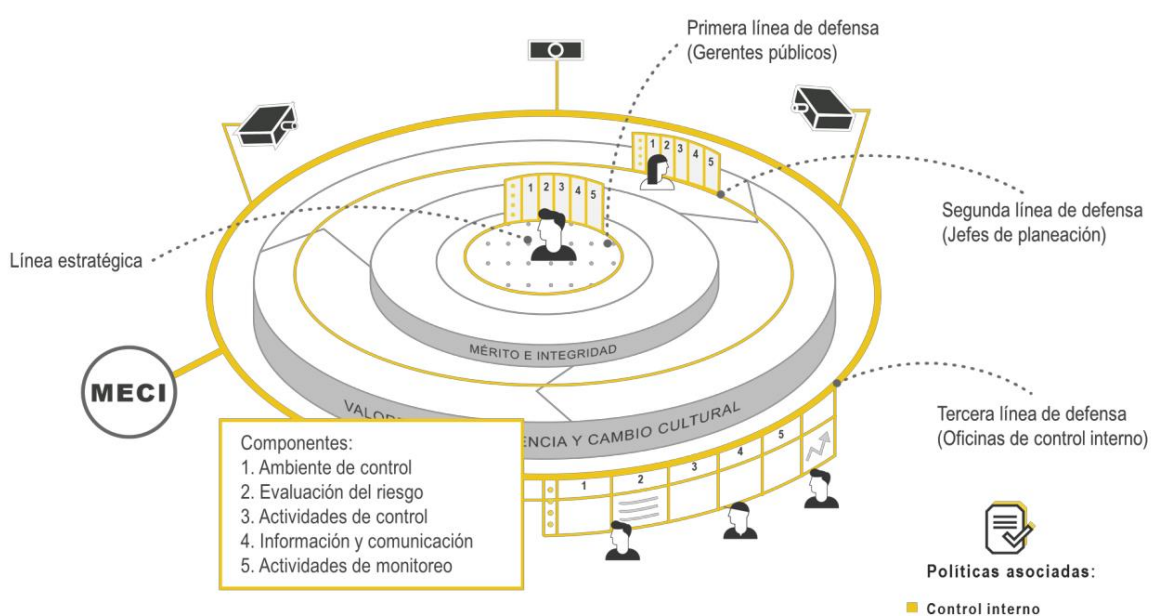


INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011

Período evaluado: julio – octubre de 2019

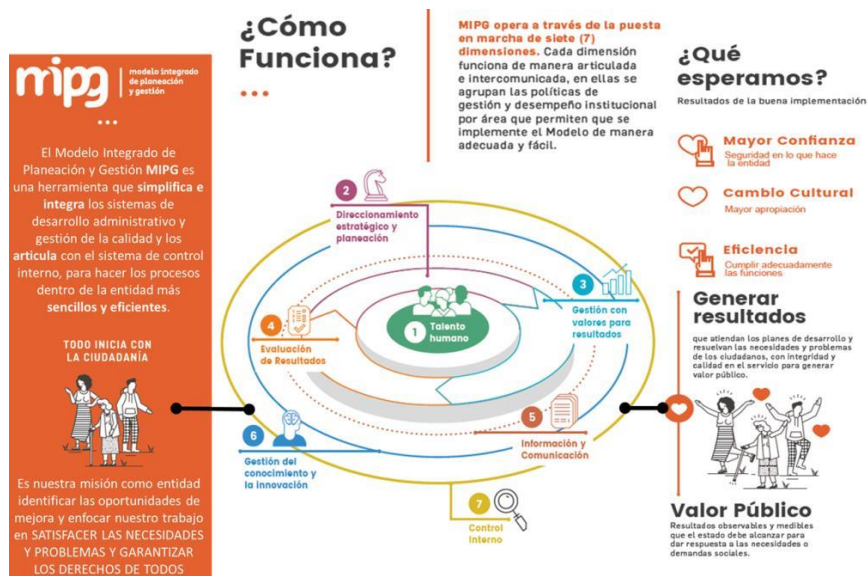
Dando alcance a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 en su artículo 9º: *"Reportes del responsable de control interno... El jefe de la unidad de control interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad..."*

Este informe se rinde de acuerdo a los lineamientos dados en el Decreto 1499 de 2017, mediante el cual el Concejo Municipal de Santiago de Cali, inició el proceso de conocimiento, análisis, viabilidad de la adopción del modelo y socialización-MIPG y en la dimensión 7 del MECI actualizado que es proporcionar una estructura de control de la gestión que especifique los elementos necesarios para construir y fortalecer el Sistema de Control Interno, a través de un modelo que determine los parámetros necesarios (autogestión) para que las entidades establezcan acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación en procura de su mejoramiento continuo (autorregulación), en la cual cada uno de los servidores de la entidad se constituyen en parte integral (autocontrol).



El MECI actualizado se basa en la estructura del modelo internacional formulado por el instituto internacional de auditores IIA, denominado COSO, dado que se busca la alineación con las mejores prácticas de control, por tal razón la estructura del MECI se compone de cinco componentes, a saber: (i) Ambiente de Control, (ii) administración del riesgo, (iii) actividades de control, (iv) información y comunicación y (v) actividades de monitoreo.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión que busca fortalecer la medición y desempeño de las Entidades Públicas, como se puede apreciar en la siguiente imagen.



IMPLEMENTACIÓN DEL MIPG

Institucionalidad

En lo concerniente a esta etapa, y de acuerdo con lo previsto en el Decreto 648 Y 1499 de 2017; la Corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali ha emitido tres actos administrativos

- 1. **Resolución No. 21.2.22-060 del 22 de enero de 2018**, “Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en el Honorable Concejo Municipal de Santiago de Cali”.
- 2. **Resolución No. 21.2.22.173 del 20 de marzo de 2018**, “Por medio de la cual se crea el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, en el Honorable Concejo Municipal de Santiago de Cali”.
- 3. **Resolución No. 21.2.22.578 del 27 de diciembre de 2018**, “Por medio de la cual se modifica la Resolución No 21.2.22-170 de marzo 14 de 2018 que creó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en el Honorable Concejo Municipal de Santiago de Cali en cumplimiento del decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017”.

En el desarrollo de los comités institucionales anteriormente mencionados, en el periodo evaluado se realizaron actividades asociadas a:

Comité Institucional de Gestión y Desempeño: En el periodo evaluado se llevaron a cabo cuatro (4) comités como se relaciona en la siguiente tabla:

FECHA	DETALLE
Julio 30 de 2019	Presentación y aprobación de Informes de Seguimiento al Plan de Acción 2°. Trimestre, Informe de Matriz de Riesgos, de Gestión de primer semestre de 2.019. Estado de Calidad para Auditoria de Seguimiento I.
Septiembre 25 de 2019	Mejorar la medición de la Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Indicadores

Septiembre 25 de 2019	Mejorar la Matriz de Riesgos de Gestión para apuntar a riesgos de carácter estratégicos. Revisar la Política de Riesgos.
Octubre 23 de 2019	Mesa de Trabajo Plan de Mejoramiento de Dirección Estratégica. Estructurar un plan de Implementación de MIPG. Revisar el procedimiento de respuesta a derechos de petición. Aprobar y publicar Plan Estratégico de Tecnologías de la Información. Plan de Seguridad Digital. Tratamiento de Riesgos privacidad de la información. PINAR

Comité Institucional de Control Interno (CICI): En el periodo evaluado se llevó a cabo dos (2) comités como se relaciona en la siguiente tabla:

FECHA	DETALLE
Julio 04 de 2019	Ajuste al Programa Anual de Auditoria interna de gestión por parte del Jefe de Control Interno Socialización del Informe Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Regular al Municipio de Santiago de Cali (Incluye Concejo Municipal) Vigencia 2018.
Agosto 06 de 2019	Concertación Plan de Mejoramiento producto de la auditoria interna de calidad realizada a la oficina de archivo y correspondencia.

Comité Paritario y de Salud en el Trabajo: En el periodo evaluado, el comité se reunió en las siguientes fechas:

FECHA REUNIÓN	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD
26 de febrero de 2019	Presentación plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo.
26 de marzo de 2019	Informe de matriz de peligros del Concejo de Santiago de Cali.
22 de mayo de 2019	Tema caso de aves en techo segundo piso del Concejo de Cali.
08 de agosto de 2019	Revisión de tareas dejadas en comité anteriores.
09 de septiembre de 2019	Revisión de tareas dejadas en comité anteriores.

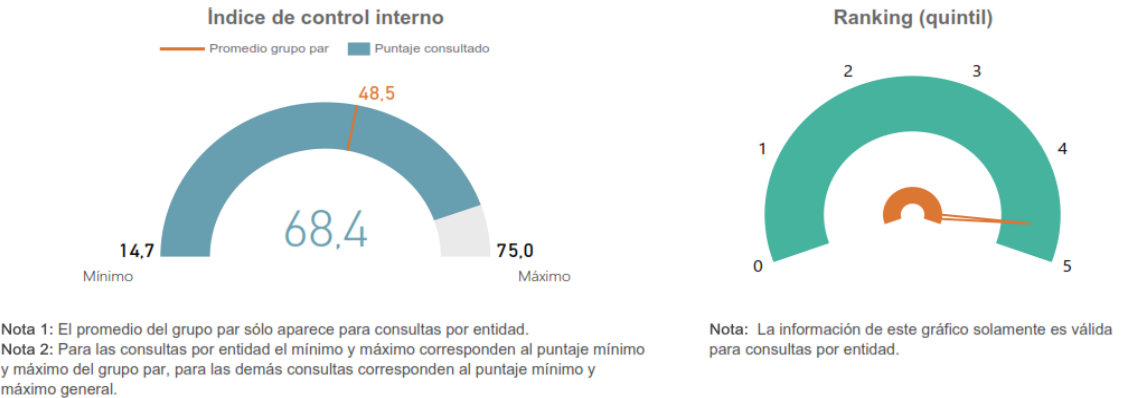
Reuniones de la Comisión de Personal: En lo concerniente a las reuniones de la Comisión de Personal durante el periodo evaluado se han realizado las siguientes:

FECHA	DETALLE
23/08/2019	Instalación Comisión de Personal
26/08/2019	Evaluación de Desempeño funcionarios de Carrera Administrativa
30/09/2019	Revisión Casos Ana Luisa Hernández y Nelson Ortega

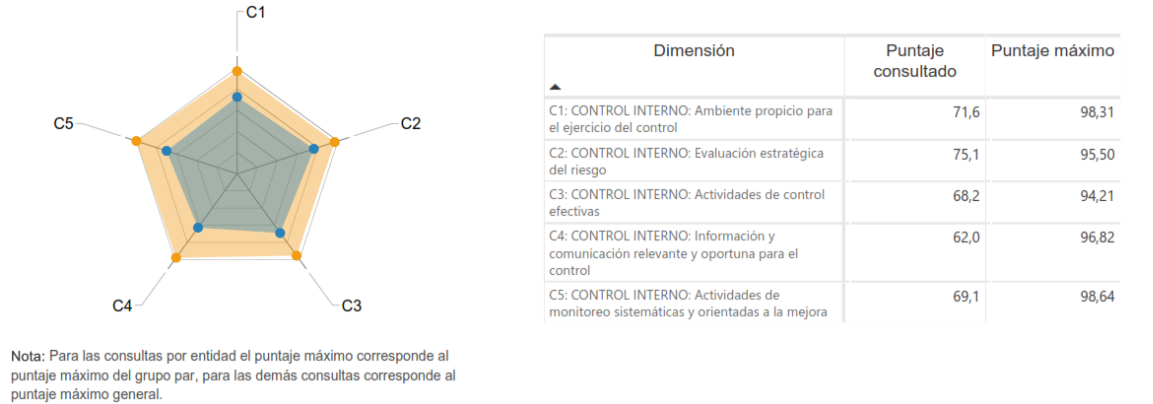
Identificación de la línea base MIPG

Para la vigencia 2019, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), efectuó una nueva medición a través del FURAG II consolidando en un solo instrumento la evaluación de todas las dimensiones del modelo, incluida la correspondiente al Control Interno, cuyos resultados fueron ya entregados por el micrositio MIPG y que presento el siguiente diagnóstico:

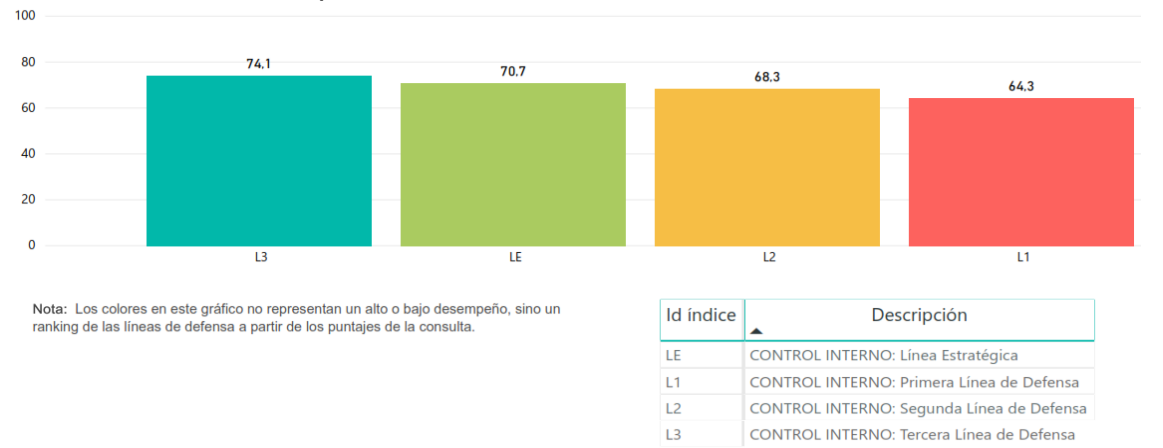
I. Resultados Generales



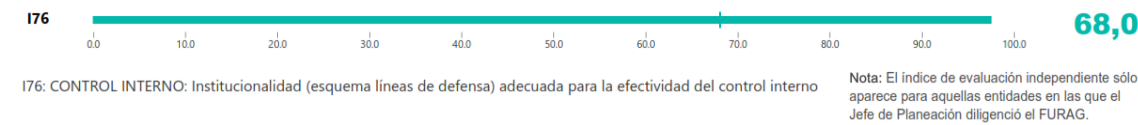
II. Índices de desempeño de los componentes del MECI



III. Índice de desempeño de las líneas de defensa



IV. Autoevaluación vs. Evaluación Independiente



Autodiagnósticos

En la vigencia 2018 se realizó la aplicación de trece (13) Herramientas de Autodiagnóstico, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

PROCESOS QUE APLICARON LAS HERRAMIENTAS DE AUTODIAGNÓSTICO	HERRAMIENTAS DE AUTODIAGNÓSTICO APLICADAS
Oficina de Talento Humano	Matriz de Autodiagnóstico Gestión de Talento Humano
Oficina de Talento Humano	Matriz de Autodiagnóstico Gestión Código de Integridad
Dirección Estratégica Dirección Administrativa Profesional de Planeación	Direccionamiento y Planeación
Dirección Estratégica	Plan Anticorrupción
Dirección Estratégica Dirección Administrativa	Gestión Presupuestal
Informática y Telemática	Gobierno Digital
Oficina Jurídica	Defensa Jurídica
Dirección Estratégica Comunicaciones y Relaciones Corporativas Talento Humano Control Interno	Servicio al Ciudadano
Dirección Estratégica Secretaría General Trámite a Proyectos de Acuerdo Archivo y Correspondencia	Trámites
Dirección Estratégica Comunicaciones y relaciones Corporativas Secretaría General Trámite a Proyectos de Acuerdo	Participación Ciudadana
Dirección Estratégica	Rendición de Cuentas
Dirección Administrativa Profesional de Planeación	Seguimiento y evaluación
Oficina de Archivo y Correspondencia	Gestión Documental
Dirección Estratégica Comunicaciones y Relaciones Corporativas Informática y Telemática	Transparencia y Accesos a la Información
Todos los Procesos	Control Interno

La oficina de Talento Humano realizó en la vigencia 2018 la aplicación de la herramienta de Autodiagnóstico “Gestión del Talento Humano”.

En la vigencia 2019 la oficina de Talento Humano ha iniciado con la construcción de los planes concernientes a la oficina de Talento Humano teniendo en cuenta las Guías proporcionadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), la Escuela Superior de Administración Pública, entre las cuales están:

- Guía para la formulación del Plan Institucional de Capacitación –PIC de 2018

- Guía para la construcción de “Código de Integridad: antecedentes, construcción y propuestas para su implementación” de marzo de 2018
- Guía de gestión estratégica del talento humano GETH de abril de 2018.
- Guía de Estímulos para los servidores públicos, Versión 1 de septiembre de 2018.

Cabe resaltar que las anteriores guías son derivadas de la gestión del talento humano como eje principal del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Con fecha de corte 30 de junio de 2019, la oficina de Talento Humano cuenta con Código de Integridad construido de conformidad con la Guía para la construcción de “Código de Integridad: antecedentes, construcción y propuestas para su implementación” considerando el alcance de la Corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali, a la fecha del presente documento no se cuenta con No. De Acto administrativo dado que a la fecha se esperan instrucciones relacionadas con la modificación al Acuerdo 220 de 2007, entre las cuales se encuentra la actualización de la Visión de la corporación.

Adicional a lo anterior la secretaría general, tiene la línea base que corresponde a los autodiagnósticos de Trámites a Proyectos de Acuerdo y el de Participación Ciudadana, los cuales fueron trabajados durante el año 2018, por parte de la Secretaría General y aun así; deben ser ajustados en revisión, pues el Plan de Trabajo estructurado en el 2018 se adelantó en un porcentaje y hay que actualizarlo con miras a lo que falta del 2019 y en proyecto hacia el 2020. Sin embargo y dentro del análisis que se realizó se ha establecido, que debe hacerse una intervención transversal en los siguientes:

- Autodiagnóstico de Plan Anticorrupción
- Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano
- Autodiagnóstico de Trámites
- Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas
- Autodiagnóstico de Gestión Documental
- Autodiagnóstico de Transparencia y Acceso a la Información

A la fecha no se ha definido un cronograma para atender estas revisiones, pero será material del Plan de Acción que el Ing. Fabio Ramírez Cardona – Asesor de Calidad y MIPG de la Corporación que se está construyendo.

De igual manera, se ha programado la revisión de los procedimientos propios con el propósito de actualizarlos y buscar la mejora continua. A cargo de la Secretaría General está la implementación de la Política de Planeación Institucional, la cual se encuentra en estudio de acuerdo con los lineamientos del Manual Operativo de MIPG.

A nivel institucional se ha comenzado con la caracterización de usuarios para la identificación de las variables que definirán los grupos de valor, y así mismo determinar las necesidades y requerimientos que se deben satisfacer.

Esta definición, nos llevará a determinar de manera integral un porcentaje de la Planeación Institucional, como base de la Planeación Estratégica del Cuatrienio 2020 – 2023. Respecto a la Oficina de Talento Humano, se está trabajando en la elaboración de la Política de Gestión Estratégica de Talento Humano, Plan Estratégico de Talento Humano, del Código de Integridad; En el proceso de Archivo y correspondencia se revisó el Plan Institucional de Archivo –PINAR el cual está para ser aprobado; en Informática y Telemática se está avanzando en la construcción de la Política de Seguridad Digital, el Plan Estratégico de Telecomunicaciones e Informática PETI.

Con respecto a la oficina de Trámite a Proyectos de Acuerdo, esta no reporta insumo para el presente informe.

Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción

En aras de evidenciar el cumplimiento de las directrices impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y conforme a lo establecido en el Decreto 612 de 2018 en materia de planes institucionales y estratégicos, se relacionan los Planes y Programas Institucionales y su estado:

PLAN	OBSERVACIÓN
Plan Institucional de Capacitación	Resolución No. 21.2.22.116. El Plan se encuentra Publicado en página Web Institucional http://www.concejodecali.gov.co/publicaciones.php?id=44509
Plan Anual de Vacantes	El Plan se encuentra Publicado en página Web Institucional http://www.concejodecali.gov.co/publicaciones.php?id=44509
Plan Estratégico de Talento Humano - PETH	El Plan Estratégico del talento Humano se encuentra en proceso de construcción.
Plan de Previsión de Recursos Humanos	El Plan se encuentra Publicado en página Web Institucional http://www.concejodecali.gov.co/publicaciones.php?id=44509
Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo	El Plan se encuentra Publicado en página Web Institucional http://www.concejodecali.gov.co/publicaciones.php?id=44509
Plan de Incentivos Institucionales	Resolución No. 21.2.22.117. Se debe mencionar que el Plan de Incentivos forma parte integral del Sistema de Estímulos de la Corporación.

Para el periodo evaluado, se relacionan las actividades desarrolladas por la oficina de Talento Humano:

PLAN	ACTIVIDAD	FECHA	ASISTENTES
Plan Institucional de Capacitaciones	Taller de Indicadores	10/07/2019	24
	Gestión Documental	16 - 18 /07/2019	38
	Datos Abiertos	23/07/2019	24
	Evaluación de Desempeño	29 - 30/07/2019	20
	Gestión Pública	13- 15 /07/2019	39
	Contratación Estatal	10- 11/07/2019	38
	Servicio al Cliente	20/09/2019	39
	Coaching	01-02-03-04/10/2019	18
Plan de Bienestar	Día del Amor y la Amistad Día del Servidor Público	27/09/2019	88
Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	Auto inspección de puestos de trabajo	24/07/2019	N/A
	Socialización Plan de Emergencias	24/07/2019	26

	Capacitación Primeros Auxilios	17/09/2019	26
	Charla en Fases de la Evacuación	26/09/2019	18

AMBIENTE DE CONTROL

Código de Integridad

El código de Integridad busca que "Valores del Servicio Público – Código de Integridad", haga parte del engranaje de las entidades de la Rama Ejecutiva con la inclusión de éste en el componente de Política de Talento Humano, dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

El Concejo Municipal de Santiago de Cali, en aras de formalizar este instrumento para el uso y aplicabilidad en la Corporación, durante el mes de Febrero de 2019, dio inicio al estudio, análisis y articulación de la Guía para la construcción establecida por el DAFP “Código de Integridad: antecedentes, construcción y propuestas para su implementación”, logrando así al corte del 30 de junio de 2019 contar con un Código de Integridad construido de conformidad con la Guía para la construcción de “Código de Integridad: antecedentes, construcción y propuestas para su implementación” considerando el alcance de la Corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali, a la fecha del presente documento no se cuenta con No. De Acto administrativo dado que a la fecha se esperan instrucciones relacionadas con la modificación al Acuerdo 220 de 2007, entre las cuales se encuentra la actualización de la Visión de la corporación

Inducción y Reinducción

Los programas de inducción y reinducción, de acuerdo con lo señalado en el Decreto 1567 de 1998, se definen como: “procesos de formación y capacitación dirigidos a facilitar y a fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, a desarrollar en éste habilidades gerenciales y de servicio público y suministrarle información necesaria para el mejor conocimiento de la función pública y de la entidad, estimulando el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional, en un contexto metodológico flexible, integral, práctico y participativo”.

La corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali en aras de fortalecer el conocimiento de la función pública y de la entidad, el 11 de abril de 2019 llevó a cabo la jornada de inducción y Reinducción, donde se realizó una presentación y socialización de los procedimientos de cada una de las oficinas administrativas del Concejo Municipal de Santiago de Cali. Actividad a la cual se convocaron 123 empleado y un total de asistentes de 94, obteniendo una cobertura de 76.4% y una satisfacción en relación a los objetivos propuestos de 4.43 que significa un nivel “Sobresaliente”.

SIGEP

El SIGEP es un Sistema de Información y Gestión del Empleo Público al servicio de la administración pública y de los ciudadanos. Contiene información de carácter institucional tanto nacional como territorial, relacionada con: tipo de entidad, sector al que pertenece, conformación, planta de personal, empleos que posee, manual de funciones, salarios, prestaciones, etc.; información con la cual se identifican las instituciones del Estado colombiano.

Igualmente, el sistema contiene información sobre el talento humano al servicio de las organizaciones públicas, en cuanto a datos de las hojas de vida, declaración de bienes y rentas y sobre los procesos propios de las áreas encargadas de administrar al personal vinculado a éstas.

A continuación se presenta el estado del personal de planta del corporativo con corte al 28 de febrero de 2019, en sus diferentes niveles y su estado de registro en el SIGEP I.

NIVEL	TOTAL	TOTAL REGISTRADOS	TOTAL ACTUALIZADOS
Asesores	2	2	0
Asistencial	72	72	2
Directivo	13	13	1
Profesional	9	9	0
Técnico	20	20	2

La oficina de Talento Humano del Concejo Municipal, realizó la verificación individual de cada funcionario para obtener un punto de partida y así proceder con la solicitud de actualización a cada funcionario.

En el periodo evaluado la oficina de Talento Humano del Concejo Municipal, solicitó a través de Circular informativa No. 21.1.4.1.068 de 02 de agosto de 2019, la actualización de la información obligatoria del Sistema de información y Gestión del Empleo Público.

De otro lado, es importante resaltar que, la Oficina de Talento Humano participó el día 02 de octubre de 2019 en “Inducción / Capacitación SIGEP II” a través de Departamento Administrativo de la Función Pública.

Evaluación de Desempeño

Es una herramienta de gestión que con base en juicios objetivos sobre la conducta, las competencias laborales y los aportes al cumplimiento de las metas institucionales de los empleados de carrera y en período de prueba en el desempeño de sus respectivos cargos, busca valorar el mérito como principio sobre el cual se fundamente su desarrollo y permanencia en el servicio.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la evaluación anualizada correspondiente a la vigencia 2018, la cual fue realizada conforme a los lineamientos impartidos por el acuerdo 565 de 2016 emitido por la Comisión Nacional del Servicio Civil y adoptado por la Corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali mediante Resolución No. 21.2.22-500 del 08 de Noviembre de 2016 “Por medio de la cual se adopta el sistema tipo de evaluación del desempeño laboral de los empleados públicos de carrera administrativa y en periodo de prueba”.

NOMBRE	CARGO	PUNTAJE EVALUACIÓN	NIVEL
MYRIAM ESPERANZA BLANDÓN CORTÉS	Técnico Administrativo	100	SOBRESALIENTE
NELSON ORTEGA MARTINEZ	Operario	100	SOBRESALIENTE
STELLA ROSARIO DE ORTEGA	Auxiliar de Servicios Generales	100	SOBRESALIENTE

ANA LUISA HERNANDEZ	Técnico Administrativo	100	SOBRESALIENTE
MILENA ECHEVERRY GAVIRIA	Auxiliar Administrativo II	99	SOBRESALIENTE
RICARDO ANTONIO LONDOÑO MISAS	Conductor Mecánico	99	SOBRESALIENTE
SEGUNDO ARIEL BASTIDAS MONTENEGRO	Auxiliar de Contabilidad	97,50	SOBRESALIENTE
PAOLA ANDREA ARROYO CHICAIZA	Auxiliar Administrativo II	97	SOBRESALIENTE
OSCAR FERNANDO RAMIREZ LUGO	Técnico Operativo	97	SOBRESALIENTE
MARIA VICTORIA GIRÓN CAICEDO	Secretaria Transcriptora	67	SATISFACTORIO

Para el periodo evaluado, la oficina de Talento Humano mediante Circular Informativa No. 21.1.4.1.065 invitó al personal a la capacitación “Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los Empleados Públicos de Carrera Administrativa y en Periodo de Prueba” dictado en las instalaciones del Club de Ejecutivos los días 29 y 30 de julio de 2019, a fin de capacitar al personal en los cambios normativos relacionados con el asunto.

Adicional a lo anterior, la oficina de Talento Humano emite Circular Informativa No. 21.1.4.1.071 del 08 de agosto de 2019, donde el Concejo Municipal en cumplimiento del Acuerdo 20181000006176 del 10 de octubre de 2018 de la Comisión Nacional del Servicio Civil, asigna de manera formal los roles a desempeñar en el Aplicativo “Evaluación del Desempeño Laboral EDL-APP” la cual está disponible en el Link <http://edl.cnsc.gov.co/#/login> y se recuerda el plazo máximo para realizar la evaluación parcial correspondiente al primer semestre de la vigencia 2019 y que debe ser diligenciada en la plataforma máximo al 23 de agosto de 2019.

Ejecución Presupuestal

La ejecución al corte del 31 de octubre de 2019 alcanzó un 84,50% distribuido como se presenta a continuación:

DESCRIPCIÓN	PTO EJECUTADO	% EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
Servicios Personales Asociados a la Nomina	\$ 6.057.783.538	68%	Ester rubro corresponde al pago de nómina y seguridad social de los funcionarios administrativos de planta y unidades de apoyo.
Honorarios	\$ 4.348.164.755	95,37%	Este rubro corresponde a los contratos de las unidades de apoyo normativo y a los contratos del personal de apoyo de las áreas administrativas.

Remuneración de Servicios Técnicos	\$ 3.149.916.399	93,78%	Este rubro corresponde a los contratos de las unidades de apoyo normativo y a los contratos del personal de apoyo de las áreas administrativas.
Gastos Generales	\$ 1.069.200.853	91,27%	Este rubro corresponde al aforo del cumplimiento del acuerdo colectivo y la contratación de plan de medios, mantenimiento de aires acondicionados y caja menor.
Honorarios Concejales	\$ 1.435.841.420	71,05%	Este porcentaje corresponde al pago de los honorarios de los concejales de Cali, por plenarias asistidas.
TOTAL	\$ 16.060.906.945	84,50%	

A continuación se relacionan los traslados presupuestales realizados en el periodo evaluado:

Resolución No. 21.2.22.396 del 06 de agosto de 2019, Por medio del cual se ordena traslado presupuestal.

RUBRO	CREDITO	CONTRACREDITO
HONORARIOS	\$ 500.000.000	
REMUNERACION SERVICIOS TECNICOS	\$ 400.000.000	
SUELDOS DE PERSONAL		\$ 900.000.000

Resolución No. 21.2.22.446 del 10 de septiembre de 2019, Por medio del cual se ordena traslado presupuestal.

RUBRO	CREDITO	CONTRACREDITO
CAJA MENOR MATERIALES Y SUMINISTROS	\$ 5.000.000	
PRIMA DE NAVIDAD	\$ 11.000.000	
VACACIONES	\$ 20.000.000	
ADMINISTRADORA DE RIESGOS LABORALES	\$ 3.000.000	
SUELDOS DE PERONAL		\$ 34.000.000
CAJA MENOR COMUNICACION Y TRANSPORTE		\$ 5.000.000

En el mes de septiembre de 2019 hubo una adición presupuestal por el valor de \$500.000.000 Millones de Pesos Mcte debido al buen comportamiento de los ICLD en cumplimiento de la Ley 617 de 2000.

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

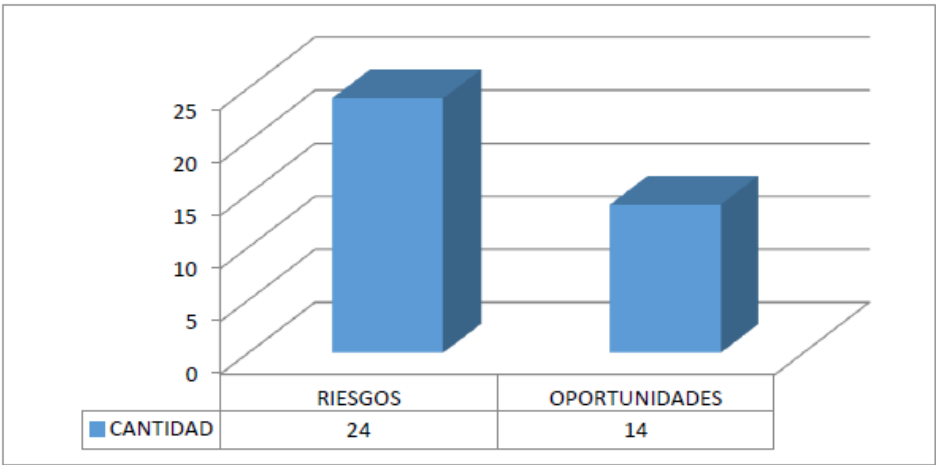
La Corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali cuenta con una política de administración de riesgos socializada y aprobada el 09 de junio de 2017 mediante acto administrativo Resolución No. 21.2.22.354 “Por medio del cual se adopta la política de administración de riesgos para la Corporación Concejo de Santiago de Cali” y socializada a través de la página institucional www.concejodecali.gov.co link de Normatividad Resoluciones Ítem 9 Resolución 354 publicada Octubre11/2017.link www.concejodecali.gov.co/descargar.php?idFile=16659, y que a la fecha del presente seguimiento no ha sufrido cambios al respecto.

Adicional a la política de administración de riesgos, se cuenta con un “procedimiento administración de riesgos de gestión institucionales” Código 21.1.23.2.16.306 Versión 4. La metodología de administración de riesgos es parte integral del Acto administrativo por medio del cual se adoptó la Política de Administración de Riesgos del Corporativo.

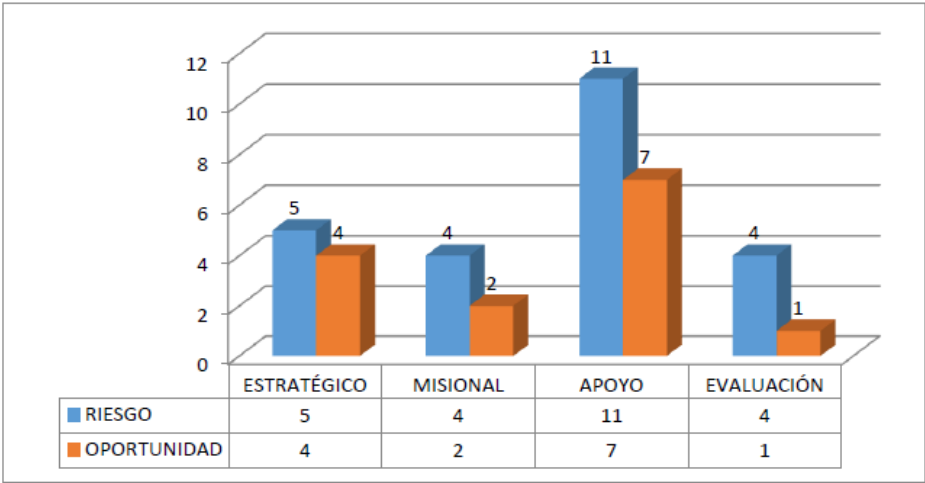
La Corporación realizó el día 10 de Abril de 2019 capacitación en “Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas”; documento emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) dirigido a los líderes de procesos y todo el personal administrativo de la corporación incluido el personal de las Unidades de Apoyo Normativo de los Concejales.

La Matriz de Riesgos y Oportunidades que correspondiente a la vigencia 2019, fue aprobada en comité de Gestión y Desempeño del día 21 de junio de 2019, en la cual se identificaron veintitrés (24) Riesgos y trece (14) oportunidades, relacionados de la siguiente manera por su tipo:

Riesgos y Oportunidades Identificados:



Distribución de Riesgos y Oportunidades por Procesos:



Cabe resaltar que la mayor concentración de Riesgos y Oportunidades se encuentra agrupada en los procesos de apoyo.

A la fecha del presente informe, cabe mencionar que el Concejo Municipal cuenta con una matriz de riesgos y oportunidades diseñada con base a la metodología implementada por la corporación, identificando la zona de riesgo inherente y que en algunos casos se detectó debilidad en la evaluación de la zona de riesgo residual es decir posterior a los controles.

Para efectos del presente informe, la Matriz de Riesgos no ha presentado cambios. Se tiene programado según los resultados de la visita de seguimiento de Bureau Veritas, efectuar una mejora a los riesgos con el propósito que los riesgos identificados apunten a riesgos estratégicos.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Actividad Misional

En la siguiente tabla se relaciona las sesiones ordinarias y extraordinarias ejecutadas en el periodo evaluado con una descripción de los hechos más relevantes tratados. Adicional se relacionan los acuerdos aprobados en segundo debate y las sesiones de control político realizadas por el Honorable Concejo Municipal de Santiago de Cali.

CONCEPTO	CANT.	DESCRIPCIÓN DE HECHOS MÁS RELEVANTES
Sesiones Plenarias Ordinarias	49	Rendición de cuentas Concejo Santiago de Cali, Control Político, Aprobación de actas.
Sesiones Plenarias Extraordinarias	7	Minuto de Silencio por el asesinato de la candidata a la alcaldía de Suarez Cauca, Karina García Sierra, Minuto de silencio por el fallecimiento del Dr. Heriberto Sanabria. Estudio del proyecto de acuerdo 106 Política Pública de Desarrollo Económico. Estudio del proyecto de Acuerdo 111 Por el cual se conceden facultades pro tempore al alcalde para adicionar el presupuesto general.

Acuerdos aprobados en segundo debate	2	<p>Acuerdo 462 “Por el cual se conceden facultades pro tempore al Alcalde de Cali para modificar y adicionar el presupuesto general de rentas, recursos de capital y apropiaciones para gastos del municipio de Santiago de Cali de la vigencia 2019”</p> <p>Acuerdo 463 “Por el cual se adopta la Política Pública de Desarrollo Económico de Santiago de Cali y se dictan otras disposiciones”.</p>
Sesiones de Control Político	19	Deficiencia en la prestación de servicio de transporte público, Estacionamiento, Impacto Ambiental, Plazas de Mercado, Ciclo ruta. Bici-carril, Bici-bus, Convenio Credivalores con EMCALI, entre otros.

Con respecto a las sesiones realizadas por las comisiones, se evidencia lo siguiente:

PROYECTOS DE ACUERDO	CANT.	OBSERVACIONES
Radicados en comisión	16	<p>104: "FESTICUY"</p> <p>105: “Política Pública de Soberanía y Seguridad Alimentaria y Nutricional”</p> <p>106: “Política Pública de Desarrollo Económico”</p> <p>107: “Por el cual se conceden exoneraciones tributarias en las intervenciones propuestas de iniciativa pública o mixta en el proyecto Ciudad Paraíso”</p> <p>108: “Por el cual se divide el territorio del distrito especial, deportivo, cultural, turístico, empresarial y de servicios de Santiago de Cali en localidades”</p> <p>109: “Por medios del cual se otorgan facultades protempore a la mesa directiva del Concejo de Santiago de Cali, para modificar parcialmente el acuerdo 220 de 2007”</p> <p>110: “Por medio del cual se introducen unas modificaciones al Acuerdo Municipal No.0436 del 27 de diciembre del 2017, el cual reglamenta la publicidad exterior visual mayor, menor, electrónica y/o digital”</p> <p>111: “Por el cual se conceden unas facultades protempore al Alcalde de Santiago de Cali para modificar y adicionar el Presupuesto General de Rentas, recursos de capital y apropiaciones para gastos de Santiago de Cali de la vigencia 2019”</p> <p>112: “Por el cual se conceden exoneraciones tributarias en las intervenciones propuestas de iniciativa pública o mixta en el proyecto Ciudad Paraíso”</p> <p>113: “Por el cual se expide el Presupuesto General de Renta para la vigencia comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2020”</p> <p>114: “Por el cual se crea la Comisión legal para la equidad de la mujer en el Concejo Municipal de Santiago de Cali”</p>

		115: “Por el cual se autoriza al alcalde de Santiago de Cali para la cesión gratuita de los bienes inmuebles de propiedad del municipio de Santiago de Cali” 116: “Por el cual se divide el territorio del distrito especial, deportivo, cultural, turístico, empresarial y de servicios de Santiago de Cali en localidades” 117: “Política pública para la prevención y abordaje integral del fenómeno de habitabilidad de calle” 118: “Por el cual se modifica parcialmente el estatuto tributario de Santiago de Cali” 119: “Política pública distrital de turismo y el plan estratégico de turismo rural y de naturaleza”
Aprobados en Primer Debate	4	104: Probado en 1er debate 105: Probado en 1er debate 106: Probado en 1er debate 111: Probado en 1er debate
Continúan en Estudio	7	113: Esta próximo a ser aprobado 114: Esta próximo a ser aprobado 115: Se le va a dar Apertura de Estudio 116: Está en Estudio para aprobación 117: Está en Estudio para aprobación 118: Está en Estudio para aprobación 119: Se le va a dar Apertura de Estudio
Archivados	5	107: Se archivó por falta de tiempo 108: Se archivó por falta de tiempo 109: Se archivó por falta de tiempo 110: Se archivó por falta de tiempo 112: Se archivó por falta de tiempo
Comisiones que se hicieron en el periodo	68	Comisión de Presupuesto tuvo 9 sesiones Comisión de Plan y Tierras tuvo 49 sesiones Comisión de Entidades tuvo 10 sesiones

Clima Organizacional

La última medición del clima organizacional fue realizada en julio de 2018, donde los resultados obtenidos fueron los siguientes:

RESUMEN GENERAL ENCUESTA AMBIENTE ORGANIZACIONAL VIGENCIA 2018	
PUESTO DE TRABAJO Y AMBIENTE DE TRABAJO	3,7
AMBIENTE DE TRABAJO	3,9
INICIATIVA	4,1
MOTIVACION	4,0
COMUNICACIÓN	4,1
INTERACCION CON JEFE INMEDIATO	4,3
OPORTUNIDADES DE PROGRESO	4,2
PERTENENCIA	4,3
PARTICIPACIÓN	4,3
TOTAL	4,1

La oficina de Talento Humano del Concejo Municipal de Santiago de Cali, se encuentra realizando las gestiones necesarias para lograr un convenio con la Universidad Santiago de Cali, a fin de adelantar la medición e intervención del clima

laboral en el Concejo Municipal para la presente vigencia. A la fecha del presente seguimiento el convenio se encuentra para revisión y firma de las partes.

Contratos y Convenios

Durante el presente cuatrimestre, se gestionaron 181 procesos contractuales, de los cuales en el periodo julio a octubre de 2019 se realizó contratación a ocho (8) PS y ciento setenta y tres (173) de Apoyo a la Gestión como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Modalidad de Contratación	Marzo – Junio de 2019		TOTAL
	PS	Apoyo a la Gestión	
Concurso de Méritos	2	0	2
Contratación Directa	5	173	178
Convocatoria Pública	0	0	0
Licitación Pública	0	0	0
Mínima Cuantía	1	0	1
Selección Abreviada	0	0	0

PS = Personas Jurídicas que prestan servicio a la entidad (papelería, aseo, página web, nomina, SISCONTRA, periódico, capacitaciones entre otros).
Apoyo a la Gestión = Personas Naturales que prestan servicio a la entidad

PQRS

La oficina de Control Interno realizo la evaluación al trámite de las peticiones de la comunidad a la Corporación Concejo Municipal de Cali del periodo 01 de enero a 30 de junio de 2019 obteniendo los siguientes resultados:

Mediante el control a las PQRS implementado por la corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali al corte del 30 de junio de 2019 se tramitaron setenta y dos (72) solicitudes realizadas por la ciudadanía y partes interesadas discriminadas de la siguiente manera:

Detalle en las respuestas a las PQRS	P	Q	R	S
En proceso de respuesta	7	1	0	0
Oportuno	53	4	0	0
Tarde	5	0	0	0
Información incompleta	2	0	0	0
TOTAL	67	5	0	0

La anterior tabla describe la oportunidad en la respuesta a los derechos de petición, además de la calidad de la información suministrada para el caso de “Información Incompleta” en el cuadro de control. Se puede evidenciar cinco (5) peticiones respondidas por fuera de los términos pactados en el cuadro de control y ocho (8) entre peticiones y quejas que a la fecha del corte del seguimiento se encuentran en proceso de respuesta.

En la siguiente tabla se presenta la distribución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del periodo 01 de enero a 30 de junio de 2019 presentados a través de la ventanilla Única del Concejo Municipal,- la página institucional y el contáctenos, obteniendo como resultado la siguiente información:

DETALLE	P	Q	R	S
POR VENTANILLA UNICA Y BUZON DE SUGERENCIAS	67	1	0	0
PAGINA INSTITUCIONAL Y CONTACTENOS	0	4	0	0
TOTAL	67	5	0	0
PARTICIPACION	93%	7%	0%	0%

El cuadro anterior evidencia claramente que el mecanismo de atención a las PQRS más empleado por la ciudadanía es la ventanilla única con un 93% de la participación, demostrando así la importancia de implementar el buzón de sugerencias en la corporación.

Cabe mencionar que teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el informe de seguimiento a las PQRS correspondiente al primer semestre de 2019, se evidencio que el radicado No. 1277 del 05 de junio de 2019 según Formato “Derechos de petición y Consultas” cód. 21.1.23.3.10.162, no presenta fecha de respuesta y que al corte de dicha evaluación ya debía haberse respondido al peticionario es decir al 28 de junio de 2019.

Sin embargo, la gran mayoría de los requerimientos por parte de la ciudadanía en temas de derechos de petición, quejas y reclamos hacia la corporación no eran de su competencia, por lo que el concejo de Santiago de Cali realizó los traslados a las entidades competentes, como lo fueron a la Secretaría de Infraestructura, Secretaria de Deporte Recreación, Secretaria de Seguridad y Justicia, Gerencia de Acueducto y Alcantarillado EMCALI EICE ESP, Secretaría de Educación Municipal, Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente, entre otros.

De acuerdo a lo anterior, los temas trasladados a otras entidades del estado fueron los siguientes “Solicita se le dé respuesta a la problemática o inviabilidad de EMCALI y sus componentes según los estados Financieros”, “Solicita el recarpeteo o bacheo Carrera 18 No 73-31 barrio Andrés Sanín esta es una queja repetitiva, ya hemos solicitado ayuda al concejo dos veces”, “Solicita se acelere los juegos deportivos y que sería mejor iniciaran en Enero, ahora dicen que marzo y nada todavía , espero Coldeportes salga con algo bueno y que sirva”, “Solicita la comunidad del Barrio el Lido y de la Comuna 19 que está afectada por el ruido inclemente de la Carpa la 50”, “Solicita arreglo de fuga de agua barrio las orquídeas “, entre otros temas del interés de la comunidad.

Es de resaltar, que el Concejo de Santiago de Cali hace su mejor esfuerzo en busca de satisfacer a los grupos de valor, procurando atender de manera oportuna sus necesidades, creando de esta manera canales de comunicación apropiados a través de los cuales se transmite la información promoviendo la transparencia en la gestión y la integridad de los servidores públicos.

Procesos Disciplinarios

Con relación a los procesos disciplinarios, de acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Control Interno Disciplinario, el estado de los mismos con corte al 31 de octubre de 2019 se detalla a continuación:

Asunto del Proceso	No. Asuntos Tratados	Estado				Remisión a personería municipal por poder preferente
		Archivado	Indagación Preliminar	Investigación Disciplinaria	Proyecto Pliego de Cargos	
Inasistencia laboral	1	-	1	-	-	-
Conductas que constituyen delitos	3	3	-	-	-	2
Incumplir cualquiera de los deberes y prohibiciones consagrados en los artículo 34 y 35 Ley 734 de 2002	6	3	-	-	-	1
Total Procesos	10	6	1	0	0	3

De acuerdo a la tabla anterior, se relaciona el detalle de cada uno de los diez (10) procesos tramitados por la Oficina de Control Interno Disciplinario durante el periodo evaluado.

Procesos Archivados

- Implicado: Alexander Osorio. Auto de Archivo Nro. 01 del 12 de abril de 2019
- Implicado: Averiguatorio. Auto de Archivo Nro. 02 del 26 de abril de 2019
- Implicado: Stella Rosario de Ortega. Auto de Archivo Nro.03 del 04 de julio de 2019
- Implicado: Paola Andrea Rivera Galvis. Auto de Archivo Nro. 04 del 04 de agosto de 2019
- Implicado: Paola Andrea Arroyo, Apelación en trámite, ante Presidencia del Concejo Municipal de Santiago de Cali. Auto de Archivo Nro. 05 del 2 de octubre de 2019
- Implicado: José Eliecer Morales Marín. Auto de Archivo Nro. 06 del 03 de octubre de 2019

Procesos en Indagación Preliminar

- Implicado: Averiguatorio. Auto Apertura Indagación Preliminar Nro. 004 del 24 de julio de 2019

Procesos Remitidos a Personería Municipal por Poder Preferente

- Implicado: Jenny Patricia Escobar. Auto del 15 de marzo de 2019
- Implicado: Inés Velásquez Castillo. Auto del 09 de julio del 2019

Procesos Remitidos a Personería Municipal por Competencia

- Implicado: Jorge Eliecer García Salazar. Auto del 16 de octubre de 2018

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El Concejo Municipal de Santiago de Cali dispone de un proceso cuyo objeto es de asesorar a la Corporación en el manejo adecuado, fidedigno y oportuno de la Comunicación a nivel interno y externo, generando confianza, eficiencia, eficacia y conciencia de la misma hacia las Partes Interesadas de la entidad, imagen corporativa y sus relaciones institucionales y protocolarios, con el propósito de mostrar gestión de la corporación. Los lineamientos que se disponen en materia de comunicaciones, son transversales a toda la entidad.

A continuación se presenta una descripción de los medios de comunicación tanto interna como externa, a los cuales da uso la corporación y que fueron empleados en el periodo evaluado:

ACTIVIDAD	FECHA	DESCRIPCIÓN
Servicio de Noticias.	1/07/2019 a 31/10/2019	Se remite diariamente los comunicados informativos del Concejo por correo corporativo, y de las noticias generadas por la entidad y sobre temas de interés para la institución publicadas en otros medios.
Piezas audiovisuales.	1/07/2019 a 31/10/2019	Plantillas informativas correspondientes a las comisiones, plenaria y agenda institucional de la corporación.
Comunicados informativos	1/07/2019 a 31/10/2019	Identificación, clasificación, construcción y divulgación de los comunicados informativos generados por las comisiones, plenarias y agenda institucional a través de los medios de comunicación (Radio, prensa y TV), Portal y redes sociales.
Transmisiones de las Comisiones, Plenarias Facebook live.	1/07/2019 a 31/10/2019	Transmisiones de las Comisiones y Plenarias por Facebook Live.

La comunicación interna responde a la necesidad de difundir y transmitir información institucional al interior de la entidad, así como contar con servidores públicos informados de manera clara y oportuna sobre los aspectos institucionales a que haya lugar. A continuación se detallan los siguientes aspectos que fortalecen la comunicación interna de la Corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali:

- Servicio de Noticias
- Piezas audiovisuales

En el siguiente cuadro se precisa la cantidad de elementos informativos, cursados por los diferentes medios informativos descritos en el párrafo anterior, relacionando la cantidad de eventos y los temas tratados:

Comunicación Interna cuatrimestre jul a oct de 2019

MEDIO INFORMATIVO	CANTIDAD	TEMAS RELACIONADOS
Servicio de Noticias.	144	<div>✓ Política de deporte.</div> <div>✓ Política LGTBI.</div> <div>✓ Política de Juventud.</div> <div>✓ Política de desarrollo económico.</div> <div>✓ Política de seguridad alimentaria.</div> <div>✓ Cali destino turístico.</div> <div>✓ Cali Distrito.</div> <div>✓ Gualas y camperos.</div> <div>✓ MIO.</div> <div>✓ Rio Pance.</div> <div>✓ Parrillero hombre.</div> <div>✓ Plazas de mercado.</div> <div>✓ Movilidad.</div> <div>✓ Exenciones tributarias.</div> <div>✓ Zonas de parqueo en el peñón.</div> <div>✓ Ciudad Paraíso.</div>
Piezas audiovisuales	101	<div>✓ Plantillas informativas proyectadas en comisiones, plenarias y agenda institucional, con el uso de la imagen corporativa.</div>

Por otra parte, a nivel de comunicación externa como mecanismo estratégico y transversal a la estructura de la corporación, para el cumplimiento al principio constitucional de publicidad y transparencia, que tiene como propósito contactar, difundir y transmitir información de calidad a sus grupos de valor, la entidad ha venido haciendo uso de los medios como los Comunicados informativos.

En el siguiente cuadro se precisa la cantidad de elementos informativos, cursados por los diferentes medios informativos descritos en el párrafo anterior, relacionando la cantidad de eventos y los temas tratados:

Comunicación Externa cuatrimestre jul a oct de 2019

MEDIO INFORMATIVO	CANTIDAD	TEMAS RELACIONADOS
Comunicados informativos	144	<div>✓ Política de deporte.</div> <div>✓ Política LGTBI.</div> <div>✓ Política de Juventud.</div> <div>✓ Política de desarrollo económico.</div> <div>✓ Política de seguridad alimentaria.</div> <div>✓ Cali destino turístico.</div> <div>✓ Cali Distrito.</div> <div>✓ Gualas y camperos.</div> <div>✓ MIO.</div> <div>✓ Rio Pance.</div> <div>✓ Parrillero hombre.</div> <div>✓ Plazas de mercado.</div> <div>✓ Movilidad.</div> <div>✓ Exenciones tributarias.</div>

		✓ Zonas de parqueo en el peñón. ✓ Ciudad Paraíso.
--	--	------------------------------------------------------

ACTIVIDADES DE MONITOREO

A continuación, se relacionan las acciones permanentes de monitoreo y supervisión efectuadas, que permiten valorar la efectividad del Control Interno de la entidad; la eficiencia, la eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes y programas; y finalmente los resultados de la gestión, para detectar las desviaciones frente a las metas planificadas, y generar las recomendaciones para las acciones de mejoramiento de la entidad:

Evaluación Independiente

En el desarrollo del Programa Anual de Auditorías Internas de Gestión, la oficina de Control Interno presentó los siguientes informes:

- a. Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano segundo cuatrimestre 2019.
- b. Informe de Austeridad y Eficiencia en el Gasto segundo y tercer trimestre 2019.
- c. Informe de Seguimiento a las PQRS primes semestre de 2019.

Planes de Mejoramiento

AGEI 2018

Con respecto al Informe de la Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral modalidad regular al municipio de Santiago de Cali (incluye concejo municipal) vigencia 2018, se suscribió Plan de Mejoramiento el 11 de julio de 2019 ante la Contraloría General de Santiago de Cali el cual corresponde a dos (2) Hallazgos uno de tipo Administrativo No. 58 y el otro No. 75 que viene del AGEI 2017 el cual quedo abierto.

Requerimiento 569-2018 V.U.13984

Con respecto al Plan de Mejoramiento en mención, se informa que se presentó seguimiento ante la Contraloría General de Santiago de Cali el día 08 de julio de 2019, presentando un porcentaje de avance de un 100%, dando cierre definitivo al hallazgo administrativo.

Requerimiento 783-2018 V.U.18996

Con respecto al Plan de Mejoramiento en mención, se informa que se presentó seguimiento ante la Contraloría General de Santiago de Cali el día 04 de julio de 2019, presentando un porcentaje de avance de un 50%. Cabe mencionar que el plazo para su ejecución está para el 31 de diciembre de la presente vigencia y que su cierre se verá reflejado en el siguiente informe pormenorizado.

Auditorías Internas de Gestión 2019

Con respecto a los planes de mejoramiento producto de la Auditoria Interna de Gestión Vigencia 2019, el estado de estos con corte al 31 de octubre de 2019 se encuentra de la siguiente manera:

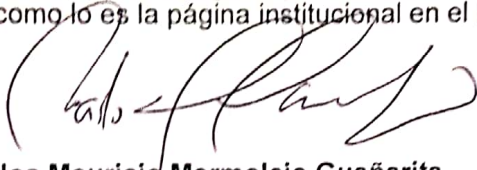
PROCESO	AM	NC	TOTAL HALLAZGOS	PORCENTAJE DE AVANCE
Dirección Estratégica	3	2	5	0%
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	0	0	0	100%
Control Político	3	0	3	73%
Tramite a Proyectos de Acuerdo	2	0	2	20%
Dirección Administrativa	0	0	0	100%
Talento Humano	-	-	-	-
Archivo y Correspondencia	3	1	4	0%
Recurso Físico	2	0	2	100%
Jurídica	2	0	2	75%
Informática y Telemática	3	1	4	20%
Control Interno	1	0	1	0%
Control Interno Disciplinario	1	0	1	80%
TOTAL	20	4	24	19%

Se puede apreciar que algunos de los procesos no presentan información, esto a razón de que a la fecha del corte del presente informe aún no se han ejecutado las auditorias para la vigencia 2019. Por otro lado existen algunos procesos con 0% de ejecución en Plan de Mejoramiento debido a que para el corte recientemente se habían suscrito los planes de mejoramiento y que aun disponen de tiempo para ser ejecutadas las acciones. Los totales variaran y se verán reflejados para el próximo informe pormenorizado.

RECOMENDACIONES GENERALES

1. Se recomienda tomar acción oportuna frente a los compromisos adquiridos tanto en los planes de mejoramiento institucionales como de entes externos, que permitan la mejora continua y el fortalecimiento del sistema del control interno de la corporación.
2. Se recomienda establecer para el Concejo Municipal de Santiago de Cali, controles formalizados en el SGC que permitan el monitoreo permanente y oportuno de las tutelas radicadas hacia la corporación y que a su vez contribuyan a dar respuestas oportunas hacia las partes interesadas y/o grupos de valor.
3. Con base en los nuevos lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), se recomienda fortalecer y articular a las nuevas disposiciones la política, metodologías e instrumentos implementados por la corporación para la administración del riesgo, además de su apropiación por parte de los líderes de proceso para su debida aplicación.
4. Se recomienda a la corporación, seguir fortaleciendo y aunando esfuerzos en pro del proceso de implementación del nuevo modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG según Decreto 1499 de 2017, establecer Planes de Acción basados en los resultados obtenidos en el FURAG II realizado en la presente vigencia, ya que dicho resultado establece la línea base para la implementación del modelo en la Corporación Concejo Municipal de Santiago de Cali.

5. Se recomienda que la corporación tome medidas urgentes y que realice los estudios técnicos necesarios a la arquitectura institucional que lleve a la actualización del acuerdo 220 de 2007 que ajuste la planta de cargos en general a las necesidades de la corporación basado en los principios de economía y eficiencia.
6. Se recomienda fortalecer los mecanismos para el debido registro y actualización de la información de las hojas de vida en la plataforma SIGEP como lo establece el Artículo 227 del Decreto 0019 de 2012.
7. A la fecha del presente informe el buzón de sugerencias no se encuentra operando dentro de los mecanismos de atención a PQRS, es importante revisar las posibilidades para que sea implementado y articulado dentro del procedimiento atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Lo anterior teniendo como referencia que los ciudadanos emplean más los mecanismos presenciales como lo es la ventanilla única.
8. Por otro lado es recomendable que las fechas límite de respuesta las PQRS sean tenidas en cuenta siempre para el control del trámite, a fin de que los peticionarios obtengan una atención oportuna, y para finalizar se recomienda fortalecer estrategias que estimulen el uso de los mecanismos electrónicos como lo es la página institucional en el link PQRS.



Carlos Mauricio Marmolejo Guañarita
Jefe de oficina de Control Interno