

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

ACTA No. 4137.020.3.34.171	FECHA:	26/sep/2019
	HORA INICIAL:	10:00 a.m.
	HORA FINAL:	11:30 a.m.
OBJETIVO: Realizar revisión por la dirección por parte del Sr Alcalde y su gabinete con el fin de conocer el comportamiento del Sistema de Gestión de Calidad.	LUGAR: Despacho Alcalde CAM Piso 2	

ASISTENTES: Maurice Armitage – Alcalde, Patricia Hernández – Directora Departamento Hacienda Municipal, Elena Londoño – Directora Departamento Planeación Municipal, Luz Adriana Vásquez – Directora Departamento de Contratación Pública, Hugo Javier Buitrago Madrid – Director Departamento de Desarrollo e Innovación Institucional, (Ver listado de asistencia).

AUSENTES: Nayib Yaber – Director Departamento Gestión Jurídica Pública, Andrés Villamizar – Secretario Secretaría de Seguridad y Justicia.

INVITADOS: No Aplica

ORDEN DEL DÍA:

1. Se realizó el registro de asistentes en el formato MAGT04.03.14.12. P01.F05.
2. Realizar Revisión por la Dirección por parte del Sr Alcalde y su gabinete con el fin de conocer el comportamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

DESARROLLO:

Hugo Javier Buitrago Madrid – Director Departamento de Desarrollo e Innovación Institucional, da la bienvenida a los asistentes y agradece la presencia de todos, manifestando que la Revisión por la Dirección es un ejercicio que realiza la Alta Dirección de la organización donde se analizan los resultados de la Entidad, que sirve para revisar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, en intervalos planificados para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con su direccionamiento estratégico, permitiendo la toma de decisiones basada en resultados, dando cumplimiento de esta manera al Requisito 9.3 de la NTC ISO 9001:2015 cuyo periodo comprende de Octubre 2018 a Junio 2019; de esta manera le da la palabra a Daniel Chacón Balcázar – Subdirector de Gestión Organizacional, con el fin de que se contextualice el comportamiento de cada una de las entradas de Revisión por la Dirección tal y como lo especifica la norma.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

A lo que manifestó, que el día 12 de octubre de 2018, se realizó el primer ejercicio de Revisión por la Dirección fundamentada en la NTC ISO 9001:2015, interviene el Señor Alcalde Maurice Armitage expresando que fue muy enriquecedor dado que permitió conocer el comportamiento de los diferentes requisitos de la norma, que son alarmas tempranas que se pueden tomar como planificación y acciones correctivas si es el caso, manifiesta de sus expectativas son superar este ejercicio para la vigencia 2019.

Seguidamente, el Subdirector dio a conocer el alcance del sistema, dentro del que detalló que este se ha ampliado de una manera considerable, pasando de ocho (8) a dieciocho (18) líneas de servicio con un aumento de diez (10) líneas nuevas a certificar y la participación de tres (3) procesos nuevos tales como "*Gestión de Paz y Cultura Ciudadana*", "*Gestión del Turismo*" y "*Servicios Públicos*" cuyos organismos nacieron a partir de la reforma administrativa implementada en la Alcaldía de Cali partir del 01 enero de 2017, a continuación, se detalla cada una de las líneas de servicio con su respectivo proceso:

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



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA
INFORMACIÓN
GESTIÓN DOCUMENTAL

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL
INTEGRADOS
(SISTEDA, SGC y MECI)

ACTA DE REUNIÓN

MAGT04.03.14.12.P01.F04


VERSIÓN

3

FECHA DE
ENTRADA EN
VIGENCIA

01/may/2018

Proceso	Líneas de Servicio	Observación
Secretaría de Cultura	Biblioteca Pública Municipal San Luis.	RECERTIFICACIÓN
	Biblioteca Pública Municipal Deporte y Recreación.	
	Biblioteca Pública Municipal Centro de Emprendimiento Cultural.	
	Biblioteca Pública Municipal Álvaro Mutis.	
	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
	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

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

Proceso	Líneas de Servicio	Observación
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 en la zona rural del Municipio de Santiago de Cali.	CERTIFICACIÓN
	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


Y a continuación se expusieron las entradas de revisión por la dirección tal y como lo especifica la NTC ISO 9001:2015.



 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

1. El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección 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

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

ACCIONES	CUMPLIMIENTO	OBSERVACIÓN
		certificación.
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 trámites y servicios a los cuales se les realiza evaluaciones de satisfacción al usuario.

Daniel Chacón Balcázar, manifiesta que se gestionaron las recomendaciones anteriores de manera adecuada logrando el 100% de cumplimiento; continua la presentación con la segunda entrada, denominada:

2. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad:

Explica que se realizó bajo la metodología DOFA la cual consiste en identificar las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas institucionales, con el fin de implementar decisiones y estrategias apropiadas de acuerdo con ese conocimiento.

Para ampliar la información se cuenta con el contexto tanto interno como externo a nivel de Entidad el cual se puede consultar a través del link: <http://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/>, y su análisis es el siguiente:

Contexto Interno:

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

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

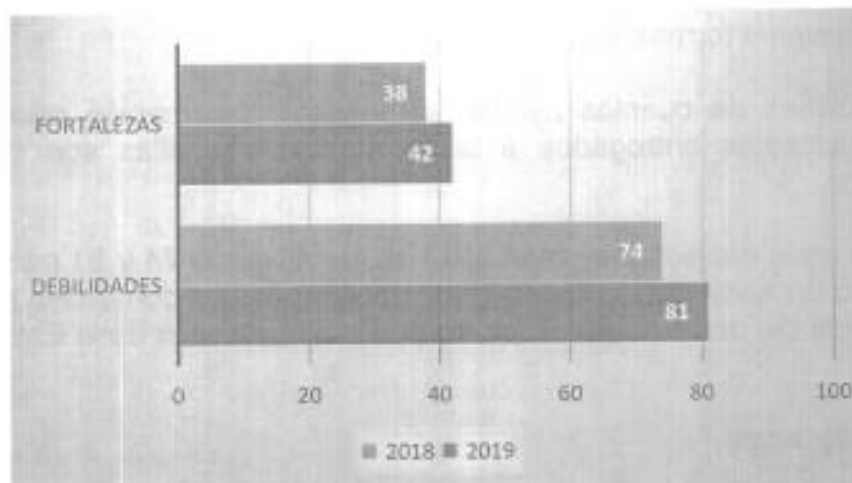
ESTRATÉGICOS (direccionamiento estratégico, planeación institucional, liderazgo, trabajo en equipo).

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.

 ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

Fortalezas Identificadas

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.
4. 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.
5. Existen lineamientos claros y precisos para el desarrollo de los procesos.
6. Se incluyen en los procedimientos las integraciones con los procesos transversales y se hace alusión a formatos que son transversales.
7. 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.
8. 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.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

- 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.
- 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.
- 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.

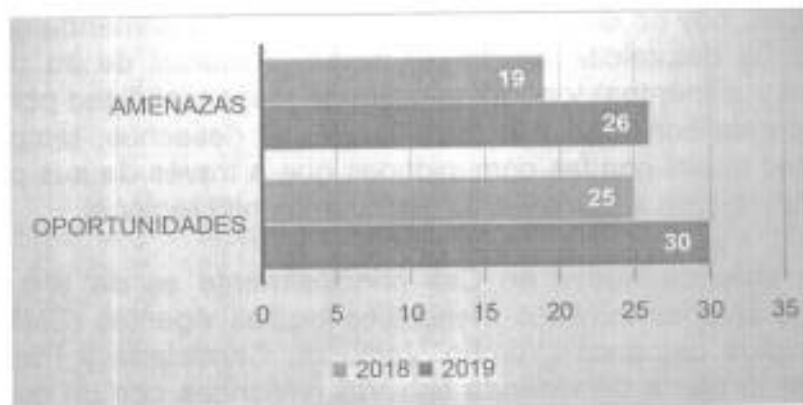



Ilustración 2. Análisis Contexto Externo 2018-2019
Fuente: Elaboración Propia.

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.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

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.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

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 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.

La satisfacción del cliente en la Alcaldía de Santiago de Cali, se mide trimestralmente, pero para efectos de la Revisión por la Dirección, se tomaron datos del primer semestre 2018 y primer semestre 2019, desde dos perspectivas como lo son: la Percepción y la Satisfacción.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

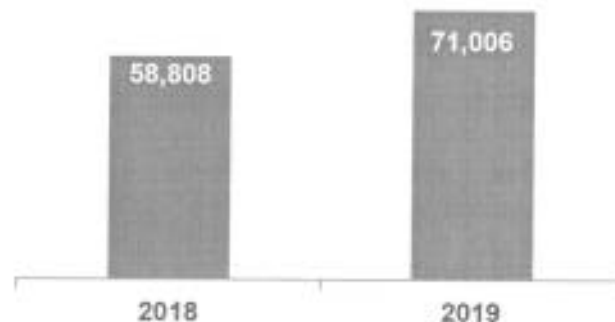
Percepción del Usuario – Atención presencial al Ciudadano

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

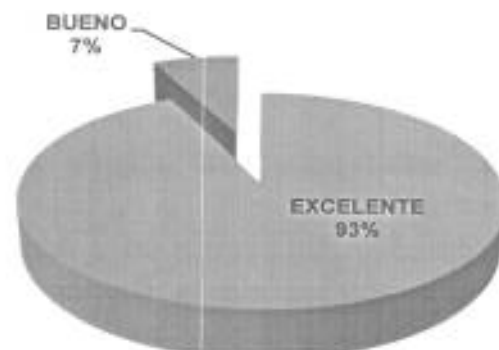
SEMESTRE	2018	2019	INCREMENTO %
I SEMESTRE	58.808	71.006	21%

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



*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*

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

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.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

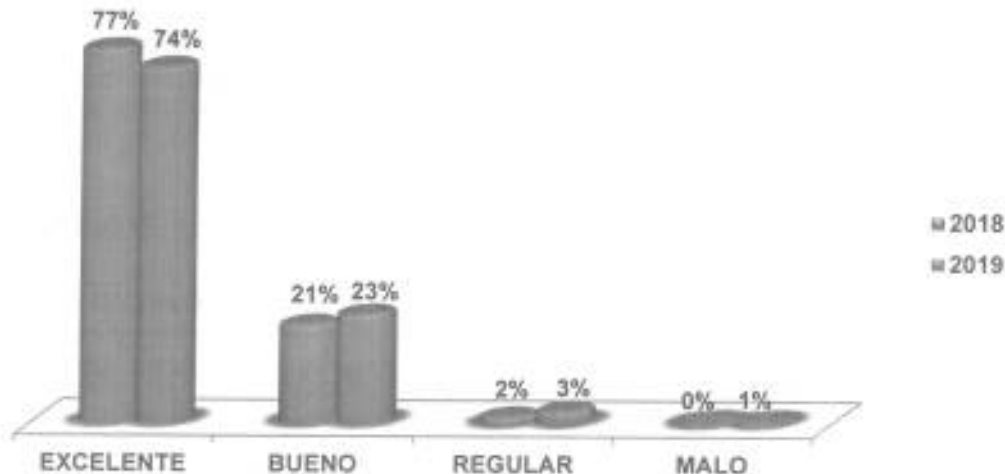


Ilustración 5. Porcentaje Nivel de Satisfacción Trámites y Servicios 2018 vs 2019
 Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental
 Informes de Servicio al Ciudadano 2019


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 y2019

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

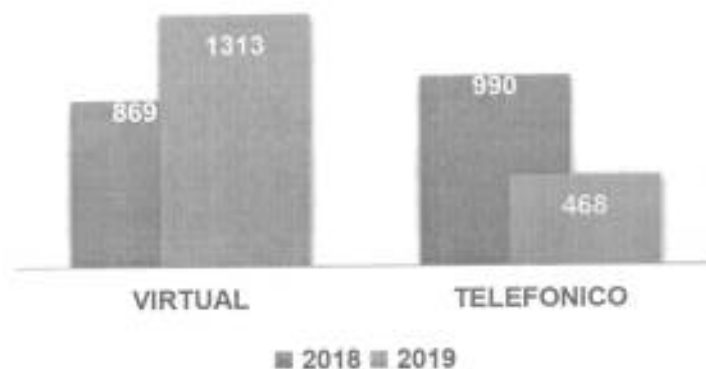



Ilustración 6. Número de encuestas percepción canales no presenciales
 Fuente: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana
 Informes de Percepción del Usuario Canal Presencial 2018 y 2019

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 y 2019

De acuerdo con los resultados anteriores, 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.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

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.

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

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

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

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.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MAGT04.03.14.12.P01.F04	
			VERSIÓN	3
	ACTA DE REUNIÓN		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

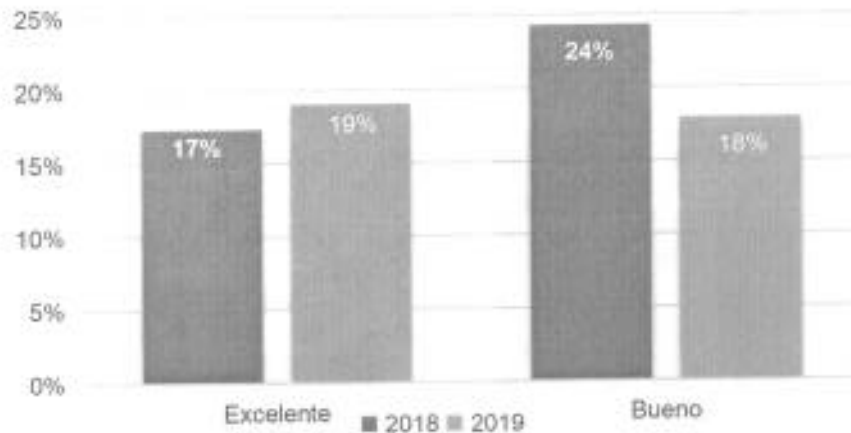
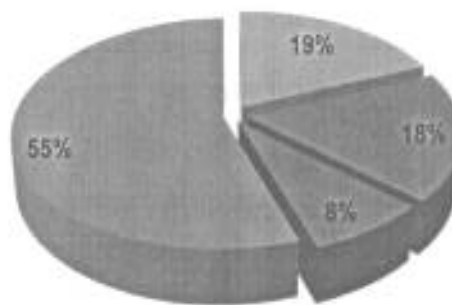


Ilustración 8. Calificación Satisfacción Trámites y Servicios 2018 vs 2019
 Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental
 Informes de Servicio al Ciudadano 2019

Al momento de aplicar 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

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

Retroalimentación (PQRS) – 2018 vs 2019

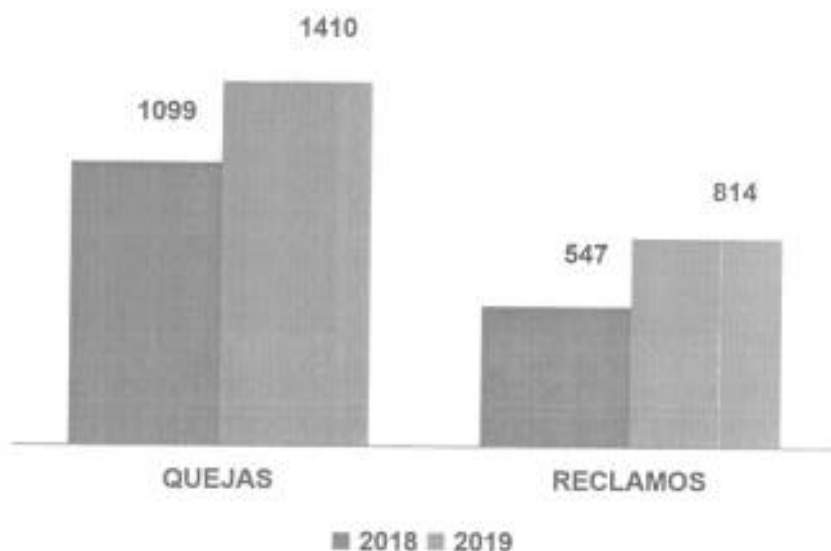


Ilustración 10. Número de quejas y reclamos 2018 vs 2019
 Fuente: Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental

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.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MAGT04.03.14.12.P01.F04	
			VERSIÓN	3
	ACTA DE REUNIÓN		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

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.

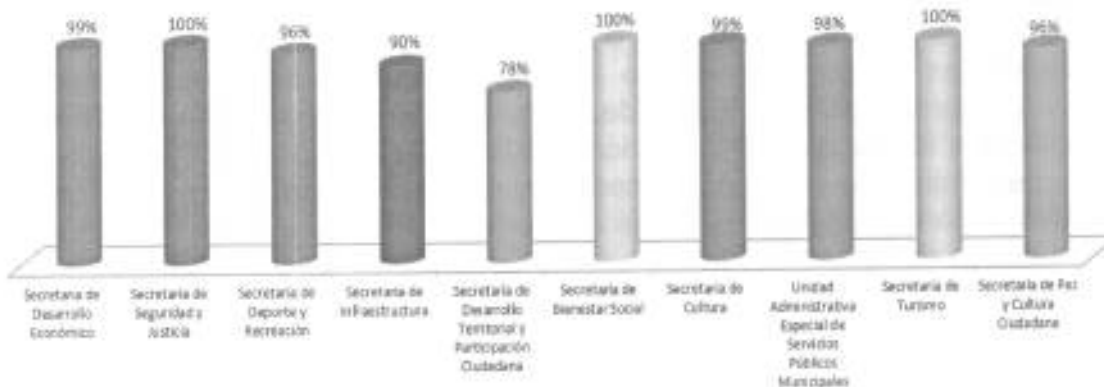
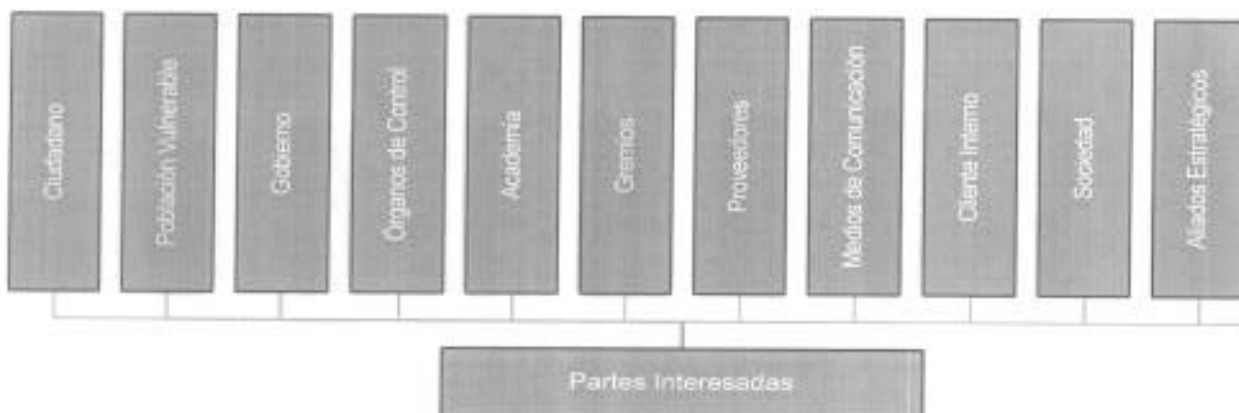


Ilustración 12. Satisfacción del Usuario-Líneas de Servicio 2019
Fuente: Elaboración propia

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.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MAGT04.03.14.12.P01.F04	
	ACTA DE REUNIÓN		VERSIÓN	3
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018



Fuente: Matriz de Partes Interesadas

La Alcaldía de Santiago de Cali ha identificado sus partes interesadas (Ver *Matriz Partes Interesadas MEDE01.05.02.18.M01*), teniendo en cuenta lo establecido en la norma NTC ISO 9001:2015 Numeral 4.2 *Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas*; de esta manera la Alcaldía de Santiago de Cali, ha identificado como sus Clientes a la comunidad en general, a la cual debe su existencia y razón de ser y como el beneficiario y/o destinatario de los servicios o productos, a su vez, atiende los requerimientos de partes interesadas como órganos de control, Entidades de orden gubernamental, Academia, gremios, proveedores, medios de comunicación y los clientes internos; además han sido establecidos los recursos y directrices pertinentes para asegurar que los requisitos del cliente se determinen y satisfagan, mediante el establecimiento de compromisos los cuales se determinaron en la Matriz Partes Interesadas MEDE01.05.02.18.M01 y que han sido cumplidos dentro de la ejecución de los diferentes proyectos determinados en el Plan de Desarrollo.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

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%
		Claridad	Oportunidad	Eficacia
Gobierno	Encuesta telefonica	100%	100%	100%
Organos de Control	Encuesta telefonica	100%	100%	88%
Academia	Encuesta telefonica	100%	83%	83%
Gremios	Encuesta telefonica	83%	66%	83%
Proveedores	Encuesta telefonica	100%	100%	100%
Medios de Comunicación	Encuesta telefonica	100%	100%	100%
Cliente Interno	Encuesta telefonica	60%	60%	40%
Sociedad	Encuesta telefonica	66%	100%	33%
Aliados Estrategicos	Encuesta telefonica	100%	100%	100%
Cluster	Encuesta telefonica	80%	75%	90%

Seguidamente, intervino Luz Adriana Vásquez – Directora Departamento de Contratación Pública, quien pregunta cual es el avance en el cumplimiento de los compromisos adquiridos para ver reflejada la satisfacción de las partes interesadas, a lo cual responde Daniel Chacón que para las partes interesadas identificadas como Ciudadano y Población Vulnerable el porcentaje de cumplimiento corresponde al 81%, y con respecto a las demás partes interesadas identificadas se tiene un cumplimiento distribuido así: Claridad: 89%, Oportunidad 88%, Eficacia 82%

Para la vigencia 2018 se cumplieron los 28 compromisos adquiridos es decir un cumplimiento del 100%, para la vigencia 2019 se han cumplido 75 compromisos de acuerdo a la programación de los mismos.

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 y los Objetivos de Calidad.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018



Ilustración 15. Política 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.

Expone Daniel Chacón que este punto obedece al despliegue de la política de calidad y los objetivos asociados a indicadores que ayudan al cumplimiento de la misión, de la política y por ende de los objetivos. A continuación, se relacionan los ocho (8) objetivos:

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.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/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.

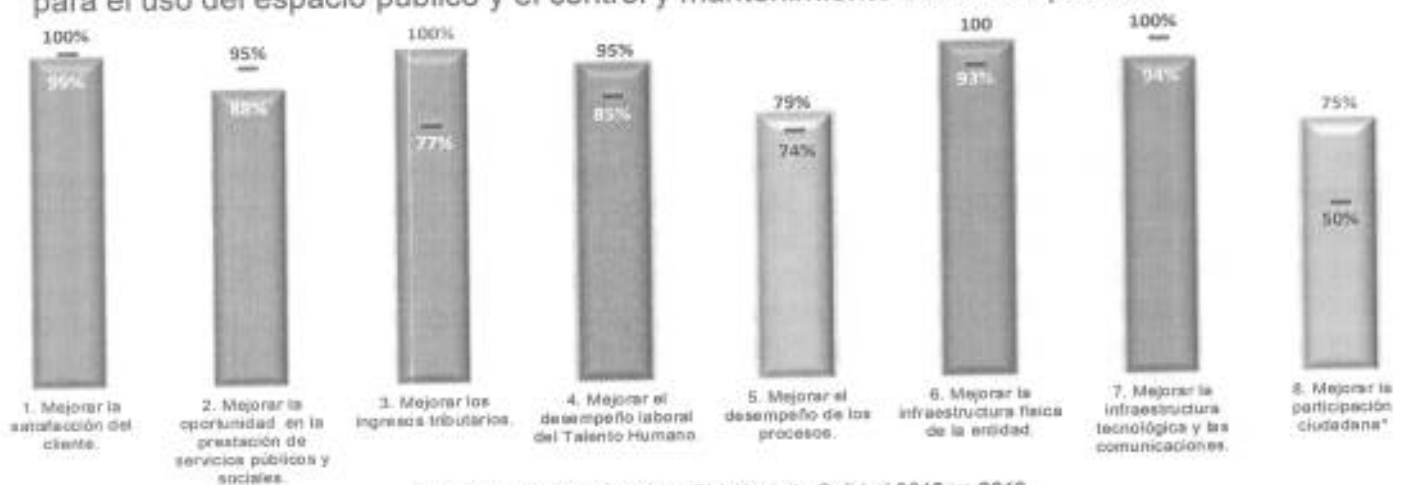


Ilustración 17. Cumplimiento Objetivos de Calidad 2018 vs 2019
Fuente: Elaboración Propia

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 Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

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 2140 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

 ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN		MAGT04.03.14.12.P01.F04	
			VERSIÓN	3
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

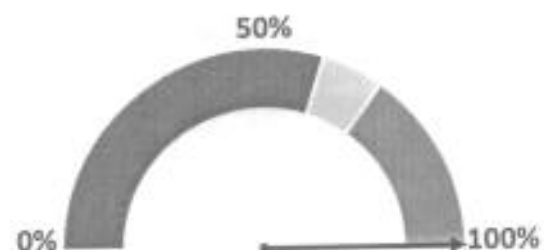
de módulos adicionales en el SAP, Aumentar los porcentajes de disponibilidad de los servicios de Tecnología e Información y aumentar el número de conexiones con soporte y mantenimiento de la Red Municipal Integrada REMI. El desempeño de la meta pactada al corte de la vigencia actual es sobresaliente 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

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 son los siguientes:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

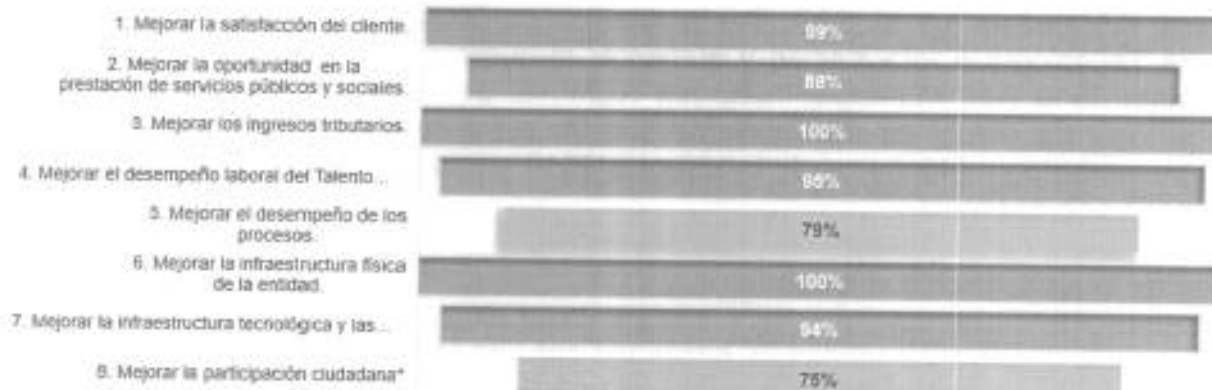
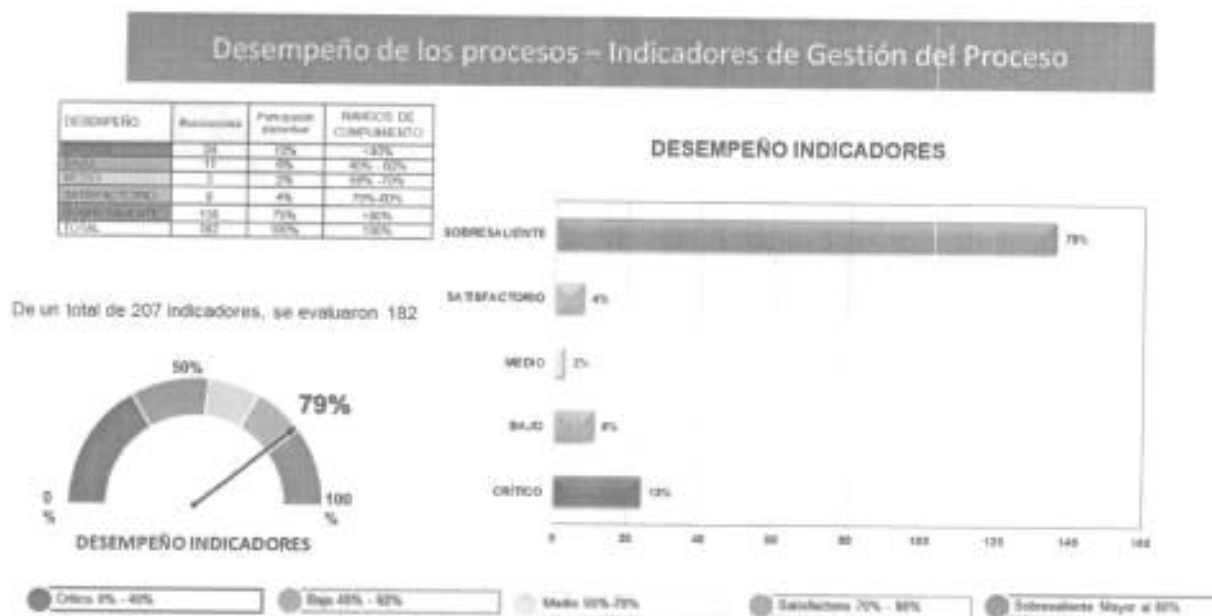


Ilustración 19. Porcentaje de cumplimiento de los Objetivos de Calidad 2019
Fuente: Elaboración Propia

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

En este punto se observa el desempeño de los procesos a través del cumplimiento del Plan de Acción (Plan de Desarrollo):



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.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)</p> <p>ACTA DE REUNIÓN</p>	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

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.

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.


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.

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

A lo que se permite opinar Elena Londoño – Directora Departamento de Planeación Municipal indicando que esta cifra del 79% es muy positiva dado que es con corte a julio 31/2019, teniendo en cuenta de esta manera que quedan aún 5 meses de ejecución y en el primer semestre sobrepasamos el 50% del cumplimiento.

3.4 Las No conformidades y acciones correctivas.

En este punto presentaré a ustedes la aplicación de la metodología de producto y/o servicio no conforme, y las acciones correctivas derivadas de los planes de mejoramiento producto de las auditorías, les daré a conocer los Productos y/o servicios no conformes identificados y los tratados, cabe resaltar que este lineamiento solo aplica para los procesos de orden misional y que hacen parte del alcance de certificación vigencia 2019.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018



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.

 ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

Fuente	Nombre de auditoría	Criterios auditados	Acciones correctivas	Estatus
Auditoría Interna 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
	Auditoría 37. de Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015.	31	44	Abierta
Auditoría Externa	Auditoría Externa Icontec NTC ISO 9001:2015	34	71	Abierta
Auditoría Externa	Auditoría AGEI Regular Vigencia 2018-Proceso Gestión Organizacional	6	0	Cerrada

3.5 Los resultados del seguimiento y medición.

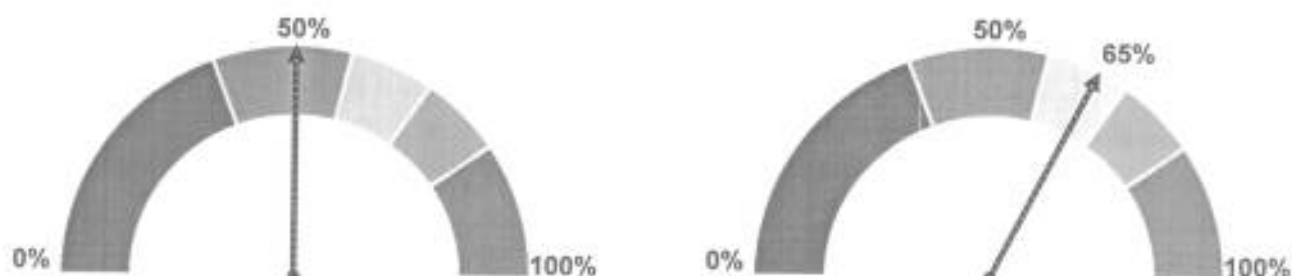
Daniel Chacón, manifiesta que en este punto se presentará el seguimiento y evaluación de los indicadores de gestión (procesos):



 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

Y a continuación se presenta el desempeño de los indicadores correspondiente al primer y segundo trimestre de la vigencia 2019:

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 se puede 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.



Fuente: Ilustración 24. Comparativo Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Desarrollo 2018 - 2019
Elaboración Propia

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.

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 se puede 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.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

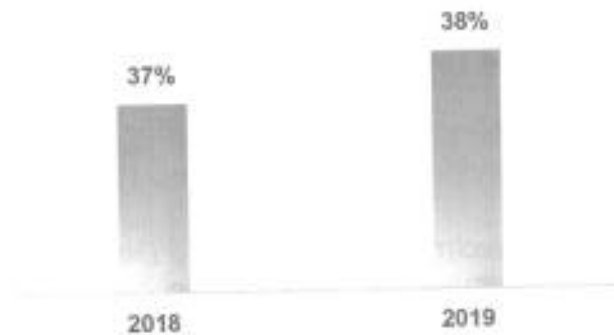


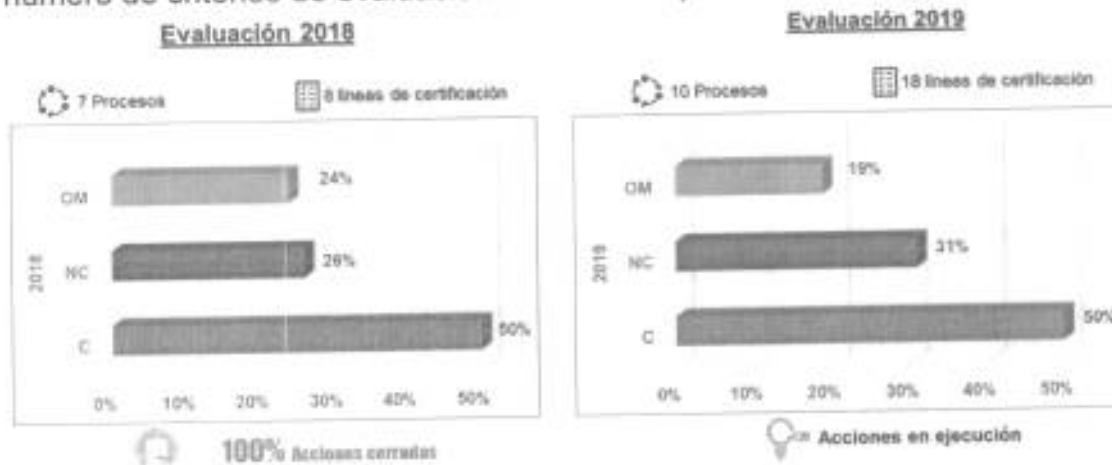
Ilustración 25. Nivel de Eficacia del Plan de Desarrollo 2018-2019
Fuente: Elaboración Propia


3.6 Los resultados de las auditorías.

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 siete (7) procesos con un total de ocho (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 diez (10) procesos para dieciocho (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.



 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

Se presentan los resultados de las auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015, gráficamente se puede observar que el resultado se ha sostenido de manera positiva, pero no se puede comparar por lo siguiente:

- Para la vigencia 2018 dentro del alcance de la certificación teníamos 7 procesos con 8 líneas de servicio y para la vigencia 2019 tenemos 10 procesos y 18 líneas de servicio.
- Para la vigencia 2018 se excluyó el requisito "8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios" y para la vigencia 2019 se incluye dado que en el Proceso Servicios Públicos se aplica.

De igual manera, Daniel Chacón expuso al Sr. Alcalde y gabinete los resultados de la auditoría externa realizada por el ICONTEC en el 2018, auditoría que entregó como logro el otorgamiento de la certificación al Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015 con siete (7) procesos y ochos (8) líneas de servicio.



Como se puede observar se obtuvo el 69% representado en 24 criterios calificados como conformes y el 31% representado en 11 criterios calificados como no conformidades menores, resaltó que estas se subsanan con un plan de acción como compromiso de solucionar las situaciones encontradas durante el desarrollo de la auditoría, en esta auditoría se pudo evidenciar el compromiso de todo el nivel directivo empezando el Sr Alcalde quien fue el primer auditado.

Acto seguido, interviene el Señor Alcalde Maurice Armitage, manifestando que las no conformidades menores se deben subsanar para la auditoría del Icontec porque el ente certificador es muy estricto y si no hay compromiso y no se cumple al 100% con las acciones suscritas, el resultado se traduce a un hallazgo mayor que no permite otorgar la certificación; así mismo, reitero que para su gobierno, la meta de certificar el y recertificar el Sistema de Gestión de Calidad no tiene reversa.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

3.7 Desempeño de los proveedores externos.

En este punto se resalta que más que ser este un requisito de la NTC ISO 9001:2015, es una situación que era necesaria para la Entidad, y que con el liderazgo del Departamento Administrativo de Contratación Pública fue posible evaluar el desempeño y reevaluar a los proveedores, para la vigencia 2018 se emitieron los lineamientos y a partir de noviembre de 2018 se realizó la evaluación al desempeño y reevaluación de los mismos.

En el periodo 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.

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

Interviene Luz Adriana Vásquez – Directora Departamento Administrativo de Contratación Pública manifestando al Sr. Alcalde y a los asistentes que en el 2018 se logró la aplicación del 33% del ejercicio de reevaluación y lo corrido de la vigencia 2019 llevamos el 46%, estos son los frutos de dos años de estructuración de orden estratégico para la contratación, pues anteriormente estábamos ubicados en el macro proceso de apoyo y se hizo necesario crear un subproceso denominado Planeación Estratégica de las compras y en la parte de apoyo cambiarle el nombre de Adquisición de Bienes, Obras y Servicios a Gestión Contractual, reconoce el apoyo del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional por el acompañamiento técnico y la sustentación ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno quienes validaron lo presentado, a partir del 01 de octubre de 2019.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

4. La adecuación de los recursos:

En el punto de adecuación de los recursos, se agradece al Sr Alcalde por la asignación de los mismos para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, Patricia Hernández – Directora Departamento Administrativo de Hacienda Municipal, manifiesta que los recursos que se detallan a continuación, han sido bien manejados y su ejecución ha sido positiva, viéndose un impacto institucional, las actividades de formación, la generación de espacios para la gestión del conocimiento, todo esto respaldado con calidad por entes territoriales y privados, tales como el ICONTEC y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

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, 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.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

- 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.

Tal como lo manifiesta Patricia Hernández, se denota en la Entidad que las respectivas pre auditorías conllevan al diagnóstico inicial de los sistemas con el fin de realizar cierre de brechas y luego poder acceder a un proceso de certificación, de igual manera la formación de auditores en ISO 9001, ISO 27001, ISO 20001, HSEQ, ISO 19011.

5. La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y las oportunidades.

En este punto se comentó que una vez realizado el análisis del contexto institucional se generan amenazas, las cuales se tratan con la administración del riesgo y su articulación se puede observar en la matriz de amenazas institucional, de igual manera también se habló del tratamiento de las oportunidades las cuales se pueden observar su despliegue en la matriz de oportunidades institucional.

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 382 en el primer semestre 2019, lo que indica un 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 30. Comparativo I Semestre 2018 vs I Semestre 2019

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

Tipo de riesgo, cantidad y zona residual

La siguiente gráfica 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 31. 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 cuales 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.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

Tabla 25. Número de riesgos nuevos 2019

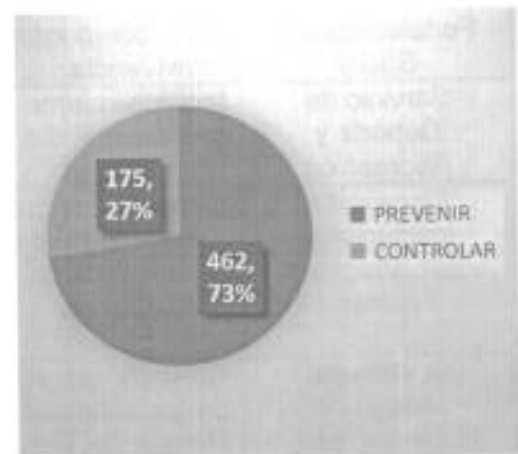
#	TIPO DE RIESGO	TOTAL
1	RIESGO DE CORRUPCIÓN	110
2	RIESGOS DE GESTIÓN	156
3	RIESGOS SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	116
TOTAL RIESGOS EN LA ENTIDAD		382

Fuente: Elaboración Propia

EFFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES

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

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.



Se evidencia que actualmente se tienen 124 y 51 controles con una solidez moderada 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.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

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.

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

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

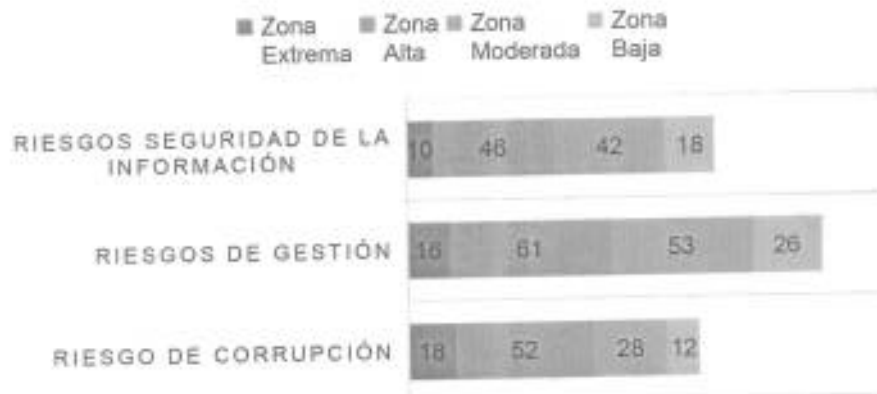
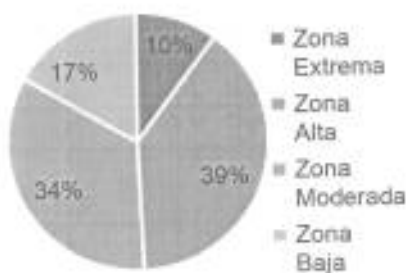
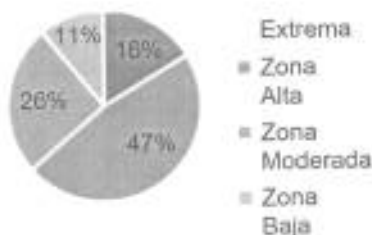


Ilustración 32. Tipo de riesgo, cantidad y zona
Fuente: Elaboración propia

- 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 Muestra que la mayor participación la representa a Zona Alta, con un porcentaje de 39%; seguido de la Zona Moderada con 34% y por último la Zona Baja y Extrema con una participación del 17% y 10% respectivamente



La Muestra que la mayor participación la representa a Zona Alta, con un porcentaje de 47%; seguido de la Zona Moderada con 26% y por último la Zona Extrema y Baja con una participación del 16% y 11% respectivamente.

Ilustración 34. Participación porcentual por zona de riesgo – Corrupción
Fuente: Elaboración propia

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/mayr2018



La Ilustración 35 evidencia que la mayor participación la representa a Zona Alta, con un porcentaje de 40 %; seguido de la Zona Moderada con 36% y por último la Zona Baja y Extrema con una participación del 15% y 9% respectivamente.

Ilustración 35. Participación porcentual por zona de riesgo – Seguridad de la Información

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.

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,	5	3	3	11

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

Nombre del Proceso	Riesgos Gestión	Riesgos Corrupción	Riesgos Seguridad Información	Total Riesgos
Muebles Automotores				
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
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

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

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

6. Oportunidades de Mejora

En este último punto quiero mostrarles la evolución del MSPI: Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, que ha sido liderado en la Entidad por el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con miras a la implementación y certificación del Sistema de Seguridad de la Información bajo la NTC ISO 27001, veamos:

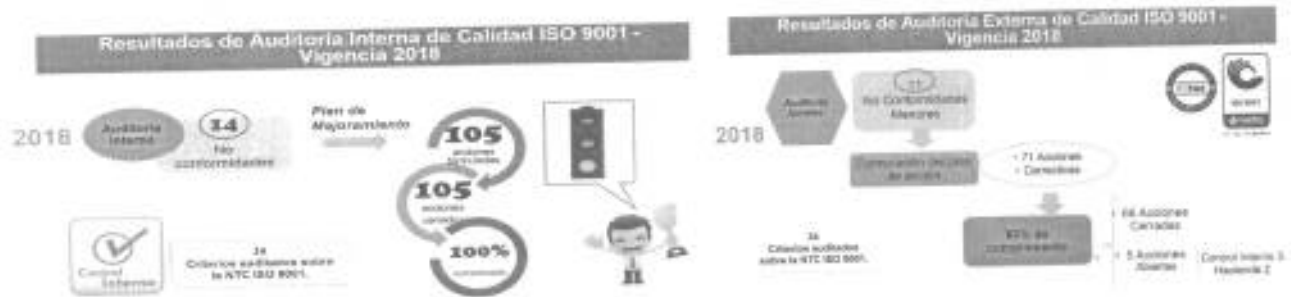
Durante el presente periodo, las acciones de mejora¹ que algunos procesos han implementado para mejorar su desempeño, son las siguientes

Tabla 28. Oportunidades de Mejora

90%	• Desarrollo del aplicativo SIVC.
100%	• Contratación de profesionales competentes para el mejoramiento de visitas técnicas; equipos y dotación.
100%	• Interoperabilidad interna entre bibliotecas con catálogos articulados entre sí.
100%	• Participación en eventos de ciudad: Feria Internacional del Libro, Celebración "Día del Libro y Día del Idioma", Festival de Poesía.
0%	• Adquisición de 1136 nuevas colecciones, de nuevos computadores y muebles bibliotecarios.
100%	• Consultoría para la definición del modelo de operación del Sistema de Desarrollo Empresarial (SIDE) y del Sistema Municipal de Empleo (SIME).
100%	• Fortalecimiento de los medios de divulgación a usuarios, de la información de los planes parciales.
100%	• Fortalecimiento de la divulgación de la información de UPU y UPR en proceso de formulación y adopción.
80%	• 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.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

Acciones Correctivas



Se observa que las acciones formuladas se encuentran cumplidas en un 100% en cuanto a la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad, y que el comportamiento de la auditoría realizada por ICONTEC se encuentra cumplido en un 93%, aclarando que se debe tener en cuenta que hay 5 acciones abiertas, las cuales se dan a conocer al Señor Alcalde y tres (3) corresponden al Departamento Administrativo de Control Interno y dos (2) al Departamento Administrativo Hacienda Municipal, estas acciones deben estar cerradas en su totalidad al momento de la visita del ICONTEC que será el 7 de noviembre de la presente vigencia.

El Señor Alcalde Maurice Armitage indica que lo importante es concientizarse de que calidad no es más trabajo, es menos porque permite monitorear constantemente su organización y tomar decisiones basadas en resultados no en creencias y subjetividad, y pide a estos dos organismos que cierren estas acciones cumpliendo con el compromiso establecido.

Siendo las 11:30 am se da por terminada la reunión, todos los asistentes en total acuerdo con los datos, cifras y comportamiento de cada una de las entradas de revisión por la dirección, gratamente se despiden por ver estos logros tan positivos de la administración Armitage.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI) ACTA DE REUNIÓN	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
		VERSIÓN	3
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNIÓN		
QUÉ HACER	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Realizar el acta de la reunión.	Ivonne Rodríguez U. / Contratista	07/Oct/2019
Cerrar las acciones que están abiertas derivadas de la auditoría externa ICONTEC.	Jaime López Bonilla / Director Departamento Control Interno ; Patricia Hernández / Directora Departamento Hacienda Municipal	31/Oct/2019
Culminar el informe de revisión por la dirección y pasarlo a firma del Sr Alcalde.	Daniel Chacón Balcázar / Subdirector Gestión Organizacional	07/Oct/2019
Enviar a los asistentes el informe de revisión por la dirección.	Daniel Chacón Balcázar / Subdirector Gestión Organizacional	11/Oct/2019

Firmas (responsables)


 Daniel Jair Chacón Balcázar
 Subdirector
 Subdirección de Gestión Organizacional


 Hugo Javier Buitrago Madrid
 Director Departamento
 Desarrollo e Innovación Institucional

NOTA: Se anexa listado de asistencia compuesto por dos (02) folios.



ALCALDIA DE SANTIAGO DE CHILE
GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN
GESTIÓN DOCUMENTAL

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS
(SISTEDA, SOC Y MECI)

MASTDA 03 14 12 P01 F00

FECHA DE ENTRADA EN VALENCIA

2

LISTADO DE ASISTENCIA

FECHA: 26/09/2014
HORA INICIAL: 10:00 am
HORA FINAL: 11:30 am
LUGAR: Despacho Alcaldía - CAM PISO 2

ACTA DE REUNIÓN N°

OBJETIVO: Realizar reunión por la dirección por parte del Sr. Alcalde y su Gabinete con el fin de conocer el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad

ASISTENTES

N°	Nombre	Organismo	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
1	Francisco Sandoval	SPR	32256272	francisco.sandoval@cali.gov.cl	[Firma]
2	L.A. A. Vasquez Taguilla	DACP	3137053386	lv.vasquez.tbu@cali.gov.cl	[Firma]
3	Ferney Camacho	Infraestructura	314498138	ferney.camacho@cali.gov.cl	[Firma]
4	Gustavo Abdella	DACDI	6880571	Gustavo.cv@cali.gov.cl	[Firma]
5	Don Annes Inoa	URCIBY	35211111	anaces.inoa@cali.gov.cl	[Firma]
6	Elena Lando	VAPU	3127425038	elena.lando@cali.gov.cl	[Firma]
7	Juan Sebastian Hernandez M.	Sec. Dto. Económico	34579303	juansebastian.gonzalez@cali.gov.cl	[Firma]
8	Rosario Gonzalez Perin	DATIC	3155979054	rosario.gonzalez@cali.gov.cl	[Firma]
9	Patricio F. Daza D.	SSJ- IVC	312824896	patricio.f.daza@cali.gov.cl	[Firma]
10	César A. Lopez	DAQU-SISYGO	6678553	cesar.lopez@cali.gov.cl	[Firma]
11	Aimee Lopez Benilla	DACI	463046	aimee.lopez@cali.gov.cl	[Firma]
12	Patricia Chiribay Rojas	DICP	809090	patricia.chiribay@cali.gov.cl	[Firma]
13	Hugo F. Millón	DACI	---	hugo.millon@cali.gov.cl	[Firma]
14	Roberto Valdes B.	SORPE	3216772918	roberto.valdes@cali.gov.cl	[Firma]
15	Esabella Morige	Gobierno	668233	esabella.morige@cali.gov.cl	[Firma]
16	Alfonso Aristizábal	SPT 9 R	316170862	alfonso.aristizabal@cali.gov.cl	[Firma]
17	M. Ramirez C.	ALCALDIA	---	---	[Firma]
18	Patricia Hernández	DAHM	317693553	patricia.hernandez@cali.gov.cl	[Firma]
19	Lucía Arias	Caltera	3137970664	lucia.arias@cali.gov.cl	[Firma]
20	Clarita Pobres	S PCC	3113693108	clarita.pobres@cali.gov.cl	[Firma]

