Democrática”.

Se efectuaron jornadas de acompañamiento a nivel de comunas y corregimientos a las redes de control social y veedurías ciudadanas en su gestión de vigilancia hacia las distintas dependencias de la Alcaldía, las cuales se han desarrollado en 5 sesiones.

En las dependencias de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, se están Generando espacios de Participación Ciudadana, para la Rendición de cuentas mediante la aplicación del Manual Único de Rendición de Cuentas del 14 de julio de 2014, la Ley Estatutaria 1757 de 2015, con el fin de implementar una estrategia que brinde información de la gestión y los resultados de la Entidad de manera permanente.

## ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Gestionar ante el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, la validación técnica del Plan Estratégico de Recursos Humanos.
- ✓ Formular la ficha técnica del indicador de efectividad para el Plan de Desarrollo y gestionar su validación ante el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

- ✓ Continuar con el proceso de implementación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con el fin de garantizar en la Administración pública las prácticas del Buen Gobierno, la Ética, la Transparencia y la Lucha contra la Corrupción.
- ✓ Mantener el control permanente sobre el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente a esta vigencia, con el fin de que las acciones planteadas se desarrollen en los tiempos establecidos y de esta manera ir cerrando las brechas de los espacios propensos a corrupción.
- ✓ Ajustar la publicación de la Política Editorial, con el fin de cumplir con la publicación mínima exigida en la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Decreto MinTIC 3564 de 2015.
- ✓ Establecer un responsable del proceso de Rendición de Cuentas en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, para que se coordinen los lineamientos que se deban impartir al respecto.

## 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, continúa operando bajo el Modelo de Operación por Procesos en su versión 4, conformado por treinta y seis (36) Procesos, y de igual manera, se continuó con la actualización de la documentación de la caracterización de los diferentes procesos.

Se logró la validación e incorporación o eliminación de la siguiente documentación:

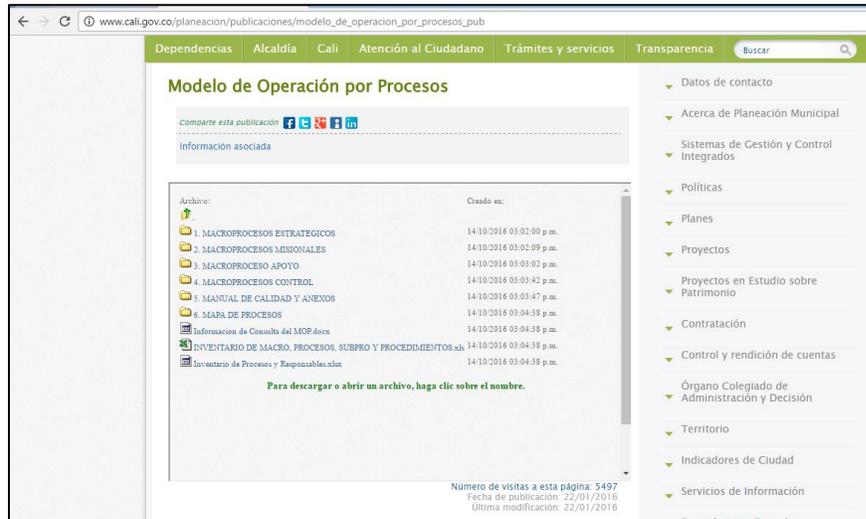
- Del proceso *Control y Mantenimiento del Orden Público*, en el Subproceso *Control de Asociaciones Agropecuarias no Nacionales y Propiedad Horizontal*, se logró validación de los formatos de caracterización: Modelación del subproceso, Determinación Insumos y Proveedores - Productos, Clientes y/o Grupos de Interés, Plan de Control, Informes Generales, y sus cinco (5) procedimientos: *Certificación sobre Existencia y Representación Legal de la Persona Jurídica*, *Inscripción de la Propiedad Horizontal*, *Inscripción o Cambio del Representante Legal y/o Revisor Fiscal de la Propiedad Horizontal*, *Registro de Extinción de la Propiedad Horizontal*, y *Formación en Propiedad Horizontal*.

- Del proceso *Desarrollo Físico*, en el Subproceso *Conceptos Técnicos para el Desarrollo Físico*, se logró la validación de dos (2) procedimientos: *Expedición de 'Concepto de Esquema de Implantación y Regularización Simple'*, *Expedición de 'Esquema de Implantación y Regularización Complejo y Planos Sellados'*, en el subproceso *Espacio Público*, se logró la validación del procedimiento: *Licencia de intervención y ocupación del espacio público para provisión de servicios públicos domiciliarios y telecomunicaciones Versión 1*.
- En el proceso *Gestión Catastral* en el Subproceso *Conservación Catastral*, se logró la validación de tres (3) procedimientos: *Certificación de área y linderos*, *Resoluciones Motivadas Tipo S*, *Venta de documentos catastrales*.
- Del proceso *Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales*, el procedimiento *Atención a la población adulta mayor de Santiago de Cali*.
- Del proceso *Servicio de Vivienda Social*, en el Subproceso *Legalización de Predios* se logró la validación de cuatro (4) procedimientos: *Certificado de Adjudicación*, *Información Cartográfica*, *Legalización de Predios y Regularización Vial y Urbanística*; en el Subproceso *Subsidio Municipal de Vivienda de Interés Social en Santiago de Cali*, se validaron los siguientes tres (3) procedimientos: *Subsidio Municipal de Vivienda de Interés Social – Modalidad Arrendamiento*, *Subsidio Municipal de Vivienda de Interés Social – Modalidad Vivienda Nueva*, y *Subsidio Municipal de Vivienda de Interés Social – Modalidad Vivienda Usada*
- Del proceso *Planeación Económica y Social*, en el Subproceso *Implementación de los instrumentos de planificación*, se logró la validación de dos (2) procedimientos: *Gestionar Proyecto de Inversión en el Banco de Proyectos de Inversión Municipal BPIM*, y *Modificación a Proyecto en Banco de Proyectos de Inversión Municipal – BPIM*.
- En el proceso *Contabilidad General*, en el Subproceso *Elaboración y Presentación de Estados Financieros*, se logró la validación del formato *Plan de control* y de dos (2) procedimientos: *Preparación de la información contable*, y *Análisis de la información contable*.
- En el proceso *Gestión Tributaria*, se logró la validación del formato *modelación del proceso* y el *normograma*, del Subproceso *Administración de la Cuenta Corriente*, se logró la validación de los formatos *Modelación del subproceso*, *Determinación Insumos y Proveedores - Productos*, *Clientes y/o Grupos de Interés*, *Plan de Control* y dos (2) procedimientos:

Actualización individual de los datos del contribuyente, y Exención y exoneración de impuesto predial unificado e industria y comercio; en el Subproceso *Determinación* se logró la validación de los formatos Modelación del subproceso, Determinación Insumos y Proveedores - Productos, Clientes y/o Grupos de Interés, Plan de Control, Informes Generales y seis (6) procedimientos: *Devolución, compensación y traslados; Imposición de sanciones; Liquidación de impuestos; Liquidación de otros tributos: publicidad exterior visual, espectáculos públicos y espectáculos públicos del deporte, derecho de explotación sobre el juego rifas locales, ventas por el sistema de clubes, contribución sobre contratos de obra pública; Liquidación del Impuesto Predial Unificado; Resoluciones y certificaciones para el impuesto de industria y comercio.*

- En el proceso *Administración de Bienes Inmuebles, Muebles y Automotores* se validó el normograma.
- Del proceso *Administración de Tecnologías de Información* se validó el procedimiento *Diseño del procedimiento Soporte Informático y tecnológico.*
- En el proceso *Mejora Continua*, se validó los formatos: modelación del proceso, normograma; del subproceso autoevaluación se validó la Modelación del subproceso, Determinación Insumos y Proveedores - Productos, Clientes y/o Grupos de Interés, Plan de Control, Informes Generales y dos (2) procedimientos: *Tratamiento del Producto y/o Servicio No Conforme, y Autoevaluación Interna;* Del Subproceso *Mejora* se validó la Modelación del subproceso, Determinación Insumos y Proveedores - Productos, Clientes y/o Grupos de Interés, Plan de Control, Informes Generales y el procedimiento *Plan de Mejoramiento.*

La Administración Central Municipal de Santiago de Cali, actualiza de manera mensual la documentación del Modelo de Operación por Procesos y la publica en la intranet y en el portal web del municipio.



Fuente: [http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/modelo\\_de\\_operacion\\_por\\_procesos\\_pub](http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/modelo_de_operacion_por_procesos_pub)

Respecto al Manual de Calidad, la Entidad cuenta con un borrador denominado “Manual de Calidad y de Operaciones”, que continúa pendiente de ajustar de acuerdo a la nueva estructura organizacional de la entidad, el Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019, y la Política y Objetivos de Calidad.

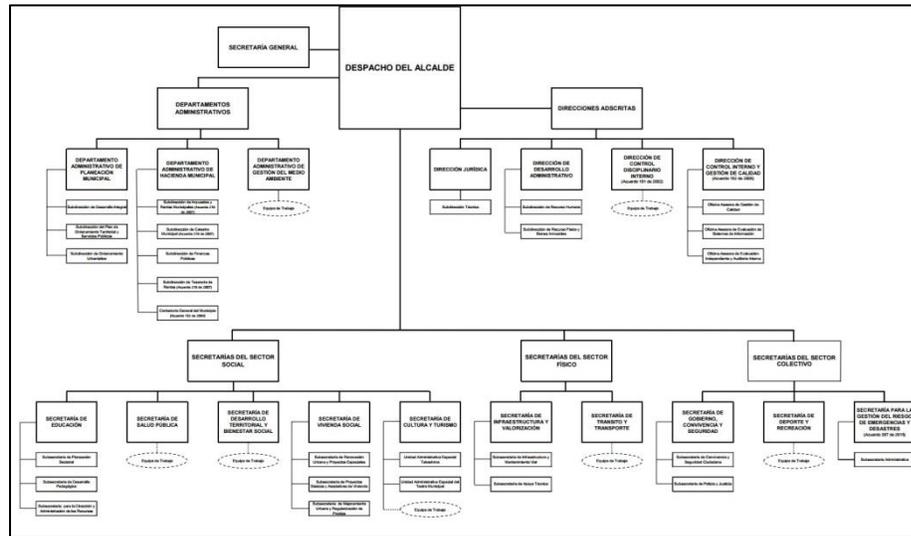
## ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Documentar la caracterización de los procesos: Desarrollo Económico y Competitividad, Gestión del Tránsito y Transporte, Prestación del Servicio Educativo y Gestión del Riesgo de Desastres, de acuerdo con el “*Instructivo para la caracterización de los procesos del MOP*” vigente en la Entidad.
- ✓ Culminar la actualización del Manual de Calidad para el Sistema Integrado de Gestión.

### 1.2.3 Estructura Organizacional

La Administración Central Municipal de Santiago de Cali tiene actualizado y publicado el organigrama definido en la entidad, de acuerdo con lo establecido en el del Decreto Extraordinario 0203 de 2001 y demás actos administrativos concordantes, en: [http://www.cali.gov.co/publicaciones/organigrama\\_alcaldia\\_de\\_cali\\_pub](http://www.cali.gov.co/publicaciones/organigrama_alcaldia_de_cali_pub).

# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Durante el periodo del presente informe, la Entidad, expidió el Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0516 del 28 de septiembre de 2016, donde definió la nueva estructura para la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, las funciones de sus organismos, su funcionamiento y su gestión institucional.



Fuente: Intranet

En el Artículo 252. *Implementación*, de este acto administrativo, se estableció que la entrada en vigencia del decreto, deberá ser planificada, diseñada y ejecutada por los organismos municipales a partir del 01 de enero de 2017.

De igual forma, en su Artículo 253. *Vigencia y derogatorias*, definió:

*“Las disposiciones que se adoptan mediante el presente Decreto comenzarán a regir a partir del 1 de enero de 2017, hasta entonces, las disposiciones que reglamentan la Administración Central del municipio de Santiago de Cali se mantendrán vigentes, fecha a partir de la cual quedan derogadas, así como toda norma que resulte contraria a las disposiciones del presente acto administrativo, en especial los siguientes artículos del Decreto Extraordinario 0203 de 2001:...*

*Parágrafo. Con la derogatoria de las disposiciones del Decreto Extraordinario 0203 de 2001 a las que hace alusión el presente artículo, entiéndanse derogadas también las normas correspondientes a los Acuerdos 01 de 1996 y 70 de 2000, que fueron objeto de compilación mediante el Decreto Extraordinario 0203 de 2001 antes mencionado”.*

Así mismo, expidió el Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0516 del 28 de septiembre de 2016, *“Por el cual se establece la planta de personal de la Alcaldía de Santiago de Cali “*, definiendo su entrada en vigencia a partir del 01 de enero de 2017.

## 1.2.4 Indicadores

### Indicadores de Procesos

En el periodo evaluado se identificó la actualización de 24 indicadores del proceso Gestión Tributaria, y 5 indicadores del proceso Servicio de Vivienda Social, que conllevan a la medición de la eficacia, eficiencia y efectividad de los mismos.

# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Entidad continúa con 32 procesos que al menos tienen un tipo de indicador formulado y validado, 2 procesos con indicadores en trámite para validación y 2 procesos pendientes de envío de avances en la formulación de indicadores al Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

El detalle del estado de los indicadores por procesos, se muestra a continuación:

Nº	DEPENDENCIA	PROCESO	CON INDICADOR
1	Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	Sustentabilidad Ambiental	VALIDADO
2	Departamento Administrativo de Hacienda Pública	Gestión Catastral	VALIDADO
		Gestión Tributaria	VALIDADO
		Administración de Tesorería	VALIDADO
		Contabilidad General	VALIDADO
		Gestión de Finanzas Públicas	VALIDADO
3	Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Planeación Económica y Social	VALIDADO
		Planeación Física y del Ordenamiento Territorial	VALIDADO
		Planeación Institucional	EN TRAMITE PARA VALIDACIÓN
		Servicios Públicos	VALIDADO
		Mejora Continua	VALIDADO
4	Control Disciplinario Interno	Control Disciplinario	VALIDADO
5	Dirección de Desarrollo Administrativo	Adquisición de Bienes, Obras y Servicios	VALIDADO
		Administración de Bienes Inmuebles, Muebles y Automotores	VALIDADO
		Gestión y Desarrollo Humano	VALIDADO
		Gestión de Seguridad Social Integral	VALIDADO
		Liquidaciones Laborales	VALIDADO
6	Dirección Jurídica	Gestión Jurídica	VALIDADO
7	Secretaría de Cultura y Turismo	Gestión Cultural y Turismo	VALIDADO
8	Secretaría de Deporte y Recreación	Servicio Deporte y Recreación	VALIDADO
9	Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social	Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales	VALIDADO
		Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria	VALIDADO
10	Secretaría de Educación	Prestación del Servicio Educativo	EN TRAMITE PARA VALIDACIÓN
11	Secretaría de Gobierno y	Convivencia y Fortalecimiento Social	VALIDADO

# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Nº	DEPENDENCIA	PROCESO	CON INDICADOR
	Convivencia Social	Control y Mantenimiento del Orden Público	VALIDADO
12	Secretaría de Infraestructura y Valorización	Desarrollo Físico	VALIDADO
13	Secretaría de Salud	Servicio de Salud Pública	VALIDADO
14	Secretaría de Tránsito y Transporte	Gestión del Tránsito y Transporte	VALIDADO
15	Secretaría de Vivienda	Servicio de Vivienda Social	VALIDADO
16	Secretaría General	Comunicación Pública	VALIDADO
		Atención al Usuario	VALIDADO
		Administración de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	VALIDADO
		Gestión Documental	VALIDADO
		Desarrollo Económico y Competitividad	PENDIENTE
17	Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres	Gestión del Riesgo de Desastres	PENDIENTE
18	Control Interno	Control Interno a la Gestión	VALIDADO

Fuente: Departamento Administrativo de Planeación Municipal - Dirección de Control Interno

## ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Continuar con la formulación, validación de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, considerando la revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores ya existentes.
- ✓ Generar cultura para la medición y análisis de los procesos, con el fin de lograr que la toma de decisiones se base en hechos y datos, que conlleven a la mejora continua.

## Trámites y Servicios

La Administración Central Municipal de Santiago de Cali a octubre de 2016, ha identificado trescientos diez (310) Trámites y Servicios en trece (13) dependencias, de los cuales doscientos cincuenta y siete (257) han sido revisados, lo que corresponde a un ochenta y tres por ciento (83%) y doscientos treinta y uno (231) han sido validados por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, lo que corresponde al setenta y cinco por ciento (75%).

# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

A continuación, se relaciona por dependencia de la Entidad, el número de Trámites y Servicios indicando su avance en las etapas de identificación, revisión y validación, teniendo en cuenta que las dependencias: Secretaría General, Dirección Jurídica, Dirección de Control Disciplinario Interno y la Dirección de Control Interno, no se incluyen porque no tienen trámites y servicios de cara al ciudadano:

No.	Dependencia	Subdirecciones	Identificados		Revisados		Validados	
			T	S	T	S	T	S
1	Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social		5	3	5	3	5	3
2	Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente - DAGMA		24	1	24	1	23	1
3	Dirección de Desarrollo Administrativo	Subdirección Recurso físico y Bienes Inmuebles	2	3	2	2	2	2
		Subdirección de Recurso Humano	9	4	3	4	3	4
4	Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad		19	0	19	0	19	0
5	Departamento Administrativo de Hacienda	Subdirección Catastro	14	2	14	2	13	2
		Subdirección Rentas	19	2	19	2	13	2
		Subdirección Tesorería	3	2	1	2	1	2
6	Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Subdirección Desarrollo Integral	8	1	8	1	8	1
		Plan de Ordenamiento Territorial	14	3	14	3	14	3

# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

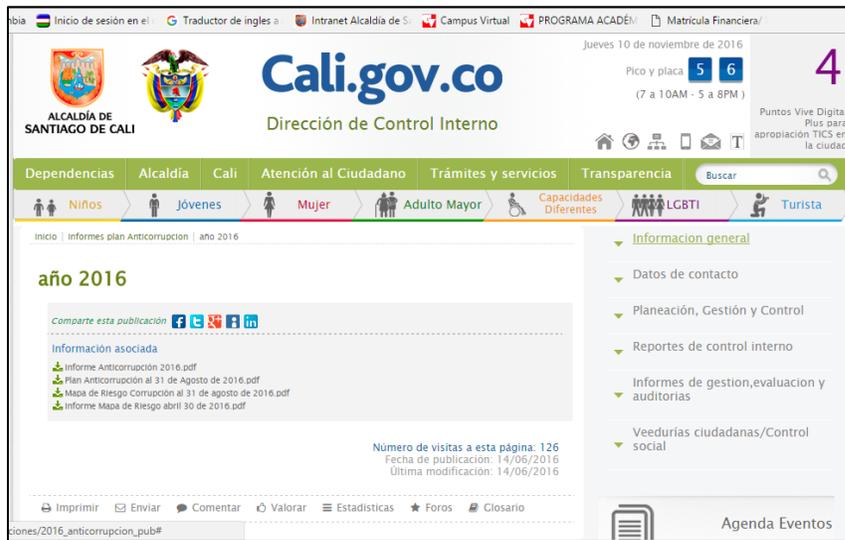
No.	Dependencia	Subdirecciones	Identificados		Revisados		Validados	
			T	S	T	S	T	S
		Subdirección de Ordenamiento Urbanístico	15	2	15	2	15	2
7	Secretaría de Salud Pública		8	7	8	7	8	7
8	Secretaría de Vivienda Social		2	2	2	2	2	2
9	Secretaría de Educación Municipal		34	5	35	4	35	4
10	Secretaría de Tránsito y Transporte		74	4	35	0	17	0
11	Secretaría de Infraestructura y Valorización		1	2	1	2	1	2
12	Secretaría de Cultura y Turismo		0	11	0	11	0	11
13	Secretaría de Deporte y Recreación		5	0	4	0	4	0
<b>SUB-TOTAL:</b>			<b>256</b>	<b>54</b>	<b>209</b>	<b>48</b>	<b>183</b>	<b>48</b>
<b>TOTAL:</b>			<b>310</b>		<b>257</b>		<b>231</b>	

Fuente: Departamento Administrativo de Planeación Municipal

Frente a la gestión en el aplicativo SUIT, 3.0 para la inscripción de Trámites y Otros Procedimientos de cara al usuario en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT 3.0.), la Administración Central del Municipio de Cali cuenta con un total de ciento setenta y un (171) hojas de vida publicadas, que equivalen al sesenta y nueve (79%) de los Trámites y Servicios. Así mismo por parte de la entidad se tiene pendiente dieciséis (16) trámites y servicios sin gestión y en creación y cuarenta y dos (42) pendientes por liberar parte de Departamento Administrativo de la Función Pública.

Con relación al monitoreo a la implementación de la Estrategia Antitrámites, se dio cumplimiento a la publicación del Segundo Informe con corte al 31/ago/2016, de conformidad a la meta, definida en el Segundo Componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano: Racionalización de Trámites como se muestra en el siguiente enlace: [http://www.cali.gov.co/cinterno/publicaciones/2016\\_anticorrupcion\\_pub](http://www.cali.gov.co/cinterno/publicaciones/2016_anticorrupcion_pub).

# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Las trece (13) dependencias que tienen trámites y servicios en la Administración Central cuentan con sus fichas de indicadores; sin embargo la Dirección de Desarrollo Administrativo, Secretaria de Educación Municipal, Vivienda Social y Secretaria de Infraestructura no presentaron de manera oportuna la rendición de informe afectando la gestión como se evidencia en el resultado de los indicadores, reflejándose a septiembre 30 a nivel de entidad una eficacia de sesenta y cinco por ciento ( 65%) respecto a la atención de los trámites y servicios radicados en el periodo enero a septiembre de 2016, una eficiencia con relación al tiempo de respuesta de cincuenta y nueve por ciento (59%) y una efectividad del treinta y nueve por ciento (39%), como e detalla a continuación:

CUADRO  
2S

Seguimiento del Plan de Acción

Indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad por dependencia (trámites y servicios), administración central

Enero - septiembre 2016

Código	Dependencia	Indicadores		Eficacia	Eficiencia	Efectividad
		Total	Con trámite			
4122	Dirección de Desarrollo Administrativo <sup>1</sup>	11	11	0,0%	0,0%	0,0%
4131	Departamento Administrativo de Hacienda	37	34	82,0%	61,8%	50,6%

# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

CUADRO  
2S

Seguimiento del Plan de Acción

Indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad por dependencia (trámites y servicios),  
administración central

Enero - septiembre 2016

Código	Dependencia	Indicadores		Eficacia	Eficiencia	Efectividad
		Total	Con trámite			
4132	Departamento Administrativo de Planeación	43	39	87,0%	66,7%	58,0%
4133	Departamento Admivo. Gestión Medio Ambiente	24	21	59,7%	38,1%	22,8%
4143	Secretaria de Educacion <sup>1</sup>	39	39	0,0%	0,0%	0,0%
4145	Secretaria de Salud Publica	16	16	100,0%	100,0%	100,0%
4146	Secretaria de Desarrollo Territorial y B.S.	8	6	93,7%	83,3%	78,1%
4147	Secretaria de Vivienda Social <sup>1</sup>	4	4	0,0%	0,0%	0,0%
4148	Secretaria de Cultura y Turismo	11	11	100,0%	100,0%	100,0%
4151	Secretaria de Infraestructura y Valorización <sup>1</sup>	3	3	0,0%	0,0%	0,0%
4152	Secretaria de Tránsito y Transporte	77	34	86,5%	100,0%	86,5%
4161	Secretaria de Gobierno, Convivencia y Seguridad	19	14	100,0%	100,0%	100,0%
4162	Secretaria de Deporte y Recreación	5	5	90,1%	100,0%	90,1%
	Total Entidad	297	237	65,3%	59,1%	38,6%

Fuente: Dependencias, Cálculos DAP

Seguimiento que se se encuentra publicado en el sitio Web de la Entidad en el siguiente enlace:

[http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/seguimiento\\_plan\\_de\\_accion\\_del\\_municipio\\_publico](http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/seguimiento_plan_de_accion_del_municipio_publico)

# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Planeacion/publicaciones/seguimiento\_plan\_de\_accion\_del\_municipio\_pub

Inicio de sesión en el: Traductor de ingles a Intranet Alcaldía de S. Campus Virtual PROGRAMA ACADÉM. Matrícula Financiera/

Jueves 10 de noviembre de 2016

Pico y placa 5 6 (7 a 10AM - 5 a 8PM)

4 Puntos Vive Digital Plus para apropiación TICs en la ciudad

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI Departamento Administrativo de Planeación Municipal

Dependencias Alcaldía Cali Atención al Ciudadano Trámites y servicios Transparencia

Niños Jóvenes Mujer Adulto Mayor Capacidades Diferentes LGBTI Turista

Inicio | Seguimiento Plan de Acción del Municipio

### Seguimiento Plan de Acción del Municipio

Comparte esta publicación

Documentos de descarga			
No.	Archivo	Tamaño	Fecha
1	Seguimiento al Plan de Acción Indicadores de Gestión - Septiembre 2016	566.784 bytes	30/09/2016
2	Seguimiento al Plan de Acción Proyectos - Septiembre 2016	1.566.720 bytes	30/09/2016
3	Seguimiento al Plan de Acción Indicadores de Gestión - Junio 2016	532.992 bytes	30/06/2016
4	Seguimiento al Plan de Acción Proyectos - Junio 2016	1.740 Kbytes	30/06/2016
5	Seguimiento al Plan de Acción Proyectos - Diciembre 2015	2860 Kbytes	31/12/2015
6	Seguimiento al Plan de Acción Indicadores de Gestión - Diciembre 2015	530 Kbytes	31/12/2015

- Información general
- Datos de contacto
- Acerca de Planeación Municipal
- Sistemas de Gestión y Control Integrados
- Políticas
- Planes
- Proyectos
- Proyectos en Estudio sobre Patrimonio
- Contratación

Las dependencias: Dirección de Desarrollo Administrativo, Secretaria de Educación Municipal, Vivienda Social y Secretaria de Infraestructura cuentan con indicadores registrando tanto la gestión adelantada respecto a la atención de los trámites y servicios, como el tiempo de ejecución de los mismos, efectuando el seguimiento como se pudo identificar en la evaluación de cada una de las dependencias.

A nivel de procedimientos para la atención de los trámites y servicios, la Administración Central Municipal de Santiago de Cali cuenta con ciento cuarenta y dos (142) procedimientos documentados, de los cuales setenta y cinco (75) se encuentran validados, es decir, el cincuenta y tres por ciento (53%).

En el cumplimiento de lo atendido al Decreto 019 de 2012 y demás normas reglamentarias, se observó fortalecimiento y mejora continua en lo que respecta a la supresión de requisitos innecesarios para llevar a cabo los trámites y servicios de la entidad.

La fase de interoperabilidad que garantiza la colaboración y/o cooperación entre entidades para fortalecer la entrega de los trámites y servicios, presenta un nivel bajo de implementación, con relación a la gestión adelantada por la Entidad.

Respecto a la Estrategia Administrativa de los Trámites y Servicios de la Entidad, se observó un avance significativo en el desarrollo de las acciones propuestas dentro del Plan de Acción de Racionalización, se evidencia reducción de pasos, ampliación de cobertura y puntos de atención, extensión de horario de atención, implementación de digiturnos; así mismo, frente a la Estrategia Tecnológica: se cuenta con los aplicativos SIPECI, VITAL, nuevos formatos en línea y en la Estrategia Jurídica: se eliminó el cobro del servicio “certificado de nomenclatura” y de los tramites “concepto de uso de suelo”, “asignación de nomenclatura”, “delineación urbana con línea de demarcación”. Sin embargo, en materia tecnológica los trámites y servicios propuestos por el Departamento Administrativo de Planeación, Secretaria de Deporte y Recreación, Secretaria de Cultura y Turismo, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Tránsito y Transporte, se encuentran en desarrollo de los levantamientos de las especificaciones técnicas de los procesos por parte de la oficina de sistemas.

## ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Gestionar la entrega por los líderes de procesos al Departamento Administrativo de Planeación Municipal del veinticinco por ciento (25%) de los trámites y servicios identificados, para su respectiva revisión y validación.
- ✓ Proseguir con la consecución de la validación del 100% de los procedimientos de los trámites y servicios, para fortalecimiento y mejora continua tanto en los procesos, como en la prestación de servicio.
- ✓ Generar planes de mejoramiento tendientes a fortalecer la efectividad de los indicadores, que garanticen el 100% de la medición, con entrega de reportes oportunos y cumplimiento de las metas mediante la atención del 100% de las solicitudes radicadas dentro del término establecido.
- ✓ Continuar con las acciones desarrolladas frente a los mecanismos que permitan la interoperabilidad con las otras entidades, para facilitar la prestación de los trámites y servicios al ciudadano.
- ✓ Adelantar las acciones necesarias para la consecución de los levantamientos de las especificaciones técnicas de los procesos por parte de la oficina de sistemas.

## 1.2.5 Políticas de Operación

Este elemento del Direccionamiento Estratégico en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, cuenta con treinta y un (31) procesos que han validado sus Políticas de Operación ante el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, lo que representa el 86% de los treinta y seis (36) procesos que conforman el Modelo de Operación por Procesos adoptado por la Entidad. Se resalta que durante el periodo del presente informe, se actualizaron y validaron las Políticas de Operación del Proceso Gestión Catastral.

Es importante señalar, que a través del compromiso de la Alta Dirección, se han definido Políticas de Operación Transversales con la finalidad de garantizar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión y Control Integrado en la Entidad, como las siguientes: 1) Política de Administración de Riesgo; 2) Políticas del Sistema de Gestión Documental ORFEO; 3) Política Privacidad de Datos Personales, versión 2, 4) Política de Seguridad de la Información, versión 2, 5) Política Editorial y de Actualización de Contenidos del Portal - Versión 3.

La divulgación de las Políticas de Operación diseñadas para la operación de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, se encuentran publicadas en: [http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/modelo\\_de\\_operacion\\_por\\_procesos\\_pub](http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/modelo_de_operacion_por_procesos_pub).



**Modelo de Operación por Procesos**

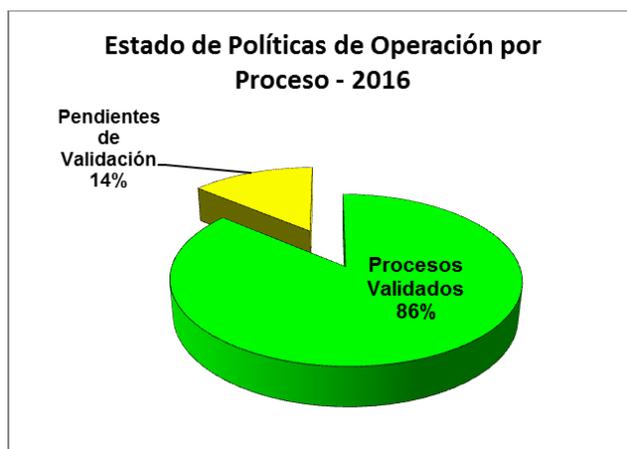
Comparte esta publicación 

Información asociada

Archivo:	Creado en:
 5.6.1 POLITICAS OPERATIVAS POR PROCESOS	14/10/2016 03:03:55 p.m.
 5.6.2 POLITICAS OPERATIVAS INSTITUCIONALES	14/10/2016 03:03:57 p.m.
 5.6.3 POLITICA DE ADMINISTRACION DE RESGOS	14/10/2016 03:03:57 p.m.
 5.6.4 POLITICAS OBSOLETAS	14/10/2016 03:03:58 p.m.

Como estrategias de difusión de estas políticas, la más utilizada es su publicación en la página web de la entidad, lo que garantiza que el ciudadano pueda consultarlas, así mismo, otras estrategias como: actas de reunión, carteleras, afiches, plegables, programa de inducción, entre otras.

A continuación se detalla el estado del Elemento Políticas de Operación de los Procesos de la entidad.



Fuente: Construcción Propia – Datos Departamento Administrativo de Planeación

Se continúa en la vigencia 2016, con la formulación, 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.

## ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Validar las Políticas de Operación de los procesos: 1) Desarrollo Económico y Competitividad, 2) Servicios Públicos, 3) Convivencia y Fortalecimiento Social, 4) Prestación del Servicio Educativo y 5) Gestión del Riesgo de Desastres.
- ✓ Incluir en el Numeral 4.0 del Manual del Procesos las Políticas de Operación validadas.
- ✓ Revisar periódicamente por parte del Líder del Proceso las Políticas de Operación validadas, con el fin de verificar su pertinencia y efectividad, en la operación del proceso, conservando el registro de su implementación.

## 1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

### 1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo

Se continúa implementando en la Entidad, la Política de Administración Riesgos que se actualizó y aprobó el pasado 16 de marzo de 2016, para la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, que a la letra dice:

*“La Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, coherente con su política de calidad, con los componentes y elementos que define el MECI y con las políticas del Sistema de Desarrollo Administrativo, se compromete a ejercer el control efectivo de los eventos de riesgo que puedan afectar negativamente el desarrollo de sus procesos, a través del diagnóstico, identificación, análisis, valoración y administración del riesgo, contribuyendo de esta forma al logro de la Misión y los objetivos de la Entidad”.*

Política que se encuentra dispuesta para la consulta de la comunidad en general en: [http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/modelo\\_de\\_operacion\\_por\\_procesos\\_pub](http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/modelo_de_operacion_por_procesos_pub).

La Entidad, atendiendo los lineamientos establecidos en el Numeral 8.2 Evaluación Independiente, que a la letra dice: *“La Dirección de Control Interno desarrollará el seguimiento y evaluación a los mapas de riesgos de Gestión de la Administración Central Municipal, teniendo en cuenta los procedimientos definidos para tal fin y de acuerdo con lo establecido en el Programa Anual de Auditoría Interna aprobado en cada vigencia y el documento “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción” para los de corrupción”, realizó durante la presente vigencia, seguimiento a la implementación del Componente de Administración del Riesgo, a través de las Auditorías No. 14 y 29 de 2016 y la Auditoría No. 34 de Evaluación al MECI que se desarrolla actualmente.*

## ASPECTO A MEJORAR

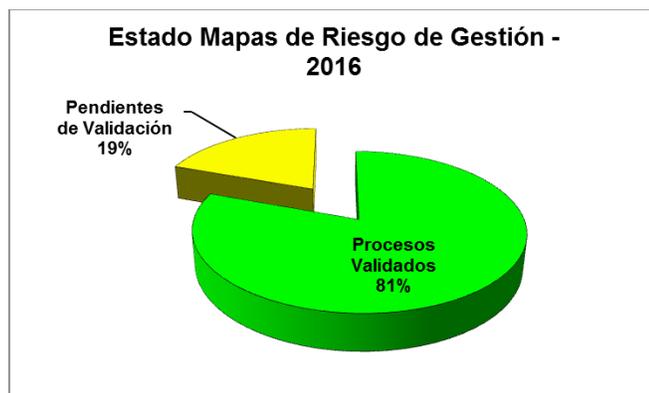
- ✓ Continuar implementando en todos los niveles de la Entidad, la Política de Administración de Riesgos adoptada y conservar soporte documental de su implementación.

### 1.3.2 Identificación del Riesgo

### 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo

Se mantiene el porcentaje de validación de los Mapas de Riesgos de Gestión por procesos, actualmente, la entidad cuenta con veintinueve (29) Mapas de Riesgos de Procesos validados ante el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, lo que representa un 81% de los treinta y seis (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 realizó a través de las auditorías mencionadas anteriormente, el seguimiento al cumplimiento de los controles implementados para los riesgos determinados.

A continuación se detalla el estado de avance de los Mapas de Riesgos de los treinta y seis (36) Procesos establecidos por la Entidad:



Fuente: Construcción Propia – Datos Departamento Administrativo de Planeación

El Mapa de Riesgos Institucional, donde se ven reflejados los riesgos que se encuentran en las Zonas Extremas y Altas de los veintinueve (29) Mapas de Riesgos por Procesos validados por el

Departamento Administrativo de Planeación Municipal, en cumplimiento a la Política de Administración de Riesgos de la Entidad, se encuentra publicado en: [http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/modelo\\_de\\_operacion\\_por\\_procesos\\_pub](http://www.cali.gov.co/planeacion/publicaciones/modelo_de_operacion_por_procesos_pub).

## ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Aprobar y validar los Mapas de Riesgos de los procesos: 1) Planeación Institucional, 2) Servicios Públicos, 3) Prestación del Servicio Educativo, 4) Convivencia y Fortalecimiento Social, 5) Desarrollo Físico, 6) Desarrollo Económico y Competitividad y 7) Gestión del Riesgo de Desastres.
- ✓ Medir la efectividad de los controles establecidos en los Mapas de Riesgos.

## Mapa de Riesgos de Corrupción

De acuerdo con la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali el avance en la ejecución de las acciones formuladas en la implementación de los controles, orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos, fue del 58%.

De igual manera se realizó ajuste al Mapa de Riesgo de Corrupción, en tres acciones del proceso Servicio de Vivienda Social, el cual fue validado y publicado por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.



Fuente: [http://www.cali.gov.co/publicaciones/modificaciones\\_al\\_mapa\\_de\\_riesgos\\_de\\_corupcion\\_por\\_procesos\\_pup](http://www.cali.gov.co/publicaciones/modificaciones_al_mapa_de_riesgos_de_corupcion_por_procesos_pup)

Para los treinta y un (31) de los treinta y seis (36) procesos de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, se evaluaron y analizaron la ejecución de las doscientas veintinueve (221) acciones, verificando así la efectividad de los ciento sesenta y cuatro (164) controles establecidos, los cuales permiten minimizar los riesgos de corrupción.

De acuerdo con la información suministrada por los responsables del proceso, estos controles han permitido que los riesgos no se hayan materializado durante el periodo comprendido del (01) de mayo al (31) de agosto de 2016, sustentado en la implementación de los controles establecidos para cada uno de los riesgos identificados.

El Departamento Administrativo de Planeación Municipal, continúa brindando el acompañamiento técnico en el seguimiento y monitoreo del Mapa de Riesgos de Corrupción de los procesos definidos en el Modelo de Operación por Proceso de la entidad.

## ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Fortalecer el seguimiento por parte de los responsables de los procesos sobre el cumplimiento de las acciones contempladas en el Mapa de Riesgos de Corrupción, de acuerdo con la Política de Administración de Riesgo.

- ✓ Adelantar las gestiones necesarias para iniciar la elaboración de los Mapas de Riesgos de Corrupción para los Procesos Planeación Económica y Social, Planeación Institucional, Servicios Públicos, Gestión del Riesgo de Desastres y Desarrollo Económico y Competitividad.
- ✓ Revisar y monitorear periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción por procesos y si es del caso realizar los ajustes pertinentes a las acciones formuladas, manteniendo la efectividad de los controles definidos.
- ✓ Establecer indicadores que permitan medir la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción por procesos, validados por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

## 2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### 2.1 COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Continuando con el desarrollo de la estrategia **“Tú tienes la llave del autocontrol”**, implementada por el Subproceso Fomento a la Cultura del Control de la Dirección de Control Interno, encaminada a fomentar la práctica de los principios del Modelo Estándar de Control Interno MECI, durante los meses de julio y agosto del 2016 y al finalizar la primera fase del subproceso de fomento de la cultura del control de las actividades de la sensibilización, se realizó un informe final con recomendaciones y se envió a cada uno de los líderes de los 9 procesos intervenidos: 1) Administración Bienes, Inmuebles, Muebles Automotores, 2) Adquisición Bienes, Obras Y Servicios, 3) Administración de Tesorería, 4) Contabilidad General, 5) Gestión de Finanzas Públicas, 6) Atención al Usuario, 7) Gestión Documental, 8) Gestión Jurídica y 9) Servicio de Vivienda Social.

La estrategia participativa se desarrolló a través de las actividades planificadas en el *Plan de Fomento 2016-2019*, que tiene por objetivo *“Fomentar en la Administración Central Municipal, la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo del servidor público y contratista en su labor diaria”*.

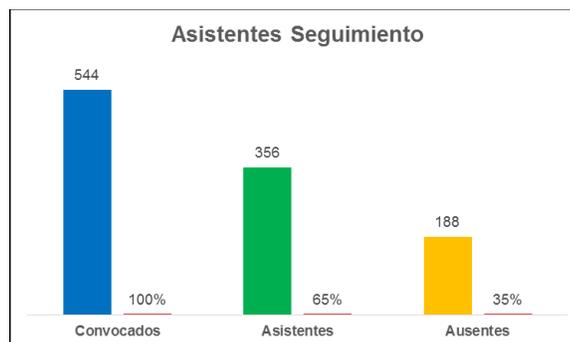


Fuente: [Intranet de la Alcaldía de Santiago de Cali](#)

Se convocó a los funcionarios responsables del apoyo administrativo de cada dependencia de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, con el fin de presentarles en reunión de trabajo diagnóstico, informe de la actividad e insumos para la mejora continua institucional de la sensibilización dirigida a 544 servidores públicos.

Así mismo, se inició la II fase del subproceso de fomento de la cultura del control, con el seguimiento dirigido a los 544 servidores públicos sensibilizados en el I semestre de 2016: Entre los meses de septiembre y octubre se convocaron 544 servidores públicos sensibilizados de los cuales asistieron 356 funcionarios que corresponde al 65% de la asistencia y con 188 funcionarios ausentes que corresponde al 35% de la convocatoria.

Total población Actividad de Seguimiento II semestre de 2016.



Fuente: Subproceso Fomento a la Cultura del Control – Dirección de Control Interno

# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Departamento Administrativo de Planeación, como líder del Proceso Planeación Institucional, en octubre del presente año, elaboró la programación para la “Revisión por la Dirección de la vigencia 2016, a llevarse a cabo en el periodo de octubre a diciembre de 2016, programación presentada ante el Equipo Técnico de Gestión el día 18 de octubre de 2016, contemplando visita a los 36 procesos que conforman el Modelo de Operación por Proceso de la Entidad.

La Dirección de Control Interno publicó el Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno correspondiente al periodo del 01 de marzo de 2016 al 30 de junio de 2016.



Fuente: [http://www.cali.gov.co/cinterno/publicaciones/2016\\_informe\\_pormenorizado\\_pub](http://www.cali.gov.co/cinterno/publicaciones/2016_informe_pormenorizado_pub)

La Administración Central Municipal de Santiago de Cali, ha avanzado en la documentación de elementos que permiten la implementación del Componente Autoevaluación Institucional, como la del Proceso Mejora Continua, liderado por el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, quienes atendiendo las necesidades de la organización y los cambios normativos, entre otros, actualizaron la estructura del proceso, generando la creación del Subproceso denominado **Autoevaluación**, con código MCCO01.04.01, con el siguiente objetivo:

*“Medir la efectividad de los controles y la gestión de los procesos, la capacidad para cumplir los objetivos, a través del diseño y aplicación de instrumentos que evalúen el nivel de desarrollo de los diferentes elementos que componen los Sistemas de Gestión y Control Integrados implementados en la entidad”.*

Con la implementación de este subproceso, sus productos y procedimientos, se facilitará a la Entidad, el conocer en tiempo real el nivel de implementación del Sistema de Gestión y Control Integrado, a nivel de los procesos de la Entidad.

En desarrollo de la buena práctica de la Autoevaluación Institucional, durante este periodo, se han publicado los resultados de la gestión de la entidad, los resultados de las auditorías y de los planes de mejoramiento, entre otros aspectos.

## ASPECTOS A MEJORAR

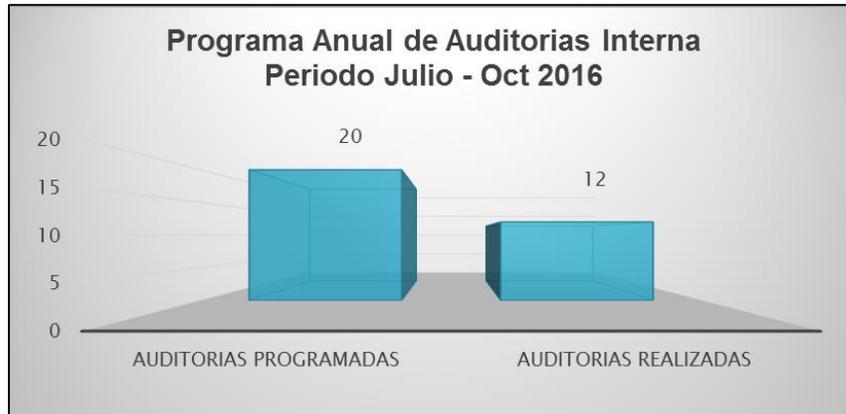
- ✓ Desarrollar en todos los niveles de la organización, la buena práctica de implementar los diferentes instrumentos de Autoevaluación del Control y Gestión, adoptados por la Entidad.

## 2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA

### 2.2.1 Auditoría Interna

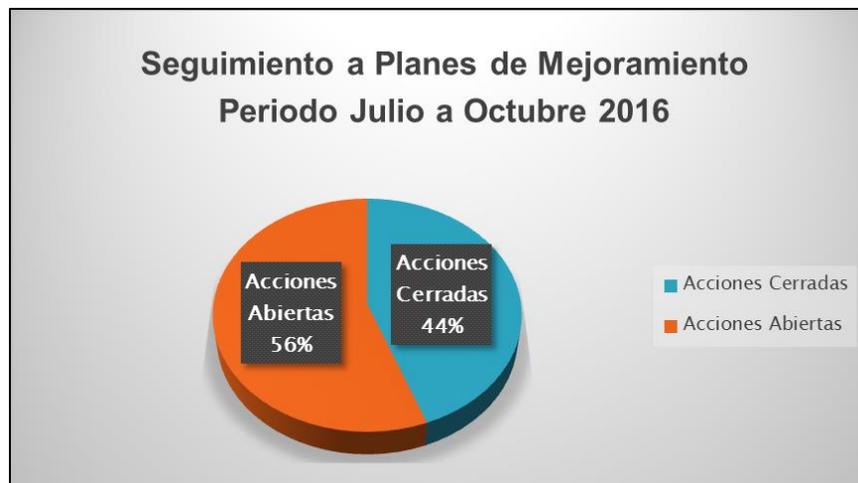
El Programa Anual de Auditoría Interna para la vigencia 2016, de acuerdo con los diferentes requerimientos de la Entidad, durante este periodo fue modificado y sus versiones se encuentran en: [http://www.cali.gov.co/cinterno/publicaciones/programa\\_anual\\_de\\_auditoria\\_2016\\_pub](http://www.cali.gov.co/cinterno/publicaciones/programa_anual_de_auditoria_2016_pub).

Para el periodo comprendido entre el 1 de Julio y el 30 de Octubre, se programaron veinte (20) Auditorías así: una (1) de Evaluación y Seguimiento, seis (6) de Seguimiento y trece (13) de Evaluación y se ejecutaron doce (12) auditorías, es decir, el 12% de lo planificado en el año.



Fuente: Subproceso Evaluación y Seguimiento Dirección de Control Interno

Respecto a los resultados de la ejecución de las auditorías de seguimiento, durante este periodo se obtuvo que de las 113 acciones de mejoramiento suscritas y sujetas de seguimiento, el 44% de las acciones se cumplieron, quedando pendiente por culminar su ejecución el 56% de ellas.



Fuente: Subproceso Evaluación y Seguimiento Dirección de Control Interno

## ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Continuar con el fortalecimiento del equipo de auditores internos de la Dirección de Control Interno, que permita desarrollar una exhaustiva y permanente evaluación del Sistema de Control Interno y continuar con la misma calidad del proceso evaluador independiente.

## 2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

### 2.3.1 Plan de Mejoramiento

#### 2.3.1.1 Planes de Mejoramiento suscritos con Entes Externos

La Entidad cuenta con Plan de Mejoramiento Institucional, como resultado de las auditorías externas realizadas por los entes de control, el cual contiene acciones de mejora para resolver los hallazgos encontrados y se encuentra publicado en el siguiente enlace: [http://www.cali.gov.co/cinterno/publicaciones/planes\\_de\\_mejoramiento\\_ii\\_trimestre\\_del\\_2016\\_pub.](http://www.cali.gov.co/cinterno/publicaciones/planes_de_mejoramiento_ii_trimestre_del_2016_pub.)



Fuente: Subproceso Relación con Entes Externos - Dirección de Control Interno y Dependencias de la Entidad

Producto de las auditorías realizadas por los entes externos, Contraloría General de Santiago de Cali y Contraloría General de la República, quedan tipificados en algunos casos, hallazgos con presuntas incidencias disciplinarias, lo que motiva a suscribir planes de mejoramiento, los cuales se deben presentar en los Aplicativos SIA de la Contraloría General de Santiago de Cali y SIRECI de la Contraloría General de la República.

La Contraloría General de Santiago de Cali, cumpliendo con su Plan General de Auditorías, vigencia 2016, el cual fue ajustado en Comité Directivo mediante acta No. 013 del 31 de agosto de 2016, entre el 01 de enero de 2016 y el 31 de octubre de 2016 comenzó la planeación,

# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

ejecución, y en algunos casos la entrega del informe final, de las siguientes auditorías realizadas al Municipio de Santiago de Cali:

<b>PLAN GENERAL DE AUDITORIAS "PGAT" PARA EL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI</b>					
<b>CONTRALORIA GENRAL DE SANTIAGO DE CALI - CGSC</b>					
<b>PERIODO 01 DE ENERO DE 2016 AL 31 DE OCTUBRE DE 2016</b>					
NÚMERO	NOMBRE DE LA AUDITORIA	VIGENCIA A AUDITAR	MODALIDAD	FECHA DE LA AUDITORIA	
				INICIA	TERMINA
01	Cierre Fiscal del Municipio de Santiago de Cali, sus Entidades Descentralizadas y Asimiladas	2015	Regular	02-ene-2016	29-abr-2016
02	AGEI Regular a la Gestión Fiscal del Municipio de Santiago de Cali (Incluye Corporación Concejo Municipal)	2015	Regular	15-feb-2016	13-may-2016
03	AGEI Regular a la Gestión Fiscal del Fondo de Vivienda -FEV	2014-2015	Regular	25-may-2016	15-ago-2016
04	AGE Express a la Ejecución de Recursos del Convenio Interadministrativo suscrito entre el Municipio de Santiago de Cali y el Centro de Diagnóstico Automotor del Valle - CDAV	2014-2015	Exprés	29-ene-2016	03-mar-2016
05	AGE Exprés a los Contratos 4143.0.26.631-2014 y 4143.0.26.317-2016	2016	Exprés	21-abr-2016	09-jun-2016
06	AGEI Especial Articulada al programa de Alimentación Escolar (PAE) Primera Infancia Secretaría de (Educación, Cultura y Deporte)	2015 y Primer cuatrimestre del 2016	Especial Articulada	25-may-2016	08-ago-2016
07	AGEI Especial Calidad, oferta y acceso servicio cultural	2015	Especial	25-may-2016	08-ago-2016
08	AGEI Especial Intersectorial a la Evaluación del Plan de Desarrollo del Municipio de Santiago de Cali	2012-2015	Especial Intersectorial	07-jun-2016	18-ago-2016
09	AGEI Especial a los contratos de obra para la conservación, adecuación y mejoramiento de las bibliotecas públicas comunitarias	2015	Especial	01-sep-2016	11-nov-2016
10	AGEI Contratos de Arrendamiento Obrantes en la Subdirección de Recurso Físico y Bienes Inmuebles del Municipio Santiago de.	2013,2014 y 2015	Exprés	29-ago-2016	07-oct-2016
11	AGEI Especial a las exenciones de Tesorería del Municipio de Santiago de Cali	2013-2014-2015	Especial	05-sep-2016	16-nov-2016
12	AGEI Especial a la Infraestructura y Operación del SITM MIO del Municipio de Santiago de Cali	2015 a junio de 2016	Especial	07-sep-2016	18-nov-2016
13	AGEI Especial a la Administración, mantenimiento e infraestructura escenarios deportivos	2015	Especial	09-sep-2016	22-nov-2016
14	AGEI Especial a la calidad, acceso y permanencia servicio educativo	2015	Especial	12-sep-2016	23-nov-2016
15	AGEI Especial seguimiento a los planes de mejoramiento	2013-2014-2015	Especial	21-sep-2016	02-dic-2016
16	AGEI Especial al Proyecto Corredor	2012-2016	Especial	23-sep-2016	05-dic-2016

# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

PLAN GENERAL DE AUDITORIAS "PGAT" PARA EL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI						
CONTRALORÍA GENRAL DE SANTIAGO DE CALI - CGSC						
PERIODO 01 DE ENERO DE 2016 AL 31 DE OCTUBRE DE 2016						
NÚMERO	NOMBRE DE LA AUDITORIA	VIGENCIA A AUDITAR	MODALIDAD	FECHA DE LA AUDITORIA		
				INICIA	TERMINA	
	Verde					
17	AGEI Especial a la contratación de la Secretaría de Tránsito Municipal	01-jul-2015 a 30-jul-2016	Especial	23-sep-2016	06-dic-2016	
18	AGEI Especial Licencias Urbanísticas	2014-2015	Especial	23-sep-2016	06-dic-2016	
19	AGEI Especial a la Gestión de la Contratación del DAGMA.	1º enero de 2016 al 31 agosto de 2016	Especial	05-oct-2016	16-dic-2016	
20	AGEI Especial al Proyecto "Plan 21 Megaobras" 2da. Fase	2013-2015	Especial	10-oct-2016	05-dic-2016	

Fuente: Contraloría General de Santiago de Cali - CGSC

Adicionalmente entre enero y octubre de 2016, la CGSC realizó las AGEI Exprés a la Ejecución de recursos del convenio interadministrativo suscrito entre el Municipio de Santiago de Cali y en el Centro de Diagnóstico Automotor del Valle – CDAV, vigencias 2014 y 2015, AGEI Exprés Contratos de Arrendamiento Obrantes en la Subdirección de Recurso Físico y Bienes Inmuebles del Municipio Santiago de Cali, Vigencias 2013, 2014 y 2015 y AGEI Exprés a los Contratos 4143.0.26.631-2014 y 4143.0.26.317-2016, por su modalidad Exprés no hacen parte del Plan General de Auditorías de la vigencia 2016.

Aunque el informe final de la AGE Recursos del Sistema General de Participaciones - SGP - Municipio de Santiago de Cali, de la Contraloría General de la República (CGR), tiene fecha de noviembre de 2015, el ente de control lo liberó en febrero de 2016 para la suscripción del Plan de Mejoramiento

La tipificación de los hallazgos de las Auditorías, planeadas, ejecutadas y terminadas por la Contraloría General de Santiago de Cali y la Contraloría General de la República al 31 de octubre de 2016 se detalla a continuación:

No. ORDEN	NOMBRE DE LA AUDITORIA	FECHA INFORME	TIPO DE AUDITORIA (MODALIDAD)	VIGENCIA	HALLAZGOS CON PRESUNTA INCIDENCIA:					TOTAL HALLAZGOS
					ADMINISTRATIVA	DISCIPLINARIO	FISCAL	DISCIPLINARIO, PENAL Y FISCAL	SANCIONATORIO	
01	AGE Recursos	18-feb-	Regular	2014	12	0	0	0	0	12

# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

No. ORDEN	NOMBRE DE LA AUDITORIA	FECHA INFORME	TIPO DE AUDITORIA (MODALIDAD)	VIGENCIA	HALLAZGOS CON PRESUNTA INCIDENCIA:					TOTAL HALLAZOS
					ADMINISTRATIVA	DISCIPLINARIO	FISCAL	DISCIPLINARIO, PENAL Y FISCAL	SANCIONATORIO	
	del Sistema General de Participaciones - SGP - Municipio de Santiago de Cali	2016								
02	Cierre Fiscal del Municipio de Santiago de Cali, sus Entidades Descentralizadas y Asimiladas	29-abr-2016	Regular	2015	12	04	0	0	0	16
03	AGEI Regular a la Gestión Fiscal del Municipio de Santiago de Cali (Incluye Corporación Concejo Municipal)	13-may-2016	Regular	2015	85	12	01	0	0	98
04	AGEI Regular a la Gestión Fiscal del Fondo de Vivienda -FEV	16-ago2016	Regular	2014-2015	08	07	0	0	0	15
05	AGEI Express a la Ejecución de Recursos del Convenio Interadministrativo suscrito entre el Municipio de Santiago de Cali y el Centro de Diagnóstico Automotor del Valle - CDAV	03-mar-2016	Exprés	2014-2015	07	02	0	02	0	11
06	AGE Exprés a los Contratos 4143.0.26.631-2014 y 4143.0.26.317-2016	09-jun-2016	Exprés	2016	06	0	0	03	0	09
07	AGEI Especial Articulada al programa de Alimentación Escolar (PAE) Primera Infancia Secretaría de	08-ago-2016	Especial Articulada	2015 y Primer trimestre del 2016	09	03	0	0	0	12

# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

No. ORDEN	NOMBRE DE LA AUDITORIA	FECHA INFORME	TIPO DE AUDITORIA (MODALIDAD)	VIGENCIA	HALLAZGOS CON PRESUNTA INCIDENCIA:					TOTAL HALLAZOS
					ADMINISTRATIVA	DISCIPLINARIO	FISCAL	DISCIPLINARIO, PENAL Y FISCAL	SANCIONATORIO	
	(Educación, Cultura y Deporte									
08	AGEI Especial Calidad, oferta y acceso servicio cultural	08-ago-2016	Especial	2015	02	01	0	04	0	07
09	AGEI Especial Intersectorial a la Evaluación del Plan de Desarrollo del Municipio de Santiago de Cali	18-ago-2016	Especial Intersectorial	2012-2015	49	02	0	0	0	51
10	AGEI en la Modalidad Exprés Contratos de Arrendamiento Obrantes en la Subdirección de Recurso Físico y Bienes Inmuebles del Municipio Santiago de.	07-oct-2016	Exprés	2013, 2014 y 2015	02	0	0	01	0	03
<b>TOTALES</b>					192	31	01	10	0	234

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

## ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Mejorar la coordinación efectiva, en la formulación de los planes de mejoramiento entre las dependencias, cuando éste involucre a más de una, en lo posible con personal de planta.
- ✓ Continuar mejorando los tiempos de entrega de los planes de mejoramiento, para su registro oportuno en los aplicativos SIA y SIRECI de las Contralorías.
- ✓ Informar de inmediato a la Dirección de Control Interno, cuando los entes externos de control programen auditorías exprés a las dependencias de la Administración Central, esto debido a que este tipo de auditorías no se encuentran programadas en el Plan General de Auditorías “PGAT” del ente de control, desconociendo esta Dirección su realización.
- ✓ Gestionar la firma del representante legal del sujeto (señor Alcalde) y del jefe del punto de control (Secretario, Director o Jefe de Oficina), en todos los planes de mejoramiento

suscritos con la Contraloría General de Santiago de Cali y presentarlos a través del aplicativo SIA, diligenciando el formato F-PM01 que para tal fin dispone el ente de control.

### 2.3.1.2 Planes de Mejoramiento suscritos con la Dirección de Control Interno

Durante este periodo se realizó el seguimiento al cumplimiento de las acciones suscritas en los planes de mejoramiento institucionales correspondientes a las Auditorías Internas realizadas en la vigencia 2015 y 2016 en los siguientes temas:

- ✓ Calidad al subproceso del Talento Humano según especificaciones Técnicas del Ministerio de Educación.
- ✓ Gestión de la contratación del DAGMA / AGEI.
- ✓ Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- ✓ Componente Rendición de Cuentas.
- ✓ Parque automotor / AGEI.
- ✓ Ley Estatutaria No 1757 de 2015 – Promoción y Protección del Derecho a la participación Democrática.
- ✓ Contrato Alumbrado Público / AGEI.
- ✓ Gestión del Comité Paritario en Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST

Los Planes de Mejoramiento por Procesos de la entidad están definidos y contienen acciones que responden a las recomendaciones de la Dirección de Control Interno, las cuales permiten mejorar la ejecución de los procesos y se encuentra publicado en el siguiente enlace: [http://www.cali.gov.co/cinterno/publicaciones/planes\\_de\\_mejoramiento\\_iii\\_trimestre\\_2016\\_pub](http://www.cali.gov.co/cinterno/publicaciones/planes_de_mejoramiento_iii_trimestre_2016_pub).

# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO



Fuente: Subproceso Evaluación y Seguimiento - Dirección de Control Interno y Dependencias de la Entidad

Se destaca el cumplimiento de la entrega de información, por la mayor parte de las dependencias de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, a los líderes de procesos transversales, lo que ha permitido que la Secretaría General, el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, la Dirección de Desarrollo Administrativo y el Departamento Administrativo de Hacienda presenten el informe trimestral con corte al 31 de octubre de los diferentes planes de mejoramiento institucionales vigentes.

Se continúa fomentando a través de la Dirección de Control Interno, la implementación de la Política Operativa del Proceso Control Interno a la Gestión, que a la letra dice:

*“El Nivel Directivo y/o los Responsables de los Procesos / Subprocesos / Procedimientos según sea el caso, deben presentar a la Dirección de Control Interno, informe trimestral del avance al cumplimiento de las acciones establecidas en los planes de mejoramiento vigentes, suscritos tanto con los entes de control externo como con esta Dirección, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes al finalizar los trimestres (30 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada vigencia)”.*

## ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Optimizar la herramienta utilizada por la Entidad, que permita gestionar la información generada por los planes de mejoramiento que suscribe la Administración Municipal.
- ✓ Continuar implementando las políticas de operación de los procesos Mejora Continua y Control Interno a la Gestión, para la formulación y presentación de los planes de mejoramiento como para el seguimiento y reporte de los avances.

## 3. EJE TRANSVERSAL ENFOCADO A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### 3.1 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

La Entidad continúa facilitando y fortaleciendo la ejecución de sus operaciones internas, al igual, que incentiva la participación del usuario tanto interno como externo, con el uso y mantenimiento de sus canales de comunicación.

#### Canal virtual

Se continúa con el mantenimiento y revisión de la página WEB institucional, [www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co) y con la publicación de información electrónica y de diferentes contenidos como son: texto, sonido, vídeo, aplicaciones, formularios y enlaces entre otros, que permiten el dinamismo de la misma, manteniendo un orden en su presentación.



Fuente: <http://www.cali.gov.co/>

Se realiza revisión y mantenimiento de las publicaciones realizadas en cada instancia de la página WEB institucional, [www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co) manteniendo el dinamismo de la misma con gráficos, banners fijos y en movimiento.



Fuente: <http://www.cali.gov.co/>

La entidad continúa manteniendo en funcionamiento los mecanismos de comunicación interna y externa como:

- Correo electrónico institucional @cali.gov.co, Contáctenos: Líneas locales 195 y (57+2) 8879020, fax (57+2)8890600, línea nacional 018000222195, correo electrónico [contactenos@cali.gov.co](mailto:contactenos@cali.gov.co)
- Soporte y/o ayuda a través de Chat.
- Radicación de PQRD en línea.
- Redes sociales institucionales @AlcaldíadeCali Facebook, Twitter y YouTube.





Fuente: [http://www.cali.gov.co/publicaciones/radicacin\\_en\\_linea\\_pub](http://www.cali.gov.co/publicaciones/radicacin_en_linea_pub)

Se implementó el nuevo servicio de plataforma de correo electrónico, para gestionar el correo institucional cali.gov.co con mejora sustancial en la capacidad de almacenamiento por usuario, y la disponibilidad de herramientas colaborativas en tiempo real a nivel institucional, así como en la seguridad y administración de la información en la nube, fomentando el trabajo colaborativo y la eficiencia administrativa y cero papel en la organización.

Se mantiene la implementación de la Intranet Institucional, donde se publica continuamente información para los servidores públicos, y permite la interacción mediante comentarios y encuestas, así como la creación de grupos para compartir información específica.

En el portal WEB, se realizaron ajustes en las diferentes instancias de la entidad, con el fin de mejorar el acceso a la información por parte de la comunidad, actualizando y mejorando la disponibilidad de la misma y se está llevando a cabo el ajuste a la Política Editorial y de Actualización de Contenidos del Portal, teniendo en cuenta la ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones." y demás normatividad relacionada.

Se está realizando el rediseño del portal WEB y para ello se ha convocado a la ciudadanía, usuarios y grupos de interés a participar por medio de una encuesta en el portal WEB y la intranet calificando aspectos del actual portal:

Encuentra fácilmente la Información  
El diseño del portal es agradable  
Navega fácilmente desde su dispositivo móvil  
Navega fácilmente desde su computador  
Utiliza los trámites y servicios del portal web

¿Que usted desea encontrar en el portal web?

Trámites y servicios

Noticias

Redes sociales (Facebook - Twitter )

Eventos

Programas y proyectos principales de la administración

Información de las dependencias de la alcaldía

Encuestas

Foros

Chat

Galerías (Imágenes – Videos - Audios)

Normativa

Contratación

Peticiones, quejas, reclamos

De igual forma se realizaron reuniones internas con administradores de instancia, Comité GEL y Antitrámites, Directivos y miembros de la mesa de Transparencia, para escuchar recomendaciones, opiniones, necesidades y requisitos a cumplir con la actualización del portal.



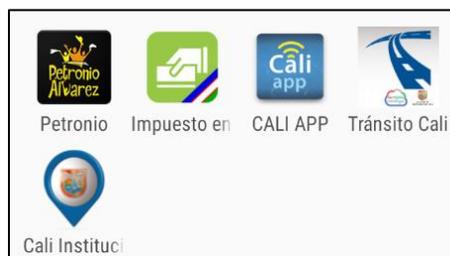
Fuente: Registro fotográfico propio

Se están realizando propuestas teniendo en cuenta la participación de ciudadanos, usuarios y grupos de interés para definir cual se llevará a cabo, entre los cuales se encuentra la activación del servicio de “información a su correo o RSS”.



Fuente: Asesoría Informática y Telemática

Se cuenta con aplicaciones móviles diseñadas para teléfonos celulares inteligentes (Smartphone), con temas de interés general para la comunidad, estas son: APP Tránsito Cali, App Cali Institucional, Cali APP, Impuesto en línea y Petronio, estas son de descarga y uso gratuito.



Fuente: Registro fotográfico propio

Se mantiene el liderazgo de la Oficina de Comunicaciones de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, en la administración de las instancias del portal WEB, fortaleciendo la aplicación de los principios de información, en búsqueda de la satisfacción del usuario que consulta la página en el portal WEB [www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co).

Se realizó el afinamiento de la aplicación Inventario de Software, para el registro del software de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, el cual será puesto en prueba por personal de informática y telemática en el mes de noviembre 2016.

## Canal presencial

En la Oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en el Sótano1 del Edificio CAM, la Entidad ha dispuesto la Ventanilla Única, con treinta (30) módulos, de los cuales nueve (9) son destinados a la atención relacionada con la Secretaría de Infraestructura, seis (6) para la Secretaría de Educación, tres (3) para los asuntos del Departamento Administrativo de Planeación Municipal – SAUL y los demás módulos atiende los temas generales de la entidad.

A través de esta ventanilla única, se brinda información personalizada para realizar radicación de comunicaciones oficiales, solicitudes de trámites, peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes dirigidas a Entidad, en el horario de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm, en jornada continua.

Así mismo, cuenta con ventanillas de atención en las oficinas de las dependencias externas de la entidad, como la Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaría de Salud Pública Municipal, Secretaría de Deporte y Recreación, Secretaría de Cultura y Turismo, Secretaría de Vivienda y el Departamento Administrativo de Gestión y Medio Ambiente.

De igual forma, la entidad ha dispuesto la atención en los Centros de Atención Local Integrada, ubicados en las comunas 5, 6, 8, 9, 10, 15, 17, 18,19, 20 y 21 de la ciudad.

Se actualiza constantemente la información en carteleras internas y red de pantallas, y se apoya con material impreso como folletos, posters y material POP, con información institucional para comunicación de personal interno y externo.





Fuente: Registro fotográfico propio

Al exterior de la entidad, se cuenta con publicaciones en vallas, paneles de mensajería Variable y mupis, así como eventos diversos y la realización de Brigadas de información y de servicios donde se invitan a varias entidades de servicio a participar con el fin de informar y de llevar estos servicios a toda la comunidad.



Fuente: www.google.com y registro fotográfico propio

Se mantiene la prestación de servicio y atención al cliente en diferentes puntos de la ciudad, promoviendo 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.

Se cuentan con espacios televisivos, como el programa institucional en Telepacífico los días miércoles a la 1:35 pm, y micronoticias, continúan las emisiones del informativo radial de la Alcaldía de Santiago de Cali “Cali Progresa Contigo”, el cual se emite todos los sábados de 8:00 a 9:00 de la mañana en la emisora Radio Calidad de RCN en la frecuencia 1.230 del AM, publicaciones en prensa escrita con los principales Diarios: Occidente, lunes, miércoles y viernes, el Diario el País y El Espectador los domingos, Q'Hubo - Cali los días sábados, ADN - Cali martes o sábados, y especiales con Diario Occidente.



Fuente: <http://www.cali.gov.co/principal/publicaciones/al aire cali progresa contigo pub>

## Percepción del Usuario

Como estrategia de mejoramiento para conocer la experiencia de los ciudadanos con respecto a la prestación de los servicios en las diferentes dependencias y puntos de atención, la Entidad realiza la aplicación de la Encuesta para medir la Atención del Usuario por el Canal Presencial, para determinar la percepción inicial del usuario durante el contacto con el servidor público y la Encuesta de Satisfacción del Usuario, que permite determinar qué tan satisfecho queda el usuario una vez se le ha prestado el servicio, por ello, se realiza su aplicación posterior a dicha prestación.

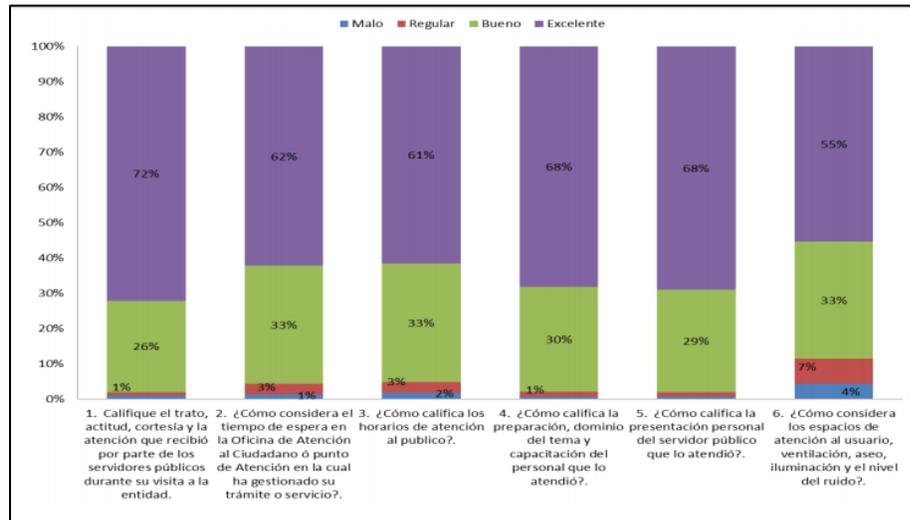
A través del proceso Atención al Usuario se generan los informes de percepción de atención y satisfacción de los usuarios, los cuales están dispuestos en

[http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/informes\\_satisfaccion\\_al\\_usuario\\_pub#](http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/informes_satisfaccion_al_usuario_pub#), para consulta de la comunidad en general.

En el informe correspondiente al trimestre julio-septiembre de 2016, se obtuvieron los siguientes resultados:

### Atención del Usuario por el Canal Presencial

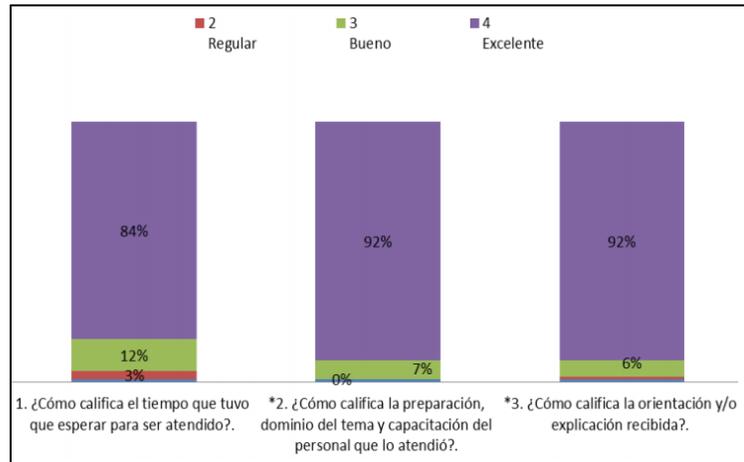
Se identificó que el 98% de los usuarios se encuentran satisfechos con el trato, actitud, cortesía y la atención que recibió por parte de los servidores públicos durante su visita a la entidad, un 1% lo califica regular y el 1% lo califica como malo.



Fuente: Secretaría General

### Atención por el Canal Telefónico

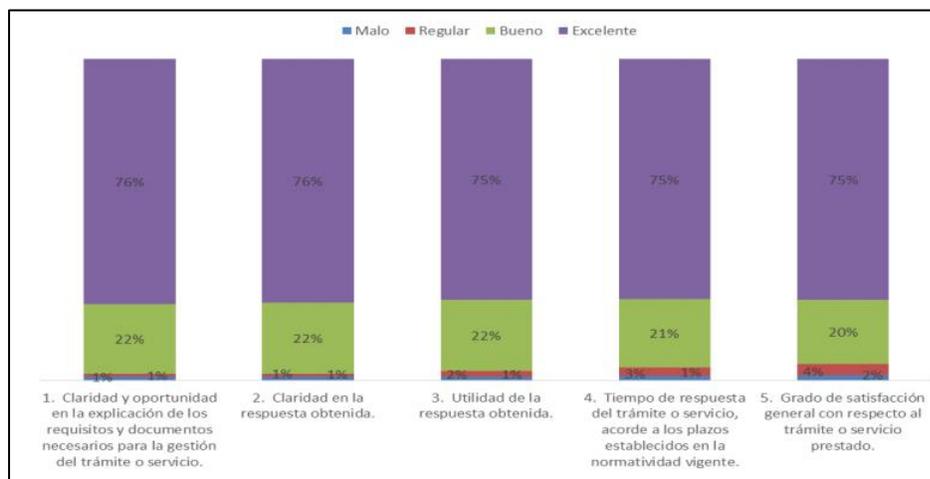
Entre otros aspectos, se identificó que el 84% de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue excelente. El 12% de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue bueno. El 3% de los usuarios consideran que la preparación del personal es regular.



Fuente: Secretaría General

## Satisfacción del Usuario en el Canal Presencial

El 98% de los usuarios se encuentra satisfecho con la claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión del trámite o servicio, el 1% lo califica como regular y el 1% considera que la explicación fue mala.



Fuente: Secretaría General

Se concluyó en el informe, que de acuerdo con los resultados de la encuesta de satisfacción, los usuarios han manifestado estar satisfechos con la claridad y oportunidad en la explicación de requisitos y la claridad en la respuesta obtenida y la utilidad de la respuesta. El 95% de los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios recibidos de la Administración Central Municipal.

Con relación a la Caracterización de los Usuarios, la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali con el liderazgo de la Secretaría General, presentó el Informe del Tercer Trimestre 2016 que corresponde al periodo de julio a septiembre, el cual muestra el registro de Caracterización para 7611 usuarios que se presentaron a radicar comunicaciones en la ventanilla única ubicada en el sótano del Centro Administrativo Municipal CAM, en las ventanillas dispuestas en los Centros de Atención Local Integrada (CALÍ'S) de las comunas 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 15, 16, 17, 18, 19, 20 y 21; y en las ventanillas de las dependencias externas al Centro Administrativo Municipal, como son: Secretaría de Cultura, Deporte, Salud, Tránsito, Vivienda y el Departamento Administrativo de Gestión y Medio Ambiente (Dagma), publicado en [http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/reporte\\_parcial\\_caracterizacion\\_de\\_usuarios\\_pub](http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/reporte_parcial_caracterizacion_de_usuarios_pub).

## Reporte Parcial Caracterización de Usuarios

Comparte esta publicación     

Información asociada

-  1. Reporte julio - Septiembre 2016
-  2. Informe abril-junio 2016
-  3. Reporte Enero-Marzo 2016
-  4. Reporte Abril-Junio 2015
-  5. Reporte Enero-Marzo 2015

## Seguridad de la información

Se mantiene la implementación del Directorio Activo y la aplicación de controles establecidos en pro de la seguridad informática en todas las dependencias de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, se amplió el alcance para la implementación del Sistema de

Gestión de Seguridad de la Información y se incluyó como uno de los compromisos para lograr los objetivos de la política de Calidad: adoptar e implementar el Sistema de Seguridad de la Información, con el fin de asegurar controles de seguridad suficiente y proporcional, que protejan los activos de información y brinden confianza a las partes interesadas, se está llevando a cabo la revisión y el ajuste de las políticas de Seguridad de la Información.

Se mantiene la propuesta de “Plan de Continuidad del Negocio en el Proceso de Administración de Recursos de TI de la Oficina de Informática y Telemática de la Alcaldía de Santiago de Cali” y la gestión de recursos de infraestructura tecnológica, la cual incluye acciones de contingencia, mantenimiento y continuidad en sus sistemas.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI vigencia 2016-2019, se encuentra en revisión, teniendo en cuenta la Guía técnica, “Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI”, el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial en la Gestión TI y los cambios estructurales de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali; se encuentra en formulación por parte de la Asesoría de Informática y Telemática, el mapa de ruta para su implementación.

## **Atención al Usuario**

Con el fin de dar cumplimiento a la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, PQRS, la Secretaría General como líder del proceso Atención al Usuario en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, establece lineamientos, realiza capacitaciones y efectúa seguimientos a las PQRS, presentando cada cuatro meses la información correspondiente al estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, en el cual entre otros se genera un ranking de acuerdo con el porcentaje de peticiones atendidas en cada dependencia, desde el más alto porcentaje de respuesta hasta el más bajo, los cuales están disponibles en: <http://intranet2.cali.gov.co/?q=groups/peticiones-quejas-reclamos-yo-sugerencias-pqrs> para los funcionarios de la Entidad como para la comunidad en general en el siguiente enlace:

# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

[http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/registro\\_de\\_peticiones\\_quejas\\_reclamos\\_y\\_sugere\\_nciass\\_pub](http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/registro_de_peticiones_quejas_reclamos_y_sugere_nciass_pub).

De acuerdo a la circular externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, la Oficina de Atención al Ciudadano pone a disposición para conocimiento de los interesados el Registro público actualizado de Peticiones, Quejas Reclamos y Sugereencias, lo cual es publicado trimestralmente y se encuentra disponible en: [http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/registro\\_de\\_peticiones\\_quejas\\_reclamos\\_y\\_sugere\\_nciass\\_pub](http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/registro_de_peticiones_quejas_reclamos_y_sugere_nciass_pub).

En el último informe cuatrimestral correspondiente al periodo mayo – agosto de 2016, se obtuvieron los siguientes resultados:

La Administración Central Municipal presentaba en abril un porcentaje de atención de las peticiones del 89%, para el mes de agosto se refleja un mejoramiento pasando a la atención del 92.23% de las peticiones presentadas por los usuarios. Esto gracias al incremento general en el porcentaje de peticiones atendidas por las diferentes dependencias de la entidad.

INDICADOR I RESUMEN									
TOTAL RADICADOS ATENDIDOS (TOTAL DE RADICADOS RECIBIDOS - SRDT)									
PERIODO: ENERO 1 DE 2012 - AGOSTO 31 DE 2016									
Dependencia	Total Recibidos	Total Atendidos	Atendidos a Tiempo	Sin Responder Dentro de Plazos (SRDT)	Vencidos sin Responder	Indicador: Total Atendidos / (Total Recibidos - SRDT)	Rank Ago 2016	Rank Abr 2016	
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	220	220	188	0	0	100.00	1	1	
SECRETARÍA DEL DEPORTE Y RECREACIÓN	10 851	10 851	7 416	0	0	100.00	1	4	
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL	23 871	23 850	15 743	2	19	99.92	2	6	
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	30 055	30 005	23 941	7	43	99.86	3	7	
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	691	690	550	0	1	99.86	4	2	
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	27 440	27 347	19 579	33	60	99.78	5	5	
DIRECCIÓN JURÍDICA	3 059	3 048	2 566	4	7	99.77	6	3	
SECRETARÍA GENERAL	4 300	4 288	3 402	2	10	99.77	7	8	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	65 551	63 811	49 428	122	1 618	97.53	8	10	
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y BIENESTAR SOCIAL	14 206	13 819	6 888	15	372	97.38	9	16	
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	1 288	1 252	966	2	34	97.36	10	9	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	85 889	83 040	42 274	109	2 740	96.81	11	11	
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	21 877	20 922	14 295	20	935	95.72	12	13	
SECRETARÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	687	646	461	3	38	94.41	13	12	
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	107 019	96 923	46 201	324	9 772	90.84	14	15	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN MEDIO AMBIENTE	47 579	43 078	24 080	87	4 414	90.71	15	14	
SECRETARÍA DE GOBIERNO, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD	32 544	28 895	17 635	36	3 613	88.89	16	18	
DESPACHO ALCALDE	463	355	215	1	107	76.84	17	17	
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	20 289	5 446	2 111	25	14 818	26.88	18	19	

Cuadro 1. Total Atendidos

Fuente: Proceso Atención al Usuario – Secretaría General

# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Administración Central Municipal presentaba en abril de 2016 un porcentaje de atención oportuna de las peticiones del 60.8%, para el mes de agosto se refleja un mejoramiento pasando al 63.16%. Continúa siendo un porcentaje bajo de solicitudes atendidas en los términos de ley, por lo que se hace necesario establecer acciones en las diferentes dependencias que permitan garantizar la atención oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

INDICADOR: RESUMEN								
TOTAL RADICADOS ATENDIDOS A TIEMPO (TOTAL DERADICADOS RECIBIDOS SRDT)								
PERIODO: ENERO 1 DE 2012 - AGOSTO 31 DE 2016								
Dependencia	Total Recibidos	Total Atendidos	Atendidos a Tiempo	Sin Responder Dentro de Terminos (SRDT)	Vencidos sin Responder	Indicador: Total Atendidos a Tiempo / (Total Recibidos - SRDT)	Rank Ago 2016	Rank Abr 2016
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	220	220	188	0	0	85,45	1	1
DIRECCIÓN JURÍDICA	3.059	3.048	2.566	4	7	83,99	2	2
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	30.055	30.005	23.941	7	43	79,68	3	4
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	691	690	550	0	1	79,59	4	3
SECRETARÍA GENERAL	4.309	4.288	3.402	2	10	79,15	5	5
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	65.551	63.811	49.428	122	1.618	75,54	6	6
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	1.288	1.252	966	2	34	75,12	7	7
DIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	27.440	27.347	19.579	33	60	71,44	8	8
SECRETARÍA DEL DEPORTE Y RECREACIÓN	10.851	10.851	7.416	0	0	68,34	9	9
SECRETARÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	687	646	461	3	38	67,40	10	12
SECRETARÍA DE VIVIENDA SOCIAL	23.871	23.850	15.743	2	19	65,96	11	10
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	21.877	20.922	14.295	20	935	65,40	12	11
SECRETARÍA DE GOBIERNO, CONVIVENCIA Y SEGURIDAD	32.544	28.895	17.635	36	3.613	54,25	13	18
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN MEDIO AMBIENTE	47.579	43.078	24.089	87	4.414	50,70	14	13
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA	85.889	83.040	42.274	109	2.740	49,28	15	14
SECRETARÍA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y BIENESTAR SOCIAL	14.206	13.819	6.888	15	372	48,54	16	15
DESPACHO ALCALDE	463	355	215	1	107	46,54	17	17
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	107.019	96.923	46.201	324	9.772	43,30	18	16
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	20.289	5.446	2.111	25	14.813	10,42	19	19

Cuadro 3. Total Atendidos a Tiempo

Fuente: Proceso Atención al Usuario – Secretaría General

En el cuatrimestre mayo-agosto de 2016 se han registrado 95.194 comunicaciones en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, de las cuales el 48.19% corresponde a PETICIONES, menos del 1% son QUEJAS y menos del 1% son RECLAMOS. El 46.3% de las comunicaciones recibidas son informativas, es decir, que no requieren que la Administración produzca respuesta. El 2.45% de las comunicaciones recibidas corresponden a Tutelas.

# INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

<b>TIPO DE DOCUMENTOS RADICADOS</b>						
El Sistema de Gestión Documental permite clasificar las comunicaciones recibidas de acuerdo con su naturaleza, a continuación se describe la cantidad de documentos registrados en el sistema de Gestión Documental ORFEO por tipo. Ver cuadro 4						
TIPO DE COMUNICACIÓN	Mayo	Junio	Julio	Agosto	ACUMULADO	%
AccionCumplimiento	0	2	0	0	2	0,00%
AccionPopular	2	8	3	3	16	0,02%
Otros	6.958	7.697	6.663	7.379	28.697	30,09%
Peticion_Consulta	153	136	150	161	600	0,69%
Peticion_Documentos	558	356	359	382	1.655	1,82%
Peticion entre Autoridades	289	580	537	689	2.095	1,44%
Peticion_General	10.640	10.400	8.689	9.561	39.290	43,30%
Peticion Prioritaria	29	92	70	62	253	0,20%
Entes de control	166	273	282	367	1.088	0,74%
Presentación Medios	38	15.619	188	7	15.852	16,25%
Queja	169	145	82	155	551	0,65%
Reclamo	34	43	37	42	156	0,18%
Recurso_Apelacion	8	6	9	16	39	0,06%
Recurso_Reposicion	93	103	70	76	342	0,39%
Trámites y Servicios	454	609	614	582	2.259	1,72%
Tutela	554	589	575	581	2.299	2,45%
<b>TOTAL COMUNICACIONES RADICADAS</b>	<b>20.145</b>	<b>36.658</b>	<b>18.328</b>	<b>20.063</b>	<b>95.194</b>	<b>100,00%</b>

**Cuadro 4. Tipo de Documentos**

Fuente: Proceso Atención al Usuario – Secretaría General

Por otra parte, durante este periodo en ejecución del procedimiento auditor, la Dirección de Control Interno identificó a través de una muestra de 405 PQRS recepcionados durante el primer semestre de 2016, que la Administración Municipal de Santiago de Cali, atendió en los términos establecidos en Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, el 43% que representan 173 PQRS y no se atendieron los lineamientos de ésta en el 57%, que corresponden a 232 PQRS.

## ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Concluir la realización, documentación e identificación del inventario del hardware y software tecnológico de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.
- ✓ Implementar el servicio de "información a su correo o RSS", con el fin de proveerle al ciudadano información de actualidad sobre la Alcaldía de Santiago de Cali.
- ✓ Aprobar e implementar el "Plan de Continuidad del Negocio en el Proceso de Administración de Recursos de TI de la Oficina de Informática y Telemática de la Alcaldía de Santiago de Cali", para garantizar la continuidad de los sistemas de información de la entidad.

- ✓ Aprobar e implementar la actualización Política Editorial y de Actualización de Contenidos del Portal
- ✓ Promocionar y promover el uso de las aplicaciones móviles (APP), los trámites y servicios en línea y los datos abiertos de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.
- ✓ Establecer el mapa de ruta o plan de trabajo para la infraestructura tecnológica e implementar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) 2016 – 2019, alineado a la estructura del Modelo de Operación por Proceso.
- ✓ Realizar la revisión del procedimiento "medición de la percepción del usuario a través de los diferentes canales de atención" frente a la actividad 3, en el establecimiento de las tareas correspondientes a la frecuencia de aplicación, medición y análisis de los instrumentos de nivel de satisfacción.
- ✓ Continuar implementando estrategias que permitan a cada una de las dependencias, identificar las solicitudes definidas bajo parámetros legales diferentes al tratamiento de las PQRS.
- ✓ Establecer mecanismos de seguimiento efectivos a la atención oportuna de las PQRS.

## **Mecanismos de Participación Ciudadana**

La Administración Central Municipal de Santiago de Cali inició la implementación de los requerimientos de la Ley Estatutaria 1757 de julio 6 de 2015, desde la Secretaría de Desarrollo Territorial y Bienestar Social como líder del proceso Participación Ciudadana, expidiendo el Decreto N°. 411.0.20.0275 de mayo 10 de 2016, "Por el cual se crea el Consejo Municipal de Participación Ciudadana en el municipio de Santiago de Cali y se dictan otras disposiciones", en donde el Comité Interinstitucional que venía funcionando se incorpora como parte operativa de éste. Sin embargo, por ser una legislación nueva y aunque las dependencias de la Entidad han trabajado en la construcción de instancias de participación ciudadana y que hacen parte de la política, existen nuevas exigencias que aún no se han implementado, debido a lo reciente de estas. Situación anterior, que hace que se deba volver a revisar la Política de Participación Ciudadana con los nuevos integrantes, para posteriormente revisarla y aprobarla.

## ASPECTO A MEJORAR

- ✓ Establecer las estrategias necesarias para adoptar la Política de Participación Ciudadana alineada a la Política Nacional de Participación Ciudadana, de acuerdo con la reglamentación concreta que al respecto expida el Gobierno Nacional.

## Transparencia y Acceso a la Información

La Entidad cuenta con el botón de “Transparencia” en el menú principal del sitio Web, sección Transparencia y Acceso a la Información Pública siguiendo los lineamientos impartidos por la Ley 1712 de 2014, su Decreto reglamentario 103 de 2015 y la Resolución 3564 del 31 de Diciembre de 2015, el cual está compuesto por diez banners, en los que se puede acceder a la información relacionada con: 1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado, 2. Información de interés, 3. Estructura orgánica y talento humano, 4. Normativa, 5. Presupuesto, 6. Planeación, 7. Control, 8. Contratación, 9. Trámites y servicios, 10. Instrumentos de gestión de información pública.

The screenshot displays the Cali.gov.co website interface. At the top, it shows the date 'Martes 8 de noviembre de 2016', the location 'Pico y placa 1 2 (7 a 10AM - 5 a 8PM)', and a '4' rating. The main navigation bar includes 'Dependencias', 'Alcaldía', 'Cali', 'Atención al Ciudadano', 'Trámites y servicios', and 'Transparencia'. Below this, there are icons for 'Niños', 'Jóvenes', 'Mujer', 'Adulto Mayor', 'Capacidades Diferentes', 'LGBTI', and 'Turista'. The main content area is titled 'Transparencia y acceso a la información pública' and features a 'Comparte esta publicación' button with social media icons. The text below discusses the 'Ley 1712 de 2014' and the 'Decreto No. 1081 del 26 de mayo de 2015'. At the bottom, there are two columns: '1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado' (with sub-item '1.1. Mecanismos para la atención al ciudadano') and '2. Información de interés' (with sub-item '2.1. Datos abiertos').

Fuente: [http://www.cali.gov.co/publicaciones/transparencia\\_y\\_acceso\\_a\\_la\\_informacion\\_publica\\_pub](http://www.cali.gov.co/publicaciones/transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica_pub)

## ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Continuar con la Implementación de la Ley 1712 de Transparencia, recolectando la información tanto para los enlaces deshabilitados como para los que presentan debilidades en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.
- ✓ Definir los responsables de la creación del Registro de Activos de Información y el Esquema de Publicación de Información, para así dar cumplimiento de la Ley 1712 de Transparencia al 31 de diciembre de 2016, en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.

## Gestión Documental

La Secretaría General con el liderazgo del Proceso Gestión Documental continúa con las jornadas de capacitaciones, divulgación y asesoría en materia de gestión documental, centro de documentación, eficiencia administrativa y cero papel, en las diferentes dependencias de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali.

The screenshot shows the website interface for Cali.gov.co. The header includes the logo of the Alcaldía de Santiago de Cali and the text 'Secretaría General'. The date is 'Jueves 7 de julio de 2016'. The main content area is titled 'Vigencia 2016' and contains a list of events for January and February 2016. The events are as follows:

Fecha	Evento
28 enero	Reunión Comité Interno de Archivo - Aprobación ajuste Tabla de Retención Documental.
04 febrero	Reunión Equipo Técnico de Archivo (Apoyo al Comité Interno de Archivo de la Alcaldía)
11 febrero	jornada de Inducción en Gestión Documental (Dirección de Control Interno)
12 febrero	Revisión de requerimientos funcionales para el aplicativo de Gestión Documental.
15,16 febrero	Capacitación en Gestión Documental (Subdirección de Tesorería)
18 febrero	Proceso de implementación del Programa de Gestión Documental (Dirección de Control Disciplinario Interno)
19, 22, 23, 24, 25 febrero	Capacitación en Gestión Documental (Subdirección de Tesorería de

Fuente: [http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/vigencia\\_2016\\_pub](http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/vigencia_2016_pub)

El proceso Gestión Documental continúa en reingeniería, caracterización que fue remitida al Departamento Administrativo de Planeación Municipal para validación, mediante radicado No. 2016411100011384 del 6 de julio de 2016 y una vez revisado por este departamento, se remitieron observaciones con el radicado No. 2016413200008684 del 1 de agosto de 2016.

El Comité Interno de Archivo del Municipio de Santiago de Cali, en reuniones ordinarias efectuadas el 14 de julio, 11 de agosto, 8 de septiembre y 13 de octubre de 2016, en cumplimiento del artículo 15 del Acuerdo 004 de 2013 del Archivo General de la Nación, llevó a cabo la publicación de las solicitudes de eliminación de documentos que han cumplido su tiempo de retención y que han perdido sus respectivos valores primarios y secundarios, de acuerdo con las solicitudes y sustentaciones por parte de la Oficina de Coordinación Social, Subdirección de Desarrollo Integral-SISBEN, Subdirección de Recurso Físico y Bienes Inmuebles, Subdirección de Plan de Ordenamiento Territorial POT., Secretaría de Cultura y Turismo, Secretaría de Vivienda Social y Subdirección de Catastro, las cuales se encuentran disponibles en: [http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/solicitudes\\_de Eliminacion\\_en\\_curso\\_pub](http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/solicitudes_de Eliminacion_en_curso_pub).

The screenshot displays the Cali.gov.co website interface. At the top, it shows the date 'Jueves 7 de julio de 2016', the time 'Pico y placa 5 6 (7 a 10AM - 5 a 8PM)', and a '4' in a blue box. The header includes the Cali.gov.co logo and 'Secretaría General'. A navigation bar contains various service categories like 'Niños', 'jóvenes', 'Mujer', 'Adulto Mayor', etc. The main content area is titled 'Solicitudes de Eliminación en Curso' and includes a section for 'Información asociada' with links to inventories. A detailed text block explains the process of document elimination by the internal committee, mentioning specific radicado numbers and dates. A sidebar on the right lists various municipal services.

Fuente: [http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/solicitudes\\_de Eliminacion\\_en\\_curso\\_pub](http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/solicitudes_de Eliminacion_en_curso_pub)

Los archivos de gestión de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali continúan clasificándose de acuerdo a las Tablas de Retención Documental TRD, las cuales cuentan con la directriz para realizar la disposición final de los documentos y el mecanismo de digitalización con fines de valor probatorio con la técnica Refreshing.

El proceso Gestión Documental, elaboró los Cuadros de Control de Acceso a la Información, los cuales fueron validos por el Comité Interno de Archivo mediante Acta No. 4111.0.1.2.006 del 14 de julio de 2016, documentos que de conformidad a la solicitud de la Dirección Jurídica, fueron remitidos a esa dependencia según comunicación No. 2016411100012704 del 2 de agosto de 2016, con el fin de emitir concepto, respecto a la información que maneja la Alcaldía de Santiago de Cali de carácter público, clasificado y reservado, así como, la metodología para la elaboración de los mismos.

En la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, con el liderazgo del proceso Gestión Documental, se construyó el Programa de Gestión Documental, el cual fue validado por el Comité Interno de Archivo, mediante el Acta No.4111.0.1.2.008 del 8 de septiembre de 2016, inmerso en el mismo, se encuentra el Plan Institucional de Archivo PINAR, avalado por el Comité Interno de Archivo, según Acta No. 4111.0.1.2.004 del 12 de mayo de 2016, disponible en: [http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/programa\\_de\\_gestion\\_documental\\_pub](http://www.cali.gov.co/general/publicaciones/programa_de_gestion_documental_pub).

The screenshot displays the Cali.gov.co website interface. At the top, it shows the date 'Miércoles 9 de noviembre de 2016', the time 'Pico y placa 3 4 (7 a 10AM - 5 a 8PM)', and a '4' indicating a digital point. The header includes the logos of the 'ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI' and 'Secretaría General'. A navigation bar contains links for 'Dependencias', 'Alcaldía', 'Cali', 'Atención al Ciudadano', 'Trámites y servicios', and 'Transparencia'. Below this, there are icons for various user groups: Niños, Jóvenes, Mujer, Adulto Mayor, Capacidades Diferentes, LGBTI, and Turista. The main content area is titled 'Archivo General del Municipio' and features a search bar, social media sharing options, and a list of 'Información asociada' including: Comité Interno de Archivo, Equipo Técnico de Archivo, Normograma, Programa de Gestión Documental, Tablas de Retención Documental, Cuadro de Clasificación Documental, Informes de Gestión, Plan Institucional de Archivos - PINAR, Solicitudes de Eliminación en Curso, and Índice de Información Clasificada y Reservada. A right-hand sidebar lists categories like 'Información general', 'Datos de contacto', 'Información al ciudadano', 'Planeación, Gestión y Control', 'Archivo General', 'Tabla valores copias', and 'Informes'.

## ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Continuar revisando y validando las Tablas de Retención Documental, de acuerdo con las necesidades identificadas y presentadas por las diferentes dependencias.
- ✓ Seguir fortaleciendo en las diferentes dependencias de la Entidad, el manejo de la gestión documental, tablas de retención documental y manejo de tipificación de TRD en el aplicativo Orfeo.
- ✓ Concluir con la reingeniería del proceso Gestión Documental.
- ✓ Continuar con la construcción de la Tabla de Valoración Documental (TVD) de la Entidad.
- ✓ Implementar el Programa de Gestión Documental y el Plan Institucional de Archivo PINAR, de acuerdo al cronograma establecido en el mismo.

## 3.2 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La entidad mantiene el sistema de información ORFEO, sistema de Gestión Documental que permite la captura, procesamiento, almacenamiento, difusión de la información interna, administrando la correspondencia, también permite la radicación y consulta de las radicaciones por parte del usuario a través de la página WEB [www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co); y el Sistema de Gestión Financiera Territorial, SGFT-SAP que facilita la administración de los recursos físicos, humanos y financieros de la Administración Central Municipal.

El Sistema de Gestión Financiera Territorial, SGFT-SAP de la entidad, es robusto y permite mantener la integridad, la confiabilidad y la facilidad en la consulta de la información, con una excelente capacidad de almacenamiento de la información.

Se conformó el equipo de proyectos en la Asesoría de Informática y Telemática con tres (3) Servidores Públicos, dedicados a la estructuración del proyecto “Plataforma Integradora de Sistemas de Información”, en la Metodología General Ajustada (MGA).

## 4. IMPLEMENTACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 2014

De acuerdo con los resultados del Plan de Trabajo MECI vigencia 2015, la Administración Central Municipal de Santiago de Cali realizó el Diagnóstico sobre el estado de cada uno de los elementos que conforman el Modelo Estándar de Control Interno, formulando nuevamente el Plan de Trabajo MECI vigencia 2016 con la inclusión de los trece (13) elementos de los Módulo de Control de Planeación y Gestión y Evaluación y Seguimiento y el Eje Transversal de Información y Comunicación, teniendo en cuenta lo establecido en el Artículo 2.2.21.6.4 Implementación, del Decreto 1083 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública"*, que compila el Decreto 943 de 2014.

El Plan de Trabajo MECI vigencia 2016, es coordinado por el Departamento Administrativo de Planeación como Líder de los Sistemas de Gestión y Control Integrados, quien realizó seguimiento al cumplimiento de lo establecido en este plan con corte al 31 de julio de 2016, generándose la actualización de la información en el archivo denominado "Planes de Trabajo Consolidado de la vigencia 2016".



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.

Proyectó y Consolidó: Liliana Rodríguez González - Profesional Universitario, Dirección de Control Interno.