



FO-PL-003

INFORME

Versión: 3.0

Fecha de Vigencia:
22 de Abril de 2016

Página 1 de 26



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

120-19.10.23

PARA: Doctor HECTOR HUGO MONTOYA CANO
Personero Municipal

DE: Jefe Oficina Control Interno

ASUNTO: Consolidado del Primer Ciclo de auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión 2017.

FECHA: Junio 07 del 2017

OBJETIVO

Verificar la adherencia de la Personería Municipal de Santiago de Cali a las normas constitucionales, legales, institucionales, del cliente y de autorregulación que le son aplicables y determinar si el Sistema de Gestión de Calidad se mantiene de manera eficaz acorde con los requisitos de las normas ISO 9001:2008, Mecí 1000:2014 y NTCGP 1000:2009.

ALCANCE

Efectuar revisión, verificación, evaluación y acompañamiento a los planes de mejoramiento producto de los hallazgos de los Procesos, Subprocesos, actividades auditadas por la Oficina de Control Interno, los organismos de Control y resultados de auditoría externa.

FECHA Y LUGAR

El Primer ciclo se cumplió desde el 01 de Marzo hasta el 31 de Mayo de 2017 en las instalaciones de cada Proceso y Subproceso de la entidad, asignadas por la Personería Municipal de Santiago de Cali.

EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder: Juan Manuel Hernández Garnica



FO-PL-003

INFORME

Versión: 3.0

Fecha de Vigencia:
22 de Abril de 2016

Página 2 de 26



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

Auditora Interna: Johanna Orejuela Gamboa

1. EJECUCIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS AÑO 2017

Para la vigencia 2017 se propone un primer ciclo de auditorías internas priorizando en los procesos misionales según el programa anual de auditorías se ejecutaron ocho (8) auditorías a los procesos y subprocesos misionales bajo las normas ISO 9001:2008, Mecí 1000:2014 y NTCGP 1000:2009, dando cumplimiento al 100% de lo planeado. Cabe aclarar que el segundo ciclo de auditorías internas se efectuara bajo la actualización de la norma ISO 9001:2015.

Las Auditorías Internas para el primer ciclo se realizaron a los siguientes procesos y subprocesos:

PROCESOS MISIONALES

Proceso: Defensa del Interés Público

Subproceso: Conciliaciones

Subproceso: Casa del Ciudadano

Proceso: Defensa y Promoción de los Derechos Humanos

Subproceso: Centro para Transparencia

Subproceso: Atención Víctimas del Conflicto

Subproceso: Menor y Familia

Proceso: Vigilancia para la Conducta Oficial

PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS	2017
Auditorías realizadas en el I ciclo	08
Total Ejecutadas	08
Cumplimiento	100%



FO-PL-003

INFORME

Versión: 3.0

Fecha de Vigencia:
22 de Abril de 2016

Página 3 de 26



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

2. OPORTUNIDADES DE MEJORA

En el primer ciclo de auditorías del año 2017 se definen 29 oportunidades de mejora para los diferentes procesos y subprocesos misionales, tal como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1: Oportunidades de Mejora 1 Ciclo Auditorías Internas año 2017

No.	PROCESO Y SUBPROCESO	OPORTUNIDADES DE MEJORA
1	PROCESO DEFENSA DEL INTERES PUBLICO	7
2	SUBPROCESO ATENCION VICTIMAS DEL CONFLICTO	6
3	PROCESO DEFENSA Y PROMOCION DE LOS DERECHOS HUMANOS	5
4	SUBPROCESO CONCILIACIONES	4
5	SUBPROCESO CENTRO PARA LA TRANSPARENCIA	3
6	SUBPROCESO CASA DEL CIUDADANO	2
7	PROCESO VIGILANCIA DE CONDUCTA OFICIAL	2
8	SUBPROCESO MENOR Y FAMILIA	0
	TOTAL	29

El proceso con más acciones de mejoramiento fue Defensa del Interés Público, seguido de Atención a Víctimas del Conflicto Armado, Defensa y Promoción de los Derechos Humanos



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

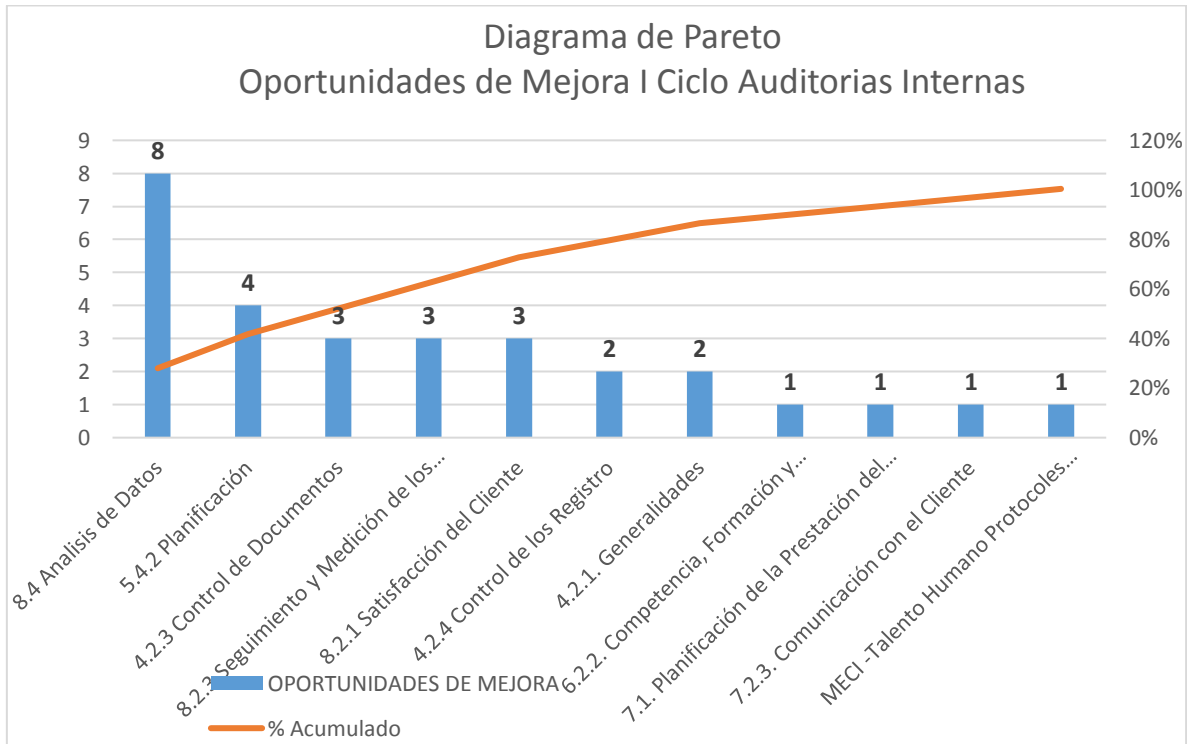
Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

y Conciliaciones. En estos 4 procesos y subproceso se concentra el 76% de las oportunidades de mejora identificadas en el primer ciclo de Auditorías Internas vigencia 2017.

Aplicando la metodología de diagrama de Pareto donde se resalta los procesos con más peso porcentual en el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad a través de las auditorías internas.

Gráfico No. 01: Diagrama de Pareto por Requisito de la Norma - Oportunidades de Mejora





FO-PL-003

INFORME

Versión: 3.0

Fecha de Vigencia:
22 de Abril de 2016

Página 5 de 26



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

Requisito 8.4 Análisis de Datos (28%) y 8.2.3. Seguimiento y Medición de los procesos (10%)

Durante la ejecución de las auditorias se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con:

- La revisión y ajuste de la meta de los indicadores de acuerdo a los resultados del año anterior, su método de cálculo y fuentes de información así como el diligenciamiento completo en la ficha de indicadores en cuanto a la periodicidad de cálculo y línea base.
- Consolidación, análisis e interpretación de la información de satisfacción.
- Utilizar las herramientas que brinda el aplicativo Orfeo en cuanto a la asignación, consolidados y respuesta de PQRS (Comisiones y Derechos de Petición) permitirá medir la oportunidad de respuesta, generar información consolidada y realizar trazabilidad de la información.

Requisito 5.4.2. Planificación del SGC (14%)

Con el nuevo Plan Estratégico de la Entidad en donde se trazan cinco (5) perspectivas en las cuales se basan los objetivos estratégicos de la Entidad y se aterrizan en los planes de acción de cada proceso y subproceso se hace necesario la revisión y modificación de los diferentes planes de acción, con estrategias y actividades directamente relacionadas a las perspectivas, establecidas en el plan estratégico 2016-2020 permitiendo el cumplimiento y un mayor impacto del direccionamiento estratégico.

Requisito 4.2.3. Control de Documentos (10%)

Realizar la revisión y actualización de los procedimientos de acuerdo a la ejecución del día a día del proceso y a los controles establecidos, así como documentar las actividades claves del proceso o subproceso.



FO-PL-003

INFORME

Versión: 3.0

Fecha de Vigencia:
22 de Abril de 2016

Página 6 de 26



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

Requisito 8.2.1 Satisfacción del Cliente (10%)

Gestionar la adquisición e instalación de buzones de sugerencias en los diferentes puntos de atención, permitirá conocer la percepción, necesidades y satisfacción de la comunidad aumentando los canales de comunicación con el cliente externo.

Tabla 2: COMPARATIVO OPORTUNIDADES DE MEJORA

AÑO 2016	AÑO 2017	%
9	29	320

Comparado con el año anterior el ciclo de auditorías internas a los procesos misionales se incrementó significativamente el reporte de oportunidades de mejora siendo favorable para el Sistema de Gestión de Calidad, lo que indica que la Personaría Municipal de Cali tiene un enfoque mayoritariamente preventivo y de mejora.

3. NO CONFORMIDADES

En el primer ciclo de auditorías del año 2017 se identificaron 13 no conformidades en los diferentes procesos y subprocesos misionales, tal como se muestra en la Tabla 3.



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

Tabla 3: No conformidades 1 Ciclo Auditoria Interna año 2017

No.	PROCESO Y SUBPROCESO	NO CONFORMIDADES
1	PROCESO DEFENSA DEL INTERES PUBLICO	5
2	SUBPROCESO CONCILIACIONES	2
3	SUBPROCESO CASA DEL CIUDADANO	2
4	SUBPROCESO ATENCION VICTIMAS DEL CONFLITO	2
5	SUBPROCESO CENTRO PARA LA TRANSPARENCIA	1
6	PROCESO VIGILANCIA DE CONDUCTA OFICIAL	1
7	PROCESO DEFENSA Y PROMOCION DE LOS	0
8	SUBPROCESO MENOR Y FAMILIA	0
	TOTAL	13

El proceso con más acciones correctivas fue Defensa del Interés Público, seguido de Conciliaciones, Casa del Ciudadano y Atención a Víctimas del Conflicto Armado. En estos 4



Al contestar por favor cite estos datos

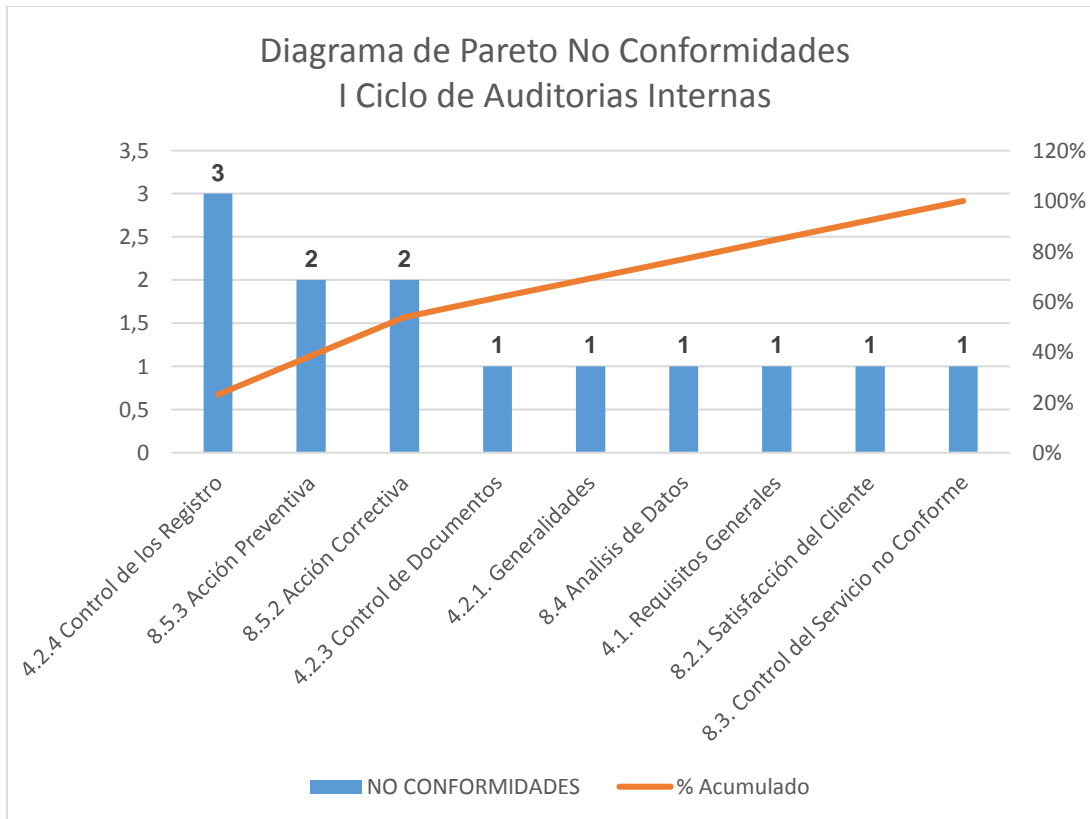
Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

procesos y subproceso se concentra el 85% de las no conformidades reportadas en el primer ciclo de Auditorías Internas vigencia 2017.

Gráfica 2: Diagrama de Pareto por Requisito de la Norma - No Conformidades 1 Ciclo 2017





FO-PL-003

INFORME

Versión: 3.0

Fecha de Vigencia:
22 de Abril de 2016

Página 9 de 26



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

REQUISITOS QUE MÁS SE INCUMPLIERON EN I CICLO DE AUDITORIAS INTERNAS AÑO 2017

Requisito 4.2.4. Control de Registros (23%)

Diligenciamiento incompleto de formatos o con imprecisión en el nombre de los procesos y subprocesos según el mapa de procesos.

No se evidencia la aplicación de la Encuesta de satisfacción del cliente en la prestación del servicio (FO-PL-055) como lo establece el procedimiento seguimiento y evaluación de la satisfacción del cliente en el proceso de Defensa del Interés Público.

Requisito 8.5.3. Acción Preventiva (15%)

No se evidencia la actualización de las acciones que permitan el tratamiento de los riesgos para la vigencia 2017 en algunos procesos y subprocesos auditados.

Requisito 8.5.2. Acción Correctiva (15%)

En algunos procesos y subprocesos auditados no se evidencia plan de mejoramiento cuando un indicador no cumple la meta esperada.

4. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO AÑO 2017

Durante el I Ciclo de Auditorías Internas Año 2017 se llevó a cabo la comparación de las acciones establecidas para el tratamiento de los riesgos, teniendo en cuenta que durante el año 2016 se llevó a cabo desde la oficina de control interno las capacitaciones a el Equipo MECI – CALIDAD, a líderes de procesos y subprocesos y al equipo financiero y administrativo las cuales contenían la explicación de las definiciones de los términos más usuales en la administración del riesgo, las fases del riesgo y la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Guía de Administración del Riesgo adoptada por la Personería Municipal de Cali. Evidenciando durante estas auditorías una mejora



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

en la aplicación de la metodología y una mayor apropiación del tema por parte de los líderes de procesos/subprocesos.

Teniendo en cuenta que se ha establecido evaluación semestral al mapa de riesgos el cumplimiento de las acciones de tratamiento de los riesgos y su materialización se evaluarán en el mes de Julio de 2017.

5. CIERRE DE OPORTUNIDADES DE MEJORA DE CICLOS ANTERIORES

Tabla 4. Cierre de Oportunidades de Mejora pendientes de Auditorías anteriores durante el I Ciclo 2017

PROCESO Y SUBPROCESO	OPORTUNIDADES DE MEJORA CERRADAS	PENDIENTES POR CERRAR
1. PROCESO DEFENSA DEL INTERES PUBLICO	0	2
2. SUBPROCESO CONCILIACIONES	0	0
3. SUBPROCESO CASA DEL CIUDADANO	0	0
4. PROCESO DEFENSA Y PROMOCION DE LOS DERECHOS HUMANOS	0	0
5. SUBPROCESO MENOR Y FAMILIA	0	2
6. SUBPROCESO CENTRO PARA LA TRANSPARENCIA	0	2
7. SUBPROCESO ATENCION VICTIMAS DEL CONFLICTO	0	0
8. PROCESO VIGILANCIA DE CONDUCTA OFICIAL	5	0



FO-PL-003

INFORME

Versión: 3.0

Fecha de Vigencia:
22 de Abril de 2016

Página 11 de 26



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

TOTAL	5	6
-------	---	---

Durante el primer ciclo de auditorías internas para el año 2017 se cerraron el **45%** de las oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas del año 2016 para un total de 5 acciones cerradas. Es importante aclarar que durante el proceso auditor se realizó seguimiento al 100% de las acciones pendientes sin embargo se identificó que 6 acciones no se habían ejecutado en su totalidad por lo tanto no se realiza el cierre de las mismas.

Como acción correctiva se realizará un nuevo seguimiento por autogestión durante los meses de Junio y Julio de 2017, para determinar el cierre de las mismas.

6. CIERRE DE NO CONFORMIDADES DE CICLOS ANTERIORES

Tabla 5. Cierre de No Conformidades durante Auditorías Internas I Ciclo 2017

PROCESO Y SUBPROCESO	NO CONFORMIDADES CERRADAS	PENDIENTES POR CERRAR
1. PROCESO DEFENSA DEL INTERES PUBLICO	0	1
2. SUBPROCESO CONCILIACIONES	0	1
3. SUBPROCESO CASA DEL CIUDADANO	0	0
4. PROCESO DEFENSA Y PROMOCION DE LOS DERECHOS HUMANOS	0	0
5. SUBPROCESO MENOR Y FAMILIA	0	1
6. SUBPROCESO CENTRO PARA LA TRANSPARENCIA	1	0



FO-PL-003

INFORME

Versión: 3.0

Fecha de Vigencia:
22 de Abril de 2016

Página 12 de 26



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

7. SUBPROCESO ATENCION VICTIMAS DEL CONFLICTO	2	1
8. PROCESO VIGILANCIA DE CONDUCTA OFICIAL	2	0
TOTAL	5	4

Durante el primer ciclo de auditorías internas para el año 2017 se cerraron el **55%** de las acciones correctivas como resultado de las no conformidades identificadas en las auditorías internas del año 2016 para un total de 5 acciones cerradas.

Las acciones pendientes por cerrar corresponden a los procesos de Defensa del Interés Público, Conciliaciones y Atención a Víctimas del Conflicto las cuales se realizaran seguimiento para su respectivo cierre durante los meses de Junio y Julio de 2017.

7. SEGUIMIENTO A INDICADORES DE GESTIÓN

Durante el primer ciclo de auditorías se identificó el reporte oportuno de los indicadores de gestión en los diferentes procesos y subprocesos sin embargo se hace necesario la revisión y ajuste de la meta de los indicadores de acuerdo a los resultados del año anterior, su método de cálculo y fuentes de información así como el diligenciamiento completo en la ficha de indicadores en cuanto a la periodicidad de cálculo y línea base.

8. FORTALEZAS DETECTADAS DURANTE EL I CICLO DE AUDITORIAS

Proceso Defensa del Interés Público

- La continuación y fortalecimiento de la estrategia de los Personeros Delegados ante los C.A.L.'S, generando una dinámica de cercanía con la comunidad en pro de la desconcentración de los Servicios ofrecidos por la Personería de Santiago de Cali.



FO-PL-003

INFORME

Versión: 3.0

Fecha de Vigencia:
22 de Abril de 2016

Página 13 de 26



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

- La vinculación de personal de apoyo en los diferentes C.A.L.I.S para acompañar la gestión de los personeros delegados, propiciando una mayor organización y gestión en los mismos.
- La estrategia diseñada para implementar en el año 2017 como control social y seguimiento al plan de desarrollo a través de las capacitaciones a los diferentes actores ciudadanos y líderes de las diferentes comunas para realizar veeduría a los proyectos seleccionados de la Administración Municipal, lo que permitirá medir el impacto o efectividad de las obras en la comunidad.
- El acompañamiento a la gestión realizada para retirar 2.300 familiar aproximadamente y el seguimiento al desalojo de los 22 techos pendientes del Plan Jarillón, mitigando los riesgos y amenazas de la comunidad por las crecientes de los ríos en temporada de invierno y la reducción de invasiones en zonas de alto riesgo.
- En el C.A.L.I 13 como mecanismo de autocontrol la personera delegada ha abierto carpetas personales en Orfeo por cada comisión donde se permite realizar la trazabilidad y gestión documentada de las comisiones asignadas.
- El ajuste de las metas de los indicadores para la vigencia 2017 orientados al mejoramiento continuo de los resultados y la gestión del proceso de Defensa del Interés Público.
- La creación del indicador de seguimiento y control a las recomendaciones de los informes de temas de ciudad, audiencias y mesas de trabajo desarrollados en DIP, así como el indicador de Cobertura en comunas y corregimientos capacitados en control social, lo que permite medir el impacto de la gestión de la Personería Municipal con las Entidades Municipales en bienestar de la Ciudadanía.
- El informe de seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones contenidas en el informe situacional "Seguimiento a problemática sobre el recurso hídrico y abastecimiento de agua en el Municipio de Santiago de Cali" en donde se puede observar el mejoramiento de las diferentes entidades así como la mejora de los índices de calidad del agua incluyendo análisis comparativo de diferentes años y su respectivo registro fotográfico.

Subproceso: Conciliaciones

- El traslado del Subproceso de Conciliaciones beneficia la accesibilidad para la población con menos recursos económicos.



FO-PL-003

INFORME

Versión: 3.0

Fecha de Vigencia:
22 de Abril de 2016

Página 14 de 26



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

- El reconocimiento por parte de la Comunidad Caleña, que paulatinamente acude a la solicitud de los servicios del Centro, gracias al profesionalismo de los conciliadores.
- El compromiso e interiorización de los Conciliadores que buscan que las personas comprendamos que somos capaces mediante el diálogo constructivo, de encontrar soluciones óptimas rápidas, efectivas y pacíficas a nuestros problemas.

Subproceso: Casa del Ciudadano

- La continuación y fortalecimiento de la estrategia de la casa del ciudadano, generando una dinámica de cercanía con la comunidad en pro de la desconcentración de los Servicios ofrecidos por la Personería de Santiago de Cali.
- La realización de comités primarios permitiendo mejorar la comunicación interna y el conocimiento en temas de interés general.
- La implementación de las formas B y C del formato FO-PL-024 Evaluación de gestión y actuaciones mensuales, permitiendo realizar seguimiento a la gestión de la Personera delegada y la presentación de los informes periódicos.
- Se contó con acompañamiento y compromiso para atender la auditoria.
- La vinculación de la profesional especializada y técnicos administrativos con el fin de brindar apoyo en el tema del medio ambiente, derecho administrativo y comunicación social, se refleja en la calidad de los informes emitidos y en la dirección interna del sub proceso.

Proceso Defensa y Promoción de los Derechos Humanos

- El liderazgo y apropiación de la Directora Operativa de Promoción y Defensa de los Derechos Humanos frente al proceso de Auditoria Interna y el Sistema de Gestión de Calidad lo que ha propendido en un mejoramiento continuo del proceso.
- La modificación y actualización de los formatos de informes de gestión, comisiones y asuntos civiles, con mayor detalle y precisión en la información registrada, permitiendo mejorar la calidad de la misma.
- El control mes a mes de la oportunidad de respuesta a los derechos de petición imputados a la Personeria Municipal lo que ha permitido un resultado satisfactorio en el proceso.



FO-PL-003

INFORME

Versión: 3.0

Fecha de Vigencia:
22 de Abril de 2016

Página 15 de 26



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

- La labor operativa realizada por los funcionarios de este proceso en el seguimiento y control a las peticiones de oficio y comisiones, así como su presencia en los despachos judiciales, como garantes de Derechos Humanos y del debido proceso, evidencia el mejoramiento continuo y calidad en el desempeño de sus actividades en cumplimiento de la misión de la entidad ante la comunidad de Santiago de Cali.
- La continuidad de la BARRA JURIDICA en el Ministerio Público, que es la capacitación y retroalimentación, sobre temas de interés, que se realiza periódicamente, lo que permite que los funcionarios estén actualizados.
 - El reconocimiento expresado por los fiscales y su equipo de trabajo a la gestión realizada por la Dra. Martha Robellón.
 - La asignación de un técnico administrativo para apoyar la gestión documental y de calidad permitiendo mayor control y trazabilidad a las comisiones y registros del SGC.
 - La asignación de archivadores y la adecuación de un espacio físico con computador para los personeros delegados externos de Ministerio Público que permitirá mayor organización y mejorar las condiciones laborales.
 - El Tablero con alertas y programación del mes que permite un recordatorio permanente de las actividades de Gestión de Calidad y un mejoramiento continuo.

Subproceso Centro para la Transparencia

- La Asignación al Centro de Transparencia de un nuevo líder del subproceso calificado para desempeñar esta labor con enfoque en servicio al ciudadano y mejoramiento continuo.
- La socialización del código de ética y nuevo plan estratégico con el equipo de trabajo.
- Los controles establecidos (revisión al final del día y memorando con instrucciones) para mejorar la calidad de la información registrada en el cuadro de Excel de atenciones han sido efectivos.



FO-PL-003

INFORME

Versión: 3.0

Fecha de Vigencia:
22 de Abril de 2016

Página 16 de 26



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

- La implementación del llamado telefónico para conocer la percepción de las personas que reciben atención de la personería a través de medios no presenciales ampliando el rango de aplicación permitiendo mayor confiabilidad de los resultados de satisfacción.
- El incremento del 31.79% en el número de personas atendidas en el primer trimestre del año 2017 (909) comparado con el año anterior (620).
- La realización de reuniones quincenales conjuntas con la Defensoría del Pueblo para revisar temas de salud pública, estableciendo el diagnóstico de requerimientos de los usuarios y la elaboración de informe el cual será enviado al Representante Legal de Cafesalud con copia a la Super Salud.

Subproceso: Atención a Víctimas del Conflicto

- La gestión realizada por el líder del subproceso para la donación de equipo de cómputo e impresoras por parte del Comité Internacional de la Cruz Roja para el equipo de trabajo que permite mejorar la atención de las víctimas del conflicto.

Proceso: Vigilancia de la Conducta Oficial

- Las actuaciones de los Funcionarios del área de vigilancia de la conducta oficial, adelantadas en el marco de la normatividad disciplinaria vigente, en especial de la Ley 734 de 2002 o Código Disciplinario Único, la Ley 1474 de 12 de julio de 2011 o Estatuto Anticorrupción y teniendo en cuenta las orientaciones de la misión y visión de la Entidad.
- El ejercicio del área de vigilancia de la conducta oficial sobre la potestad disciplinaria en primera instancia, sobre los servidores públicos del municipio de Santiago de Cali, aplicando los preceptos constitucionales y legales, garantizando el debido proceso y la efectividad de los principios y fines del Estado en el ejercicio de la función pública y contribuir al mejoramiento continuo, el bienestar y desarrollo en general de la comunidad.
- La aplicación del procedimiento verbal en las investigaciones disciplinarias.
- La utilización de formatos de control por la Dirección del proceso generando con esto seguimiento al desarrollo de las actividades.



FO-PL-003

INFORME

Versión: 3.0

Fecha de Vigencia:
22 de Abril de 2016

Página 17 de 26



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

- La disposición de los Funcionarios del área al momento de ser requeridos por el auditor como también en el desarrollo de la misma.
- Como autocontrol han establecido un primer seguimiento a las acciones durante el primer trimestre 2017 que arrojó un porcentaje de implementación del 21%.

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL PRIMER CICLO DE AUDITORIAS 2017

Proceso Defensa del Interés Público

- Realizar la revisión y actualización de los procedimientos de acuerdo a la ejecución del día a día del proceso y a los controles establecidos, como por ejemplo:
 - Aunque el proceso manifiesta que brinda apoyo a planeación el procedimiento continua con la responsabilidad en el proceso de Interés Público.
 - No conocen el formato seguimiento y evaluación a peticiones que menciona el procedimiento especial de peticiones con solución inmediata PR-PC-007 ni el informe evaluativo, con firma del responsable del proceso o subproceso.
 - Simplificar el procedimiento de atención a derechos de petición radicados en la Administración, en cuanto a registros y su pertinencia evitando reprocesos y desgastes administrativos. Requisito: 4.2.3 Norma ISO 9001 del 2008 y NTCGP 100:2009.
- La modificación del plan de acción con estrategias y actividades directamente relacionadas a las perspectivas de participación para construcción de paz y modernización institucional de cara a la paz, establecidas en el plan estratégico 2016-2020 permitirá el cumplimiento y mayor impacto del direccionamiento estratégico.
- Establecer una metodología confiable para medir la oportunidad de la respuesta de los derechos de petición en los diferentes CALIS, de tal manera que exista evidencia del dato registrado en el indicador. Requisito: 8.4 Norma ISO 9001 del 2008 y NTCGP 100:2009.
- Utilizar las herramientas que brinda el aplicativo Orfeo en cuanto a la asignación, consolidados y respuesta de PQRS (Comisiones) permitirá medir la oportunidad de respuesta y generar información consolidada. Requisito 8.4 Norma ISO 9001 del 2008 y NTCGP 100:2009.



FO-PL-003

INFORME

Versión: 3.0

Fecha de Vigencia:
22 de Abril de 2016

Página 18 de 26



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

- **Indicadores:**
 - Evaluar la continuidad del indicador de cobertura de personas capacitadas teniendo en cuenta que se creó el indicador de cobertura de comunas y corregimientos y que el número de personas se puede incluir en la interpretación del indicador.
 - Reevaluar la pertinencia de incluir en el indicador de satisfacción de la capacitación y de la Satisfacción en la atención los aspectos con calificación = 4 (bueno) como una calificación satisfactoria de buen desempeño.
 - Establecer un denominador para el indicador de Seguimiento y Control a resultados de informes de temas de situado fiscal, permitirá conocer el cumplimiento de lo planeado y su nivel de implementación.
 - Reevaluar la pertinencia de mantener un indicador de la cantidad de personas atendidas en los DODIP, cuando este dato se encuentra registrado en los informes de gestión. Requisito 8.2.3 Norma ISO 9001 del 2008
- Considerar la creación de un formato que consolide mes a mes los resultados de todos los CALIS en cuanto a la gestión reportada. Requisito 4.2.1 Norma ISO 9001 del 2008 y NTCGP 100:2009.
- Garantizar la accesibilidad en todos los CALIS a doc public o cualquier otro mecanismo para consultar los registros y procedimientos actualizados del SGC de la Personeria Municipal de Cali. Requisito 4.2.3 Norma ISO 9001 del 2008 y NTCGP 100:2009.
- Gestionar la adquisición e instalación de buzones de sugerencias en los diferentes C.A.L.I.S. permitirá conocer la percepción, necesidades y satisfacción de la comunidad aumentando los canales de comunicación con el cliente externo. Requisito 8.2.1 Norma ISO 9001 del 2008 y NTCGP 100:2009.

Subproceso: Conciliaciones

- Fortalecer los mecanismos de comunicación al interior de la Oficina que sirvan para brindar información y orientación al usuario que visita el Centro de Conciliación. Requisito 7.2.3 Norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.
- Ampliar el rango de aplicación de la Encuesta de Satisfacción del cliente externo de tal manera que se encueste no solo a una parte del proceso conciliatorio. Así mismo



FO-PL-003

INFORME

Versión: 3.0

Fecha de Vigencia:
22 de Abril de 2016

Página 19 de 26



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

realizar la tabulación y análisis de la información obtenida. Requisito 8.2.1. Norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

- Fortalecer la competencia del líder del Subproceso a través de capacitación en la Norma Técnica Colombiana 5906 que permita una mayor implementación de la misma en el Centro de Conciliaciones. Requisito 6.2.2.. Norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.
- Ajustar la meta del indicador Resultados obtenidos de control social de la participación ciudadana en audiencias de conciliación teniendo en cuenta que el resultado obtenido en el año 2016 fue del 55% y la meta para el año 2017 es del 50%. Requisito 8.2.3. Norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

Subproceso: Casa del Ciudadano

- Gestionar la adquisición e instalación del buzón de sugerencias en la Casa del Ciudadano, que permitirá conocer la percepción, necesidades y satisfacción de la comunidad aumentando los canales de comunicación con el cliente externo. Requisito 8.2.1 Norma ISO 9001 del 2008 y NTCGP 100:2009.
- Revisar y ajustar la meta de los indicadores de acuerdo a los resultados del año anterior, su método de cálculo y fuentes de información así como el diligenciamiento completo en la ficha de indicadores en cuanto a la periodicidad de cálculo y línea base, permitirá un mejoramiento continuo. Así mismo Establecer un denominador para el indicador de Total de personas con atención, orientación e instrucción en la prestación del servicio permitirá conocer el cumplimiento de lo planeado y su nivel de alcance. Requisito 8.4 Norma ISO 9001 del 2008 y NTCGP 100:2009.

Proceso Defensa y Promoción de los Derechos Humanos

- La modificación del plan de acción, con estrategias y actividades directamente relacionadas a las perspectivas de Defensa, promoción y protección de los derechos para la cimentación de paz y el postconflicto y modernización institucional de cara a la paz, establecidas en el plan estratégico 2016-2020 permitirá el cumplimiento y mayor impacto del direccionamiento estratégico. Requisito 5.



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

- Revisar, actualizar y socializar con el equipo de trabajo periódicamente los procedimientos establecidos en el SGC para el proceso contribuirá a aumentar el conocimiento y cumplimiento de los mismos. Como por ejemplo el procedimiento especial de peticiones con solución inmediata manifiesta el término de respuesta de ocho (8) días hábiles, sin embargo se identifica durante la auditoria respuesta con término de quince (15) días a peticiones impetradas a la Entidad, el procedimiento de intervención de defensa de los derechos humanos menciona el formato Único Nacional para Declaración Desplazados. Requisito 4.2.3
- Establecer un cronograma anual las actividades de Orientación e Instrucción a la Comunidad permitirá una mejor planeación y eficacia de dichas actividades. Requisito 7.1. Norma ISO 9001 del 2008 y NTCGP 100:2009.
- En el informe de encuesta de satisfacción se recomienda mencionar el número de encuestas aplicadas así como el total de comisiones, igualmente al realizar el análisis de satisfacción no incluir en los porcentajes las encuestas no contestadas ya que no se tiene información de satisfacción y está generando una disminución de los porcentajes registrados de satisfacción. Requisito 8.4. Norma ISO 9001 del 2008 y NTCGP 100:2009.
- Revisar y ajustar la meta de los indicadores de acuerdo a los resultados del año anterior, su método de cálculo y fuentes de información así como el diligenciamiento completo en la ficha de indicadores en cuanto a la periodicidad de cálculo y línea base, permitirá un mejoramiento continuo. Requisito 8.4
 - Reevaluar la pertinencia del indicador No.2 Actuaciones del Ministerio Público por DDHH en cumplimiento de sus funciones propias, en el cual se registra mes a mes el mismo valor tanto en el numerador y como en el denominador, siendo este un dato importante a mencionar en el informe de gestión, evaluar si es necesario establecerlo como un indicador.
 - El indicador No. 3 Seguimiento y Control a logros de informes de temas de ciudad, audiencias y mesas de trabajo reevaluar la pertinencia del mismo teniendo en cuenta que el resultado no depende del proceso y por lo tanto no es posible controlar y mejorar, más aun si se cuenta con el indicador No. 4 Seguimiento y Control a Recomendaciones de informes de temas de ciudad, audiencias y mesas de trabajo.



FO-PL-003

INFORME

Versión: 3.0

Fecha de Vigencia:
22 de Abril de 2016

Página 21 de 26



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

- Reevaluar la pertinencia de incluir en el indicador de satisfacción de la capacitación y de la Satisfacción en la atención los aspectos con calificación = 4 (bueno) como una calificación satisfactoria de buen desempeño.
- Establecer un denominador para el indicador de Cobertura en actividades de capacitación realizadas por Derechos Humanos a la comunidad permitirá conocer el cumplimiento de lo planeado y su nivel de cobertura.

Subproceso Centro para la Transparencia

- La modificación del plan de acción, con estrategias y actividades directamente relacionadas a las perspectivas de Defensa, promoción y protección de los derechos para la cimentación de paz y el postconflicto y modernización institucional de cara a la paz, establecidas en el plan estratégico 2016-2020 permitirá el cumplimiento y mayor impacto del direccionamiento estratégico. Requisito 5.
- La inclusión de la fecha de seguimiento en el formato de Excel permitirá mayor precisión en la información debido a que el seguimiento se realiza en días posteriores a la atención. Requisito 4.2.4 Norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009
- Revisar y ajustar la meta de los indicadores de acuerdo a los resultados del año anterior, su método de cálculo y fuentes de información así como el diligenciamiento completo en la ficha de indicadores en cuanto a la periodicidad de cálculo y línea base, permitirá un mejoramiento continuo. Así mismo Reevaluar la pertinencia de mantener el indicador No. 5 de total de personas con atención, teniendo en cuenta que este dato se encuentra registrado en los informes de gestión. Requisito 8.4 Norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009

Subproceso: Atención a Víctimas del Conflicto

- La modificación del plan de acción, con estrategias y actividades directamente relacionadas a las perspectivas de Defensa, promoción y protección de los derechos para la cimentación de paz y el postconflicto y modernización institucional de cara a la paz, establecidas en el plan estratégico 2016-2020 permitirá el cumplimiento y mayor impacto del direccionamiento estratégico. Requisito 5.
- Ajustar la portada de las carpetas de acuerdo al nombre exacto del proceso y subproceso al que corresponde la información permitirá una mayor articulación y conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad.



FO-PL-003

INFORME

Versión: 3.0

Fecha de Vigencia:
22 de Abril de 2016

Página 22 de 26



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

- Documentar las actividades principales (procedimientos) del subproceso permitirá contar con una herramienta eficaz para los procesos de inducción y entrenamiento de las personas que se vinculan al mismo, igualmente al proceso auditor.
- Realizar consolidación y análisis de la información del formato de estadístico de unidad de atención oportuna – víctimas permitirá conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio.
- Revisar y ajustar la meta de los indicadores de acuerdo a los resultados del año anterior, su método de cálculo y fuentes de información así como el diligenciamiento completo en la ficha de indicadores en cuanto a la periodicidad de cálculo y línea base, permitirá un mejoramiento continuo. Requisito 8.4
 - Así mismo Reevaluar la pertinencia de mantener el indicador No.4 de total de personas con atención, teniendo en cuenta que este dato se encuentra registrado en los informes de gestión. Requisito 8.4 Norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.
- Gestionar la generación de informes que permitan controlar y realizar trazabilidad a la gestión, respuesta y oportunidad de los derechos de petición recibidos en el Subproceso a través del aplicativo Orfeo disminuyendo así los reprocesos y optimización del tiempo.

Proceso: Vigilancia de la Conducta Oficial

- Revisar y ajustar la meta de los indicadores de acuerdo a los resultados del año anterior, su método de cálculo y fuentes de información así como el diligenciamiento completo en la ficha de indicadores en cuanto a la periodicidad de cálculo y línea base, permitirá un mejoramiento continuo. Requisito 8.4
 - Para el indicador de efectividad en las decisiones de fondo concernientes a los Fallos, reevaluar el método de cálculo de tal manera que sea coherente con el nombre del indicador ya que este menciona efectividad, así mismo dentro del método de cálculo establecer el referente trimestral con el fin de identificar si el resultado obtenido por cada periodo es satisfactorio o no.
 - Reevaluar la pertinencia de incluir en el indicador de satisfacción del ciudadano en las capacitaciones efectuadas en temas disciplinarios los aspectos con calificación = 4 (bueno) como una calificación satisfactoria de buen desempeño.



FO-PL-003

INFORME

Versión: 3.0

Fecha de Vigencia:
22 de Abril de 2016

Página 23 de 26



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

- Establecer un denominador para el indicador de Cobertura de personas capacitadas por vigilancia de la Conducta Oficial permitirá conocer el cumplimiento de lo planeado y su nivel de alcance.
- Socializar el Código de Ética y de Buen Gobierno al equipo de trabajo lo cual les permitirá un mejor sentido de pertenencia a los servidores públicos del proceso. Dando cumplimiento al MECI 1000:2014. Componente de Talento Humano, Elemento: acuerdo , compromisos y protocolos éticos

10. NO CONFORMIDADES DEL PRIMER CICLO DEL 2017

Proceso Defensa del Interés Público

- En el Cali 7, Se evidencia formato de planilla de atención y/o comunicación al ciudadano FO-PL-061 algunos formatos sin el encabezado (proceso, funcionario, cargo, C.A.L.I), sin diligenciar el alcance de la asesoría y descripción, y en el proceso menciona Participación Ciudadana. El Uso de esta planilla solo se evidencio en el CALI 7 y 8 de la muestra tomada. Requisito 4.2.4 Norma ISO 9001 del 2008 y NTCGP 100:2009.
- No se evidencia la aplicación de la Encuesta de satisfacción del cliente en la prestación del servicio (FO-PL-055) como lo establece el procedimiento seguimiento y evaluación de la satisfacción del cliente PR-PC-005. Requisito 4.2.4. Norma ISO 9001 del 2008 y NTCGP 100:2009.
- Nuevamente se evidencia la no utilización de prorrogas cuando se va a vencer el derecho de petición como lo establece el procedimiento en algunos CA.L.I.S auditados. Requisito 4.2.1 Norma ISO 9001 del 2008 y NTCGP 100:2009.
- No se aportó evidencia de la reunión con la comunidad en su calidad de personero delegado del C.A.L.I. 6 Guaduales, motivo por el cual no fue posible realizar la auditoria interna programada e informada con la debidamente anticipación. Requisito 4.2.4. Norma ISO 9001 del 2008 y NTCGP 100:2009.
- No se evidencia la actualización de la valoración (controles existentes) y tratamiento de los riesgos (acciones) para la vigencia 2017. Requisito 4.1.g NTCGP 100:2009.

 <p>Personería Santiago de Cali Construyendo Paz</p>	<h1>INFORME</h1> <p>FO-PL-003</p>	<p>Versión: 3.0</p> <p>Fecha de Vigencia: 22 de Abril de 2016</p> <p>Página 24 de 26</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

Subproceso: Conciliaciones

- No se evidencian las acciones implementadas en el Subproceso frente al reporte del producto no conforme registrado en la materialización de riesgos. Requisito 8.3 Norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.
- No se evidencia plan de mejoramiento para el indicador de control de audiencias de conciliaciones realizadas teniendo en cuenta que la meta establecida es del 52% y solo se alcanzó el 45%. Requisito 8.5.2 Norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

Subproceso: Casa del Ciudadano

- No se evidencia interpretación ni plan de mejoramiento para los resultados obtenidos en el indicador de tiempo promedio de espera para la atención de los ciudadanos en la Casa del Ciudadano. Igualmente no se evidencia interpretación del resultado del indicador de Restitución de derechos obtenidos por acciones de reacción inmediata. Requisito 8.4. Norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.
- No se evidencia la actualización de las acciones que permitan el tratamiento de los riesgos para la vigencia 2017. Requisito 8.5.3. Norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

Proceso Defensa y Promoción de los Derechos Humanos

No se identifican no conformidades en el primer ciclo de auditoria al proceso de Defensa y Promoción de Derechos Humanos vigencia 2017.

Subproceso Menor y Familia

- Incumplimiento en la ejecución de la auditoria la cual se programó para el día 10 de mayo de 2017 a las 9:00 a.m. la cual responde a la programación anual de auditorías internas de calidad aprobadas por el Señor Personero Municipal y por solicitud del líder del proceso se reprogramó para el día 15 de mayo de 2017 a las 2:00 p.m. sin



FO-PL-003

INFORME

Versión: 3.0

Fecha de Vigencia:
22 de Abril de 2016

Página 25 de 26



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

embargo durante el inicio de la auditoria interna de calidad la Directora Operativa de Derechos Humanos solicita la suspensión de la misma ocasionando así traumatismos en el cumplimiento del cronograma y reprocesos por la ausencia del líder del proceso para atender la auditoria. Lo anterior contraviene la norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 en su requisito 8.2.2. Auditoria Interna, lo cual acarreará el inicio proceso de investigación disciplinaria.

Subproceso Centro para la Transparencia

- No se evidencia la utilización del turnero tal y como lo establece el procedimiento de atención al ciudadano. Requisito 8.2.1. Norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009

Subproceso: Atención a Víctimas del Conflicto

- Se evidencia que no se ha hecho transferencia documental al archivo de la entidad incumpliendo la Ley 594 del año 2.000, así mismo se evidencia el cierre de comisión del mes de febrero sin firmas.
- No se evidencia la actualización de las acciones que permitan el tratamiento de los riesgos para la vigencia 2017.

Proceso: Vigilancia de la Conducta Oficial

- No se evidencia plan de mejoramiento para el indicador de tiempo de inicio de procesos disciplinarios para el primer trimestre 2017 cuya meta es del 98% y el resultado obtenido fue de 88%. Requisito 8.5.2. Norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, MECI 1000:2014 – Componente Planes de Mejoramiento.

11. RECOMENDACIONES

A través de la Oficina Asesora de Planeación liderar estrategias transversales a todos los procesos en las oportunidades encontradas durante el primer ciclo de auditorias a los temas



FO-PL-003

INFORME

Versión: 3.0

Fecha de Vigencia:
22 de Abril de 2016

Página 26 de 26



Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20171200019933*

Fecha: 07-06-2017

Rad padre: 20171200019933

de indicadores, satisfacción del usuario y planes de acción de tal manera que se impacte en estos tres temas a toda la Entidad y así evitar nuevos hallazgos por la misma causa.

La Oficina de Control Interno continuara efectuando los seguimientos respectivos a las oportunidades de mejora y no conformidades de tal manera que se determine su eficacia, contribuyendo así al mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Atentamente,

JUAN MANUEL HERNANDEZ G
Auditor Líder

Copias: Personera Auxiliar y Jefe Oficina Asesora de Planeación

Elaboró: Johanna Orejuela G.

Revisó: Juan Manuel Hernández G.