



Copia del original con firma autorizada

**INFORME DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL POR  
DEPENDENCIA Y PROCESOS VIGENCIA 2016  
0300.12.05.17**

**PRESENTADO POR:  
RAFAEL CUBILLOS HOYOS  
Jefe Oficina de Auditoría y Control Interno**

**PRESENTADO A:  
RICARDO RIVERA ARDILA  
Contralor de Santiago de Cali**

**CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI  
SANTIAGO DE CALI  
ENERO 2017**

*¡Mejor gestión pública, Mayor calidad de vida!*



La Oficina de Auditoría y Control Interno, verificó y evaluó en el Proceso de Planeación la pertinencia, confiabilidad y oportunidad de la información rendida por los responsables de los procesos, como insumo para la consolidación de la información de la gestión por dependencias y procesos de la vigencia 2016; evidenciándose que se tomó como fuente de referencia la siguiente información:

- Formato "Cuadro de Mando" código 0400-15-08-08-34 versión 06, debidamente tramitado por los responsables de los procesos.
- Formato "Hoja de Vida de Indicadores" código 0400-15-08-08-85 versión 10
- Informe de Autoevaluación a la Gestión Vigencia 2016
- Plan Estratégico 2016-2019 y Plan de Acción 2016

En la formulación del Plan Estratégico "Vigilancia eficaz de la gestión pública, la clave para un mayor bienestar ciudadano" se establecieron un (1) Objetivo Superior, cinco (5) Pilares Estratégicos y diecinueve (19) Objetivos Específicos. Para cumplir con este plan se definieron resultados esperados por cada uno de los objetivos específicos, las actividades a realizar para el logro de los resultados propuestos y los instrumentos de medición objetivamente verificables, estos indicadores de gestión se diseñaron para medir cualitativa y cuantitativamente los cambios propuestos, los tiempos de evaluación y las fuentes de verificación del cumplimiento de los mismos; tanto para el Plan Estratégico como para la gestión de la calidad en los procesos.

### Cuadro resumen del total de Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad y del Plan Estratégico

Procesos	Indicadores		TOTAL
	SGC	Plan Estratégico	
P1	12	11	23
P2	1	6	7
P3	3	9	12
P4	4	25	29
P5	5	4	9
P6	1	6	7
P7	5	11	16
P8	5	0	5
P9	5	0	5
P10	4	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>72</b>	<b>117</b>

Fuente de Información: Cuadro consolidado Oficina Asesora Planeación

***¡Mejor gestión pública, Mayor calidad de vida!***



La Oficina de Auditoria y Control Interno verificó que del total de los 117 indicadores formulados, 45 del SGC y 72 del Plan Estratégico; se rindieron la totalidad del SGC y 28 del Plan Estratégico.

## INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Se verificaron los resultados de los 45 indicadores de gestión de la calidad de los procesos para la vigencia 2016, consolidados en la Oficina de Planeación, Normalización y Calidad; evidenciando que los diez (10) procesos del Sistema Integrado MECI-SGC, cumplieron con el 100% de las metas propuestas:

**Procesos de dirección.** Los procesos de dirección reportaron 13 indicadores a la Oficina de Planeación con resultado del 100%.

El comportamiento de los indicadores de los procesos de dirección es constante debido a que presentan resultados de sus metas acorde a lo esperado para la vigencia evaluada.

Los procesos de dirección se mantienen en el rango de gestión alta.

**Procesos operativos.** Los procesos operativos alcanzaron el 100% de las metas establecidas para sus 12 indicadores de gestión.

En este sentido los procesos de Participación Ciudadana P3, Auditor P4 y Responsabilidad Fiscal P5 alcanzaron un 100% en los resultados esperados para la vigencia evaluada.

Los procesos operativos se mantienen en el rango de gestión alta.

**Procesos de apoyo.** Los procesos operativos alcanzaron el 100% de las metas establecidas para sus 16 indicadores de gestión.

La tendencia de los procesos de apoyo es constante, toda vez que en, presentan resultados del 100%.

Los procesos de apoyo se mantienen en el rango de gestión alta.

**Procesos de evaluación y mejora.** Los procesos de evaluación y mejora presentan resultados del 100% en sus 4 indicadores con tendencia estable, se mantiene constante en el rango de gestión alta.

*¡Mejor gestión pública, Mayor calidad de vida!*



## INDICADORES DEL PLAN ESTRATÉGICO

Del total de los 72 indicadores del Plan Estratégico se rindieron los 28 que debían presentar resultados para la vigencia 2016. Se evidenció de acuerdo a la consolidación realizada por la oficina de Planeación que cumplieron con la meta estipulada, observándose que la gestión alcanzó un nivel de cumplimiento del 100%.

Se evidenció que una vez establecido el resultado cuantitativo del 100%, el Informe de Autogestión por Dependencias, registra los resultados alcanzados en términos cuantitativos significando la mejora y cambios alcanzados:

### **Objetivo Estratégico 1. “La Gestión Global de la CGSC atiende principios y estrategia de una gestión pública moderna”**

#### **El Direccionamiento Estratégico**

Se evidenció que se avanzó en la integración y simplificación de los Sistemas de Gestión y Control, para una operación ágil, compatible y complementaria de acuerdo a la nueva NTC ISO 9001:2015 y componentes del MECI. A partir de estos avances se adelantaron las fases de conocimiento de la nueva norma, la fase de diagnóstico y de planeación para la transición.

Se actualizó la metodología y política de Administración de Riesgos, así como el Mapa de Riesgos (gestión y anticorrupción).

Se logró un cambio importante en el direccionamiento estratégico de la entidad, con el desarrollo de un sistema robusto de planificación y con un sistema ágil y oportuno de monitoreo y evaluación.

Se evidenció que se orientó el mejoramiento continuo de la gestión hacia el cumplimiento de los resultados esperados, lo que se evidencia en el reporte de los indicadores de cada uno de los procesos con un cumplimiento del 100%.

Los servidores públicos de la entidad han apropiado los elementos esenciales del direccionamiento estratégico de la entidad en un nivel de conocimiento de acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas con calificación en el rango BUENO según criterio establecido en la encuesta.

Producto de los cambios y mejoras alcanzadas, se observó que los resultados obtenidos en las acciones de mejora, correctivas y productos no conformes generados por autocontrol, auditorías internas y auditorías externas de AGR e ICONTEC, presentan una disminución en relación con la vigencia inmediatamente anterior, como se indica a continuación:

***¡Mejor gestión pública, Mayor calidad de vida!***



**Resultados Auditorías Internas y Externas según vigencia**

Tipo de hallazgo	Vigencia 2015	Vigencia 2016	% disminución
Aspectos por mejorar	53	51	4%
No Conformidades	19	10	90%
Productos NO Conforme	12	10	20%
Reclamos	32	8	300%

Fuente: Oficina de Auditoría y Control Interno

**La gestión administrativa**

Los resultados de los indicadores presentados a la oficina de Planeación registran que la ejecución presupuestal permitió atender, con calidad y oportunidad, las necesidades logísticas y de apoyo; que la adquisición de software que integra los procesos de nómina, contabilidad, presupuesto e inventarios, le permitirá a la Contraloría atender las exigencias de las normas internacionales de contabilidad pública y se atendieron el 100% de los servicios de mantenimiento preventivos y correctivos al parque automotor y la adquisición de equipos requeridos.

**La Gestión del Talento Humano**

Acorde a las nuevas exigencias de modernización de la entidad, se lograron importantes avances en términos de la cualificación de los recursos humanos, su bienestar y seguridad y el clima laboral.

Durante la vigencia 2016, se formuló sobre la base de las necesidades institucionales identificadas y caracterizadas el Plan Institucional de Capacitación - PIC y se ejecutó, de acuerdo a los criterios de priorización definidos y aplicados en la construcción del mismo.

Se ajustó la Política de Incentivos y de Bienestar en el trabajo para los servidores públicos de acuerdo a la normatividad vigente expidiéndose los respectivos actos administrativos (Resoluciones N° 0100.24.02.16.281 y 0100.24.03.16.012 de 2016). En su implementación durante la vigencia 2016, se realizaron promociones en ascenso, encargos con efectos fiscales para la provisión de empleos de carrera administrativa en vacancia definitiva y temporal y encargos con efectos fiscales en empleos de libre nombramientos y remoción. Procesos que se cumplieron aplicando la resolución definida para ello. Se reconoció el beneficio educativo para el financiamiento de la educación superior de servidores públicos y el fomento de educación formal de sus familias.

En relación con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, integrado al sistema de gestión y control de la entidad, se definieron y socializaron las nuevas

***¡Mejor gestión pública, Mayor calidad de vida!***



políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo, de Prevención de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas, de Higiene y Seguridad Industrial y de Seguridad Vial. El mapa de riesgos de exposición, los procedimientos para la entrega de elementos de protección personal, para la investigación de accidentes e incidentes laborales y se aplicaron las encuestas sociodemográfica grupal y por puestos de trabajo y de desórdenes musculo esqueléticos DME. Por lo anterior se evidenció registro en los resultados presentados a la Oficina de Planeación de disminución de la accidentalidad laboral del 20,83% con respecto a la vigencia inmediatamente anterior.

### **Las instalaciones y el equipamiento de la CGSC**

Se evidenció cumplimiento de los resultados del indicador relacionado con el Plan de Modernización y mejoramiento mobiliario, tecnológico y locativo, respondiendo a las necesidades de funcionamiento de la entidad en equipamiento y desarrollo tecnológico, para la vigencia 2016. Se registran avances como el cambio de software y hardware que registraban 10 y 12 años de obsolescencia. Se actualizó la base de datos Oracle de la versión 9i a 12c; se complementó con la compra de un nuevo servidor de base de datos Lenovo RD350, mejorando el procesamiento, almacenamiento y memoria RAM; y se actualizó el inventario de equipos de cómputo que presentaban obsolescencia con la adquisición de 66 computadores de escritorio y 7 portátiles.

Se realizaron cambios en seguridad y conectividad con la adquisición de un nuevo software antivirus Kaspersky y la ampliación del contrato de banda ancha con EMCALI pasando de 20 a 30 MB.

### **Objetivo Estratégico 2. "El Control Fiscal contribuye al crecimiento y desarrollo institucional"**

#### **Modernización de Proceso Auditor**

Se evidenció en los resultados rendidos por el proceso Auditor a la oficina de Planeación, que se revisó y ajustó la metodología de beneficios del control fiscal para su identificación, incluyendo los procesos de Participación Ciudadana y Responsabilidad Fiscal. Durante la vigencia 2016, se determinaron doce (12) beneficios cuantitativos en el Municipio de Santiago de Cali, por \$4.043.238.624, correspondientes a Recuperaciones (11) y a Mejoras o Inversiones (1) y se establecieron treinta y dos (32) beneficios cualitativos orientados a una mejor gestión de la institucionalidad pública, en tanto se fortalecen procesos de planeación, la gestión del talento humano, financiera y tecnológica, los sistemas de control interno y de gestión documental, entre otros.

***¡Mejor gestión pública, Mayor calidad de vida!***



Para el fortalecimiento del Control Fiscal y su articulación con el Plan de Acción, se realizó análisis y redefinición de los lineamientos para la construcción del Plan de Auditorías PGAT 2017, atendiendo los planteamientos del Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019 y la reforma administrativa municipal que entra en operación a partir de enero de 2017.

Se llevó a cabo análisis y reformulación del modelo “Proyecto Enlace” con participación de los procesos Auditor y Responsabilidad Fiscal; donde se definió el enfoque, la metodología de trabajo y los instrumentos, acordes a las normas de Control Fiscal y a las funciones de cada uno de los procesos.

### **Mejor Instrucción del Proceso de Responsabilidad Fiscal.**

El 100% de los procesos administrativos sancionatorios decididos, se tramitaron en un plazo  $\leq$  a 2 años atendiendo lo establecido en el procedimiento del sistema de gestión de la calidad.

El 93% de los Procesos de Responsabilidad Fiscal con providencias ejecutoriadas se han definido en un término inferior a 3 años contados desde su apertura y de acuerdo a lo establecido en los procesos de gestión de la calidad, cumpliendo la meta del 80% establecida.

La proporción de recaudo en procesos con clasificación de cartera de posible asciende a \$96.455.828, se recaudó \$19.492.033, cumpliendo satisfactoriamente la meta equivalente al 20%.

### **Objetivo Estratégico 3. “Fortalecer la transparencia y eficiencia institucional de los sujetos de control, producto del Control Fiscal”**

De los 12 resultados esperados para el cumplimiento de este objetivo, el proceso Auditor definió su rendición para la vigencia 2017. En la formulación del PGAT 2017, se definieron temas relevantes para el análisis de la transparencia y eficiencia de la gestión pública en los sujetos de control. Entre estos están Planes Anticorrupción, Estrategia de Gobierno en Línea, Instancias de participación ciudadana y canales de comunicación con los usuarios de los servicios, Análisis de impactos de la gestión, entre otros.

### **Objetivo Estratégico 4. “Contribuir al fortalecimiento de las Políticas Públicas y de sus impactos propuestos”**

Se evidenció en los resultados presentados a la Oficina de Planeación, que este objetivo plantea 10 resultados esperados; 9 de estos se definieron para su rendición a partir de la vigencia 2017. Con el resultado alcanzado, se logró un registro de las

***¡Mejor gestión pública, Mayor calidad de vida!***



actuaciones (Pronunciamentos, debates y audiencias) en 36 oportunidades distribuidos en distintos medios de comunicación, superando la meta del 60% propuesta en el indicador.

De otra parte, el Despacho del Contralor, intervino para el cumplimiento del resultado de esta vigencia, agendado temas clave a evaluar en política pública (educación, salud, vivienda, medio ambiente y agua potable), plasmado en el PGAT a realizarse en la vigencia 2017 por cada una de las direcciones técnicas.

El Plan General de Auditorías 2017, contempla la evaluación de temas clave en Política Pública como son: Atención a comunidad y grupos poblacionales, Rectoría del Sistema Educativo Municipal, Política y función rectora del Sistema Municipal de Salud, Atención Primaria en Salud - APS, Prestación de servicios públicos básicos (acueducto y saneamiento), Plan de Ordenamiento Territorial en lo referente al Sistema Ambiental Municipal, Seguridad ciudadana y Movilidad. Para el desarrollo de las auditorías el Plan Institucional de Capacitación - PIC 2017, contempla la formación de los equipos auditores en evaluación de Políticas Públicas y el diseño de instrumentos y programas de auditoría específicas.

La estrategia de comunicaciones desarrollada contribuyó a este objetivo, al registrar las actuaciones (Pronunciamentos, debates y audiencias) en 36 oportunidades distribuidas en los principales medios de comunicación, superando la meta del 60% propuesta en el indicador.

### **Objetivo Estratégico 5. “Fortalecer una ciudadanía activa e informada que participa en el ejercicio del Control Fiscal”**

#### **Desarrollo de nuevos servicios de atención a la ciudadanía**

Se evidenció en los resultados presentados a la Oficina de Planeación, que la oficina de comunicaciones identificó y caracterizó servicios en línea tales como: gestor de contenidos; foros de debates; boletines electrónicos; preguntas frecuentes; eventos; sondeos de opinión; interfaz de administración de la sección de eventos; galería de imágenes; gestor de usuarios; gestor de documentos; traducción en tiempo real; sistema de denuncias; quejas y peticiones.

Se diseñó encuesta de seguimiento y evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios prestados en línea, se presentó ante el Comité de Gobierno en Línea para su análisis; se llevó ante el Comité Calidad - MECI para su aprobación e inclusión en la página Web, la cual se encuentra en proceso de ajustes finales.

***¡Mejor gestión pública, Mayor calidad de vida!***





### **El Control Fiscal Participativo**

El Plan Estratégico cuenta con un resultado relacionado con la formulación de un documento que contenga los criterios para desarrollar auditorías articuladas y evaluar el impacto de sus resultados, definiendo enfoque, método, instrumentos y mecanismos de evaluación a aplicar, documento que se presentó al Comité Calidad-MECI, quedando para estudio por parte del proceso Auditor; cumpliendo con el resultado esperado.

### **CONCEPTO DEL EQUIPO AUDITOR**

Los resultados de gestión de la calidad y del Plan Estratégico 2016-2019 en el primer año de dicho periodo fueron del 100%, dando cumplimiento a los indicadores con resultados reportados para la vigencia 2016.

La Oficina de Auditoría y Control Interno, verificó y evaluó en el Proceso de Planeación estableciendo que la información reportada por los procesos fue presentada oportunamente, es confiable y pertinente como insumo para la consolidación de la información de la gestión por dependencias y procesos para el informe de Autoevaluación a la Gestión Vigencia 2016.

Estos resultados deben tenerse en cuenta por parte de la Dirección Administrativa y Financiera, para complementar las evaluaciones del desempeño de los servidores públicos de carrera y de libre nombramiento y remoción como uno de los factores para alcanzar el nivel sobresaliente de acuerdo al Artículo Cuarto de la resolución N° 0100.24.03.16.007 de marzo 30 de 2016, y al Artículo Tercero de la resolución 0100.24.03.16.008 de marzo 30 de 2016.

  
**RAFAEL CUBILLOS HOYOS**  
Jefe Oficina de Auditoría y Control Interno

Proyecto - Elizabeth Santa Velasco  
Reviso - Rafael Cubillos Hoyos

***¡Mejor gestión pública, Mayor calidad de vida!***



*JK*

