



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DE CONTROL INTERNO



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 201941230100016734
Fecha: 09-10-2019
TRD: 4123.010.14.11.187.001673
Rad. Padre: 201941230100016734

HUGO JAVIER BUITRAGO MADRID
Director
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional
Alcaldía Santiago de Cali

Asunto: Fe de Erratas del Informe Auditoría 37 de Evaluación del sistema de gestión de calidad bajo las norma ISO 9001:2015.

Cordial Saludo,

Luego de llevar a cabo la reunión de cierre, una vez revisado el informe, el Sr. Hugo Fernando Millán Chacón, auditor líder, encontró que en el informe actual hay un error en el texto del numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades relacionado con el proceso Información Estratégica

1. Error en el texto del numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades del proceso Información Estratégica.

El texto del informe es el siguiente:

"Sin embargo, se evidenció su incumplimiento en los siguientes procesos:

En el proceso de Información Estratégica no se evidenció el seguimiento a las acciones y controles establecidos en el mapa de riesgo del proceso que fue Evaluado el 08 de junio de 2018 mediante oficio con radicado No. 201841370200005684".

El cual debe ser reemplazado por el siguiente texto:

"Sin embargo, se evidencia que el control formulado para el riesgo "Demora en la contratación del operador encargado de la ejecución del proyecto SISBEN", en primer lugar, porque no ha sido efectivo, pues se verificó su materialización y la manera en que afectó los indicadores de atención y oportunidad del trámite denominado "Encuesta de SISBEN", ya que estuvieron



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 3º
Teléfono: 667 55 40 y 661 22 59 Fax: 660 90 71
www.cali.gov.co



por debajo de la meta establecida en la ficha de seguimiento; y en segundo lugar, porque el control que se estableció (Plan de trabajo de las actividades estratégicas del SISBEN) no es coherente ni pertinente con el riesgo identificado.

Incumpliendo lo establecido en el numeral 6 Planificación, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015

Incurriendo en el riesgo de no asegurar que durante la planificación de los procesos del sistema de gestión de la calidad se determinen los riesgos y oportunidades y se planifiquen las acciones para abordarlos.”

2. Oportunidades de mejora a incluir en el informe final.

De igual manera en el informe deben incluirse las siguientes oportunidades de mejora que fueron socializadas a los auditados en la visita en sitio de los procesos mencionados a continuación:

Proceso	Tipo	Numeral
Información Estratégica	Estratégico	6.3
		9.1.3
		10.3
Gestión Cultural	Misional	7.1.4
Servicios Públicos	Misional	8.2.2
Desarrollo Físico	Misional	8.1
Gestión Jurídica	Apoyo	10.1

2.1 Información Estratégica.

6.3 Planificación de los Cambios

Se evidencia que el proceso "Información Estratégica", se ha visto afectado por el cambio normativo, relacionado con el documento CONPES 3877 de 2016 - SISBEN IV: Declaratoria de importancia estratégica del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios (Sisbén IV), emitido por el Consejo Nacional de Política Económica y Social del Departamento Nacional de Planeación. El documento CONPES en mención, presenta un nuevo modelo estadístico que incluye capacidad de generar ingresos y nuevas ponderaciones a las variables de calidad de vida para el cálculo del puntaje; lo anteriormente expuesto exige una etapa de transición de SISBEN III a SISBEN IV, que debe llevarse a cabo entre diciembre de





ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DE CONTROL INTERNO

2017 y diciembre de 2019 y el DNP advierte que se requiere un proceso previo de actualización de la información por parte del ente territorial y de ajuste normativo y procedimental a cargo del DNP que debe ser acogido e implementado por la administración municipal. De igual manera, el DNP se compromete a elaborar un Plan de Contingencia que incluye una Resolución que establece los protocolos de Control de Calidad de las Bases de

Datos. Dicha Resolución fue dada a conocer por el DNP el 28 de septiembre de 2018 con No. 2673, razón por la cual, el auditado manifiesta que no se contó en la vigencia 2019 con la capacidad operativa ni el recurso financiero necesario para responder a los cambios que ya habían sido anunciados mediante el documento CONPES.

Es importante que el proceso información estratégica fortalezca su planificación para cambios que se presenten en el entorno externo. Numeral 6 Planificación, 6.3 Planificación de los cambios, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015

9.1.3 Análisis y Evaluación.

Frente al análisis y evaluación, se evidenció seguimiento con corte a marzo de 2019, a través de un informe SOBRE EL SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA PERCEPCION DEL USUARIO EN EL DAPM-PRIMER TRIMESTRE 2019.

Sin embargo, se evidencia en la ficha de indicadores del trámite "Encuestas de SISBEN", con corte a junio de 2019, que hubo un incremento importante en el número de solicitudes allegadas al proceso, a partir de marzo, quedando un número total de solicitudes pendientes por respuesta de 4.036, cuando el tiempo establecido en la Hoja de Vida del Trámite es de 15 días hábiles, pero en la columna "Análisis y Observaciones" de la Ficha de indicadores no se explica la causa del rezago ni se establecen acciones para reducirlo. Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 9 Evaluación del desempeño, 9.1.3 Análisis y evaluación, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Así como no analizar y evaluar los datos y la información de los resultados de seguimiento y medición a fin de determinar si los procesos, productos y servicios cumplen los requisitos y determinar cualquier acción requerida y las oportunidades de mejora.

10.1 Generalidades.

Respecto al criterio de mejora, el auditado manifestó que no se han realizado ejercicios de autoevaluación por parte del proceso que hayan generado planes de mejoramiento, así mismo, se evidenció que no se determinan las causas ni se toman acciones cuando los



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 3°
Teléfono: 667 55 40 y 661 22 59 Fax: 660 90 71
www.cali.gov.co



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DE CONTROL INTERNO

resultados de la medición de algunos indicadores no alcanzan las metas (Fichas de formulación y seguimiento). El auditado expresó que se formulan acciones sólo para los planes de mejoramiento producto de auditorías internas que se realizan mediante reuniones con el equipo de trabajo del proceso.

Incurriendo en el riesgo de incumplir con lo establecido en el numeral 10 Mejora, de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015, así como no asegurar que la entidad determine oportunidades de mejora y que planifique e implemente acciones para lograr los resultados previstos y aumentar la satisfacción del Cliente.

2.2 Gestión Cultural:

7.1.4 Ambiente de Trabajo para los procesos.

Se identificó en la biblioteca Daniel Guillard, durante la visita que la rampa de acceso para personas adultas o discapacitadas no funcionó y la escalera se encuentra en un lugar inadecuado que puede generar riesgo por caída de altura.

2.3 Servicios Públicos.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

Si bien es cierto que los requisitos del Servicio de aseo se han establecido por medio del Plan de Gestión Integral de residuos, el cual ha sido adoptado mediante el DECRETO MUNICIPAL N° 1147DE 2015 (Diciembre 17). "POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS DEL MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI 2015-2027 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

Frente al seguimiento de los componentes del servicio público de aseo: Recolección, transporte y transferencia de residuos sólidos. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas. Lavado de áreas públicas.

El MEDE01.05.02.18.P01.F12 Determinación insumos y proveedores - productos, clientes y/o grupos de interés, no define claramente las características de estas líneas de servicio.

2.4 Desarrollo Físico

8.1 Planificación y Control Operacional.

Se evidenció que el proceso de Desarrollo Físico cuenta con el formato MEDE01.05.02.18.P01.F18 que contiene la planeación de los meses de febrero y mayo de 2019, además contiene el seguimiento a las actividades igualmente se establece programación semanal y diaria de las intervenciones a realizarse, sin embargo al verificar el



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 3°

Teléfono: 667 55 40 y 661 22 59 Fax: 660 90 71

www.cali.gov.co

CD-SC-CERES2015



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DE CONTROL INTERNO

planear de las acciones de topografía, se pudo evidenciar que sus actividades no responde a una planeación, ni programación sino a acciones desarrolladas en el día a día, según lo manifestado por el auditado.

Es importante fortalecer la planeación de las actividades de topografía.

2.5. Gestión Jurídica.

10.1 Generalidades.

En cuanto al seguimiento de los dos indicadores del proceso con un resultado alcanzado de 95,6%. Se evidenció el análisis de los resultados porque no alcanzaron la meta del 100%, en las siguientes causas:

1. Demoras en la radicación y reparto de las solicitudes de soporte y asesoría jurídica, y como acción de mejora se realizará convocatoria de reunión con los funcionarios implicados en el proceso de reparto y despacho de las solicitudes de soporte y asesoría jurídica.
2. Demoras en la atención a las solicitudes de emisión de concepto jurídico por parte del equipo de trabajo. Acción de mejora se realizará seguimiento quincenal a las solicitudes de emisión de concepto jurídico.

En cuanto a la acción de mejora del indicador Demoras en la radicación y reparto de las solicitudes de soporte y asesoría jurídica, se observó como acción de mejora que se realizará convocatoria de reunión con los funcionarios implicados en el proceso de reparto y despacho de las solicitudes de soporte y asesoría jurídica sin fecha de ejecución.

Frente a lo anterior se requiere fortalecer la trazabilidad, condicionando los compromisos en el tiempo que se debe ejecutar, con la finalidad de poder medir el avance de la acción.

3. Traslado de un numeral a otro.

En la visita en sitio al proceso de Gestión del Turismo se traslada el hallazgo del numeral 7.1.6 al 8.4.1 de la norma ISO 9001:2015. La no conformidad de Turismo la cual está ubicada en el numeral 7.1.6 Conocimiento de la Organización por ser un hallazgo relacionado con la competencia de un prestador de servicio no es aplicable a este numeral; por lo tanto se traslada al numeral 8.4 Control de los procesos y servicios suministrados externamente. 8.4.1 Generalidades.

Igualmente se traslada la Oportunidad de mejora del numeral 7.1.3 Infraestructura relacionada con el Inmueble para el funcionamiento del Archivo General del proceso Gestión Documental al proceso Administración de Bienes Inmuebles, Muebles y Automotores. El Plan de desarrollo 2016- 2019 "Cali Progresa Contigo" asignó la responsabilidad del Inmueble para el funcionamiento del Archivo General al Departamento Administrativo de Contratación



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 3°

Teléfono: 667 55 40 y 661 22 59 Fax: 660 90 71

www.cali.gov.co

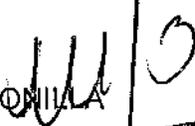
CO - EC - CER050115



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DE CONTROL INTERNO

Pública - Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios. Área Funcional 45020020013 Inmueble para el funcionamiento del Archivo General del Municipio de Santiago de Cali (Pág. 181 Plan de Desarrollo 2016-2019) título 5.2.2. Programa: Gestión pública efectiva y transparente.

Cordialmente,


JAIME LOPEZ BONILLA
Director
Departamento Administrativo de Control Interno

Proyectó: Hugo Fernando Millán Chacón
Revisó: Jaime López Bonilla – Director de Departamento.
Elaboró: María Lucero Potes – Secretaria E



CO - SC - CERP0016



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 3º
Teléfono: 667 55 40 y 661 22 59 Fax: 660 90 71
www.cali.gov.co