



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DE DESARROLLO E INNOVACION
INSTITUCIONAL

**INFORME REVISION POR LA DIRECCION
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI**

2019

Contenido

INTRODUCCION	3
ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4
MARCO NORMATIVO	6
DESARROLLO	7
1. EL ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCION PREVIAS	8
2. LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	9
3. LA INFORMACION SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, INCLUIDAS LAS TENDENCIAS RELATIVAS	14
3.1 La Satisfacción del Cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes	14
3.2 El Grado en que se han logrado los Objetivos de la calidad.	24
3.3 El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios	32
3.4 Las No conformidades y acciones correctivas.	51
3.5 Los resultados del seguimiento y medición	54
3.6 Los Resultados de las Auditorías	61
3.7 Desempeño de los Proveedores externos	62
4. LA ADECUACION DE LOS RECURSOS	67
5. LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES	68
6. LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	74
7. SALIDAS DE LA REVISION POR LA DIRECCION	75
7.1 Las oportunidades de mejora	75
7.2 Cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad ...	77
7.3 Las necesidades de recursos	77
8.CONCLUSIONES	78

INTRODUCCION

La Administración Central Municipal de Santiago de Cali, en cumplimiento a la revisión planificada del Sistema de Gestión de Calidad SGC y su alcance, realizó la reunión de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad vigencia 2019, el día 25 de septiembre de 2019, con la presencia del Sr Alcalde Maurice Armitage y su actual gabinete de gobierno, bajo el estándar de la NTC ISO 9001:2015, atendiendo al numeral 9.3 Revisión por la Dirección.

Lo anterior, teniendo en cuenta así mismo los lineamientos establecidos en el Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el Artículo 133 de la ley 1753 de 2015”, donde se estableció integrar el Sistema de Desarrollo Administrativo con el Sistema de Gestión de Calidad y su articulación con el Sistema de Control Interno.

El presente es el informe ejecutivo de la revisión realizada al Sistema de Gestión de Calidad y su alcance, en el periodo comprendido entre octubre 2018 a junio de 2019; contiene el análisis de la información de entrada, describiendo las fortalezas y oportunidades de mejora identificadas, así como también las necesidades de cambio en el sistema y las necesidades de recursos para soportar su operación; se concluye por último sobre la conveniencia, eficacia y adecuación del Sistema de Gestión de Calidad.

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Previo a conocer las entradas de este ejercicio y su análisis, es necesario comprender el Alcance del Sistema de Gestión de la Calidadⁱ, el cual está conformado por los procesos de orden estratégico, de apoyo, de seguimiento y medición y delimitado por las siguientes líneas de servicio y procesos misionales, existentes en el Modelo de Operación por Procesos de la entidad.

Tabla 1. Alcance Sistema de Gestión de Calidad Vigencia 2019

Proceso	Líneas de Servicio	Observación
Servicio Deporte y Recreación	Iniciación y formación de programas de iniciación y formación deportiva para niños, niñas, adolescentes y jóvenes.	RECERTIFICACIÓN
	Asistencia y Fortalecimiento técnico a clubes deportivos y atletas del Municipio de Santiago de Cali.	CERTIFICACIÓN
	Promoción y ejecución de jornadas de deporte, recreación y actividad física.	
	Organización y ejecución de eventos deportivos, recreativos y de la actividad física.	
Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales	Orientación y atención a la población vulnerable de primera infancia, mujer víctima de violencias y víctimas del conflicto armado.	RECERTIFICACIÓN
	Servicio de atención al Adulto Mayor.	CERTIFICACIÓN
Secretaría de Cultura	Biblioteca Pública Municipal San Luis	RECERTIFICACIÓN
	Biblioteca Pública Municipal Deporte y Recreación	
	Biblioteca Pública Municipal Centro de Emprendimiento Cultural	

Proceso	Líneas de Servicio	Observación
	Biblioteca Pública Municipal Álvaro Mutis	
Secretaría de Cultura	Biblioteca Centro Cultural Nuevo Latir	CERTIFICACIÓN
	Biblioteca Pública Centro Cultural Comuna 1	
	Biblioteca Pública Daniel Guillard	
	Biblioteca Pública Decepaz	
Desarrollo Físico	Mantenimiento de Infraestructura vial.	RECERTIFICACIÓN
Desarrollo Económico y Competitividad	Formulación y gestión de proyectos para construcción de rutas de desarrollo empresarial en torno a las cadenas de valor de la ciudad.	RECERTIFICACIÓN
Desarrollo Económico y Competitividad	Promoción de rutas de empleabilidad por cadenas de valor del Sistema Municipal de Empleo.	CERTIFICACIÓN
	Gestión de proyectos para la competitividad e inteligencia económica del Municipio de Santiago de Cali.	
Control y Mantenimiento de Orden Público	Inspección, Vigilancia y Control a construcciones licenciadas.	RECERTIFICACIÓN
Gestión de Paz y Cultura Ciudadana	Promoción, formación y fortalecimiento de la cultura ciudadana para la paz urbana en la población afectada por la violencia y el conflicto en el Municipio de Santiago de Cali.	CERTIFICACIÓN
Gestión del Turismo	Gestión de proyectos turísticos para la promoción de la ciudad de Santiago de Cali.	CERTIFICACIÓN
Servicios Públicos	Diseño, Construcción y/o mejoramiento de infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado	CERTIFICACIÓN

Proceso	Líneas de Servicio	Observación
	en la zona rural del Municipio de Santiago de Cali.	
	Supervisión y Control de la limpieza de vías y áreas públicas en el Municipio de Santiago de Cali.	
Participación Ciudadana	Promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana.	RECERTIFICACIÓN

MARCO NORMATIVO

El Sistema de Gestión de la Calidad se establece dentro del marco normativo vigente en la entidad, el cual determina los lineamientos legales de carácter obligatorio para el óptimo desempeño institucional.

El artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”, integró en un solo Sistema de Gestión los sistemas de desarrollo administrativo y de gestión de la calidad, previstos en las leyes 489 de 1998 y 872 de 2003, respectivamente. El Decreto 1083 de 2015 reglamenta este Sistema de Gestión y actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado. Mediante el Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”, actualizó el Modelo para el orden nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales.

De acuerdo con el Decreto 0516 de 2016 la Subdirección de Gestión Organizacional del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional es la responsable de elaborar e impartir lineamientos en materia de los Sistemas de Gestión y Control Integrados.

DESARROLLO

ENTRADAS DE LA REVISION POR LA DIRECCION.	
1	El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
2	Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
3	La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad, incluidas las tendencias relativas
3.1	La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
3.2	El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
3.3	El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
3.4	Las no conformidades y acciones correctivas.
3.5	Los resultados de seguimiento y medición.
3.6	Los resultados de las auditorias.
3.7	El desempeño de los proveedores externos.
4	La adecuación de los recursos.
5	La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
6	Las oportunidades de mejora.
7	Salidas de la revisión por la dirección.
7.1	Las oportunidades de mejora.
7.2	Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad.
7.3	Las necesidades de recursos.

1. EL ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCION PREVIAS

ACCIONES	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
Hacer énfasis en los tiempos de respuesta de los requerimientos de las quejas y peticiones, deben ser ajustado a los términos de Ley.	100%	Se establecieron acciones que permitieron mejorar los días promedio de atención para dar cumplimiento a la normativa y ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos.
Se deberán destinar recursos para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST.	100%	Se destinaron recursos de funcionamiento e inversión para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST logrando un cumplimiento del 85% al corte de junio de 2019 en la implementación de este.
El Sistema de Gestión de la Calidad requiere apoyo para su desarrollo, mantenimiento y formación de la cultura de la calidad.	100%	Se logró el apoyo de todo el nivel directivo y sus equipos de trabajo correspondiente a las líneas que hacen parte del alcance del proceso de certificación de la vigencia 2019
Los procesos deberán continuar con la formulación y medición de indicadores de calidad con énfasis en la eficacia y efectividad en pro del mejoramiento de estos.	100%	Se han realizado mesas de trabajo con los procesos que han obtenido desempeños clasificados como crítico, medio y bajo el primer semestre del año con el fin de mejorar la eficacia de estos por medio de sus indicadores de gestión, logrando suscribir acciones en pro de mejorar el desempeño de estos. Se implementó el uso de tablero de control de indicadores de gestión institucional.
Se debe ampliar el número de procesos que participen del proceso de certificación.	100%	Para la vigencia 2018 se contó con 7 procesos y 8 líneas de servicio, para la vigencia 2019 contamos con 10 procesos y 10 líneas de servicio, logrando de esta manera un incremento del 43% en la participación de procesos a participar en la certificación.

ACCIONES	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
Se requiere el compromiso de los organismos en mantener el talento humano cualificado que soporte la mejora del sistema.	100%	Se amplió la cobertura en el desarrollo de competencias en el talento humano de la Administración Municipal en función de los procesos.
Se deben fortalecer los mecanismos y la periodicidad de la medición de la satisfacción al cliente haciendo énfasis en las quejas y reclamos.	100%	Se han realizado jornadas de capacitación y apropiación relacionadas con el tema de Servicio al Ciudadano en donde se ha fomentado una cultura de servicio y de mejora continua, con los cuales se ha logrado aumentar el número de tramites y servicios a los cuales se les realiza evaluaciones de satisfacción al usuario.

2. LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

CONTEXTO INTERNO

Los factores tenidos en cuenta para realizar en análisis de contexto interno son:

ESTRATÉGICOS (Direccionamiento estratégico, planeación institucional, liderazgo, trabajo en equipo).

FINANCIEROS (Presupuesto de funcionamiento, recursos de inversión, infraestructura, capacidad instalada).

COMUNICACIÓN INTERNA (Canales utilizados y su efectividad, flujo de la información necesaria para el desarrollo de las operaciones).

PERSONAL (Competencia del personal, disponibilidad del personal, seguridad y salud ocupacional).

TECNOLOGÍA (Integridad de datos, disponibilidad de datos y sistemas, desarrollo, producción, mantenimiento de sistemas de información).

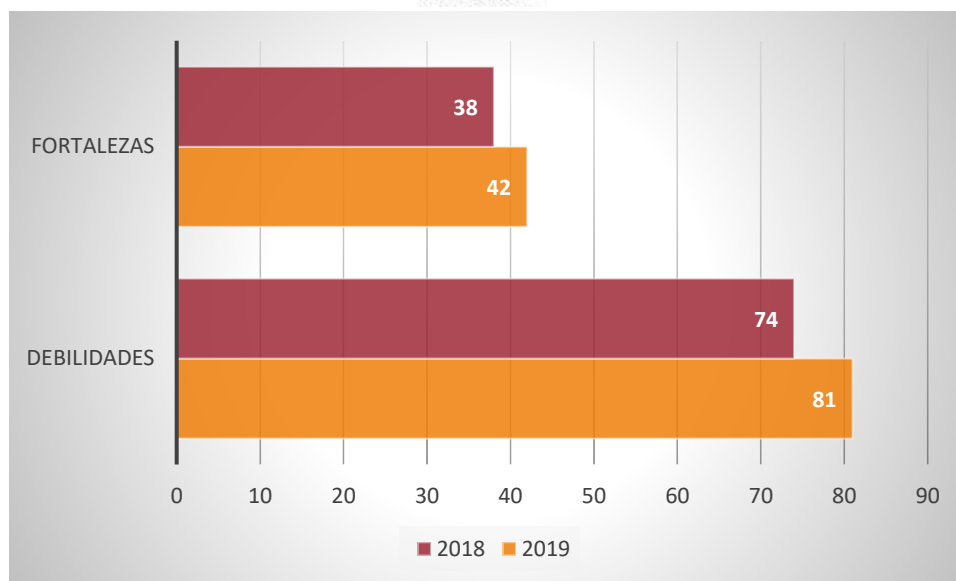


Ilustración 1. Análisis Contexto Interno 2018-2019

Fuente: Elaboración Propia

Las Fortalezas aumentaron con respecto al 2018 y 2019, pasando de la identificación de 38 fortalezas a 42, con un aumento de 4 fortalezas, dado que se realizó un zoom al contexto interno de cada uno de los procesos que hacen parte del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

FORTALEZAS IDENTIFICADAS 2019

1. Utilización de herramientas tecnológicas para el fortalecimiento de procesos asociados a la compra pública.
2. Se cuenta con un sistema de gestión (SGAFT) para la planeación de la entidad.
3. Están definidos los lineamientos transversales para la operación de los procesos. La implementación de los procesos transversales contribuye eficazmente a la prestación de los diferentes servicios y se llevan a cabo con las políticas direccionadas desde la Entidad. Existen lineamientos claros y precisos para el desarrollo de los procesos. Se incluyen en los procedimientos las integraciones con los procesos transversales y se hace alusión a formatos que son transversales.
4. Las rendiciones de cuentas ayudan a presentar información sobre los productos o salidas misionales entregados a la comunidad y a ellas son invitados todos los organismos.

En cuanto a las debilidades, en el 2018 se identificaron 74 y 81 para la vigencia 2019, obteniendo un aumento de 7 debilidades, las cuales se convierten en insumos para la identificación del contexto de cada uno de los 38 procesos de la entidad.

DEBILIDADES IDENTIFICADAS

1. Falta de herramientas Tecnológicas para la administración de los sistemas de gestión.
2. La entidad no cuenta con un sistema de información y gestión integral, que promueva la interacción entre sus diferentes procesos, subprocesos y procedimientos, generando debilidades en la medición, control, seguimiento.
3. Falta de articulación en la planeación y la ejecución de los programas de capacitación dado que se realizan al final del año.
4. Rotación permanente de personal que afecta la continuidad de los procesos.
5. Las campañas institucionales que se desarrollan para fortalecimiento de cultura organizacional en los diferentes ámbitos en algunos casos no presentan la cobertura necesaria y les falta continuidad y una estrategia en el tiempo para generar un mayor impacto.
6. Las decisiones tomadas en algunos Organismos de la Administración Central tienen la capacidad potencial de afectar el cumplimiento de los cronogramas de actividades y los lineamientos impartidos en materia financiera y presupuestal.
7. Debilidades en la alineación estrategia de la entidad con la estrategia de gobierno en línea, el modelo de arquitectura de Tecnologías de la Información y las comunicaciones del MINTIC y MIPG por la pluralidad de los sistemas de información.

Para la vigencia 2018, la Administración central presentó una situación planificada de cambio que impactó considerablemente el contexto interno del mismo como lo fue “La Planificación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG” el cual consistió en agrupar el Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA y el Sistema de Gestión de Calidad en un modelo y que la gestión de los mismos se mida a través del Modelo Estándar de Control Interno MECI, con el fin de que una organización pública funcione de manera eficiente, transparente y articulada.

CONTEXTO EXTERNO

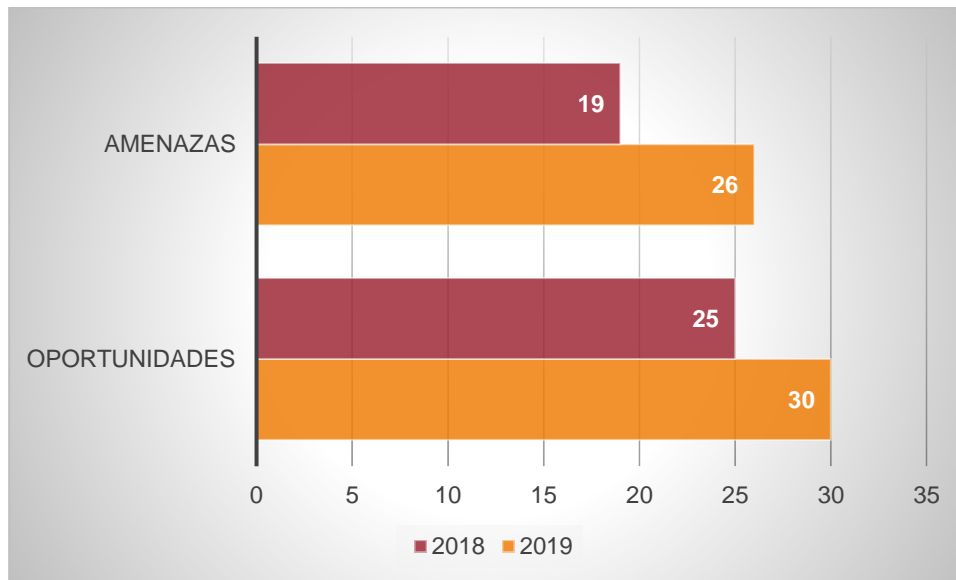


Ilustración 2. Análisis Contexto Externo 2018-2019
 Fuente: Elaboración Propia

En cuanto al Contexto Externo, para la vigencia 2018 las amenazas fueron 19 y en el 2019 tenemos 26, lo que indica un aumento de 6 amenazas, dentro de las cuales una de las más representativas se ve en el Factor político, dado que se genera cambio en la administración, impactando las directrices estratégicas establecidas en el Plan de Desarrollo, generando de esta manera falta de sostenibilidad y continuidad.

AMENAZAS NUEVAS IDENTIFICADAS Y TRATADAS 2019

Las nuevas amenazas identificadas ya se han asociado a riesgos en sus respectivas actividades de control, como medida de tratamiento a los mismos (ver Anexo Manual de Calidad Amenazas Vs Riesgos).

1. La Información procedente de las diferentes Redes Sociales o canales virtuales informativos no son los suficientemente confiables.
2. Manejo de la información externamente, violación de permisos, violación a la accesibilidad de la red.
3. Violación de la Seguridad Digital - Aumento de tecnología aplicada al robo de información.

4. El recurso hídrico, ruido y antenas de comunicación son problemáticas que flagelan nuestra ciudad, las cuales se han evidenciado en los últimos años y que la entidad ha venido realizando esfuerzos con el fin de visibilizar dichas problemáticas que afectan la calidad del agua en la ciudad.
5. Santiago de Cali, hoy no es una ciudad sustentable. La demanda de bienes y servicios proveídos por la naturaleza excede la oferta ambiental de su propio territorio (por ejemplo, agua y alimentos) y no ha asumido la responsabilidad por la huella ecológica generada por este consumo y la emisión de sus desechos; tampoco ha asumido la responsabilidad social con las comunidades que a través de sus prácticas de manejo de la tierra contribuyen a mantener la oferta ambiental regional.
6. La oferta de vivienda nueva en Cali principalmente es de tipo No VIS, es decir, superior a 135 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV); mientras que en los municipios cercanos (Yumbo, Jamundí, Candelaria y Palmira) se concentra principalmente la oferta de vivienda tipo VIS (viviendas con un costo máximo de 135 SMMLV).
7. Dada la situación sociopolítica en el país vecino de Venezuela, la migración de venezolanos hacia nuestro país ha generado un impacto social en cada una de las regiones donde llegan a aposentarse, regiones las cuales no se encontraban preparadas para dicha situación

En cuanto a las oportunidades, en la vigencia 2018 se identificaron 25 y para el 2019 se identificaron 30, una de las oportunidades con gran impacto y que la Alcaldía de Santiago de Cali decidió aprovechar es "Cali como Distrito Especial, Deportivo, Turístico, Empresarial y cultural, Mediante la Ley 1617 de 2013 se expidió por el congreso de la republica el "Régimen de los Distritos Especiales" en sus aspectos políticos, administrativos y fiscales, y cuya finalidad es la de dotar a los distritos de las facultades, instrumentos y recursos que les permitan cumplir las funciones y prestar los servicios a su cargo, así como promover el desarrollo integral de su territorio para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

NUEVAS OPORTUNIDADES APROVECHADAS 2019

1. Cali Distrito Especial.
2. Mayor participación en el número de empresas registradas en la Cámara de Comercio de Cali.

3. Reducción paulatina de los indicadores de pobreza.
4. En el marco del Plan Vive Digital para la Gente, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Dirección de Infraestructura, promovió la creación de 23 Puntos Vive Digital en la ciudad de Cali, mejorando la conectividad estratos 1, 2 y 3.
5. El trabajo de las entidades territoriales, nacionales e internacionales con enfoque poblacional (Población vulnerable, Víctimas de conflicto, Víctimas de violencia).

3. LA INFORMACION SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, INCLUIDAS LAS TENDENCIAS RELATIVAS

3.1 La Satisfacción del Cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

La Satisfacción del Cliente

La Satisfacción del Cliente en la Alcaldía de Santiago de Cali, se mide trimestralmente, pero para efectos de la revisión por la dirección, se tomarán datos del primer semestre 2018 y primer semestre 2019, desde dos perspectivas como lo son: la Percepción y la Satisfacción.

Percepción del Usuario – Atención presencial al Ciudadano

El número de encuestas aplicadas por medio del aplicativo en línea por todos los organismos para medir la percepción del usuario referente a la atención presencial se encuentra relacionado en la **Tabla 2** comprendiendo el periodo enero a junio tanto del 2018 como 2019, con lo cual se puede evidenciar que hubo un incremento del 21% en la aplicación de las encuestas, resaltando que en cada uno de los trimestres del 2019 hubo incremento con respecto al año anterior.

Tabla 2. Encuestas aplicadas Atención Usuario 2018 vs 2019

SEMESTRE	2018	2019	INCREMENTO %
I SEMESTRE	58.808	71.006	21%

Fuente: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana
Informes Trimestrales de Percepción del Usuario Canal Presencial 2018 y2019

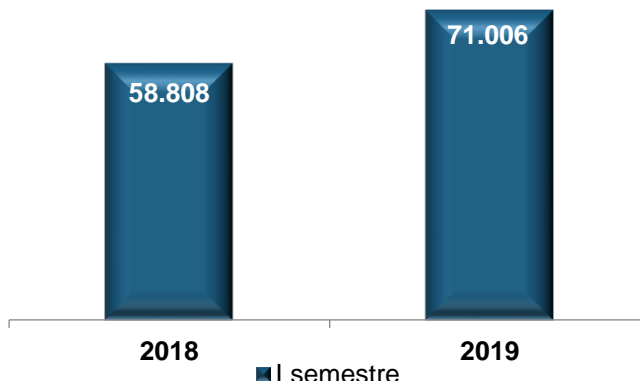


Ilustración 3. Número de encuestas de Percepción del Usuario – Presencial
 Fuente: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana
 Informes Trimestrales de Percepción del Usuario Canal Presencial 2018 y 2019

CALIFICACIÓN	2018%	2019%
EXCELENTE	89%	93%
BUENO	11%	7%
REGULAR	0%	0%
MALO	0%	0%
TOTAL	100%	100%

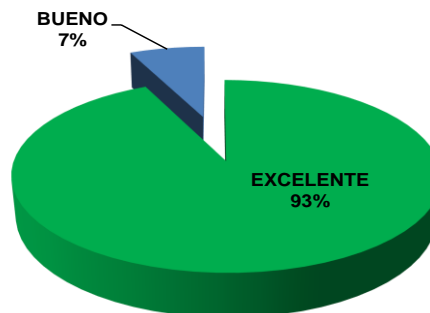


Ilustración 4. Nivel de Percepción Atención recibida presencial 2019
 Fuente: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana
 Informes de Percepción del Usuario Canal Presencial 2018 y 2019

En el primer semestre del año 2019, el 93% de los usuarios encuestados califican la atención prestada por la entidad como excelente. En comparación con la calificación recibida en el año 2018, se puede afirmar que hay un aumento del 4% de los encuestados que califican la atención como Excelente. Es necesario resaltar que en ambos periodos de evaluación la percepción del usuario frente a la atención recibida es satisfactoria en un 100%.

Percepción del Usuario - Nivel de Satisfacción de Trámites y Servicios Presencial

Durante el primer semestre del año 2019 se recibieron un total de 18.258 encuestas a través de las cuales los usuarios evaluaron los trámites, productos y/o servicios ofrecidos por la entidad; cabe resaltar que las encuestas aplicadas son un 25% inferior al número de encuestas aplicadas en el primer semestre del año 2018.

La Tabla 3 presenta el total de encuestas por rango de calificación según los usuarios evaluados.

Tabla 3. Número de encuestas satisfacción Trámites y Servicios 2018 vs 2019

CALIFICACIÓN	2018	2019
EXCELENTE	18.695	13.448
BUENO	4.997	4.180
REGULAR	385	522
MALO	98	108
TOTAL	24.175	18.258

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental
 Informes de Servicio al Ciudadano 2019

El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad el primer semestre del 2019 es positivo, al evidenciar en la Ilustración 5 se pueden observar las calificaciones en los rangos de Excelente y Bueno con porcentajes equivalentes al 97% del total de encuestas aplicadas; realizando un comparativo con la evaluación presencial del primer semestre del año 2018, se puede evidenciar una disminución del 1% del nivel de satisfacción teniendo en cuenta el número de encuestas aplicadas y la proporción que estas mismas representan.

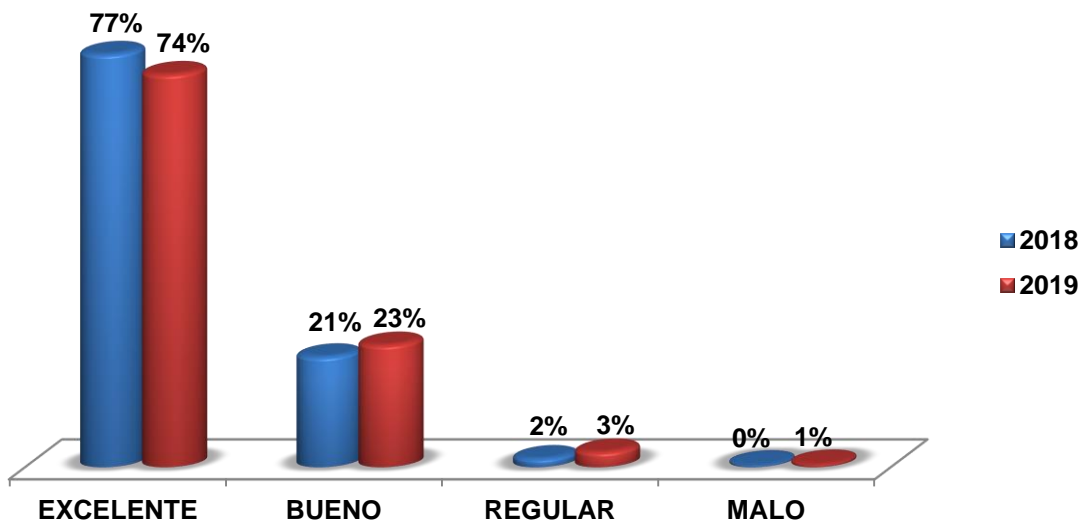


Ilustración 5. Porcentaje Nivel de Satisfacción Trámites y Servicios 2018 vs 2019

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental
 Informes de Servicio al Ciudadano 2019

Percepción del Usuario frente a la Atención No Presencial

La administración actualmente cuenta con dos canales de atención no presenciales para los cuales fue necesario aplicar encuestas con el fin de medir la percepción del usuario frente a la atención recibida por medio de estos. Teniendo en cuenta la información presentada en la Tabla 4 se puede evidenciar que, frente a un comparativo del primer semestre de los años 2018 y 2019, hubo una disminución porcentual del 4% sobre el número de encuestas aplicadas en el primer semestre del 2019. Adicionalmente se puede afirmar, que para el 2019 se presentó un aumento del 51%

en la aplicación de encuestas por medio del canal virtual y una disminución del 53% en el canal telefónico.

Tabla 4. Encuestas Canales no presenciales 2018 vs 2019

CANAL	2018	2019	VARIACION%
VIRTUAL	869	1313	↑ 51%
TELEFONICO	990	468	53% ↓
TOTAL	1859	1781	4% ↓

Fuente: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana
Informes de Percepción del Usuario Canal Presencial 2018 y 2019

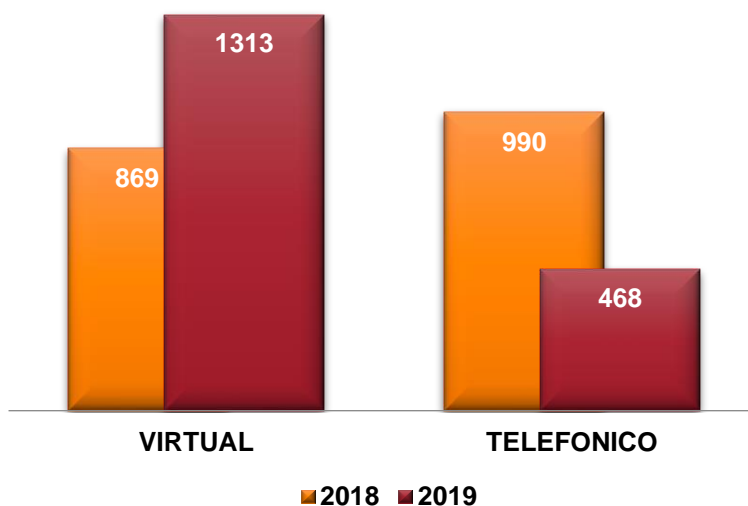


Ilustración 6. Número de encuestas percepción canales no presenciales
Fuente: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana
Informes de Percepción del Usuario Canal Presencial 2018 y 2019

De acuerdo con la información disponible en la **Ilustración 6**. Se puede afirmar que, para el primer semestre del 2018, el canal de atención en donde mayor número de encuestas se aplicaron fue el telefónico con un total de 990, situación completamente contraria a lo ocurrido en el primer semestre del año 2019 donde cerca del 74% que equivalen a 1.313 de las encuestas aplicadas fueron por el canal virtual, mientras que la representación porcentual para el año 2018 fue del 47% con 869 encuestas virtuales.

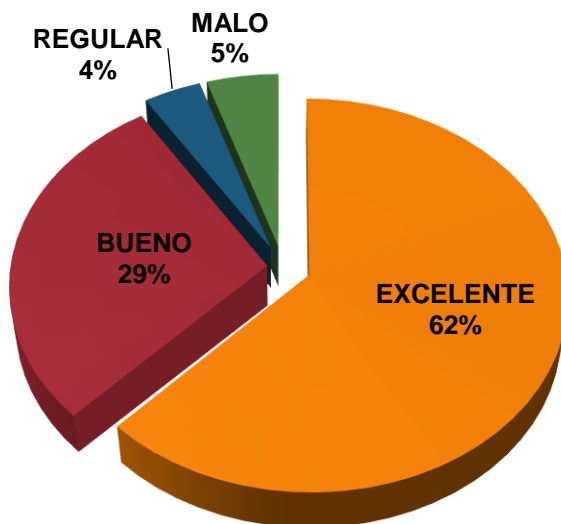


Ilustración 7. Nivel de Percepción Atención recibida no presencial 2019
 Fuente: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana
 Informes de Percepción del Usuario Canal Presencial 2018 y2019

De acuerdo con los resultados, se evidencia que el 62% de los usuarios encuestados en el primer semestre del 2019 se encontraron muy satisfechos con el trato, servicio y atención que se prestó a través de los diferentes canales de atención no presenciales, el 29% considera que la prestación del servicio es buena, el 9% restantes califican la prestación del servicio entre regular y malo.

Por otro lado, se puede afirmar que hay una disminución del 5% en el nivel de percepción satisfactoria del usuario con respecto al 2018 debido a que pasó del 96% al 91% con respecto a las calificaciones de excelente y bueno.

Tabla 5. Nivel de Percepción Atención recibida no presencial 2018-2019

CALIFICACION	2018	2019	SATISFACCIÓN 2018	SATISFACCIÓN 2019
EXCELENTE	61%	62%	96%	91%
BUENO	35%	29%		
REGULAR	2%	4%		
MALO	2%	5%		

Fuente: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana
 Informes de Percepción del Usuario Canal Presencial 2018 y2019

Percepción del Usuario - Nivel de Satisfacción de Trámites y Servicios No Presencial

Tabla 6. Número de encuestas Trámites y Servicios no presencial 2018-2019

SEMESTRE	2018	2019
I SEMESTRE	9.824	10.278

Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental
Informes de Servicio al Ciudadano 2018 - 2019

La Satisfacción del Usuario para los trámites en línea da cuenta de las evaluaciones realizadas por los ciudadanos sobre los trámites, productos o servicios ofrecidos por cada organismo durante el primer semestre del año por el canal de atención web.

Durante el primer semestre del año 2019 se recibieron un total de 10.278 evaluaciones, evidenciándose un incremento del 5% en el número de encuestas en línea con respecto al primer semestre del 2018 a través de las cuales los usuarios realizaron la evaluación de los trámites.

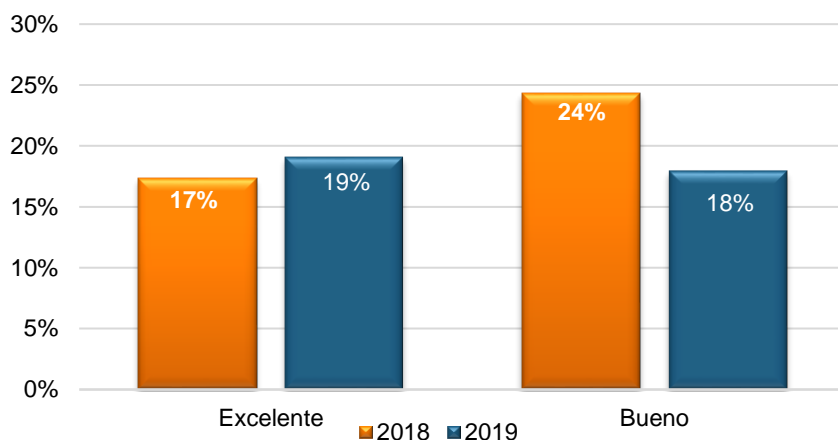
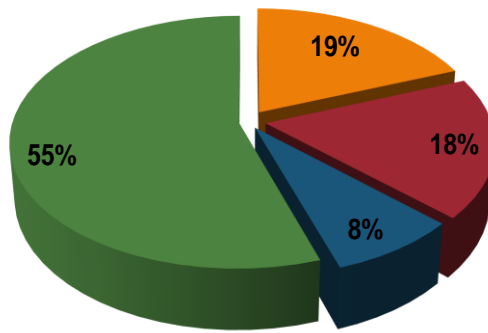


Ilustración 8. Calificación Satisfacción Trámites y Servicios 2018 vs 2019
Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental
Informes de Servicio al Ciudadano 2019

Al momento de hacer la evaluación de la satisfacción del cliente frente al servicio prestado en el primer semestre del 2018 y 2019, se evidenció que el número de trámites evaluados era diferente para cada uno de los periodos por lo tanto se evalúa solamente el primer semestre 2019. Sobre esto se evidencia que el 37% de los usuarios presentan satisfacción frente el servicio prestado y que es necesario trabajar frente a los conceptos de inconformidad.



■ Excelente
 ■ Bueno
 ■ Regular
 ■ Malo

Ilustración 9. Satisfacción Trámites y Servicios 2019
 Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental
 Informes de Servicio al Ciudadano 2019

Retroalimentación (PQRS) – 2018 vs 2019

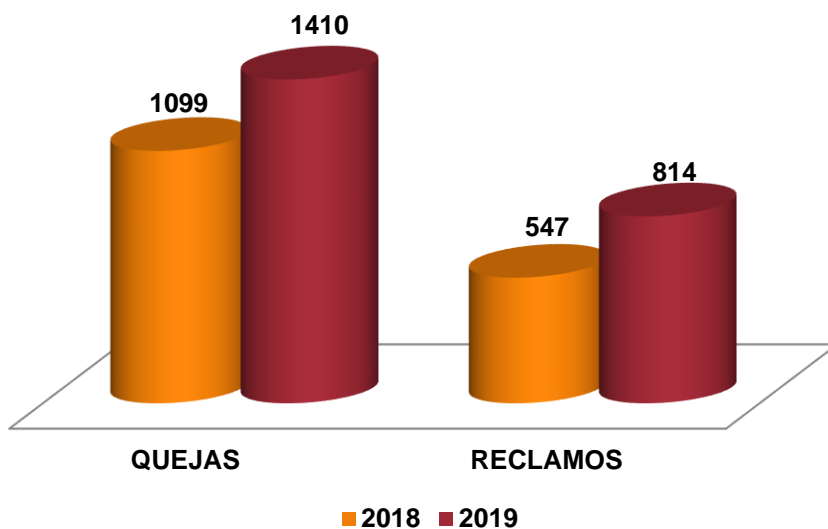


Ilustración 10. Número de quejas y reclamos 2018 vs 2019
 Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental
 Informes de Servicio al Ciudadano

El número de quejas y reclamos según la tipificación de las comunicaciones recibidas en la administración se muestran en la Ilustración 10, allí se puede evidenciar que para ambos casos teniendo como insumo base el primer semestre del 2018 hubo un incremento del 35% en el total de quejas y reclamos para el primer semestre de 2019 pasando del 1.646 a 2.224.

Los ejes temáticos representativos al momento de presentar quejas y reclamos por medio de las comunicaciones recibidas en la Administración son:

- ✓ Dificultades en la prestación del servicio de justicia de paz en los CALI.
- ✓ Fallas en la prestación del servicio por parte de un juez.
- ✓ Quejas por inseguridad en el sector.
- ✓ Visita por afectación de ruido en establecimiento de comercio.
- ✓ Revisión y ajuste de la cuenta corriente.
- ✓ Devoluciones y/o compensaciones de saldos a favor.
- ✓ Formulario de industria y comercio.
- ✓ Acompañamiento y apoyo técnico en el manejo de softwares de vigilancia en salud.
- ✓ Capacitación a médicos y enfermeras.
- ✓ Revisión y aplicación de pago.

Satisfacción de usuarios directos de las líneas de servicio

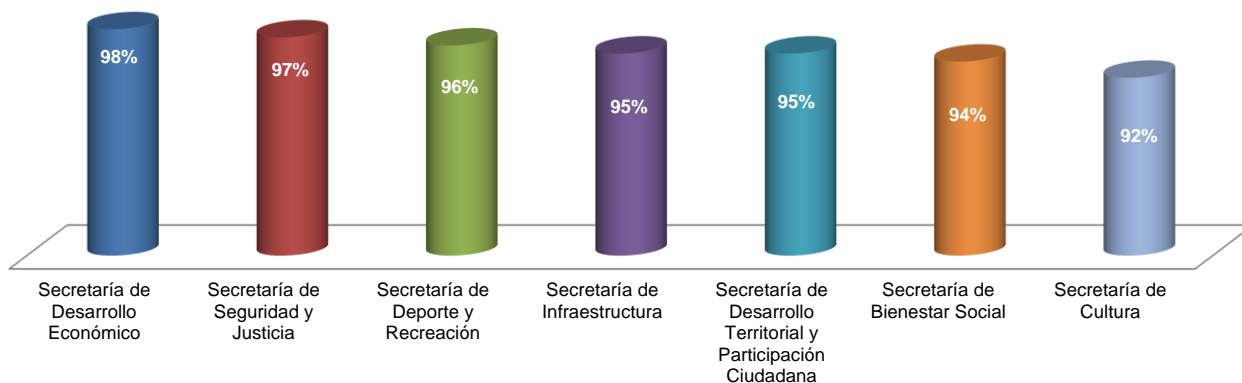


Ilustración 11. Satisfacción del Usuario-Líneas de Servicio 2018
 Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta las evaluaciones de satisfacción del usuario realizada por cada uno de los organismos que participaron con sus líneas de servicio en la certificación 2018, se evidencia que ninguno de los incluidos en el alcance 2018 obtuvieron un porcentaje inferior al 92%, generando de esta manera una confianza en que el desarrollo del ciclo PHVA cuenta con una operatividad eficiente ubicada en desempeño Sobresaliente.

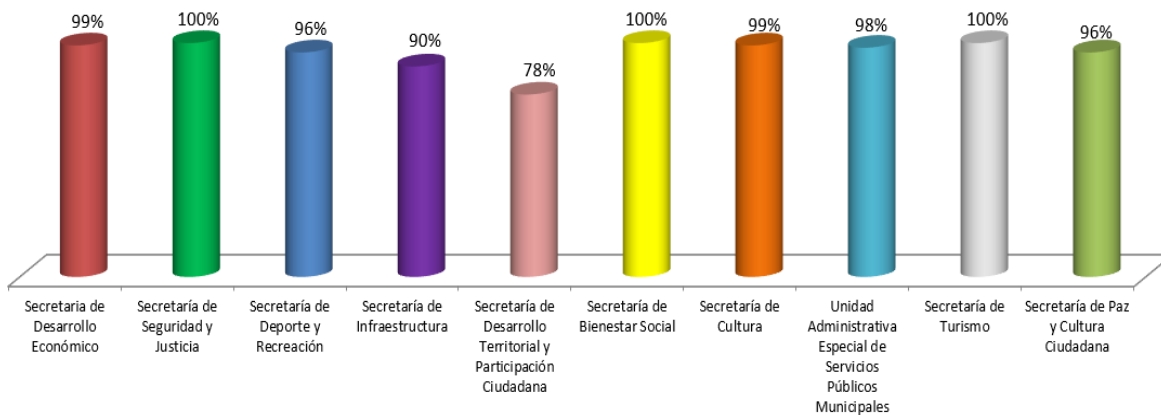


Ilustración 12. Satisfacción del Usuario-Líneas de Servicio 2019
 Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta el nuevo alcance de la certificación y el aumento considerable de las líneas de servicio, las cuales se van a certificar no es apropiado realizar un comparativo de la vigencia 2018 con la vigencia 2019 en cuanto al nivel de satisfacción de las partes interesadas correspondientes a las líneas de servicio; Sin embargo se puede afirmar que en cuanto al nivel de satisfacción del 2019 ningún organismo cuenta con satisfacción inferior 78%, es decir que el nivel general de satisfacción se encuentra en un nivel satisfactorio dentro de la escala institucional.

La retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

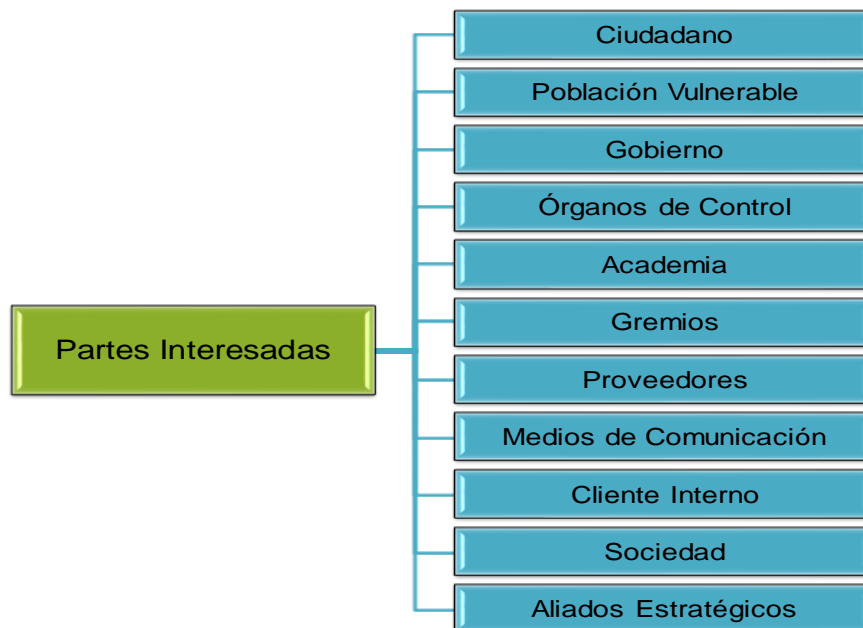


Ilustración 13. Partes Interesadas
 Fuente: Elaboración propia

Cumplimiento de las Necesidades y Expectativas de las partes Interesadas de la Alcaldía

Tabla 7. Cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes Interesadas

Parte interesada	Herramienta	Resultado		
		No. de compromisos adquiridos	No. de compromisos cumplidos	Cumplimiento
Ciudadano	Sesol (Seguimiento solicitudes)	103	67	65%
Población Vulnerable	Sesol (Seguimiento solicitudes)	34	33	97%
		Criterios de Evaluación		
		Claridad	Oportunidad	Eficacia
Gobierno	Encuesta telefónica	100%	100%	100%
Órganos de Control	Encuesta telefónica	100%	100%	88%
Academia	Encuesta telefónica	100%	83%	83%
Gremios	Encuesta telefónica	83%	66%	83%
Proveedores	Encuesta telefónica	100%	100%	100%
Medios de Comunicación	Encuesta telefónica	100%	100%	100%
Cliente Interno	Encuesta telefónica	60%	60%	40%
Sociedad	Encuesta telefónica	66%	100%	33%
Aliados Estratégicos	Encuesta telefónica	100%	100%	100%
Clúster	Encuesta telefónica	80%	75%	90%
Resultado promedio		89%	88%	82%

Fuente: Elaboración propia

3.2 El Grado en que se han logrado los Objetivos de la calidad.

En cumplimiento con lo establecido en la NTC ISO 9001:2015 en su numeral 5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD:

“La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad”. La alta dirección de la Alcaldía de Santiago de Cali, a través del liderazgo y compromiso, estableció la Política de Calidad (ver Ilustración 14) y los objetivos de Calidad (ver Ilustración 15)



Ilustración 14. Política de Calidad
Fuente: Elaboración Propia

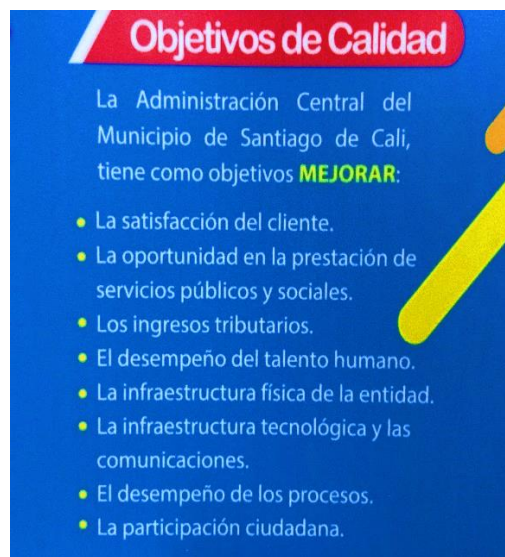


Ilustración 15. Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad
Fuente: Elaboración Propia

Se realizó la articulación desde la misión institucional, la política de calidad y los objetivos de calidad que nos permiten conocer el grado de cumplimiento de la política, a continuación, se encontrará cada uno de los objetivos de calidad con la planificación para lograrlos y su resultado con corte a 30/Jun/2019.

1. Mejorar la satisfacción del cliente.

La evaluación de resultados se realiza por medio de la medición de los niveles de percepción y satisfacción de los ciudadanos a través de diferentes medios como lo son el canal presencial, el no presencial, los trámites y servicios y las diferentes acciones de formación que realizan. El promedio de cumplimiento frente a la meta para cada uno de ellos es del 99% para lo corrido de la vigencia 2019, manteniéndose en el desempeño sobresaliente comparado con la vigencia 2018 que tuvo un cumplimiento del 100% a pesar de ser 1% inferior.

2. Mejorar la oportunidad en la prestación de servicios públicos y sociales.

Para esta vigencia el cumplimiento promedio de este objetivo frente a la meta es del 88%, evidenciando que con respecto al desempeño presentado en el informe de la alta dirección anterior ambos presentan desempeño sobresaliente, siendo del 95% para el primer semestre 2018. Los factores determinantes para su consecución ha sido la gestión en la cobertura y subsidios a suscriptores de sistemas de acueductos, las acciones de formación de paz y cultura ciudadana, el acompañamiento de prestadores de servicios turísticos, los beneficiarios de iniciación y formación deportiva, las estrategias de acceso a las tecnologías, la atención humanitaria a personas víctimas del conflicto armado, los conceptos y permisos para el uso del espacio público y el control y mantenimiento del orden público.

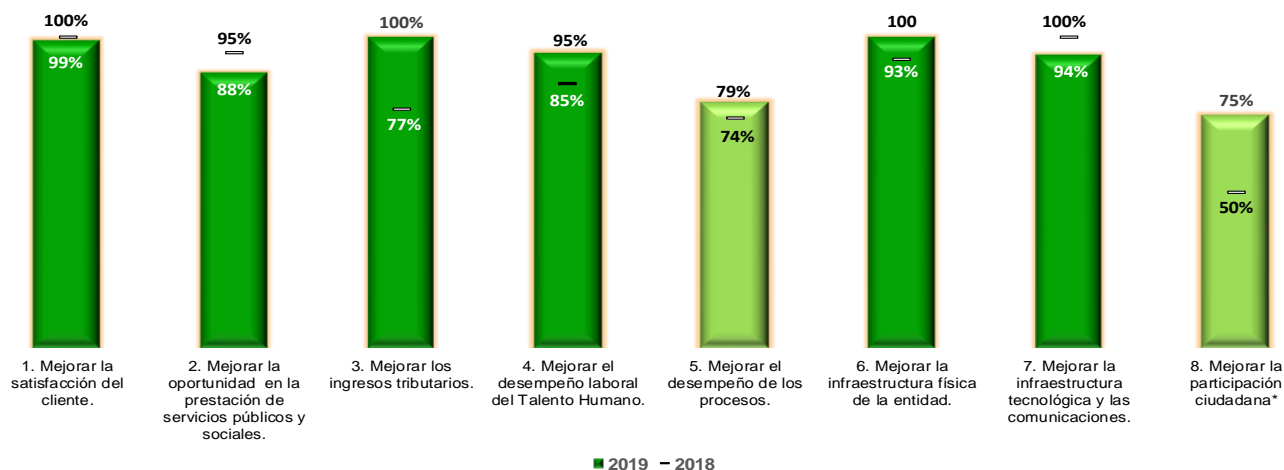


Ilustración 16. Cumplimiento Objetivos de Calidad 2018 vs 2019
 Fuente: Elaboración Propia

3. Mejorar los ingresos tributarios.

El mejoramiento de los ingresos tributarios se plantea lograr a través del programa Finanzas Públicas Sostenibles, se busca garantizar el incremento de los ingresos tributarios por parte de los contribuyentes y la recuperación de cartera, la ejecución permanente y estratégica de programas de fiscalización y cobro de los tributos municipales; brindar asesoría y fortalecer las competencias en el tema presupuestal a los funcionarios públicos del Municipio de Santiago de Cali. Frente a la meta en lo que ha corrido de la vigencia 2019 se alcanzó un desempeño Sobresaliente con un porcentaje de cumplimiento del 100%, generándose un incremento de cumplimiento del 23% comparado con el presentado en el 2018.

4. Mejorar el desempeño laboral del Talento Humano.

Mejorar el desempeño laboral del talento se alcanza por medio de la evaluación de resultados de la implementación de la estrategia de comunicación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, la realización de los exámenes clínicos y paraclínicos a los servidores públicos, la implementación de la prueba piloto de la estrategia de teletrabajo por medio de todas las acciones que conlleva su ejecución y alcance, impulsar el desarrollo de competencias en el talento humano y elaborar el plan de intervención sobre los factores críticos de clima y cultura organizacional. El cumplimiento de dichas estrategias frente a la meta para el primer semestre de la vigencia 2019 es en promedio del 95% siendo superior en aproximadamente un 10% con respecto al informe de la vigencia 2018 primer semestre, teniendo en cuenta que el corte de información del presente informe es 30 de junio de 2019, faltando aun por ejecutar el segundo semestre de la vigencia 2019 y por ende parte del cumplimiento de las metas.

5. Mejorar el desempeño de los procesos.

De acuerdo con el factor de eficacia, se ha avanzado en la evaluación del nivel de desempeño de los indicadores de 34 procesos, clasificándolos según el grado de cumplimiento por niveles establecido en la política de calidad de la siguiente manera: Sobresaliente, Satisfactorio, Medio, Bajo y Crítico. Según lo anterior, se obtuvo un 74% de desempeño sobresaliente y un 5% satisfactorio, con lo anterior se puede afirmar que el cumplimiento frente a la meta es del 79%. En lo transcurrido de la vigencia 2019 se ha realizado acompañamiento a los distintos procesos de la Entidad con el objetivo de apoyar en la medición y seguimiento de los indicadores de los procesos, lo que ha permitido alcanzar este porcentaje de desempeño en lo corrido del año. El desempeño de este objetivo de calidad para el informe estratégico de la vigencia 2018 fue del 74% para el mismo periodo de tiempo evidenciando un incremento del 5% en el desempeño de la eficacia de los procesos, es necesario aclarar que hay ejecuciones frente al factor de eficacia que son evaluadas con respecto a medición y análisis de los resultados con una frecuencia anual y aún no han sido reportados.

6. Mejorar la infraestructura física de la entidad.

El cumplimiento frente a la meta de este objetivo de calidad en lo transcurrido de la vigencia 2019 es del 100% obteniendo un desempeño sobresaliente. La evaluación del mejoramiento de la infraestructura física de la entidad de realizar por medio de la ejecución de obras de infraestructura física para la adecuación de puestos de trabajo y la adquisición de mobiliario de puestos de Trabajo para la administración central del Municipio. Con respecto al informe estratégico de la alta dirección de 2018, el cumplimiento frente a la meta fue del 93% evidenciando un incremento del 7%.

7. Mejorar la infraestructura tecnológica y las comunicaciones.

La Administración de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es el proceso encargado del cumplimiento de este objetivo de Calidad. Ampliar los servicios brindados por el Sistema de Gestión Administrativa y Financiero Territorial por medio de la implementación de módulos adicionales en el SAP, Aumentar los porcentajes de disponibilidad de los servicios de Tecnología e Información y aumentar el número de conexiones con soporte y mantenimiento de la Red Municipal Integrada REMI. El desempeño de la meta pactada al corte de la vigencia actual es sobresaliente con un cumplimiento del 94% siendo un 6% inferior al presentado en el informe de la vigencia 2018, resaltando que sigue siendo el nivel de desempeño sobresaliente.

8. Mejorar la participación ciudadana*.

Para evaluar este objetivo de calidad es necesario impartir lineamientos y acompañamientos para la adecuada implementación de la estrategia de Rendición de cuentas de tal forma que se pueda generar y divulgar un informe de seguimiento de dicha estrategia. El proceso encargado de realizar el seguimiento y evaluación para el cumplimiento de la meta anual establecida es Planeación Institucional, sin embargo, se cuenta actualmente con el avance de la gestión del cuatrienio que es 75% de la meta.

Al corte de la revisión por la dirección de junio 2018 se contó con un cumplimiento del 50% en los organismos realizaron Avances en la estrategia de implementación de Rendición de Cuentas.

Tabla 8. Objetivos de Calidad

DESEMPEÑO	INDICADORES	AVANCE	RANGOS DE CUMPLIMIENTO
CRÍTICO	0	0%	<60%
MEDIO	0	0%	60% -70%
SOBRESALIENTE	8	100%	>70%
TOTAL	8	100%	100%

Fuente: Elaboración Propia

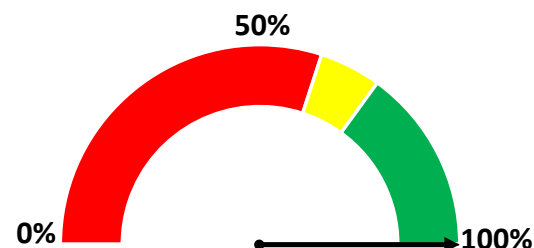


Ilustración 17. Desempeño Objetivos de Calidad 2019

El cumplimiento de la Política de Calidad obedece al desempeño de los objetivos de calidad, con el fin de cumplir con el compromiso de la alta dirección con el Sistema de Gestión de Calidad.

Los aprobados por la alta dirección y su seguimiento en el primer semestre de la vigencia 2019 es el siguiente:

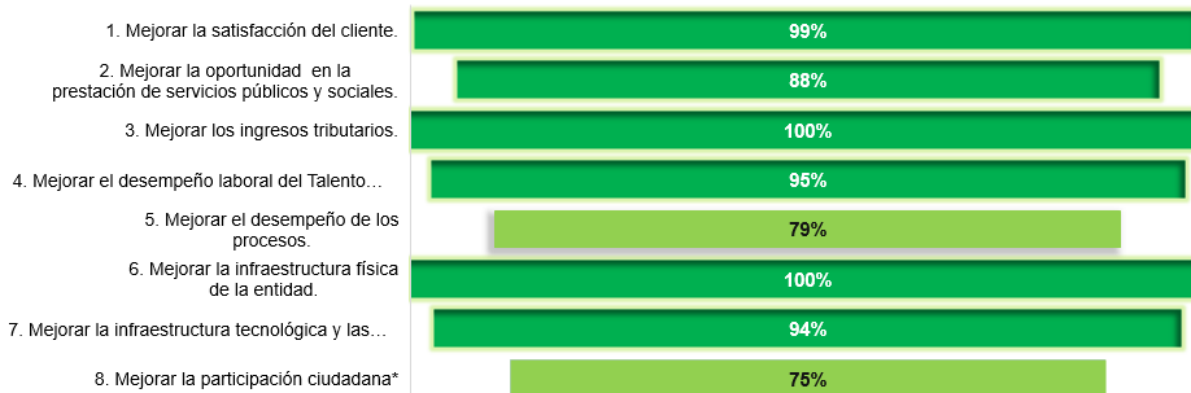


Ilustración 18. Porcentaje de cumplimiento de los Objetivos de Calidad 2019
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9. Objetivos de Calidad 2019

OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES	META 2019	RESULTADO	MEDICIÓN	%CUMPLIMIENTO DE LA META	CUMPLIMIENTO PROMEDIO
				A JUNIO DE 2019			
1. Mejorar la satisfacción del cliente.	Atención al Usuario	Nivel de percepción de la atención del usuario a través del canal presencial	98%	100%	SS	100%	99%
	Atención al Usuario	Nivel de percepción de la atención del usuario a través del canal no presencial	98%	99%	SS	100%	
	Planeación institucional	Nivel de satisfacción de los ciudadanos sobre trámites y servicios	98%	97%	SS	99%	
	Gestión de Paz y Cultura Ciudadana	Nivel de satisfacción de los ciudadanos sobre las acciones de formación del proceso Paz y Cultura Ciudadana	90%	95%	SS	100%	
2. Mejorar la oportunidad en la prestación de servicios	Planeación institucional	Oportunidad de respuesta a PQRD	72%	65%	SS	90%	88%

OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES	META 2019	RESULTADO	MEDICIÓN	%CUMPLIMIENTO DE LA META	CUMPLIMIENTO PROMEDIO
				A JUNIO DE 2019			
servicios públicos y sociales.	Servicios Públicos	Cobertura de sistemas de acueductos con plantas de tratamiento en la población del área rural	80%	99%	SS	100%	
	Servicios Públicos	Cobertura de los subsidios acueducto en los suscriptores de los estratos 1, 2 y 3 en el municipio de Santiago de Cali	100%	100%	SS	100%	
	Gestión de Paz y Cultura Ciudadana	Cobertura poblacional de las acciones de formación de Paz, Cultura Ciudadana y Derechos Humanos.	50%	60%	SS	100%	
	Gestión del Turismo	Acompañamiento de prestadores de servicios turísticos	40%	100%	SS	100%	
	Servicio de Deporte y Recreación.	Cantidad de ciudadanos del Municipio de Santiago de Cali beneficiados por proyectos de Iniciación y Formación Deportiva	23529	19453	SS	83%	
	Gestión Cultural	Porcentaje de personas participantes en las estrategias de acceso a las tecnologías de información y comunicación respecto a las planificadas	90%	68%	S	76%	
	Atención a la Comunidad y grupos poblacionales	Porcentaje de personas víctimas del conflicto armado que reciben atención humanitaria inmediata para la protección de derechos.	100%	100%	SS	100%	
	Desarrollo Económico y Competitividad	Personas intervenidas por las rutas de empleabilidad	3000	No Aplica	*NO APLICA	*NO APLICA	

OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES	META 2019	RESULTADO	MEDICIÓN	%CUMPLIMIENTO DE LA META	CUMPLIMIENTO PROMEDIO
				A JUNIO DE 2019			
	Desarrollo Físico	Oportunidad en la atención de solicitudes de los conceptos y permisos para el espacio público y el ordenamiento urbanístico, emitidos	90%	70%	S	78%	
	Control y Mantenimiento del Orden Público	Número de licencias urbanísticas controladas por técnico	40%	49%	SS	100%	
	Participación Ciudadana	Porcentaje de cumplimiento de las actividades incluidas para la promoción y el fortalecimiento de la participación en el ciclo de la Gestión de los organismos en el periodo evaluado.	20%	18%	SS	92%	
3. Mejorar los ingresos tributarios.	Gestión de Finanzas Publicas	% Variación de ingresos tributarios 2018 vs 2019	7%	17%	SS	100%	100%
4. Mejorar el desempeño laboral del Talento Humano.	Gestión de Seguridad Social Integral	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en la Alcaldía, implementado	100%	85%	SS	85%	95%
	Planeación Institucional	Prueba Piloto de Teletrabajo	1	1	SS	100%	
	Gestión y Desarrollo Humano	Ampliar la cobertura en el desarrollo de competencias en el talento humano de la Administración Municipal en función de los procesos	2000	2639	SS	100%	
		Clima y la cultura organizacional diagnosticado, intervenido y medido	1	1	SS	100%	
5. Mejorar el desempeño de los procesos.	Planeación institucional	Medición de la eficacia de los procesos. Por medio de los indicadores con desempeño sobresaliente y satisfactorio Base de Cálculo: 136 Indicadores de eficacia de procesos en el semestre	100%	74%	SS	79%	79%
				5%	S		
				2%	M		
				8%	B		
				10%	C		
				1%	SR		

OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESO	INDICADORES	META 2019	RESULTADO	MEDICIÓN	%CUMPLIMIENTO DE LA META	CUMPLIMIENTO PROMEDIO
				A JUNIO DE 2019			
6. Mejorar la infraestructura física de la entidad.	Administración de bienes muebles, inmuebles y automotores	Puestos de trabajo renovados en condiciones optimas	1318	2140	SS	100%	100%
7. Mejorar la infraestructura tecnológica y las comunicaciones.	Administración de tecnologías de la información y las comunicaciones.	Módulos de SAP adicionales en proceso de implementación en el SGAFT - BCM 36%	32	31	SS	97%	94%
		Porcentaje de disponibilidad de los servicios TI	100%	100%	SS	100%	
		Número de conexiones con soporte y mantenimiento en la Red Municipal Integrada REMI	100	85,5	SS	85%	
8. Mejorar la participación ciudadana**	Planeación Institucional	Nivel de implementación de la estrategia de Rendición de Cuentas	100%	75%**	S	75%**	75%**

*NO APLICA: Indicador con periodicidad de medición y reporte anual

**8. Mejorar la participación ciudadana*: Se evidencia avance de gestión cuatrienal

C= Crítico; B= Bajo; M= Medio; S= Satisfactorio; SS= Sobresaliente; SR=Sin Reporte

Fuente: Elaboración Propia.

La interacción y coherencia de los Objetivos de Calidad con la Política queda evidenciada. Se determina entonces que la Política y los Objetivos definidos para el Sistema de Gestión de Calidad son coherentes y van en pro del cumplimiento de la misión y visión planteadas.

3.3 El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

La medición de los indicadores de gestión a través de su desempeño hace parte de los diferentes instrumentos que proporcionan información cuantitativa sobre el desenvolvimiento y logros de los procesos de la entidad.

Estos procesos han tenido un avance significativo en cuanto a su sobresaliente desempeño a través de la medición de sus indicadores en corte del 30 de junio del 2019.

Tabla 10. Desempeño Indicadores 2019

DESEMPEÑO	#INDICADORES	Participación porcentual	RANGOS DE CUMPLIMIENTO
CRÍTICO	24	13%	<40%
BAJO	11	6%	40% - 60%
MEDIO	3	2%	60% -70%
SATISFACTORIO	8	4%	70%-80%
SOBRESALIENTE	136	75%	>80%
TOTAL	182	100%	100%

Fuente: Elaboración Propia

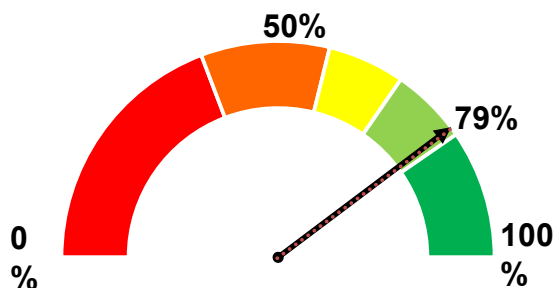


Ilustración 19. Comportamiento del Desempeño 2019

Fuente: Elaboración Propia

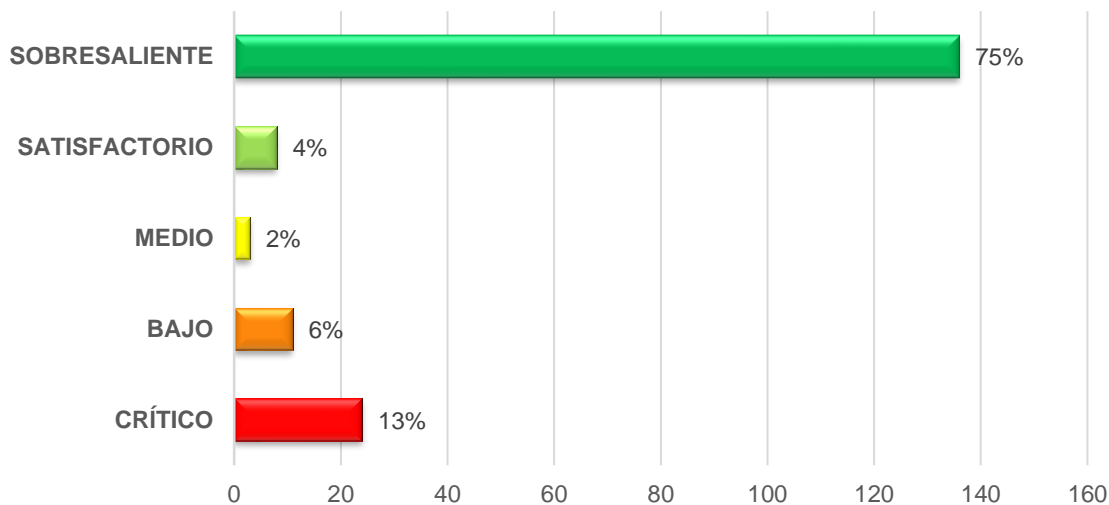


Ilustración 20. Distribución del desempeño de indicadores 2019

Fuente: Elaboración Propia

Se evaluó el nivel de desempeño de los indicadores de 37 procesos clasificándolos en una escala de desempeño según el grado de cumplimiento así: Sobresaliente con un 75%, Satisfactorio 4%, Medio 2%, Bajo 6% y Crítico con un 13%, para este corte al 30 de junio de 2019, el Proceso Administración de Bienes Inmuebles, Muebles y Automotores no contaba con indicadores.

Tabla 11. Desempeño Indicadores 2018 vs 2019

DESEMPEÑO	2018		2019	
	INDICADORES	AVANCE	INDICADORES	AVANCE
CRÍTICO	14	8%	24	13%
BAJO	25	14%	11	6%
MEDIO	5	3%	3	2%
SATISFACTORIO	8	5%	8	4%
SOBRESALIENTE	123	70%	136	75%
TOTAL	175	100%	182	100%

Fuente: Elaboración Propia

Teniendo en cuenta la información presentada sobre el desempeño de los indicadores en el primer semestre del 2019 evidenciando un buen desempeño en un 79% de los casos, es necesario destacar que frente al desempeño de los indicadores el primer semestre del 2018, hay un incremento del 4% en el buen desempeño de estos.

Teniendo en cuenta que para el 2018 el número de indicadores a los que se les realizó el seguimiento fueron 175 y este año fueron 182.

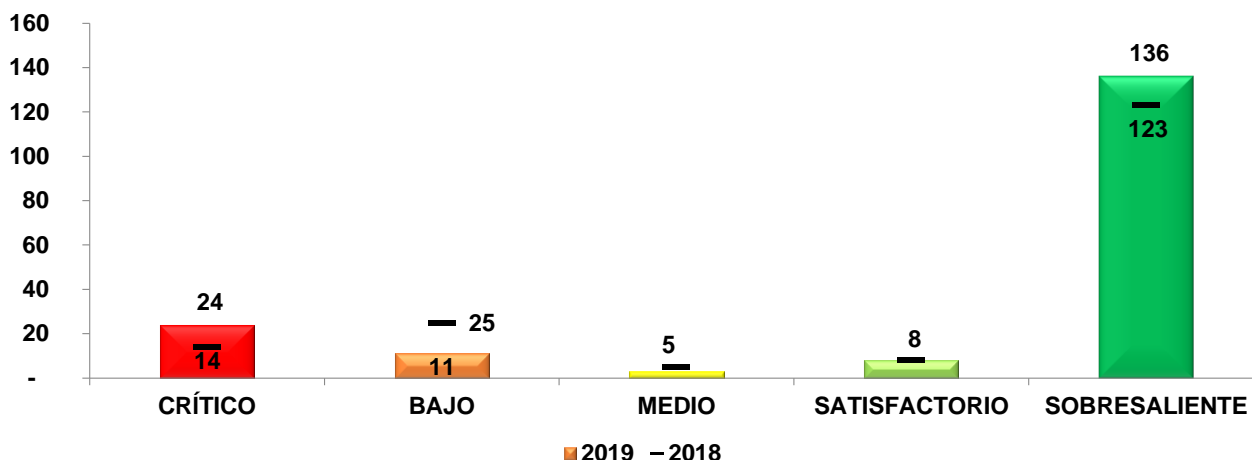


Ilustración 22. Distribución del desempeño de indicadores 2019
 Fuente: Elaboración Propia

Análisis de Indicadores con Desempeños, Críticos, Bajos y Medios

Se realizó el análisis de la información suministrada por cada uno de los procesos y se estableció el desempeño de cada indicador frente a la meta propuesta para el primer semestre 2019. En la tabla 13 se muestra el resumen de los indicadores que presentaron desempeño medios, bajos y críticos para el primer semestre de 2019.

Considerando la necesidad de fortalecer el desempeño de los procesos, se definieron unas recomendaciones y acciones según el nivel de incumplimiento del indicador y estas quedaron plasmadas en la herramienta Institucional denominada Plan de Mejoramiento el cual tiene sustento en el análisis de los datos del comportamiento de los indicadores responsabilidad de cada organismo responsable del proceso.

Para llevar a cabo esta actividad se recomendó a cada proceso:

- Realizar una revisión de la pertinencia del Indicador y su vigencia dentro del Proceso.
- Analizar internamente las causas del nivel de desempeño.
- Proponer las acciones de mejora que se deben implementar para incrementar el desempeño de los indicadores con bajos desempeños.

En la Tabla 12 se detallan los indicadores con desempeños medios, bajos y críticos por cada uno de los procesos

Tabla 12. Desempeños medios, bajos y críticos 2019

PROCESO	INDICADOR	META	% CUMPLIMIENTO	DESEMPEÑO
Atención a la Comunidad y grupos poblacionales	Porcentaje de políticas públicas orientadas a los grupos poblacionales del proceso aprobadas y en implementación	100%	37%	CRÍTICO
	Porcentaje de mesas técnicas y comités activos en el desarrollo de acciones para la formulación y	100%	52%	BAJO

PROCESO	INDICADOR	META	% CUMPLIMIENTO	DESEMPEÑO
	seguimiento de las políticas sociales de los grupos poblacionales del proceso			
	Porcentaje de personas en condición de vulnerabilidad manifiesta atendidas	100%	61%	MEDIO
	Porcentaje de Familias y Hogares en situación de pobreza y pobreza extrema a los que se les brinda atención integral en articulación con los programas nacionales	100%	37%	CRÍTICO
Control Interno a la Gestión	Seguimiento a la aplicación de las herramientas y conceptos institucionales sobre la cultura de control	0%	0%	CRÍTICO
Desarrollo Económico y Competitividad	Personas intervenidas por las herramientas de empleabilidad	200	0%	CRÍTICO
	Porcentaje de unidades productivas que logran superar la fase de ideación.	20%	0%	CRÍTICO
Gestión Cultural	Incremento de los beneficiarios de los servicios bibliotecarios	4%	0%	CRÍTICO
	Cumplimiento en la implementación de estrategias para el fomento de hábitos de lectura y escritura	90%	56%	BAJO
Gestión de Finanzas Públicas	Cumplimiento de las actividades del cronograma presupuestal	10	50%	BAJO
Gestión de Paz y Cultura Ciudadana	Nivel de satisfacción de los ciudadanos sobre las acciones de visibilizarían del proceso de Gestión de Paz y Cultura Ciudadana.	100%	42%	BAJO
Gestión de Seguridad Social Integral	Porcentaje del presupuesto ejecutado de bonos pensionales	8%	0%	CRÍTICO
Gestión del riesgo de desastres	Cumplimiento en la programación de capacitaciones y entrenamiento a la comunidad en temas básicos de Gestión del Riesgo	15%	0%	CRÍTICO
Gestión Documental	Porcentaje de Archivos de gestión Inventariados	100%	66%	MEDIO
	Porcentaje de documentos tipificados por serie en el sistema de gestión documental	100%	30%	CRÍTICO
	Nivel de implementación de los centros de documentación en la administración central de Cali	100%	67%	MEDIO
Gestión Tributaria	Proporción de los predios propiedad del municipio de Santiago de Cali ajustados en el impuesto predial unificado en la cuenta corriente	40%	52%	BAJO
	Porcentaje de sanciones por no declarar o autos de archivo, expedidas con relación a los expedientes trasladados del subproceso de fiscalización para sanción.	40%	18%	CRÍTICO
	Porcentaje de atención a las solicitudes de revocatoria directa	70%	53%	BAJO
	Porcentaje de solicitudes de revocatoria atendidas oportunamente.	100%	37%	CRÍTICO
	Porcentaje de contribuyentes con indicios de inexactitud fiscalizados en el periodo objeto de análisis	25%	43%	BAJO
	Verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de ICA en la siguiente vigencia de los contribuyentes fiscalizados e identificados como omisos	100%	30%	CRÍTICO

PROCESO	INDICADOR	META	% CUMPLIMIENTO	DESEMPEÑO
	Porcentaje de Contribuyentes con indicios de omisión fiscalizados en el periodo objeto de análisis	25%	54%	BAJO
	Porcentaje de contribuyentes fiscalizados y trasladados al Subproceso de Determinación correspondientes a las solicitudes de Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de Industria y Comercio en el periodo objeto de medición.	80%	30%	CRÍTICO
	Porcentaje de obras construcción nueva y sus modalidades a los que se les haya otorgado o no licencia del Impuesto de delineación Urbana fiscalizados en el periodo objeto de medición.	40%	0%	CRÍTICO
	Porcentaje de eventos de espectáculos Públicos que pagaron correctamente el impuesto fiscalizados en el periodo objeto de análisis	100%	24%	CRÍTICO
	Porcentaje de Agentes Retenedores (Entidades de derecho público del nivel central y descentralizado) fiscalizados (Contribución sobre contratos de obra pública, Estampilla Pro-Desarrollo Urbano) fiscalizados en el periodo.	25%	0%	CRÍTICO
	Porcentaje de Agentes Retenedores de Estampilla Procultura (entidades descentralizadas y entidades educativas privadas) fiscalizados en el periodo.	25%	0%	CRÍTICO
Gestión y Desarrollo Humano	Disminución del nivel de solicitudes de revisión válidas en los resultados de los procesos de selección internos.	-10%	0%	CRÍTICO
	Porcentaje de historias laborales actualizadas	100%	51%	BAJO
	Días promedio para actualizar con los documentos entregados por usuario el expediente laboral	5	19%	CRÍTICO
Información Estratégica	Porcentaje de implementación del Plan Estadístico Territorial	40%	43%	BAJO
Liquidaciones Laborales	Porcentaje de reclamaciones válidas a los actos administrativos de reconocimiento y liquidación de elementos salariales y prestaciones sociales	1%	1%	CRÍTICO
Servicio de Vivienda Social	Número de Resoluciones de Transferencia Proyectadas por Abogado	46	22%	CRÍTICO
	Disminución de predios con resolución de transferencia sin registrar en la oficina de instrumentos públicos	10%	10%	CRÍTICO
	Disminución del déficit cualitativo y cuantitativo de vivienda	30%	10%	CRÍTICO
	Porcentaje de predios legalizados del total de predios programados a legalizar	50%	40%	BAJO
Servicios Públicos	Porcentaje de sistemas de abasto y/o plantas de tratamiento de agua potable construidos o mejorados respecto de los proyectados	30%	0%	CRÍTICO
Total Indicadores		38		

Fuente: Elaboración Propia

Según la se observa que de los 38 indicadores en los 15 diferentes procesos con bajos desempeños se observa que la mayoría son críticos con un 61%, seguido de bajos con 31% y finalmente un desempeño medio con un 8%.

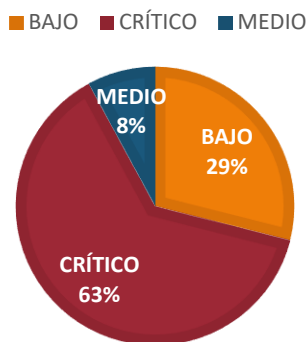


Ilustración 21. Distribución de desempeños medios, bajos y críticos
Fuente: Elaboración Propia

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD PRIMER SEMESTRE 2019

A continuación, se presenta el desempeño de cada uno de los indicadores los cuales presentaron seguimiento de cumplimiento para el primer semestre de 2019.

Tabla 13. Desempeño Indicadores primer semestre 2019

N	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO	% CUMPLIMIENTO
1	Gestión Cultural	Cumplimiento de las estrategias de difusión del Patrimonio Cultural Inmaterial (Manifestaciones).	30%	83%	100%
2		Porcentaje de cumplimiento de las acciones de digitalización de documentos del archivo histórico.	30%	100%	100%
3		Cumplimiento de las estrategias de difusión del patrimonio cultural (BIC).	30%	100%	100%
4		Nivel de actualización del inventario de bienes muebles culturales del municipio de Santiago de Cali.	30%	25%	83%
5		Porcentaje de cumplimiento de intervenciones artísticas solicitadas por la comunidad.	30%	57%	100%
6		Porcentaje de artistas que circulan en los espacios públicos definidos por la Secretaria de Cultura.	30%	35%	100%

N	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO	% CUMPLIMIENTO	
7		Cumplimiento en las metas de apoyo a la formación en educación artística.	30%	100%	100%	
8		Cobertura de monitores culturales en las expresiones artísticas en el municipio de Cali.	30%	78%	100%	
9		Porcentaje de personas formadas en expresiones artísticas por los monitores culturales.	30%	26%	87%	
10		Incremento de los beneficiarios de los servicios bibliotecarios.	4%	0%	0%	
11		Porcentaje de incremento del número de colecciones de la red de bibliotecas.	2%	5%	100%	
12		Porcentaje de personas participantes en las estrategias de acceso a las tecnologías de información y comunicación respecto a las planificadas.	90%	68%	76%	
13		Cumplimiento en la implementación de estrategias para el fomento de hábitos de lectura y escritura.	90%	50%	56%	
14		Porcentaje de procesos artísticos y culturales asesorados y fortalecidos.	90%	92%	100%	
15		Porcentaje de cumplimiento de participación en escenarios estratégicos de los artistas, gestores y organizaciones culturales.	95%	97%	100%	
16		Porcentaje de cumplimiento en la gestión de alianzas para el fortalecimiento y promoción.	90%	88%	98%	
17		Gestión Jurídica	Porcentaje de actuaciones judiciales y extrajudiciales atendidas.	100%	95%	95%
18			Porcentaje de solicitudes de emisión de conceptos y revisión de actos administrativos atendidas.	100%	92%	92%
19			Porcentaje de solicitudes de emisión de conceptos y revisión de actos administrativos atendidas dentro de los tiempos de respuesta establecidos.	100%	93%	93%
20			Éxito procesal cualitativo.	60%	100%	100%

N	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO	% CUMPLIMIENTO
21		Porcentaje de desarrollo de la metodología para la formulación e implementación de políticas de prevención del daño antijurídico.	50%	53%	100%
22		Cantidad de ciudadanos del municipio de Santiago de Cali beneficiados por proyectos de Iniciación y Formación Deportiva.	23529	19453	84%
23	Servicio de Deporte y Recreación	Cantidad promedio de beneficiarios por monitores vinculados para realizar gestión en Formación Deportiva Inicial de Niñas, Niños y Adolescentes en el Municipio de Santiago de Cali.	55	52	94%
24		Porcentaje de participación de escenarios deportivos habilitados por medio de proyectos de Iniciación y Formación deportiva en el municipio de Santiago de Cali.	55%	53%	96%
25	Control Disciplinario	Disminución porcentual en el número de procesos prescritos por vencimiento de términos respetando las etapas procesales.	-5%	0%	100%
26		Días promedio para valorar informes o quejas disciplinarias radicadas.	14	9	100%
27	Administración de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)	Porcentaje de incidentes cerrados en la mesa de servicios IT.	94%	87%	93%
28		Porcentaje de incidentes cerrados oportunamente en la mesa de servicios IT.	84%	98%	100%
29		Productividad en la atención de los incidentes creados en la mesa de servicios IT.	78%	80%	100%
30		Porcentaje de comunicaciones oficiales direccionadas correctamente.	95%	90%	95%
31	Atención al Usuario	Porcentaje de PQRS clasificadas con eje temático.	30%	21%	71%
32		Nivel de percepción de la atención del usuario a través de canal presencial.	98%	100%	100%
33		Nivel de percepción de la atención del usuario a través de canal no presencial.	98%	99%	100%

N	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO	% CUMPLIMIENTO	
34	Comunicación Pública	Producción mensual de contenidos noticiosos generados por la Administración Municipal.	100%	89%	89%	
35	Control Interno a la Gestión	Servidores públicos sensibilizados sobre el fomento de la cultura de control.	500	500	100%	
36		Seguimiento a la aplicación de las herramientas y conceptos institucionales sobre la cultura de control.	0	0	0%	
37		Cumplimiento del programa anual de auditoría interna.	100%	100%	100%	
38		Oportunidad en la realización de las auditorías internas.	100%	100%	100%	
39		Porcentaje de auditores internos calificados con puntaje igual o superior a 3,4.	100%	100%	100%	
40		Porcentaje de Requerimientos de los Entes Externos de Control direccionados por el Departamento Administrativo de Control Interno a los Organismos de la Administración Central Municipal involucrados para dar respuesta oportuna.	100%	100%	100%	
41		Porcentaje de Requerimientos de Entes Externos de Control Direccionados por el Departamento Administrativo de Control Interno y contestados oportunamente por los Organismos de la Administración Central Municipal involucrados en la respuesta.	100%	100%	100%	
42		Porcentaje de formatos de obligatorio cumplimiento rendidos oportunamente a los Entes Externos de Control	100%	100%	100%	
43		Gestión Documental	Porcentaje de Archivos de gestión Inventariados	100%	66%	66%
44			Porcentaje de documentos tipificados por serie en el sistema de gestión documental	100%	30%	30%
45	Nivel de implementación de los centros de documentación en la administración central de Cali		100%	67%	67%	

N	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO	% CUMPLIMIENTO
46		Cumplimiento en la programación de la digitalización de documentos de conservación total y de consulta frecuente	100%	96%	96%
47	Planeación Institucional	Eficacia Global del Sistema de Gestión de Calidad	50%	63%	100%
48		Índice de mejora del Sistema de Gestión de Calidad	33%	31%	94%
49	Servicio de Vivienda Social	Número de Resoluciones de Transferencia Proyectadas por Abogado	46	10	22%
50		Porcentaje de predios legalizados del total de predios programados a legalizar	50%	20%	40%
51		Disminución de predios con resolución de trasferencia sin registrar en la oficina de instrumentos públicos	10%	100%	10%
52		Número de subsidios municipales de vivienda asignados y de viviendas entregados por persona.	56	63	100%
53		Porcentaje de cumplimiento en la asignación del subsidio municipal de vivienda de interés social	50%	64%	100%
54		Disminución del déficit cualitativo y cuantitativo de vivienda	30%	3%	10%
55		Porcentaje de políticas públicas orientadas a los grupos poblacionales del proceso aprobadas y en implementación	100%	37%	37%
56	Atención a la Comunidad y grupos poblacionales	Porcentaje de mesas técnicas y comités activos en el desarrollo de acciones para la formulación y seguimiento de las políticas sociales de los grupos poblacionales del proceso	100%	52%	52%
57		Porcentaje de personas en condición de vulnerabilidad manifiesta atendidas	100%	61%	61%
58		Porcentaje de personas atendidas en servicios de sensibilización y acompañamiento para la promoción de derechos sociales y culturales	100%	73%	73%

N	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO	% CUMPLIMIENTO
59		Porcentaje de personas inscritas en los programas nacionales dirigidos a grupos poblacionales determinados por la ley que cobran los subsidios y transferencias económicas condicionadas.	100%	70%	70%
60		Porcentaje de personas víctimas del conflicto armado que reciben atención humanitaria inmediata para la protección de derechos.	100%	100%	100%
61		Porcentaje de Familias y Hogares en situación de pobreza y pobreza extrema a los que se les brinda atención integral en articulación con los programas nacionales	100%	37%	37%
62		Nivel de satisfacción del usuario con los servicios del proceso	100%	100%	100%
63	Planeación Física y del Ordenamiento Territorial	Porcentaje de avance acumulado del plan de ejecución y los proyectos de estudio del Plan de Ordenamiento Territorial (POT)	21%	28%	100%
64	Información Estratégica	Porcentaje de implementación del Plan Estadístico Territorial	40%	17%	43%
65	Servicios Públicos	Porcentaje de sistemas de remoción de aguas residuales construidos o mejorados respecto a los proyectados	20%	44%	100%
66		Cobertura de sistemas de acueductos con plantas de tratamiento en la población del área rural	80%	99%	100%
67		Porcentaje de cobertura en la población del área rural con sistemas de alcantarillados con sistemas de tratamiento de agua residual	80%	62%	78%
68		Porcentaje de sistemas de abasto y/o plantas de tratamiento de agua potable construidos o mejorados respecto de los proyectados	30%	0%	0%
69		Porcentaje de sistemas de acueductos con plantas de tratamiento de agua potable respecto al total de sistemas	70%	69%	99%

N	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO	% CUMPLIMIENTO
70		Porcentaje de cumplimiento de la programación de asistencias técnicas (en componentes técnicos, sociales y a viviendas) a las Juntas Administradoras de Acueducto y Alcantarillado en la zona rural de Cali	50%	41%	82%
71		Cobertura de las asistencias técnicas (en componentes técnicos, sociales y a viviendas) a las Juntas Administradoras de Acueducto y Alcantarillado en la zona rural de Cali	50%	66%	100%
72		Cobertura de los subsidios acueducto en los suscriptores de los estratos 1, 2 y 3 en el municipio de Santiago de Cali	100%	100%	100%
73		Verificación de las cuentas de cobro por déficit de subsidios	100%	100%	100%
74	Servicios Públicos	Cobertura del programa de mínimo vital	95%	93%	98%
75		Ejecución presupuestal del programa de mínimo vital	50%	100%	100%
76	Desarrollo Físico	Oportunidad en la atención de solicitudes de los conceptos y permisos para el espacio público y el ordenamiento urbanístico, emitidos	90%	70%	78%
77	Desarrollo Económico y Competitividad	Número de unidades productivas fortalecidas.	30	30	100%
78		Porcentaje de unidades productivas que logran superar la fase de ideación.	20%	0%	0%
79	Sustentabilidad Ambiental	Máximo de los Índices de Calidad de Aire Mes	100	69	100%
80		Porcentaje de zonas verdes públicas nuevas adoptadas	50%	44%	88%
81	Convivencia y Fortalecimiento Social	Porcentaje de Conflictos de convivencia conciliados	55%	58%	71%
82		Porcentaje de Ejecución de Operativos de Control a Menores de Edad	100%	100%	100%
83		Porcentaje de Solicitudes Atendidas referentes a casos de violencia intrafamiliar	50%	100%	100%

N	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO	% CUMPLIMIENTO
84		Número de Menores de Edad Intervenidos por Operativo	3	3	80%
85	Control y Mantenimiento del Orden Publico	Porcentaje de quejas y peticiones de protección al consumidor atendidas oportunamente (en un plazo menor a 15 días)	100%	100%	100%
86		Número de licencias urbanísticas controladas por técnico	40	47	100%
87		Porcentaje de proyectos urbanísticos con infracciones determinadas	33%	23%	100%
88	Gestión Catastral	Porcentaje de Mutaciones Realizadas a Tiempo	100%	13%	13%
89	Contabilidad General	Cuentas por pagar contabilizadas dentro del tiempo	97%	100%	100%
90		Cuentas por pagar contabilizadas	97%	97%	100%
91		Informes financieros presentados oportunamente	100%	100%	100%
92		Costo medio de cuentas por pagar contabilizadas	\$ 8.500	\$ 6.465	100%
93		Tiempo promedio de contabilización de cuentas por pagar	3	2	100%
94		Tiempo promedio de contabilización de sentencias	1	1	100%
95	Administración de Tesorería	Porcentaje de recaudos de destinación específica registrados en el Sistema de Gestión Administrativa Financiera Territorial - SGAFT -SAP	100%	100%	100%
96		Porcentaje de recaudos de Libre Destinación registrados en el Sistema de Gestión Administrativa Financiera Territorial - SGAFT -SAP	100%	100%	100%
97		Días promedio de trámite de cuentas por pagar al mes.	3	0,98	100%
98		Porcentaje de solicitudes de embargos y desembargos aplicadas en el Sistema SAP, en el mes.	100%	100%	100%
99		Porcentaje de cumplimiento de los rendimientos financieros.	100%	100%	100%

N	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO	% CUMPLIMIENTO
100		Porcentaje de solicitudes de asignación y modificación del PAC (Plan Anual de Caja) de las dependencias de la administración central y concejo de Cali oportunamente atendidas.	98%	98%	100%
101		Promedio ponderado de los Excedentes de Liquidez con tasa igual o mayor a la TIBR-Tasa de Intervención Política Monetaria del Banco de la República.	100%	100%	100%
102		Porcentaje de partidas de la vigencia actual conciliadas en el mes.	97%	98%	100%
103		Porcentaje de partidas de la vigencia anterior conciliadas en el mes	5%	16%	100%
104	Gestión Tributaria	Porcentaje de los actos administrativos aplicados en la cuenta corriente de los contribuyentes radicados en el periodo objeto de medición.	40%	50%	100%
105		Número total de revisiones y ajustes realizados a la cuenta corriente de los contribuyentes en el SAP en el periodo objeto de medición.	100%	100%	100%
106		Porcentaje de documentos de cobro del impuesto predial unificado entregados del total de documentos de cobro emitidos en el periodo objeto de medición.	100%	100%	100%
107		Proporción de los predios propiedad del municipio de Santiago de Cali ajustados en el impuesto predial unificado en la cuenta corriente	40%	21%	52%
108		Porcentaje de actos administrativos de liquidación oficial o auto de archivo expedidos con base en los expedientes trasladados del subproceso de fiscalización	40%	43%	100%
109		Porcentaje de sanciones por no declarar o autos de archivo, expedidas con relación a los expedientes trasladados del subproceso de fiscalización para sanción.	40%	7%	18%

N	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO	% CUMPLIMIENTO
110		Porcentaje de atención a los derechos de petición de pérdida de la fuerza ejecutoria y/o caducidad de la facultad de aforo.	80%	69%	87%
111		Porcentaje de atención a los recursos de reconsideración	70%	56%	80%
112		Porcentaje de atención a los derechos de petición de reducción de tarifa.	80%	94%	100%
113		Porcentaje de atención a las solicitudes de revocatoria directa	70%	37%	53%
114		Porcentaje de solicitudes de revocatoria atendidas oportunamente.	100%	37%	37%
115		Porcentaje de los recursos de reconsideración atendidos oportunamente.	100%	86%	86%
116		Porcentaje de contribuyentes con indicios de inexactitud fiscalizados en el periodo objeto de análisis.	25%	11%	43%
117		Verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de ICA en la siguiente vigencia de los contribuyentes fiscalizados e identificados como omisos	100%	30%	30%
118		Porcentaje de Contribuyentes con indicios de omisión fiscalizados en el período objeto de análisis	25%	14%	54%
119		Porcentaje de contribuyentes fiscalizados y trasladados al Subproceso de Determinación correspondientes a las solicitudes de Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de Industria y Comercio en el periodo objeto de medición.	80%	24%	30%
120		Porcentaje de obras construcción nueva y sus modalidades a los que se les haya otorgado o no licencia del Impuesto de delineación Urbana fiscalizados en el periodo objeto de medición.	40%	0%	0%

N	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO	% CUMPLIMIENTO
121		Porcentaje de eventos de espectáculos Públicos que pagaron correctamente el impuesto fiscalizados en el periodo objeto de análisis	100%	24%	24%
122		Porcentaje de Agentes Retenedores (Entidades de derecho público del nivel central y descentralizado) fiscalizados (Contribución sobre contratos de obra pública, stampilla Prodesarrollo Urbano) fiscalizados en el periodo	25%	0%	0%
123		Porcentaje de Agentes Retenedores de Stampilla Procultura (entidades descentralizadas y entidades educativas privadas) fiscalizados en el periodo.	25%	0%	0%
124		Porcentaje de Solicitudes de liquidación y reconocimiento de elementos salariales y prestaciones sociales atendidas.	100%	98%	98%
125	Liquidaciones Laborales	Días promedio empleados en el trámite de liquidación y reconocimiento de elementos salariales y prestaciones sociales	15	6	100%
126		Porcentaje de reclamaciones válidas a los actos administrativos de reconocimiento y liquidación de elementos salariales y prestaciones sociales	1%	71%	1%
127		Cumplimiento de las actividades del cronograma presupuestal	10	5	50%
128	Gestión de Finanzas Públicas	Porcentaje de solicitudes de liquidación de sentencias y/o acuerdo conciliatorio atendidas	100%	100%	100%
129		Porcentaje de solicitudes de liquidación de sentencias y/o acuerdo conciliatorio oportunamente	100%	100%	100%
130		Porcentaje de solicitudes de viabilidad financiera de proyectos de acuerdo revisadas	100%	100%	100%

N	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO	% CUMPLIMIENTO
131		Porcentaje de ejecución presupuestal de gastos	50%	55%	100%
132		Porcentaje de modificaciones presupuestales realizadas en SAP de las autorizadas en el confis	100%	100%	100%
133		Superávit o Déficit de las rentas de la Administración Municipal	75%	88%	100%
134		Porcentaje de cumplimiento en la rendición de informes	100%	100%	100%
135		Porcentaje de modificaciones presupuestales aprobadas por el confis	100%	100%	100%
136		Porcentaje de ejecución presupuestal de ingresos	65%	63%	97%
137		Porcentaje de Modificaciones Presupuestales realizadas por el organismo con mayores solicitudes del total de la entidad	10%	14%	100%
138		Cumplimiento de la sostenibilidad de endeudamiento	100%	100%	100%
139		Cumplimiento de la sostenibilidad	80%	59%	100%
140		Cumplimiento de solvencia	40%	2%	100%
141		Liquidación oportuna del servicio de la deuda pública interna	8	12	100%
142		Porcentaje de Convocatorias Divulgadas	5	5	100%
143	Gestión de Seguridad Social Integral	Porcentaje de aplicación de reportes de novedades del sistema de seguridad social integral de los servidores públicos de la Alcaldía de Santiago de Cali	100%	100%	100%
144		Porcentaje de saneamiento de cartera de entidades promotoras de salud (EPS)	40%	33%	82%
145		Porcentaje del presupuesto ejecutado de bonos pensionales	8%	0%	0%
146	Gestión y Desarrollo Humano	Porcentaje de movilidad del personal.	5%	0%	100%
147		Porcentaje de participación femenina en el máximo nivel decisorio.	30%	46%	100%
148		Porcentaje de participación femenina en otros niveles decisorios.	30%	44%	100%
149		Disminución del nivel de solicitudes de revisión válidas en los resultados	-10%	0%	0%

N	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO	% CUMPLIMIENTO
		de los procesos de selección internos.			
150		Días promedio empleados en la provisión de empleos vacantes.	150	32	100%
151		Porcentaje de solicitudes de gestión del registro público de carrera realizados.	85%	100%	100%
152		Porcentaje de facilitadores del grupo multiplicador capacitados en Evaluación de Desempeño Laboral.	90%	86%	96%
153		Nivel de cumplimiento de las actividades incluidas en el Programa de Bienestar Social e Incentivos.	80%	100%	100%
154		Porcentaje de Servidores Públicos con inducción y/o reinducción recibida.	80%	100%	100%
155		Nivel de asistencia de los servidores públicos a las capacitaciones convocadas	80%	97%	100%
156		Porcentaje de historias laborales actualizadas.	100%	51%	51%
157	Gestión y Desarrollo Humano	Días promedio para actualizar con los documentos entregados por usuario el expediente laboral.	5	93%	19%
158		Cumplimiento oportuno en el Plan Anual de Adquisiciones (P.A.A)	100%	93%	93%
159	Adquisición de Bienes, Obras y Servicios	Nivel de pluralidad en los Procesos de Contratación de Licitación Pública, Menor cuantía, Concurso de méritos, Selección Abreviada y Grandes superficies	90%	77%	85%
160		Nivel de satisfacción de los bienes y servicios contratados.	100%	100%	100%
161	Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria	Porcentaje de proyectos de inversión en la entidad en los que se implementan acciones orientadas al control social en la fase de ejecución acorde a los lineamientos proporcionados por la SDTYPC.	20%	38%	100%

N	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO	% CUMPLIMIENTO
162		Porcentaje de proyectos de inversión en la entidad en los que se realizan acciones orientadas al fortalecimiento de la participación efectiva de los grupos de interés en el diagnóstico y formulación	20%	50%	100%
163		Porcentaje de cumplimiento de las actividades incluidas para la promoción y el fortalecimiento de la participación en el ciclo de la Gestión de los organismos en el periodo evaluado.	20%	92%	100%
164	Gestión del riesgo de desastres	Porcentaje de visitas técnicas para identificación de posibles escenarios de riesgo en factores como amenazas, vulnerabilidades, exposición de personas y bienes a la población vulnerable de la zona rural y urbana de Cali .	100%	100%	100%
165		Cumplimiento en la programación de capacitaciones y entrenamiento a la comunidad en temas básicos de Gestión del Riesgo.	15%	0%	0%
166	Gestión del Tránsito y Transporte	Tiempo de atención de respuesta a incidentes y/o accidentes de tránsito.	23	23:08	96%
167		Tasa de mortalidad por accidentes de tránsito.	9	0,94	100%
168		Cumplimiento de la programación de aulas móviles.	90%	90%	100%
169		Incremento porcentual de la cobertura de establecimientos educativos intervenidos.	4%	19%	100%
170		Incremento porcentual en la cobertura de usuarios intervenidos en Establecimiento Educativos a través de estrategias Pedagógicas en seguridad vial.	3%	33%	100%
171	Gestión del Turismo	Cumplimiento de estrategias de promoción desarrolladas.	30%	30%	100%
172		Porcentaje de cumplimiento en la proyección de prestadores de servicios turísticos formados.	40%	51%	100%

N	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO	% CUMPLIMIENTO
173		Acompañamiento de prestadores de servicios turísticos.	40%	100%	100%
174		Porcentaje de cumplimiento en la organización de eventos turísticos programados.	30%	37%	100%
175		Medir la gestión para la participación en eventos turísticos con el fin de promocionar la ciudad.	40%	56%	100%
176		Avance en la formulación de metodologías, lineamientos y orientaciones técnicas para la implementación de acciones de paz y cultura ciudadana.	50%	81%	100%
177		Nivel de satisfacción de los ciudadanos sobre las acciones de formación del proceso.	100%	95%	95%
178	Gestión de Paz y Cultura Ciudadana	Cobertura poblacional de las acciones de formación de Paz, Cultura Ciudadana y Derechos Humanos.	50%	60%	100%
179		Nivel de satisfacción de los ciudadanos sobre las acciones de Intervención del proceso.	100%	95%	95%
180		Cobertura poblacional de las acciones de intervención de Paz, Cultura Ciudadana y Derechos Humanos.	50%	96%	100%
181		Nivel de satisfacción de los ciudadanos sobre las acciones de visibilización del proceso de Gestión de Paz y Cultura Ciudadana.	100%	42%	42%
182		Avance de las acciones de visibilización de Paz, Cultura Ciudadana y Derechos Humanos.	50%	48%	96%

Fuente: Elaboración Propia

3.4 Las No conformidades y acciones correctivas.

CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

A continuación, se presentan los resultados de situaciones de no conformidades identificadas en las líneas de servicio por los procesos misionales:

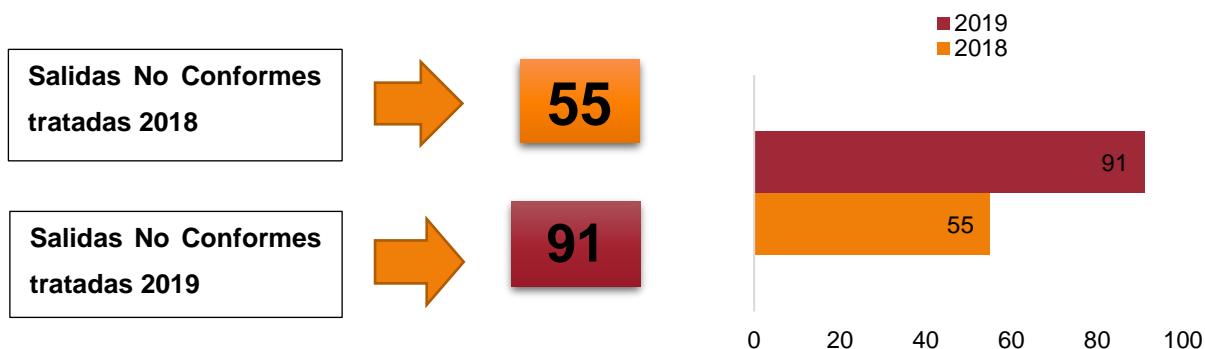
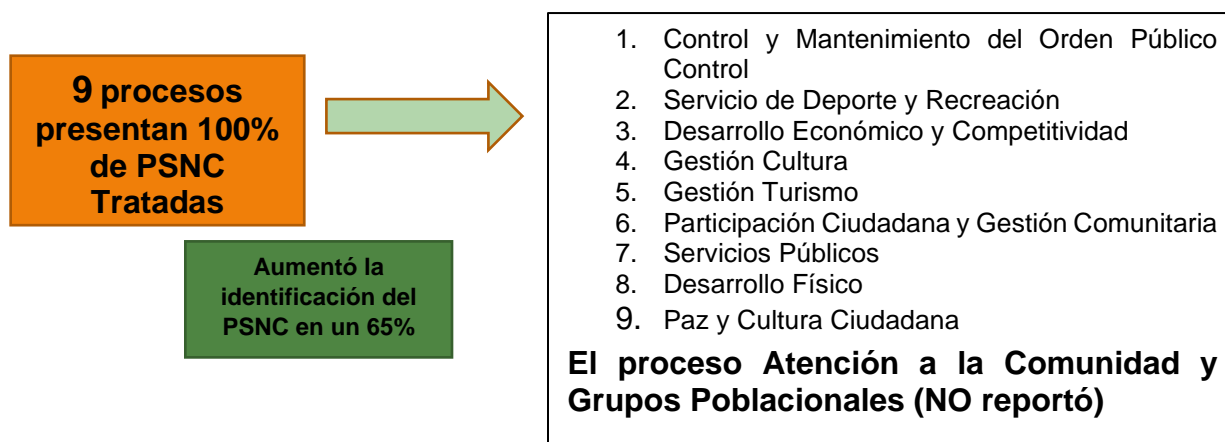


Ilustración 22. Comparativo Producto y Servicio No Conforme 2018 – 2019

Fuente: Elaboración Propia



En cuanto a la cultura de la identificación del Producto y/o servicio no conforme, se presenta un aumento bastante considerable del 65%, pasando de 55 en el 2018 a 91 en el 2019, esto obedece al acompañamiento mediante mesas de trabajo con los procesos misionales que hacen parte del alcance del proceso de certificación para la vigencia 2019; Sin embargo hay que trabajar con el proceso Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales el cual a la fecha no realizó la identificación y por ende no se conocen los resultados del mismo.

Acciones correctivas

Para la vigencia 2018 se recibió la Auditoría Interna de Calidad al Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015, en la cual se auditaron 34 criterios quedando de esta manera 14 no conformidades tratadas a través de 105 acciones suscritas por los organismos por medio de un plan de mejoramiento el cual para el mes de noviembre del 2018 se obtuvo un cumplimiento del 100% pudiendo entonces afirmar que el plan suscrito fue efectivo en su totalidad.

Tabla 14. Acciones correctivas auditorías internas y externas 2018 - 2019

Fuente	Nombre de auditoría	Criterios auditados	Acciones correctivas	Estatus	Observaciones	Procesos responsables
Auditoría Interna.	Auditoría No. 58 de evaluación al Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos establecidos en la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015.	34	72	Abierta	La Entidad cumplió con el cierre efectivo de las acciones suscritas.	Administración de Bienes Inmuebles, Muebles y Automotores (6) Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria (3) Control Interno a la Gestión (1)
Auditoría Interna.	Auditoría 37. de Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.	31	44	Abierta	La Entidad suscribió acciones correctivas con el fin de subsanar los criterios calificados como no conforme y oportunidad de mejora durante el desarrollo de la auditoría de evaluación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, con fecha de cierre al 31 de octubre de la presente vigencia.	Control Interno a la Gestión (6) Planeación Institucional (5) Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria (2) Gestión de Paz y Cultura Ciudadana (4) Desarrollo Económico y Competitividad (1) Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales (2) Administración de Bienes Inmuebles, Muebles y Automotores (2) Información Estratégica (2) Gestión de Seguridad Social Integral (4) Desarrollo Físico (2) Gestión de Jurídica (1) Atención al Usuario (1) Gestión del Turismo (3) Servicios Públicos (4) Control y Mantenimiento del Orden Público (2) Servicio del Deporte y la Recreación (3)

Fuente	Nombre de auditoría	Criterios auditados	Acciones correctivas	Estatus	Observaciones	Procesos responsables
Auditoría Externa.	Auditoría realizada por el ICONTEC Vigencia 2018	34	71	Abierta	La Entidad suscribió acciones correctivas con el fin de subsanar los criterios calificados como no conformidades menores durante el desarrollo de la auditoría de evaluación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, se espera que al 31 de octubre de la presente vigencia estén cerradas.	Control Interno a la Gestión (3) Gestión Tributaria (2)
Auditoría Externa.	Auditoría AGEI Regular Vigencia 2018- Proceso Gestión Organizacional	6	0	Cerrada	Los 6 criterios auditados, fueron calificados como conformes y por tal razón no se hizo necesario suscribir un plan de mejora que contenga las acciones correctivas.	Auditoría con resultado: Cumplimiento 100% Efectividad 100%

3.5 Los resultados del seguimiento y medición

Ejecución presupuestal de la Administración Central enero- junio 2018 - 2019

Tabla 15. Rangos de Cumplimiento Plan de Desarrollo

% RANGOS DE CUMPLIMIENTO	
SOBRESALIENTE	80-100
SATISFACTORIO	70-79
MEDIO	60-69
BAJO	40-59
CRITICO	0-39

De acuerdo con la información arrojada en la vigencia 2018 con respecto a la ejecución presupuestal del Plan de Acción del Municipio de Santiago de Cali, se evidencia que hubo un avance del 50% en la ejecución de los proyectos de inversión para dar cumplimiento a las metas del Plan de Desarrollo. En relación con el primer semestre de la vigencia 2019 podemos observar que, para la misma fecha evaluada, el porcentaje de avance fue de 65% lo cual representa un incremento significativo en la gestión y administración de los recursos para generar productos o servicios conformes a lo establecido en el Plan de Desarrollo.

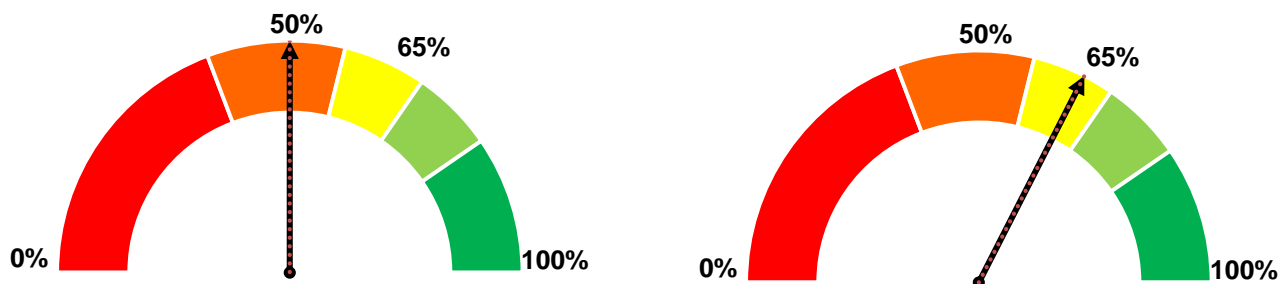


Ilustración 23. Comparativo Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Desarrollo 2018 - 2019
 Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional
 Departamento Administrativo de Planeación Municipal

Adicionalmente, se puede evidenciar que en el primer semestre la vigencia 2018 la entidad se encontraba en un rango bajo de acuerdo con la escala de cumplimiento; mientras que para la vigencia 2019 se logró subir una escala más correspondiente a un rango medio, lo que puede evidenciar un avance significativo de un año al otro.

Tabla 16. Eficacia del Plan de Desarrollo-Primer Semestre 2018

Organismo	Nivel y porcentaje de cumplimiento	Aporte al Plan	
		Meta	Logro
Secretaría de Gobierno	C 0%	0,1%	0,0%
Secretaría de Desarrollo Económico	C 5%	7,0%	0,3%
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	C 8%	0,9%	0,1%
Empresa Municipal de Renovación Urbana	C 10%	0,5%	0,1%
Metrocali	C 10%	2,5%	0,3%
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	C 11%	2,4%	0,3%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres	C 12%	1,2%	0,1%
Secretaría de Infraestructura	C 12%	4,4%	0,5%
Secretaría de Vivienda Social y Hábitat	C 17%	2,6%	0,5%
Secretaría de Turismo	C 22%	2,8%	0,6%
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	C 23%	4,0%	0,9%
Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana	C 23%	6,1%	1,4%
Secretaría de Cultura	C 27%	6,8%	1,9%

Organismo	Nivel y porcentaje de cumplimiento		Aporte al Plan	
			Meta	Logro
Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno	C	28%	0,3%	0,1%
Secretaría de Seguridad y Justicia	C	29%	8,6%	2,5%
Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	C	29%	1,9%	0,6%
Empresas Municipales de Cali	C	31%	1,3%	0,4%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	C	36%	2,5%	0,9%
Departamento Administrativo de Contratación Pública	C	37%	0,1%	0,0%
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	C	40%	2,9%	1,2%
Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	B	46%	2,1%	1,0%
Secretaría de Educación	B	51%	12,1%	6,2%
Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública	B	52%	0,2%	0,1%
Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	B	56%	1,8%	1,0%
Secretaría de Salud Municipal	B	59%	10,6%	6,3%
Secretaría de Movilidad	M	64%	1,5%	1,0%
Secretaría de Bienestar Social	M	64%	7,4%	4,7%
Secretaría de Deporte y Recreación	S	73%	5,1%	3,7%
Departamento Administrativo de Control Interno	SS	83%	0,2%	0,2%
INDICE DE EFICACIA	37%			

C= Crítico; B= Bajo; M= Medio; S= Satisfactorio; SS= SS

Fuente: Organismos, Cálculos Departamento Administrativo de Planeación.

Corte a junio de 2018 recibida hasta julio 16 de 2018

Tabla 17. Eficacia del Plan de Desarrollo-Primer Semestre 2019

Organismo	Nivel y porcentaje de cumplimiento		Aporte al Plan	
			Meta	Logro
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	C	0%	1,4%	0,0%
Secretaría de Gobierno	C	0%	0,1%	0,0%
Departamento Administrativo de Contratación Pública	C	0%	0,1%	0,0%

Organismo	Nivel y porcentaje de cumplimiento		Aporte al Plan	
			Meta	Logro
Secretaría de Infraestructura	C	5%	4,2%	0,2%
Secretaría de Desarrollo Económico	C	7%	6,8%	0,5%
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	C	10%	2,2%	0,2%
Empresa Municipal de Renovación Urbana	C	14%	0,5%	0,1%
Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública	C	20%	0,2%	0,0%
Metrocali	C	22%	2,7%	0,6%
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	C	23%	3,4%	0,8%
Secretaría de Vivienda Social y Hábitat	C	26%	2,6%	0,7%
Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno	C	27%	0,3%	0,1%
Empresas Municipales de Cali	C	28%	1,8%	0,5%
Secretaría de Seguridad y Justicia	C	29%	8,7%	2,5%
Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	C	29%	2,4%	0,7%
Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana	C	30%	5,8%	1,7%
Secretaría de Turismo	C	33%	2,5%	0,8%
Secretaría de Cultura	C	37%	6,6%	2,4%
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	C	38%	3,4%	1,3%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres	B	46%	1,1%	0,5%
Secretaría de Educación	B	50%	12,5%	6,3%
Secretaria de Deporte y Recreación	B	55%	5,0%	2,8%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	B	58%	2,5%	1,4%
Secretaría de Salud Municipal	B	58%	10,3%	6,0%
Secretaría de Movilidad	M	61%	1,3%	0,8%
Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	M	61%	2,0%	1,2%
Secretaría de Bienestar Social	M	64%	7,9%	5,0%
Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	M	68%	1,6%	1,1%
Departamento Administrativo de Control Interno	S	76%	0,2%	0,2%

<i>Organismo</i>	Nivel y porcentaje de cumplimiento	Aporte al Plan	
		<i>Meta</i>	Logro
INDICE DE EFICACIA	38%		

C= Crítico; B= Bajo; M= Medio; S= Satisfactorio; SS= SS

Fuente: Organismos, Cálculos Departamento Administrativo de Planeación.

Corte a junio de 2019 recibida hasta julio 15 de 2019

De acuerdo con la información arrojada en el primer semestre de la vigencia 2018 con respecto al cumplimiento del Plan de Desarrollo del Municipio de Santiago de Cali, se evidencia que el porcentaje de eficacia fue del 37% en el cumplimiento de las metas programadas por cada eje del Plan de Desarrollo 2016-2019. En relación con el primer semestre de la vigencia 2019 podemos observar que, para la misma fecha evaluada, el porcentaje de eficacia fue de 38% lo cual representa un incremento de 1% pero se encontró en el mismo rango de cumplimiento “crítico”. Este comportamiento se debe a que una gran cantidad de indicadores o metas son ejecutadas al final de cada vigencia debido a su programación inicial, lo que arrojaría al final de la vigencia un avance significativo y un panorama mucho más positivo.

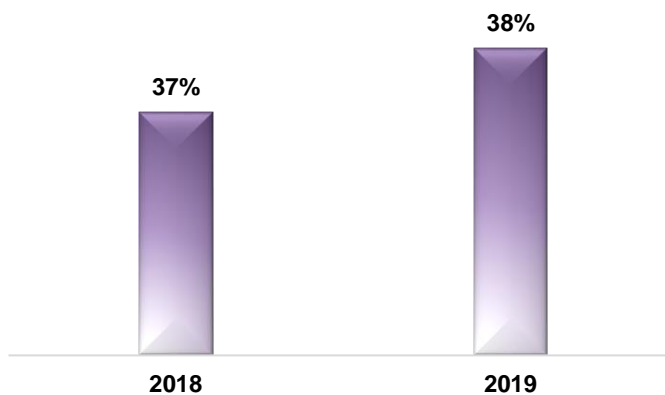


Ilustración 24. Nivel de Eficacia del Plan de Desarrollo 2018-2019
Fuente: Elaboración Propia

Tabla 18. Ejecución física y presupuestal, administración central Enero -Junio de 2018 -2019

ORGANISMOS	PRESUPUESTO 2018		PRESUPUESTO 2019		% EJECUCIÓN		% VARIACION
	DEFINITIVO*	EJECUTADO*	DEFINITIVO*	EJECUTADO*	2018	2019	
SECRETARIA DE GOBIERNO	10.433	6.804	17.424	11.838	65%	68%	↑ 4%
DEPARTAMENTO ADMTVO DE GESTIÓN JURIDICA PUBLICA	3.368	2.684	3.655	3.355	80%	92%	↑ 15%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	155	155	183	156	100%	85%	↓ -15%
DEPARTAMENTO ADMTVO. DE CONTROL DISCIPLIN. INTERNO	594	553	835	655	93%	78%	↓ -16%
DEPARTAMENTO ADMTVO. DE HACIENDA MUNICIPAL	30.718	17.739	26.913	22.845	58%	85%	↑ 47%
DEPARTAMENTO ADMTVO. DE PLANEACIÓN MUNICIPAL	34.847	17.803	24.564	16.659	51%	68%	↑ 33%
DEPTO. ADMTVO. DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE DAGMA	76.374	37.079	55.142	29.814	49%	54%	↑ 11%
DEPTO. ADMTVO. DE TIC	26.086	15.553	33.558	25.958	60%	77%	↑ 30%
DEPTO. ADMTVO. DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	1.210	325	1.200	734	27%	61%	↑ 128%

*Los Valores están dados en millones de pesos

Fuente: Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

ORGANISMOS	PRESUPUESTO 2018		PRESUPUESTO 2019		% EJECUCIÓN		% VARIACION
	DEFINITIVO*	EJECUTADO *	DEFINITIVO*	EJECUTADO*	2018	2019	
DEPTO. ADMTVO. DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUC	3.888	2.251	3.564	2.173	58%	61%	↑ 5%
SECRETARIA DE EDUCACION	907.540	520.048	962.650	660.410	57%	69%	↑ 20%
SECRETARIA DE SALUD	764.382	389.666	837.600	493.126	51%	59%	↑ 15%
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	89.021	55.096	120.350	101.402	62%	84%	↑ 36%
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HÁBITAT	27.992	10.273	22.591	15.895	37%	70%	↑ 92%
SECRETARIA DE CULTURA	84.979	34.775	98.667	79.614	41%	81%	↑ 97%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	406.744	243.408	394.596	262.414	60%	67%	↑ 11%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	154.649	39.959	209.811	105.756	26%	50%	↑ 95%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	70.867	40.800	95.713	55.875	58%	58%	↑ 1%
SECRETARIA DE DEPORTE Y RECREACION	120.030	64.979	112.526	48.537	54%	43%	↓ -20%
SECRE.DE GESTION DEL RIESGO EMERGENCIAS Y DESASTRE	115.266	39.401	51.137	39.098	34%	76%	↑ 124%
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	16.892	14.990	18.203	16.497	89%	91%	↑ 2%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	25.070	8.589	23.407	14.626	34%	62%	↑ 82%
SECRETARIA DE TURISMO	3.735	1.309	4.802	4.269	35%	89%	↑ 154%
SECRETARIA DE DLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN	23.086	8.981	14.166	11.827	39%	83%	↑ 115%
UNIDAD ADM. ESPECIAL DE GESTIÓN BIENES Y SERVICIOS	8.483	4.122	24.517	19.868	49%	81%	↑ 67%
UNIDAD ADM. ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS MPALES	354.390	103.365	317.737	197.260	29%	62%	↑ 113%
TOTAL	3.360.799	1.680.707	3.475.511	2.240.661	50%	64%	↑ 29%

*Los Valores están dados en millones de pesos

Fuente: Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

De acuerdo con la información arrojada en el primer semestre tanto de la vigencia 2018 y 2019 se puede evidenciar que los organismos que obtuvieron mayor porcentaje de variación presupuestal fueron la Secretaría de Turismo, seguido del Departamento Administrativo de Contratación Pública y la Secretaría de Gestión del Riesgos de Emergencias y Desastres, con variaciones crecientes del 154%; 128% y 124% respectivamente frente a la vigencia anterior. Esto indica que el comportamiento de ejecución presupuestal de 2018 a 2019 aumentó. Así mismo, se puede observar que

los organismos que obtuvieron un menor porcentaje de variación presupuestal fueron la Secretaría de Deporte y Recreación, el Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno y el Departamento Administrativo de Control Interno con variaciones decrecientes del 20%; 16% y 15% respectivamente; lo que indica que su comportamiento de ejecución presupuestal de 2018 a 2019 disminuyó.

3.6 Los Resultados de las Auditorías

Resultados de Auditoría Interna de Calidad 2018 - 2019

Los resultados de las auditorías internas de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 realizadas durante la vigencia 2018, arrojaron como resultado: un 50% de conformidad, 26% de no conformidades y 24% de oportunidades de mejora. Resaltando que para dicha vigencia fueron auditados 7 procesos con un total de 8 líneas de servicio.

Con respecto a los resultados de Evaluación del 2019, se puede evidenciar que mediante la norma ISO 9001:2015, se obtuvo un 50% de conformidad, 31% de no conformidades y un 19% de oportunidades de mejora. Para esta vigencia se evaluaron un total de 10 procesos para 18 líneas de certificación.

Motivo por el cual no es posible comparar desempeños entre una vigencia y la otra debido a que el número de criterios de evaluación es diferente para ambas Auditorías

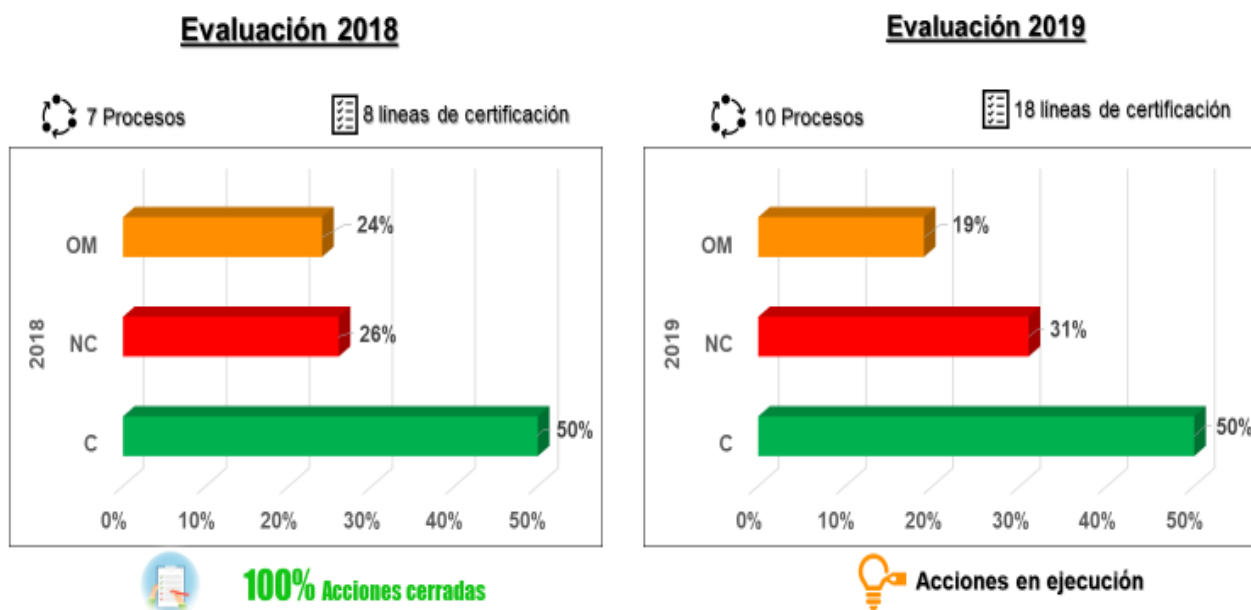


Ilustración 25. Resultados de Auditoría Interna de Calidad ISO 9001 - 2018 y 2019

Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional / Departamento Administrativo de Control Interno a la Gestión.

Resultados de Auditoría Externa de Calidad 2018

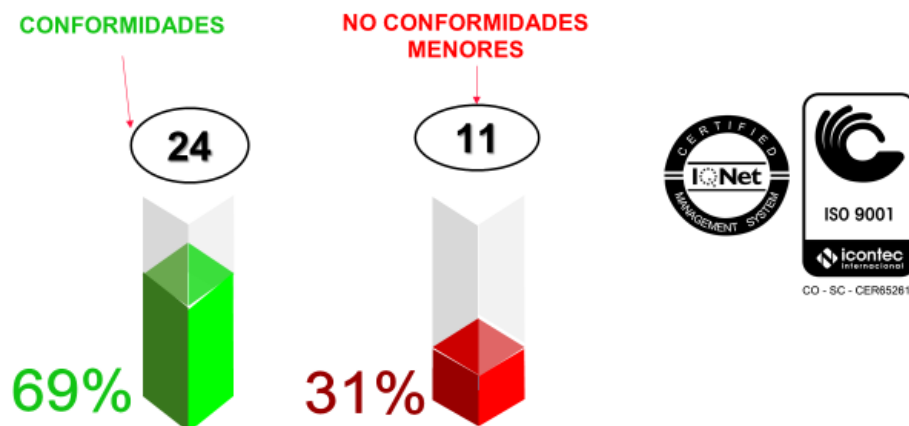


Ilustración 26. Resultados de Auditoría Externa de Calidad ISO 9001-2018

Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional / Departamento Administrativo de Control Interno a la Gestión

Como conclusión, se observa que los niveles de conformidad y oportunidades de mejora detectadas en la Entidad a través de los diferentes ejercicios de auditoría son, en suma, del 69% en adelante; mientras que el grado de no conformidad se encontró entre el 11 y el 31%, siendo esto positivo para la Entidad indicando que el Sistema de Gestión de Calidad se atempera adecuadamente a las necesidades de esta, y proporciona un marco de referencia para el logro de los objetivos.

3.7 Desempeño de los Proveedores externos

En la entidad en el período comprendido de octubre a diciembre de 2018 se brindó el primer lineamiento que debían evaluar a los proveedores que tuvieran contratos finalizados, contratos de bienes obras y servicios a los procesos misionales, sin embargo para la vigencia 2019 se brindó el lineamiento a todos los procesos de la entidad por parte del Departamento Administrativo de Contratación Pública sobre aplicar la evaluación a los proveedores con contratos finalizados de bienes, obras y servicios como a los prestadores de servicios por tal razón los procesos durante la vigencia actual iniciaron a diligenciar las evaluaciones a los proveedores con contratos finalizados.

Se han establecido los siguientes criterios de evaluación en donde el supervisor debe valorar el desempeño general del proveedor de bienes, obras o servicios de la entidad, durante el desarrollo de su objeto contractual.

Tabla 19. Criterios de Evaluación de desempeño contractual

% RANGOS DE CUMPLIMIENTO	
SATISFACTORIO	90%>100%
ACEPTABLE	75%>90%
INSATISFACTORIO	65%>75%
MUY INSATISFACTORIO	>65%

Tabla 20. Valoración de los ítems objeto de reevaluación

VALORACIÓN DE LOS ITEMS OBJETO DE REEVALUACIÓN		
1	Cumplimiento del objeto y alcance	99%
2	Cumplimiento de las especificaciones técnicas	100%
3	Calidad de los bienes y/o servicios y/u obras	100%
4	Cumplimiento en los plazos establecidos de entregas	100%
5	Entrega oportuna de las garantías y requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato	94%
6	Respuesta oportuna a los requerimientos del supervisor	99%
7	Cumple con el pago oportuno de los salarios, prestaciones sociales y seguridad social	97%

Fuente: Departamento Administrativo de Contratación Pública.

Se han identificado 10.868 proveedores en la entidad (Personas naturales y personas naturales con contratos de prestación de servicios.

Adicionalmente se identificaron que 591 son proveedores catalogados como empresas, teniendo en cuenta la clasificación de personas naturales con contratos mayores a \$180.000.000 y registrados con NIT *(Los datos son para la vigencia 2019, con corte a Julio 30 de 2019, Fuente: Departamento Administrativo de Contratación Pública)

Desempeño de Proveedores

En la vigencia 2018 se contó con 879 contratos finalizados de los cuales se les aplicó la reevaluación a 299 en la vigencia 2019, lo que significa que un 34 % de los contratos finalizados fueron evaluados sus proveedores.

En este orden de ideas, en el siguiente cuadro se presentan en cantidades y porcentajes de desempeño, de las reevaluaciones por organismo.

Tabla 21. Evaluación de Desempeño proveedores octubre-diciembre 2018

Organismo	Bienes, obras y/o otros servicios	Desempeño	Prestación de Servicios	Desempeño
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	4	100%	6	100%
Departamento Administrativo Gestión Jurídica Pública	2	100%	3	100%

Organismo	Bienes, obras y/o otros servicios	Desempeño	Prestación de Servicios	Desempeño
Departamento Administrativo de Tecnologías de la información y las Comunicaciones	15	100%	1	100%
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	30	97%	1	100%
	1	60%		
	2	80%		
Secretaria de Bienestar Social	0	0	1	100%
			1	75%
Secretaria de Cultura	1	100%	0	0
Secretaría De Gestión Del Riesgo Emergencias Y Desastres	24	100%	58	100%
Unidad Administrativa Especial De Servicios Públicos Municipales	12	100%	0	0
Unidad Administrativa Especial Teatro Municipal	1	100%	2	100%
Unidad Administrativa Especial De Gestión Bienes Y Servicios	0	0	134	100%
Total		92		207

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22. Desempeño de proveedores 2018

Nivel Desempeño	Bienes, obras y/o otros servicios	Prestación de Servicios
MUY INSATISFACTORIO	1	0
ACEPTABLE	2	1
SATISFACTORIO	89	206
Total	92	207

Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla 22Tabla 21. Evaluación de Desempeño proveedores octubre-diciembre 2018 de las 299 evaluaciones realizadas en la vigencia 2018, para contratos de bienes, obras/y otros servicios obtuvieron un desempeño muy insatisfactorio 1 proveedor, 2 proveedores obtuvieron desempeño aceptable, y 89 desempeño satisfactorio lo que significa que el 97 % de los contratos de bienes, obras y servicios cumplieron con las funciones descritas en su objeto contractual.

Para los contratos de prestación de servicio obtuvo 1 proveedor obtuvo una calificación de desempeño aceptable y 206 proveedores obtuvieron calificación satisfactoria en el desempeño, lo que significa que el 99% de los contratos de prestación de servicios cumplieron con el objeto contractual.

Con respecto a la vigencia 2019 en el periodo comprendido de enero a julio, se cuenta con 9.233 contratos finalizados, de los cuales se evaluaron 5.448, lo que significa que se evaluaron el 59% de los proveedores con contratos finalizados a la fecha.

En el siguiente cuadro se presentan en cantidades, tipo de contrato si es de Bienes obras y/o servicios o si son de prestación de Servicios con los porcentajes de desempeño, de las reevaluaciones realizadas por organismo.

Tabla 23. Evaluación de Desempeño proveedores enero-julio 2019

Organismo	Bienes, obras y/o otros servicios	Desempeño	Prestación de Servicios	Desempeño
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	0	0	1	20%
			1	70%
			5	80%
			337	95%
Departamento Administrativo Gestión Jurídica Pública	0	0	107	100%
Departamento Administrativo de Tecnologías de la información y las Comunicaciones	2	95%	80	100%
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	0	0	2	38%
			3	80%
			280	95%
Secretaría de Bienestar Social	6	100%	2	60%
			328	95%
Secretaría de Cultura		0	3	80%
			279	95%
Secretaría de Gestión del Riesgo Emergencias y Desastres	8	100%	220	100%
Secretaría De Infraestructura	4	100%	754	100%
Unidad Administrativa Especial De Servicios Públicos Municipales	1	100%	151	100%
Unidad Administrativa Especial Teatro Municipal	2	100%	10	100%
Departamento Administrativo de Contratación Pública	0	0	16	100%
Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno	0	0	61	100%
Secretaría de Deporte y Recreación	1	100%	1950	100%
Secretaría de Desarrollo Económico	1	60%	112	100%
	35	100%		
Secretaría de Educación	0	0	117	100%

Organismo	Bienes, obras y/o otros servicios	Desempeño	Prestación de Servicios	Desempeño
Secretaría de Gobierno	0	0	33	100%
Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana	0	0	7	83%
		0	133	95%
Secretaría de Seguridad y Justicia	18	100%	1	75%
			311	100%
Secretaría de Turismo	9	83%	53	100%
	4	95%		
Total		91		5.357

Fuente: Elaboración propia

Tabla 24. Desempeño de Proveedores 2019

Nivel Desempeño	Bienes, obras y/o otros servicios	Prestación de Servicios
MUY INSATISFACTORIO	1	5
INSATISFACTORIO	0	1
ACEPTABLE	9	19
SATISFACTORIO	81	5332
Total	91	5357

Fuente: Elaboración propia

■ Bienes, obras y/o otros servicios ■ Prestación de Servicios

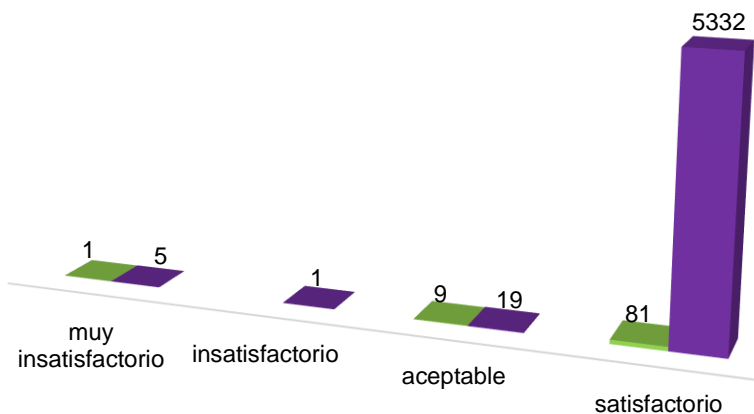


Ilustración 27. Distribución desempeño proveedores 2019

Fuente: Elaboración propia

Según la Ilustración 27 los proveedores de bienes, obras y/o otros servicios evaluados, 1 proveedor obtuvo una calificación de muy insatisfactorio con respecto al desempeño, 1 fue evaluado con desempeño insatisfactorio, 9 con desempeño aceptable y 81 con desempeño satisfactorio lo que significa que el 89% de los proveedores evaluados cumplieron con los requisitos exigidos en el objeto contractual.

Con respecto a los proveedores clasificados por contrato de prestación de servicios, 5 obtuvieron una calificación en su desempeño de muy insatisfactorio, 1 calificado con desempeño insatisfactorio, 19 con desempeño aceptable y 5.332 con desempeño satisfactorio, el cual corresponde a que el 99% de los prestadores de servicios cumplieron con los requisitos exigidos en el objeto contractual.

4. LA ADECUACION DE LOS RECURSOS

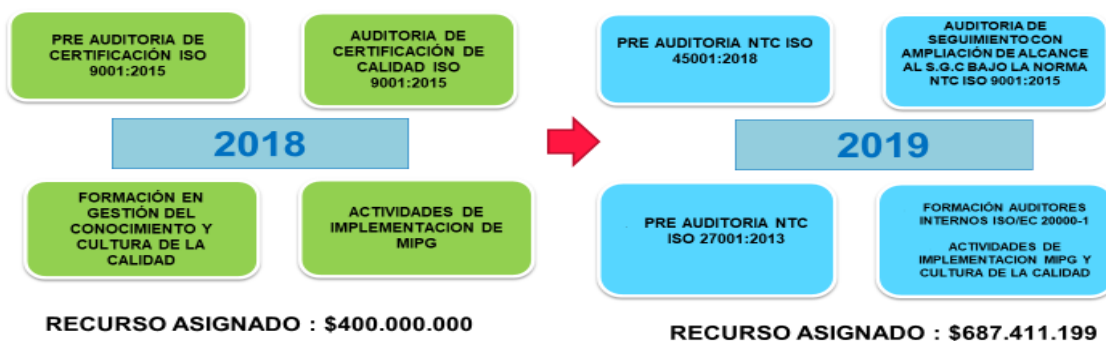


Ilustración 28. Adecuación de los Recursos 2018 – 2019
Fuente: Elaboración Propia

Adecuación de los recursos

2018

- \$400.000.000 - Proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Calidad con BP-22046089 para el DADII.
- \$33.000.000 - Auditoría de Certificación ICONTEC y Otros cursos de formación con ICONTEC

2019

- \$30.616.320 - Pre Auditoría NTC ISO 45001:2018
- \$28.264.246 – Auditoría de Seguimiento con ampliación de alcance al Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015

- \$57.715.000 – Pre Auditoría NTC ISO 27001:2013 y formación auditores internos en Sistemas de Gestión de servicios de tecnologías de la información ISO/EC 20000-1
- \$170.000.000 – Jornada de capacitación denominada: “Tercer encuentro sobre Herramientas de Planeación y Gestión en el Sector Público: Gestionando la Innovación Pública”

Con respecto a la adecuación de los recursos de la vigencia 2019 se puede agregar que para la vigencia 2019 se cuenta con recursos de \$1.275.554.199 para el proyecto del Sistema de Gestión de la Calidad y de lo cual se designó para los siguientes temas:

- Se contrató la Auditoría de Seguimiento con ampliación de alcance al S.G.C bajo la norma NTC ISO 9001:2015 y la afiliación a “ICONTEC” con la finalidad de contribuir al fortalecimiento del Sistema de Gestión y Control Integrado adoptado por la Entidad. Mediante contrato No. 4137.010.26.1.461 de 2019 con fecha de inicio del 28/05/2019 al 26/12/2019.
- Se contrató la Pre Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad bajo el estándar de la norma NTC ISO 27001:2013 y formación de Auditores Internos en Sistemas de Gestión de servicios de tecnologías de la información ISO/IEC 20000-1 a los funcionarios públicos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Mediante contrato No. 4137.010.26.1.462 de 2019 con fecha de inicio del 05/07/2019 al 30/09/2019.
- Se contrató la jornada de capacitación denominada “Tercer encuentro sobre Herramientas de Planeación y Gestión en el Sector Público: Gestionando la Innovación Pública”. Mediante contrato No. 4137.010.26.1.463 de 2019 con fecha de inicio del 27/06/2019 al 20/12/2019

5. LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

SEGUIMIENTO

La Alcaldía de Santiago de Cali al a junio de 2019 identificó en 38 procesos del MOP, **382** Riesgos de gestión, de corrupción y seguridad de la información. La grafica 1 muestra desde una perspectiva comparada, que en el primer semestre 2018 se identificaron 256 riesgos vs primer semestre 2019 382, lo que indica que el número de riesgo aumento significativamente en 126 riesgos, dado que para el periodo 2019 de se trabajó con todos los procesos en la identificación de riesgos de seguridad de la información tomando como insumo los activos críticos.

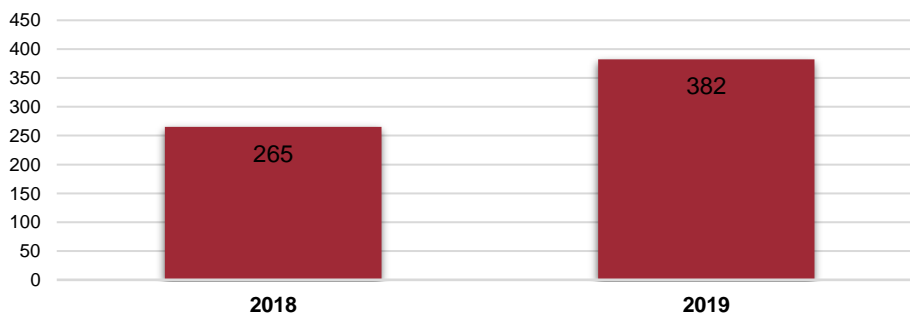


Ilustración 29. Comparativo número de riesgos I Semestre 2018 vs I Semestre 2019

Tipo de riesgo, cantidad y zona residual

La siguiente grafica contienen la cantidad de riesgo por zona, después de la aplicación de controles, es decir el riesgo residual desde una perspectiva comparada 2018 y 2019 primer semestre y se evidencia que:

- **En la zona extrema**, en el 2018 se tenían 71 riesgos y en el 2019 disminuyo significativamente con 44 riesgos en dicha zona.
- **En la zona alta**, para el 2018 se tenían 99 riesgos y en el 2019 aumento considerablemente a 159 riesgos.
- **En la zona moderada**, en el 2018 se tenían 68 riesgos y para el 2019 aumento considerablemente a 123 riesgos.
- **En la zona baja**, para el 2018 se tenían 18 riesgos y en el 2019 aumento a 56 riesgos.

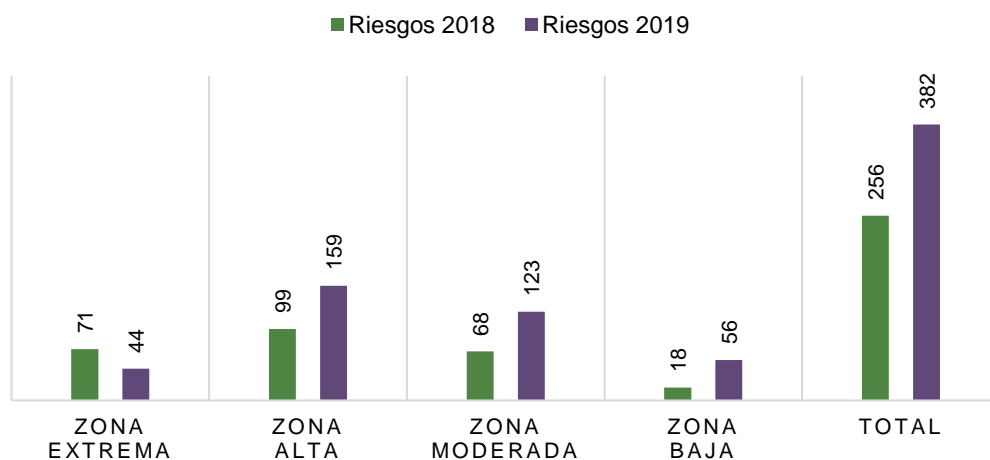


Ilustración 30. Riesgos 2018 vs 2019 primer semestre por zona residual
Fuente: Elaboración Propia

NUEVOS RIESGOS

Para el primer semestre del 2019 se identificaron 116 de riesgos nuevos, los culés corresponden a riesgos de seguridad de la información, dado a que para este periodo se realizó acompañamiento a los 38 procesos del MOP con el fin de que identifiquen activos críticos y se definan controles para mitigar el riesgo de pérdida de la información en cuanto a la integridad, disponibilidad y confidencialidad.

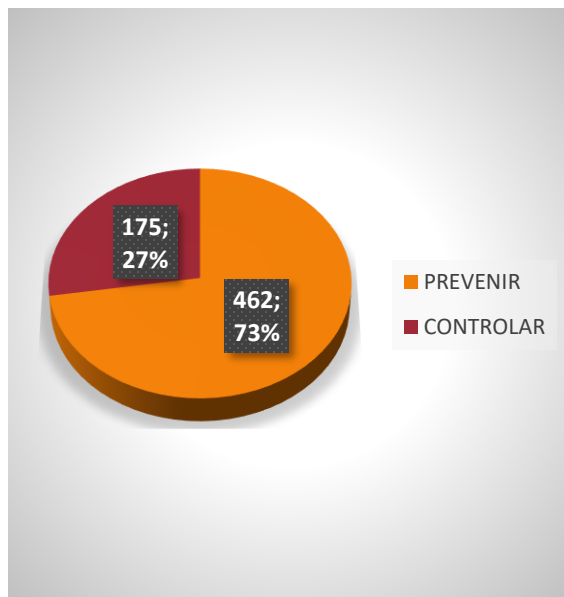
Tabla 25. Número de riesgos nuevos 2019

#	TIPO DE RIESGO	TOTAL
1	RIESGO DE CORRUPCIÓN	110
2	RIESGOS DE GESTIÓN	156
3	RIESGOS SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	116
TOTAL RIESGOS EN LA ENTIDAD		382

Fuente: Elaboración Propia

EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES

Actualmente la Entidad Cuenta con **637 Controles** establecidas para disminuir la probabilidad de ocurrencia del riesgo, el impacto de los riesgos y/o asegurar la continuidad del servicio en caso de llegarse a materializar el riesgo.



SOLIDEZ DE LOS CONTROLES		
Criterio	Rango	# Controles
FUERTE	100	462
MODERADO	>=60 y 99	124
DEBIL	< 59	51
Total		637

Se evidencia que actualmente se tienen 124 y 51 controles con una solidez Modera y débil respectivamente, en los cuales se deben encaminar esfuerzos en cada uno de los procesos, para llevar este control a una solidez fuerte y lograr disminuir la probabilidad y el impacto.

Es de aclarar que dado a que se materializaron 7 riesgos, sus controles no fueron eficaces por lo que se ve la necesidad de analizar su diseño y ejecución. A continuación, se presenta la materialización.

MATERIALIZACIÓN

A junio de 2019, siete procesos reportaron su seguimiento materialización cada uno con un riesgo de gestión materializado como se muestra en la siguiente tabla.

Dentro de las acciones emprendidas por los procesos está la revaloración de la probabilidad de los riesgos y el control y se realizó un análisis de causas para detectar la causa raíz para que un vuelva a suceder.

Tabla 26. Riesgos Materializados I Semestre 2019

Nombre del Proceso	Riesgo	Tipo de riesgos	Frecuencia
Convivencia y Fortalecimiento Social	No poder dar solución o sanción efectiva a los comportamientos contrarios a la convivencia.	Gestión	593
Servicio de Deporte y Recreación	Incumplimiento parcial o total en la prestación del servicio con base a lo programado	Gestión	7

Planeación Institucional	Documentos del Sistema de gestión desactualizados en MOP	Gestión	1
Administración de Tesorería	Incumplimiento en el pago de las obligaciones y medidas cautelares (Ley 1551 de Julio 6 de 2012).	Gestión	1
Gestión del Riesgo de Desastres	Omisión del seguimiento en la planeación de los subprocesos Reducción del Riesgo y Manejo del Desastre	Gestión	1
Atención al Usuario	Mal direccionamiento y tipificación de las comunicaciones	Gestión	3
Desarrollo Físico	Incumplimiento del plan de trabajo para el mantenimiento vial con Grupo Operativo	Gestión	3
TOTAL RIESGO MATERIALIZADOS			7

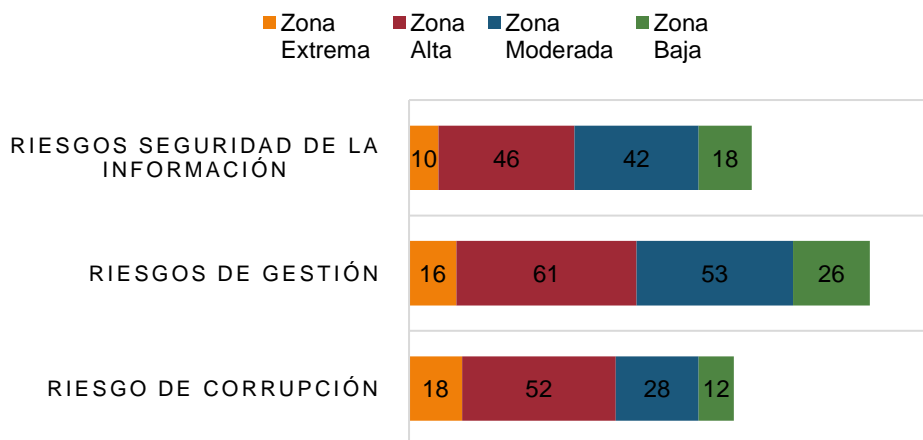
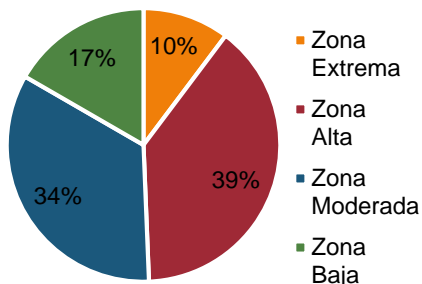


Ilustración 31. Tipo de riesgo, cantidad y zona
 Fuente: Elaboración propia

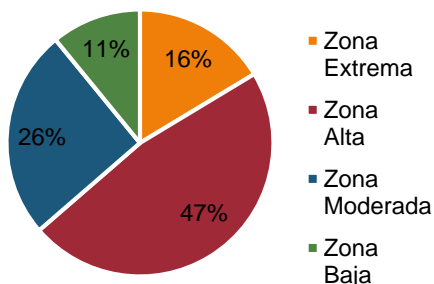
- Los riesgos de Gestión están clasificados así: 16 riesgos en zona extrema, 61 en zona alta, 53 en zona moderada y 26 en zona baja.
- Los riesgos de corrupción están clasificados así: 18 riesgos en zona extrema, 52 en zona alta, 28 en zona moderada y 12 en zona baja.
- Los riesgos de Seguridad de la Información están clasificados así: 9 riesgos en zona extrema, 44 en zona alta, 42 en zona moderada y 18 en zona baja.



La Ilustración 33 **Error! No se encuentra el origen de la referencia.** Muestra que la mayor participación la representa a Zona Alta, con un porcentaje de 40 %; seguido de la Zona Moderada con 35% y por último la Zona Baja y Extrema con una participación del 28 % y 27 % respectivamente

Fuente: Elaboración propia

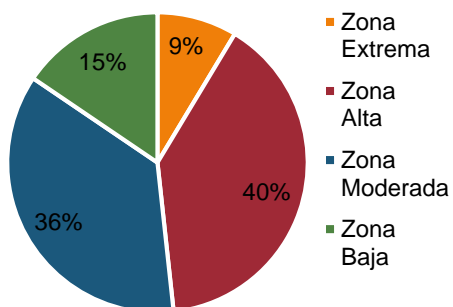
Ilustración 32. Participación porcentual por zona de riesgo – Corrupción



La Ilustración 33 muestra que la mayor participación la representa a Zona Alta, con un porcentaje de 50 %; seguido de la Zona Moderada con 26% y por último la Zona Extrema y Baja con una participación del 15% y 9% respectivamente.

Ilustración 33. Participación porcentual por zona de riesgo – Corrupción

Fuente: Elaboración propia



La Ilustración 35 evidencia que la mayor participación la representa a Zona Alta, con un porcentaje de 49 %; seguido de la Zona Moderada con 36% y por último la Zona Baja y Extrema con una participación del 15% y 9% respectivamente.

Ilustración 34. Participación porcentual por zona de riesgo – Seguridad de la Información

Fuente: Elaboración Propia

Es importante anotar que, para los riesgos de corrupción, la Entidad no es flexible en la aceptación de conductas o hechos de corrupción, por lo tanto, no hay aceptación del riesgo, su tratamiento se realizará de acuerdo con los lineamientos de política y para los riesgos de gestión, y de seguridad de la información, la

Entidad aceptará el riesgo residual que se encuentran en zona baja y moderada.

A continuación, se muestra en la siguiente el total de riesgos por proceso, con el fin de visualizar de forma detallada los riesgos identificados. Se resalta que el proceso con más riesgos identificados es Desarrollo Físico y Planeación institucional con 25 y 20 riesgos respectivamente y que los procesos menores riesgos identificados son: Liquidaciones Laborales y Atención al Usuario.

Tabla 27. Número de Riesgos por proceso y tipo – 2019

Nombre del Proceso	Riesgos Gestión	Riesgos Corrupción	Riesgos Seguridad Información	Total Riesgos
Desarrollo Físico	7	5	13	25
Planeación Institucional	15	4	1	20
Planeación Física y del Ordenamiento Territorial	5	9	4	18
Administración de Tecnologías de la Información y Comunicación	6	4	8	18
Control Disciplinario	8	4	5	17
Información Estratégica	8	1	6	15
Gestión Tributaria	6	7	2	15
Desarrollo Económico y Competitividad	4	1	9	14
Prestación del Servicio Educativo	4	3	7	14
Gestión Cultural	7	4	2	13
Planeación Económica y Social	6	4	2	12
Administración Bienes, Inmuebles, Muebles Automotores	5	3	3	11
Servicio de Deporte y Recreación	4	4	2	10
Gestión y Desarrollo Humano	1	8	1	10
Gestión de Finanzas Públicas	6	3	1	10
Gestión Jurídica	2	2	5	9
Administración de Tesorería	3	2	4	9
Gestión Catastral	3	4	2	9
Gestión Turismo	5	1	3	9
Servicios Públicos	3	2	4	9
Convivencia y Fortalecimiento Social	3	3	3	9
Contabilidad General	5	3	1	9
Adquisición Bienes, Obras y Servicios	2	3	3	8
Servicio de Vivienda Social	3	2	2	7
Servicio de Salud Pública	4	2	1	7

Nombre del Proceso	Riesgos Gestión	Riesgos Corrupción	Riesgos Seguridad Información	Total Riesgos
Control y Mantenimiento de Orden Publico	3	3	1	7
Control Interno a la Gestión	1	3	3	7
Gestión de Paz y Cultura Ciudadana	3	1	3	7
Sustentabilidad Ambiental	1	3	2	6
Gestión de Seguridad Social Integral	4	1	1	6
Gestión Documental	4	2	0	6
Gestión del Riesgo de Desastres	1	2	3	6
Gestión del Tránsito y Transporte	3	1	2	6
Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria	3	1	2	6
Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales	2	1	2	5
Comunicación Publica	3	1	1	5
Atención al Usuario	1	2	1	4
Liquidaciones Laborales	2	1	1	4
Total general	156	110	116	382

6. LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Articular el direccionamiento estratégico de la entidad con el Plan de Desarrollo Municipal.
2. Ampliar las líneas de servicio a certificar.
3. Continuar con la alianza estratégica con el Instituto Colombiana de Normas Técnicas ICONTEC.
4. El personal que integre y gestione los Sistemas de Gestión deberá ser competente, es decir tener conocimientos necesarios para desarrollar las actividades y con experiencia en dichos temas para que el proceso evolucione de manera adecuada.
5. Para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad el personal que realice actividades deberá contar con la certificación bajo la NTC ISO 9001:2015.

6. Se debe continuar con la apropiación de los ejes temáticos que constituyen el perfil de los procesos, por parte de los líderes, lo cual genera reprocesos en el momento de la toma de decisiones y por ende afecta su gestión.
7. Se debe continuar con las asistencias técnicas a los procesos con el fin de asegurar un entendimiento y aplicabilidad del perfil del proceso.
8. Generar una articulación de los Sistemas Integrados de Gestión con el fin de aunar esfuerzos institucionales y de esta manera generar resultados que sean a su vez insumo para otros sistemas.
9. Fomentar la cultura de la formulación y seguimiento de indicadores como instrumento de apoyo para la toma de decisiones.
10. Promover la consulta del desempeño de los indicadores a través de la herramienta tablero de control, que se encuentra reportada en la página de la Alcaldía.
11. Realizar seguimiento de manera constante a los procesos los cuales han suscrito planes de mejoramiento para los indicadores con medios, bajos y críticos desempeños con el fin de verificar el cierre de las acciones suscritas por cada uno de ellos.
12. Para la entidad es fundamental continuar brindando asistencias técnicas para implementar la cultura de Calidad en la Alcaldía, mantener la certificación y recertificación otorgada por el ICONTEC para las líneas de servicio, y la certificación de nuevos productos o servicios que permitan generar valor en lo público.

7. SALIDAS DE LA REVISION POR LA DIRECCION

7.1 Las oportunidades de mejora

Durante el presente periodo, las acciones de mejora que algunos procesos han implementado para mejorar su desempeño son las siguientes:

Tabla 28. Oportunidades de Mejora

Proceso	Propuestas de Mejora 2018 - 2019	Avance	Observación
Control a construcciones	Desarrollo del aplicativo SIVC	90%	Se le están realizando los ajustes necesarios, correspondientes con las modificaciones del formato de registro visita para control a construcciones licenciadas.

Proceso	Propuestas de Mejora 2018 - 2019	Avance	Observación
	Contratación de profesionales competentes para el mejoramiento de visitas técnicas; equipos y dotación.	100%	Cumplido
Gestión Cultural	Interoperabilidad interna entre bibliotecas con catálogos articulados entre sí.	38%	No se cumplido 23 bibliotecas operando el catálogo maestro Koha y se encuentran 9 en el proceso de migración.
	Participación en eventos de ciudad: Feria Internacional del Libro, Celebración "Día del Libro y Día del Idioma", Festival de Poesía.	100%	Cumplido
	Adquisición de 1136 nuevas colecciones, de nuevos computadores y muebles bibliotecarios.	0%	No se cumplió, dado que no se contó con presupuesto para adquirir nuevas colecciones bibliográficas
Desarrollo Económico	Consultoría para la definición del modelo de operación del Sistema de Desarrollo Empresarial (SIDE) y del Sistema Municipal de Empleo (SIME).	100%	Cumplido
Planeación Física y del Ordenamiento Territorial	Fortalecimiento de los medios de divulgación a usuarios, de la información de los planes parciales.	100%	Cumplido
	Fortalecimiento de la divulgación de la información de UPU y UPR en proceso de formulación y adopción.	100%	Cumplido
Atención al Usuario	Implementación de sistema de turnos en los CALIS para garantizar la atención respetuosa de los usuarios y la prioritaria a las personas de la tercera edad, madres gestantes etc.	90%	Se implementó un sistema de ficheros, de los 16 CALIS se realizó en 14 CALIS.

7.2 Cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad

Es necesario generar una articulación institucional entre los diferentes Sistemas de Gestión que existen en la entidad tales como el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información con el Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015, el cual recibió la certificación en la vigencia 2018 y que para esta vigencia está próximo a ampliar su alcance y a renovar la misma.

Orientar al nivel directivo responsable del liderazgo de la implementación de dichos sistemas que la opción de certificación es muy positiva dado que permite la entidad conocer el grado de madurez para optar a un otorgamiento del sello de calidad.

7.3 Las necesidades de recursos

Para el Sistema de Gestión de Calidad, en el 2019 se asignaron recursos por \$687.411.199, para la vigencia 2020 surtimos un requerimiento inicial de propuesta por valor de \$1.000.000.000, y con los recursos otorgados no podrá realizarse a plenitud.

8.CONCLUSIONES

A continuación, se mencionan las conclusiones formuladas por el Sr Alcalde y demás integrantes del Gabinete de Gobierno.

El Nivel Directivo manifestó la importancia de desarrollar como mínimo una vez al año, el ejercicio de Revisión por la Dirección, ya que es una herramienta para la mejora del Sistema de Gestión implementado y para garantizar su eficacia, por lo tanto, se determina que el Sistema de Gestión de Calidad es:

Conveniente: Porque su implementación está alineada con el direccionamiento estratégico de la organización y da soporte al cumplimiento del Plan de Desarrollo a través de las metas de producto y de resultado.

Adecuado: Porque es suficiente la gestión y el desempeño de los procesos para alcanzar los objetivos propuestos, contando así con un desempeño satisfactorio en 22 procesos; sin embargo el desempeño de los procesos restantes hace referencia a los que obtuvieron desempeños Medios, Bajos y Críticos en los indicadores de gestión para el seguimiento del primer semestre de la vigencia, por lo cual los siguientes procesos deberán fortalecer su gestión y desempeño por medio de acciones direccionadas al cumplimiento de su objetivo y alcance: Atención a la Comunidad y grupos poblacionales; Control Interno a la Gestión; Desarrollo Económico y Competitividad; Gestión Cultural; Gestión de Finanzas Públicas; Gestión de Paz y Cultura Ciudadana; Gestión de Seguridad Social Integral; Gestión del Riesgo de Desastres; Gestión Documental; Gestión Tributaria; Gestión y Desarrollo Humano; Información Estratégica; Liquidaciones Laborales; Servicio de Vivienda Social; Servicios Públicos.


Eficaz: Porque está en concordancia con el cumplimiento de los objetivos de calidad planteados y se encuentran alineados con las metas del plan de desarrollo, en cumplimiento del direccionamiento estratégico de la Alcaldía de Cali en donde el índice de eficacia es del 38% con desempeño medio para lo corrido de la vigencia y el 79% de eficacia en los procesos pues los indicadores de gestión han cumplido con su meta propuesta encontrándose en un desempeño sobresaliente.

Eficiente: Porque se han mejorado los días promedio de respuesta por los organismos para la atención de las comunicaciones a su cargo como lo son: Las acciones populares, demandas, peticiones prioritarias, recursos de apelación, y solicitudes de revocatoria directa. Todos ellos según los tiempos asignados en cada una de las normativas correspondientes.



4. Efectivo: Porque el nivel de cumplimiento de los indicadores de resultado los cuales están articulados al plan indicativo en cada uno de los cinco ejes del Plan de Desarrollo al corte del 31 de diciembre del 2018 presenta un avance significativo del 77% el cual se ubica en desempeño satisfactorio.

Cordialmente,


DANIEL JAIR CHACÓN BALCAZAR
Subdirector
Subdirección Gestión Organizacional

Proyectó: Ivonne Julieth Rodríguez Urueña – Contratista
Alejandro Carvajal Barón – Contratista
Jeniffer Gallego González – Contratista
Revisó: Daniel Jair Chacón Balcázar – Subdirector de Gestión Organizacional

