



# CONCEJO SANTIAGO DE CALI

**DIRECCIÓN ESTRATÉGICA**

**INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN  
VIGENCIA 2020 - 2021**

**SANTIAGO DE CALI, JUNIO DE 2021**



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

## **TABLA DE CONTENIDO**

1.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN VIGENCIAS 2020 – 2021 .....	4
1.1.	PRESENTACIÓN.....	4
1.2.	OBJETIVO DEL INFORME .....	4
1.3.	ALCANCE DEL INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	4
2.	CONFORMACIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL CONCEJO DISTRITAL .....	5
2.1.	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ENTIDAD.....	5
2.2.	ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL CONCEJO.....	6
2.2.1.	MISIÓN.....	6
2.2.2.	VISIÓN .....	7
2.3.	ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.....	7
2.3.1.	MESA DIRECTIVA .....	7
2.3.2.	PROCESOS ESTRATÉGICOS .....	7
2.3.3.	PROCESOS MISIONALES.....	7
2.3.4.	PROCESOS DE APOYO.....	8
2.3.5.	PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL.....	8
2.4.	POLÍTICA DE CALIDAD .....	9
2.5.	OBJETIVOS DE CALIDAD.....	10
2.6.	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	11
3.	ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	11



# CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

3.1. EL ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS .....	11
4. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS.....	12
5. LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, INCLUIDA LAS TENDENCIAS RELATIVAS .....	15
5.1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.....	15
5.2. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.....	24
5.3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.....	28
5.4. Las no conformidades y acciones correctivas.....	29
5.5. Los resultados de seguimiento y medición .....	31
5.6. El desempeño de los proveedores externos .....	33
6. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS .....	34
7. LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES.....	34
<b>CONCLUSIONES.</b> .....	35
<b>RECOMENDACIONES GENERALES A LA GESTIÓN DEL RIESGO DEL CONCEJO DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI.</b> .....	36
8. LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA. ....	37
9. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	38
9.1. Oportunidades de Mejora.....	38
9.2. Necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad.....	40
9.3. Necesidades de Recursos .....	41
10. CONCLUSIONES.....	42



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

## **1. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN VIGENCIAS 2020 – 2021**

### **1.1. PRESENTACIÓN**

Entre los años 2020 y 2021 se trabaja en el mejoramiento continuo de la Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Estructurando y aplicando un trabajo por objetivos y en equipo entre los doce procesos que conforman el Modelo de Calidad del Concejo. En el mes de Octubre del 2020, se recibe la Auditoría de Seguimiento II a la Re – Certificación en la NTC ISO 9001:2015; obteniendo una No Conformidad Mayor, respecto al uso del Logo de Bureau Veritas en documentos de los Procesos Misionales.

El Plan de Mejoramiento fue presentado oportunamente ante la Entidad Certificadora y el hallazgo fue cerrado con base en las actividades que se habían desarrollado con los Líderes de los Procesos Misionales.

El Concejo Distrital de Santiago de Cali, ha establecido realizar periódicamente el seguimiento y control de los resultados aportados por el Sistema de Gestión de Calidad, con el objeto de dar cumplimiento al numeral 9.3 de la Norma ISO 9001:2015 y como insumo para la toma de decisiones al actuar y promover la mejora continua del sistema y de la Entidad, todo ello, mediante la consolidación del informe de Revisión por la Dirección.

El presente informe comprende el periodo desde Julio del 2020 hasta Junio del 2021 y se estructura como una herramienta de rendición de cuentas de parte de los doce Procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad del Concejo Distrital de Santiago de Cali. A la vez, se da cumplimiento con el Requisito 9.3 Informe de Revisión por la Dirección de la NTC ISO 9001:2015.

### **1.2. OBJETIVO DEL INFORME**

Conocer y considerar el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de asegurar la eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad del Concejo Distrital de Santiago de Cali.

### **1.3. ALCANCE DEL INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

El contenido considerado en este informe es el indicado en el numeral 9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección de la NTC ISO 9001:2015:

- a) El seguimiento a las acciones planteadas en la Revisión por dirección de la vigencia anterior. Punto 3
- b) La identificación y gestión de los cambios internos y externos pertinentes al SGC del Concejo. Punto 4



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

- c) El desempeño y eficacia del SGC, relacionado con:
  - 1) El análisis de la retroalimentación de los ciudadanos y grupos de interés, que se muestra a través de los resultados anuales de la Encuesta de Cliente Externo e Interno Punto 5.1
  - 2) El logro de los Objetivos de Calidad, asignados a los procesos y medidos por los Indicadores de Gestión. Punto 5.2
  - 3) El Desempeño de los procesos y conformidad de productos y servicios (Salidas No Conformes). Punto 5.3
  - 4) Las no conformidades y acciones correctivas. Punto 5.4
  - 5) Los resultados del seguimiento y medición según los Indicadores de Gestión. Punto 5.5
  - 6) Los resultados de las Auditorías Internas y Externas, reflejados en No Conformidades y Acciones correctivas (también en Oportunidades de Mejoramiento). Punto 5.6
  - 7) El desempeño de los proveedores externos. Punto 5.7
- d) La adecuación de los recursos reflejado en el cumplimiento y ejecución presupuestal. Punto 6
- e) La gestión de los Riesgos y Oportunidades de la Entidad. Punto 7
- f) Seguimiento a las Oportunidades de Mejora. Punto 8

## **2. CONFORMACIÓN DEL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL CONCEJO DISTRITAL**

### **2.1. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ENTIDAD**

En el año 2015, se verificó la capacidad de la Entidad para dar cumplimiento a los requisitos aplicables, conforme a los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008, generándose una serie de actividades que conllevaron al otorgamiento de la Certificación por parte del ente Bureau Veritas. En el mes de octubre de 2016, la Corporación recibió la primera visita de Auditoría de Seguimiento en la NTC ISO 9001:2008, la cual fue aprobada en su totalidad con un plan de mejoramiento.

Para el año 2017, la dirección estratégica de la Entidad toma la decisión junto con los doce (12) Procesos del Sistema de Gestión de Calidad; de presentarse en el mes de Octubre a la Auditoría de Seguimiento II y a su vez aplicar al modelo de Transición a la NTC ISO 9001:2015. El resultado obtenido fue la certificación del Concejo Municipal de Santiago de Cali en la NTC ISO 9001:2015, con un resultado de cero Aspectos de Mejora y cero No Conformidades.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Durante el año 2018, se trabajó con miras a obtener en el mes de Septiembre de la misma vigencia la Re – Certificación en la NTC ISO 9001:2015 y como una de las metas de este año se dio la actualización a todo el modelo documental del Concejo de Cali; adoptando y adaptando el 100% de los Formatos, Procedimientos, Instructivos y Manuales con los cuales se cuenta actualmente.

El año 2019 se recibe la Auditoría de Seguimiento I a la Recertificación en la NTC ISO 9001:2015 y el resultado de nuevo es cero Aspectos de Mejora y cero No Conformidades. En el año 2020 se presentan unas variables exógenas con las cuales no se contaba y se inicia un año con el objeto de recibir la Auditoría de Seguimiento II a la Re – Certificación en el mes de Octubre y hay que sortear el Modelo de Calidad, Comités, Seguimientos, Toma de Conciencia y demás actividades desde la virtualidad. Los resultados de esa Auditoría de Seguimiento I arrojaron una No Conformidad Mayor, que fue subsanada mediante un Plan de Mejoramiento Institucional con las debidas evidencias de las acciones de mejora implementadas.

Para la presente vigencia, se ha programado la Auditoría de Re – Certificación en la NTC ISO 9001:2015. Esto, con el fin de verificar el cumplimiento permanente del Sistema de Gestión de Calidad y el propósito es sostener la Certificación por los siguientes tres años bajo el alcance “Ejercer el Control Político a la Administración Distrital, Entes Descentralizados, Contraloría y Personería del Distrito de Santiago de Cali”, además del “Estudio y Aprobación de Proyectos de Acuerdo sobre planes y programas de desarrollo económico y social del Distrito de Santiago de Cali”.

### **2.2. ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL CONCEJO**

El municipio de Santiago de Cali de conformidad con el Artículo 21 de la Ley 136 de 1994, cuenta con una corporación administrativa denominada “Concejo Municipal” con los siguientes lineamientos estratégicos:

#### **2.2.1. MISIÓN**

El Concejo Distrital de Santiago de Cali, es una corporación político – administrativa pública, que representa democráticamente las necesidades de la comunidad caleña, a través del ejercicio de control político a la administración distrital, sus entes descentralizados y sus órganos de control, que promueve el desarrollo de la ciudad mediante la expedición de acuerdos distritales encaminados al cumplimiento de los fines esenciales del estado, por medio de una estructura orgánico funcional integrada por servidores públicos, funcionarios y contratistas competentes e idóneos.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

### **2.2.2. VISIÓN**

El Concejo Distrital de Santiago de Cali será reconocido para el año 2031 en el ámbito local, regional y nacional, como una Corporación política – administrativa pública de alta eficiencia, desempeño y credibilidad en el cumplimiento de sus funciones constitucionales y de control político, aportando al desarrollo integral y sostenible del territorio, garantizando la participación ciudadana como pilar de Cali Distrito.

### **2.3. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA**

#### **2.3.1. MESA DIRECTIVA**

La Mesa Directiva del Concejo de Santiago de Cali, se compone de tres (3) Concejales distribuidos en un (1) Presidente y dos (2) Vicepresidentes elegidos separadamente para periodos de un año. El Secretario General de la Entidad actuará como Secretario de la Mesa Directiva.

#### **2.3.2. PROCESOS ESTRATÉGICOS**

##### **P1- Dirección Estratégica**

Responsable de formular, dirigir, coordinar y ejecutar los planes, políticas y proyectos de la Corporación.

##### **P2 – Oficina Comunicaciones y Relaciones Corporativas**

Es la dependencia encargada del manejo de la imagen corporativa y sus relaciones institucionales y protocolarias.

#### **2.3.3. PROCESOS MISIONALES**

##### **P3 – Secretaría General**

La Secretaría General del Concejo de Santiago de Cali, es la dependencia encargada de dar el más alto soporte Técnico y Administrativo a la Entidad para cumplir con la Constitución, las Leyes, sus funciones institucionales y misionales.

##### **P4 – Subsecretarías**

Son las áreas encargadas de brindar apoyo técnico, administrativo y logístico a la Entidad y en especial a las Comisiones Permanentes y Accidentales, bajo la coordinación de la Secretaría General.

El Concejo Distrital de Santiago de Cali, contará con las siguientes Comisiones Permanentes definidas en el Artículo 131 del Acuerdo N.º 06 de Agosto 04 de 1994 y con aquellas originadas en las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan:



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

- Comisión permanente de Plan y Tierras.
- Comisión permanente de Presupuesto.
- Comisión permanente de Institutos Descentralizados y Entidades de Capital Mixto.
- Comisión permanente Legal para la Equidad de la Mujer.

### **2.3.4. PROCESOS DE APOYO**

#### **P5 – Dirección Administrativa**

La Dirección Administrativa del Concejo de Santiago de Cali, tiene la responsabilidad de planear y fijar políticas para la adecuada prestación de los servicios de apoyo logísticos básicos que requieran los procesos misionales de la Corporación.

#### **P6 – Oficina Talento Humano**

Dependencia encargada de administración del personal que trabaja en el Concejo Distrital de Santiago de Cali, conforme la legislación laboral administrativa vigente.

#### **P7 – Oficina Archivo y Correspondencia**

Es la dependencia encargada de Conservar, custodiar y administrar el archivo histórico del Concejo Distrital, garantizando unos efectivos canales de comunicación en la entrega oportuna de la Correspondencia.

#### **P8 – Oficina Recurso Físico**

Dependencia encargada de ejecutar la logística y administración de compras, almacenes, inventarios de materiales permanentes, artículos de consumo, productos generales; servicios generales, mantenimiento, seguridad y transporte.

#### **P9 – Oficina Jurídica**

Es la dependencia responsable del estudio, revisión, rendición de conceptos y trámites en materia jurídica, para garantizar la legalidad de los actos y acciones de la Corporación.

#### **P10 – Oficina Informática y Telemática**

La oficina de Informática es la dependencia encargada de la logística y administración de los Recursos tecnológicos.

### **2.3.5. PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL**

#### **P11 – Oficina Control Interno**

Es la dependencia encargada de garantizar la eficacia, moralidad, eficiencia y economía en todas las dependencias, promoviendo y facilitando la correcta



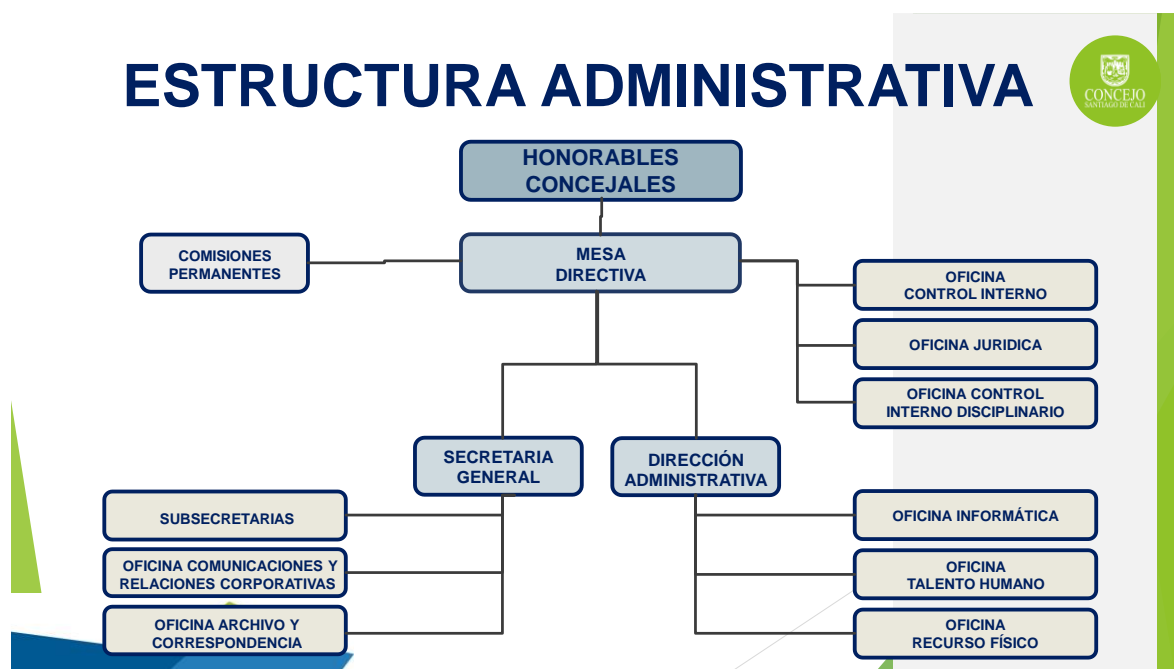


## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.

### P12 – Oficina Control Interno Disciplinario

Es la Dependencia responsable de garantizar el cumplimiento de los fines y funciones del Concejo Municipal en relación con las conductas de los servidores públicos, que afecten o pongan en peligro el cumplimiento misional de la Corporación, dando estricto cumplimiento a las normas que regulan la materia.



De esta manera, el Concejo Distrital de Santiago de Cali ha propendido por generar valor público a todas las partes interesadas, implementando un Sistema de Gestión de Calidad, que permita garantizar altos estándares de eficacia, eficiencia y efectividad.

### 2.4. POLÍTICA DE CALIDAD

El Concejo Distrital de Santiago de Cali ejercerá el Control Político a la Administración Distrital y realizará el Trámite a Proyectos de Acuerdo que se presenten para su estudio, teniendo en cuenta su Contexto así como la Satisfacción de los requisitos de sus Clientes y las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas, bajo el enfoque de su Política de Riesgos, con directrices claras por parte de la Alta Dirección y estructurando Objetivos de Calidad armonizados con los Objetivos Estratégicos, que den cuenta de un resultado



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

eficaz frente a las Metas Institucionales propuestas. De igual manera se dará cumplimiento a los requisitos aplicables a la Entidad, promoviendo la Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad.

### **2.5. OBJETIVOS DE CALIDAD**

**OBJETIVO 1:** Fortalecer el ejercicio de Control Político buscando Efectividad tanto en las citaciones, como en el Trámite a Proyectos de Acuerdo, frente al estudio de las iniciativas presentadas.

**OBJETIVO 2:** Optimizar la Comunicación con las Partes Interesadas garantizando un seguimiento y revisión a sus necesidades y expectativas que estas proporcionen frente a los Productos y Servicios.

**OBJETIVO 3:** Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta para ello los Ejes Transversales: Enfoque por Procesos, Ciclo PHVA y Pensamiento Basado en Riesgos e Información Documentada.

**OBJETIVO 4:** Propugnar el Control Interno en todos los niveles de la Entidad para asegurar la Mejora Continua y una adecuada Administración de los Riesgos al interior de los Sistemas Integrados de Gestión.

**OBJETIVO 5:** Aumentar el desempeño en la medición de la Gestión Institucional, teniendo en cuenta el conocimiento de la Entidad y su contexto.



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

## **2.6. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**



**EJERCER EL CONTROL POLÍTICO A LA ADMINISTRACIÓN  
DISTRITAL, ENTES DESCENTRALIZADOS, CONTRALORÍA Y  
PERSONERÍA DEL DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI.**

**ESTUDIO Y APROBACIÓN DE PROYECTOS DE ACUERDO SOBRE  
PLANES Y PROGRAMAS DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL  
DEL DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI.**

**Nota: No Aplicabilidad de los Requisitos 7.1.5.2 y 8.3, por no  
desarrollarse dentro del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad y en  
el deber ser y hacer de la Entidad.**

**CÓDIGO: 21.1.23.7.20.397**

**FECHA DE APROBACIÓN: 22/05/2021**

**VERSIÓN: 02**

## **3. ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

El logro de metas, objetivos estratégicos y de generación de satisfacción de la comunidad, producto del ejercicio del control político y administrativo a la Administración Distrital de Santiago de Cali, reflejan la importancia del Sistema de Gestión de Calidad para la corporación, el cual es concebido como un importante modelo gerencial de la corporación.

### **3.1. EL ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS**

En cuanto al Informe de Revisión por la Dirección 2019 – 2020, se identificaron 7 Oportunidades de Mejora, las cuales fueron atendidas y llevadas a un Plan de Mejoramiento Institucional. A la fecha se puede registrar que esta en un 100% cerrado.

Los temas que se identificaron para la generación de un Plan de Mejoramiento fueron:



# CONCEJO SANTIAGO DE CALI

1. No.	2. FUENTE U ORIGEN DEL HALLAZGO O O (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9)	3. PROCESO	4. FECHA DEL HALLAZGO (DD/MM/AA)	5. DESCRIPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO REAL O POTENCIAL, DE LA OBSERVACIÓN O DE LA ACCIÓN DE MEJORA O CUALQUIER SITUACIÓN OBJETO DE ANÁLISIS - QUE?
1	6	Todos los Procesos	17/06/2019	El nivel directivo de la corporación deberá realizar seguimientos periódicos a las actualizaciones normativas y considerarlas de manera oportuna en la información documentada.
2	6	Todos los Procesos	17/06/2019	Es importante ahondar en el auto fortalecimiento del pensamiento basado en riesgos, lo cual facilita el control de los ya identificados y controles definidos, esto para asegurar el cumplimiento de gestión institucional.
3	6	Mesa Directiva	17/06/2019	Actualización del Acuerdo 220 de 2007 que rige al Concejo Municipal de Santiago de Cali
4	6	P2	17/06/2019	No se evidencia la socialización del Manual de Imagen corporativa durante lo corrido de la Vigencia 2019.
5	6	P3 - P7	17/06/2019	Fortalecimiento y mejora del sistema de medición de la satisfacción de las partes interesadas internas, abarcando desde la encuesta hasta el informe de seguimiento trimestral.
6	6	P3	17/06/2019	Diseñar una guía de reporte de información, que permita establecer claramente a los líderes de los procesos, cual es la información mínima necesaria que se debe reportar semestralmente, para revisar oportunamente si los controles determinados son los necesarios para la no materialización de los riesgos identificados.
7	6	P3 - P4	17/06/2019	Ajustar el procedimiento de Actas para determinar las responsabilidades del levantamiento de actas de las diferentes comisiones permanentes

## 4. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Con el fin de identificar las capacidades para desarrollar su gestión y atender los propósitos principales, los cuales son el Control Político y el Trámite a Proyectos de Acuerdo, durante los meses de enero y febrero del 2021, se generaron los análisis de las variables internas y externas de la Entidad y se revisó y ajustó la Matriz de Partes Interesadas.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Dentro de las actividades o eventos más relevantes de ese análisis de variables internas y externas, se tienen:

### Actividades Internas:

- I. Para la vigencia 2021, la Mesa Directiva electa en octubre del año anterior, se posesionó de la siguiente manera: Presidencia a cargo del Honorable Concejal Flower Enrique Rojas Torres, Primer Vicepresidente H.C. Natalia Lasso Ospina, Segundo Vicepresidente H.C. Carlos Andrés Arias Rueda y en calidad de Secretario General, el Dr. Herbert Lobatón Currea.
- II. De igual manera, el nivel Directivo de la corporación presentó una novedad en la Oficina Jurídica, con el ingreso del Dr. Ricardo Montero.
- III. Durante todo el año 2021 se han realizado revisiones y ajustes a la información documentada de la Entidad: a) Formatos, b) Caracterización, c) Procedimientos, d) Matriz de Comunicaciones por proceso, d) Matriz de Roles y Responsabilidades, e) Instructivos, Guías y Manuales.
- IV. Igualmente, se ha dado prioridad y principal atención a lo concerniente a los instrumentos de la Planeación Estratégica, dejando como resultado el ajuste de las Fichas Técnicas por cada Indicador de Gestión y la creación de algunos cuantos como estrategia para medir el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos. Adicionalmente, se crearon dos documentos que estructuran el tablero de mando y a la vez genera la medición de la Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- V. En materia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se realizó la actualización de Matriz de Peligros y su debido Plan de Mejoramiento. De igual manera, la Pandemia del Covid – 19 generó un impacto fuerte hacia los Planes y Programas de las Oficinas que conforman el Sistema de Gestión de Calidad. Sin embargo, a través de la Oficina de Talento Humano se supo sortear el tema de la Pandemia y se buscaron alternativas que llevaron a que el Concejo Distrital de Santiago de Cali no se detuviera en su Operación. **Es decir, hubo una continuidad del negocio del 100%.**
- VI. Implementación de las acciones emitidas desde la Alcaldía de Santiago de Cali, en lo concerniente a los momentos presentados por motivos del Paro Nacional.
- VII. En atención a la declaración de pandemia decretada por el gobierno nacional se adoptaron e implementaron todas las medidas administrativas y locativas para



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

mitigar, controlar y garantizar el adecuado manejo del COVID-19 (Trabajo en casa y Protocolo de Seguridad, Resolución 666 y 777 del 24 de abril de 2020 y 023 de junio de 2021, respectivamente).

- VIII. Fortalecimiento del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo para garantizar la integridad de los funcionarios, contratistas y partes interesadas a través de píldoras de factores psicosociales.
- IX. Articulación con la Alcaldía de Santiago de Cali y la Administradora de Riesgos Laborales POSITIVA, en la adopción del Protocolo de Bioseguridad orientado a minimizar los factores que puedan generar la transmisión del COVID – 19.
- X. Gestión administrativa del Concejo mediante el uso de las Tics como medio seguro para la prestación del servicio

### **Actividades Externas:**

- I. Los eventos externos más relevantes que generan un impacto a la Entidad, fueron la continuidad de los picos de la Pandemia del Covid – 19 y el Paro Nacional que generó una serie de cambios desde el 28 de abril del presente año.
- II. Uno de los cambios más relevantes en este periodo tanto a nivel externo como interno de la entidad ha sido la comunicación con las partes interesadas. Todo esto como efectos de las medidas adoptadas por el gobierno nacional con respecto a la emergencia sanitaria causada por la pandemia del Covid 19. Con los decretos expedidos para preservar la vida y salud de los colombianos, como el confinamiento obligatorio que dio paso a cambiar la forma de trabajo en todos los sectores, reglamentando el funcionamiento de las entidades gubernamentales de forma virtual, el Concejo Distrital de Santiago de Cali, adoptó las estrategias fundamentales para continuar su normal funcionamiento, realizando todas sus actividades de manera virtual. Es así como se realizaron de modo virtual todos los debates necesarios para la aprobación de proyectos de acuerdo tan importantes para la comunidad como el Plan de Desarrollo 2020-2023, entre otros.
- III. De igual manera se debe registrar la puesta en producción del Software Miravé. Aplicativo para el manejo de la Gestión Documental tanto interna como externa de la Entidad.
- IV. Afectación a causa de la emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional COVID – 19.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

- V. Articulación con entidades rectoras, para desarrollar en los funcionarios actividades de formación y capacitación dirigidas a generar conocimientos y a fortalecer sus competencias para el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.
- VI. Articulación con la Comisión Nacional de Servicio Civil para la implementación del nuevo sistema de evaluación tipo, para los empleados de carrera administrativa (Actualizaciones de Registro Público).
- VII. Cambios en el gobierno territorial 2020-2023

Para finalizar, es de gran importancia mencionar que los cambios presentados en las cuestiones internas y externas pueden afectar de manera positiva o negativa al Concejo Distrital, es el caso de la pandemia actual (COVID-19), la cual trajo consigo un nuevo esquema de desempeño laboral, que permitió el avance en la implementación de las Tecnologías de la Información a los procesos los procesos misionales, de apoyo articulados con el Sistema de Gestión de Calidad, permitieron asegurar la continuidad del servicio que presta la entidad a todas sus partes interesadas.

De igual modo, cabe traer a colación que los cambios fueron liderados desde la alta dirección, de esta manera los cambios se llevaron a cabo conforme a los lineamientos externos (Decretos, Leyes) e internos (Resoluciones, Circulares y Comunicados)

### **5. LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, INCLUIDA LAS TENDENCIAS RELATIVAS**

#### **5.1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes**

Para el Concejo Distrital de Santiago de Cali, el cliente es entendido como el ciudadano o usuario que demanda la prestación de un servicio, y por ser una entidad pública debe garantizar su cumplimiento, considerando la naturaleza para la que fue creado (Control Político y el Trámite a Proyectos de Acuerdo)



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

De esta manera el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad cuenta con dos mecanismos para evaluar la eficacia y los estándares de calidad en que se prestan los servicios solicitados por los usuarios:

### I. Cliente Externo

La Satisfacción del Cliente Externo, se determina mediante la medición y análisis de la “Encuesta Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas – Ciudadano” tipificada mediante el Formato 21.1.23.3.14.253, la cual realiza seguimiento a las percepciones de los ciudadanos y el grado en que se cumplen las necesidades y expectativas de los mismos. Se realiza semestralmente por parte de los procesos involucrados en la atención del servicio al cliente externo, tales como:

- Dirección Estratégica
- Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas
- Secretaría General
- Subsecretarías
- Archivo y Correspondencia

Los resultados históricos frente a la gestión del Concejo recopilados de las últimas 4 mediciones (incluido el del presente año) son:

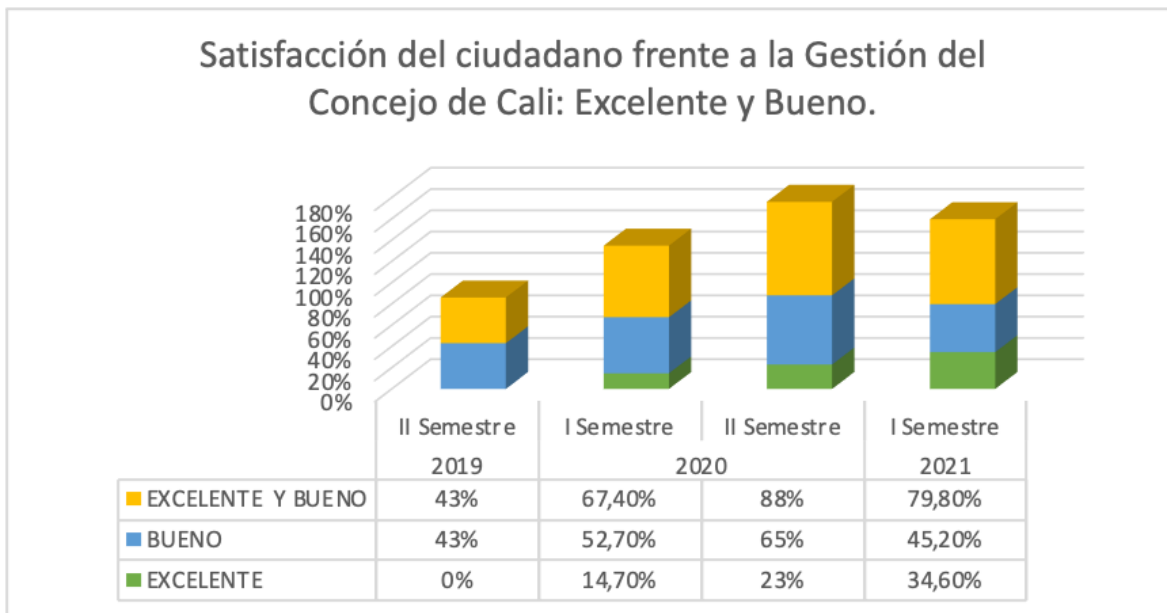
	2019	2020		2021
	II Semestre	I Semestre	II Semestre	I Semestre
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO FRENTE A LA GESTIÓN DEL CONCEJO DE CALI 2019, 2020 y 2021				
EXCELENTE	0%	14,7%	23%	34,6%
BUENO	43.7%	52,7%	65%	45,2%
ACEPTABLE	41.2 %	28,3 %	12 %	14,4%
MALO	2.5%	3,5%	0%	1,9%
MUY MALO	2.5%	0,8%	0%	3,8%

Resaltando las evaluaciones en las cuales se calificó como excelente y bueno, se genera el presente gráfico:





# CONCEJO SANTIAGO DE CALI



Los resultados históricos frente a la atención del funcionario que le atendió, tuvo el siguiente comportamiento en las últimas 4 mediciones (incluido el del presente año) son:

Desde el segundo semestre 2019 y primer semestre 2021, se observa en la categoría excelente un ascenso significativo en la calificación dada por el ciudadano, que inicia desde el 0% (2019), y paulatinamente se va incrementando en el 2020 con el 14% (primer semestre 2020) y 23% (II semestre 2020), logrando en el año 2021 (I semestre) una valoración del 34%. Es un fenómeno positivo que permite identificar un avance en la gestión del Concejo, pero también en la relación con el ciudadano y sus necesidades correspondientes.

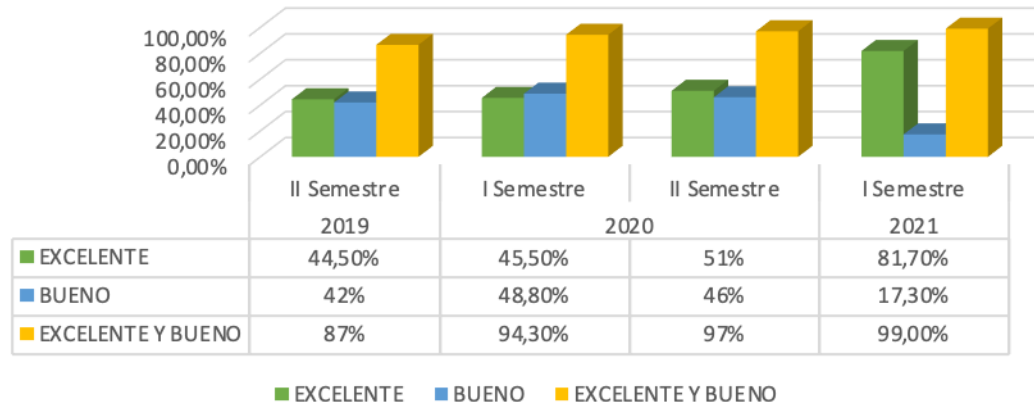
Respecto a la satisfacción del Ciudadano sobre la atención del funcionario que le atendió, se mantiene alta desde el 2019 con un 44,5%, pero que se va incrementando considerablemente en el 2020 con el 45% y el 51%, terminando en el 2021 con una calificación del 81%.



# **CONCEJO** SANTIAGO DE CALI

	2019	2020		2021
	II Semestre	I Semestre	II Semestre	I Semestre
SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO FRENTE A LA ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO QUE LE ATENDIÓ. 2019, 2020 y 2021				
<b>EXCELENTE</b>	44,5%	45,5%	51%	81,7%
<b>BUENO</b>	42%	48,8%	46%	17,3%
<b>ACEPTABLE</b>	13,4%	5%	3%	1%
<b>MALO</b>	0%	0,4%	0%	0%
<b>MUY MALO</b>	0%	0,4%	0%	0%

## Satisfacción del ciudadano frente al funcionario que le atendió: Excelente y Bueno.



Al sumar la calificación que ofrece el ciudadano de Excelente y Bueno, se observa un incremento del grado de satisfacción para el 2021 de un 99%.

## **II. Cliente Interno**

La Satisfacción al Cliente Interno, se determina mediante la medición y análisis de la “Encuesta comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas – Cliente Interno – unidades de apoyo normativo”, Formato No. 21.2.23.3.14.257. Actividad que se realice trimestralmente y de la cual se genera un análisis con base en los resultados de la tabulación de las encuestas realizadas por parte de todos los procesos involucrados en la atención del cliente interno.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Los resultados presentados en los dos primeros trimestres del año 2021 son los siguientes:

### I Trimestre:

#### Calculadora de margen de error

Tamaño de la población ⓘ	Nivel de confianza ⓘ	Tamaño de muestra ⓘ
<input type="text" value="228"/>	<input type="text" value="95"/>	<input type="text" value="214"/>

Margen de error

**1.66%**

#### Descripción Técnica del cálculo del Margen de Error:

*“Se necesitan dos datos para calcular el margen de error de una muestra. El margen de error se calcula a partir de:*

- 1. El tamaño de la muestra (número de individuos entrevistados)*
- 2. El nivel de confianza de los resultados generalmente se establece en un 95% en la industria de las encuestas.*

*A menor margen de error, mayor es el grado de confianza en los resultados de la investigación o de la encuesta. Para calcularlo es necesario seguir la siguiente fórmula:*

*Donde  $\sigma$  (la desviación estándar de la población) se divide entre la raíz cuadrada de la  $n$  (tamaño de la muestra) y el resultado se multiplica por  $z$  que es la puntuación de acuerdo al valor de confianza deseado”.*

Con base en los datos calculados se pueden concluir los siguientes datos:

1. La Cantidad de Datos evaluados es de 214 encuestas. Sin embargo, se debe comentar que el total de Encuestas diligenciadas fue de 228.
2. La Cantidad de Datos errados fue de 14 encuestas. Las cuales no se tuvieron en cuenta, pues el Tipo de Servicio no daba cuenta del deber ser y hacer de los Procesos a los cuales se les evaluó.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

3. La mediana es igual a 5. Hay que recordar que este dato es una medida central del universo de datos (214)
4. El Valor Promedio de las 214 encuestas dio un total de 4.88 que por ley de aproximación estadística se deja en **4.9**.
5. La Desviación Estándar es de 0,0445. Lo que lleva a concluir que los datos están con una dispersión bastante baja, favoreciendo la medición hecha en el primer trimestre y lleva a concluir que la mayoría de los datos están centralizados para la medición definitiva.
6. Con base al tabulado de las 214 encuestas se presenta la siguiente tabla consolidada:

NOMBRE DEL PROCESO U OFICINA	CANTIDAD DE ENCUESTAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	ENCUESTAS ERRADAS	% DE ERRADAS
Archivo y Correspondencia	26	12%		
Dirección Administrativa	20	9%	3	21%
Informática y Telemática	25	12%		
Presidencia - Dirección Estratégica	16	7%		
Secretaría General	21	10%		
Subsecretarías	23	11%	2	14%
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	25	12%	1	7%
Oficina Control Interno	2	1%	4	29%
Oficina Jurídica	21	10%	1	7%
Oficina Recurso Físico	16	7%		
Oficina Talento Humano	19	9%	2	14%
No Aplica	0	0%	1	7%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>214</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>
<b>PORCENTAJE TOTAL DE ERRADAS</b>	<b>6%</b>			

7. El Promedio de calificación por cada una de las Preguntas de la encuesta se visualiza a continuación:

PROCESO U OFICINA	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5
Oficina Archivo y Correspondencia	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
Dirección Administrativa	4,8	4,9	4,8	4,7	4,8
Oficina Informática y Telemática	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Oficina Control Interno	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Oficina Jurídica	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Oficina Recurso Físico	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
Oficina Talento Humano	4,7	4,6	4,8	4,8	4,8
Presidencia - Dirección Estratégica	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Secretaría General	4,9	4,9	4,8	4,9	4,9
Subsecretarías	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>PROMEDIOS POR PREGUNTA</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>

Y las preguntas en su orden son:

- a. ¿La Actitud y la Atención al solicitar la prestación del servicio fue?



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

- b. ¿La información que le suministraron fue?
- c. ¿La Capacidad Técnica y Operativa de quien lo atendió fue?
- d. ¿La Capacidad Normativa y Profesional de quien lo atendió fue?
- e. Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado

8. El Promedio ya comentado en apartes anteriores del presente informe, se observa en la tabla consolidada siguiente. Este análisis se realizó por Proceso u Oficina:

PROCESO U OFICINA	PROMEDIO POR OFICINA
Oficina Archivo y Correspondencia	5,0
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	4,9
Dirección Administrativa	4,8
Oficina Informática y Telemática	4,9
Oficina Control Interno	5,0
Oficina Jurídica	5,0
Oficina Recurso Físico	4,8
Oficina Talento Humano	4,7
Presidencia - Dirección Estratégica	5,0
Secretaría General	4,8
Subsecretarías	5,0
	<b>4,9</b>

II Trimestre:

### Calculadora de margen de error

Tamaño de la población ?

Nivel de confianza ?

Tamaño de muestra ?

Margen de error

**1.37%**



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Con base en los datos calculados se pueden concluir lo siguiente:

1. La Cantidad de Datos evaluados es de 285 encuestas. Sin embargo, se debe comentar que el total de Encuestas diligenciadas correctamente fue de 270.
2. La Cantidad de Datos errados fue de 15 encuestas. Las cuales no se tuvieron en cuenta, pues el Tipo de Servicio no correspondía al Proceso u Oficina evaluado, es decir que se incurre de nuevo en el mismo comportamiento del Primer Trimestre.
3. La mediana es igual a **4.9**, el cual resultó del universo de la calificación total de cada Oficina o Proceso.
4. El Valor Promedio de las 270 encuestas dio un total de **4.88**.
5. La Desviación Estándar es de **0,063417807**, lo cual favorece la medición hecha en el segundo trimestre y lleva a concluir que la mayoría de los datos están centralizados para la medición definitiva. Una desviación estándar baja indica que la mayor parte de los datos de una muestra tienden a estar agrupados cerca de su media.
6. El Promedio de calificación por cada una de las Preguntas de la encuesta se visualiza a continuación:



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

¿QUE OFICINA REALIZO EL SERVICIO?	PREGUNTA No.1	PREGUNTA No.2	PREGUNTA No.3	PREGUNTA No.4	PREGUNTA No.5
Archivo y Correspondencia	4,98	4,90	4,94	4,96	4,98
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	4,84	4,87	4,87	4,87	4,84
Control Interno	4,8	4,8	4,8	4,8	4,6
Dirección Administrativa	4,95	4,7	4,8	4,75	4,7
Informática y Telemática	4,97	4,93	4,9	4,93	4,9
Jurídica	4,95	4,9	4,8	4,85	4,9
Presidencia - Dirección Estratégica	4,9	4,9	4,9	5	5
Recurso Físico	4,9	4,9	4,9	4,85	4,8
Secretaria General	4,97	4,9	4,97	4,93	4,93
Subsecretarías	4,92	4,92	4,88	4,92	4,88
Talento Humano	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
<b>Promedios por Pregunta</b>	<b>4,92</b>	<b>4,87</b>	<b>4,88</b>	<b>4,89</b>	<b>4,86</b>

Las preguntas en su orden son:

- ¿La Actitud y la Atención al solicitar la prestación del servicio fue?
- ¿La información que le suministraron fue?
- ¿La Capacidad Técnica y Operativa de quien lo atendió fue?
- ¿La Capacidad Normativa y Profesional de quien lo atendió fue?
- Grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado

En el análisis que se hace por cada una de las preguntas a los datos arrojados en el diligenciamiento de la encuesta, se observa que el promedio de las mismas está entre 4.86 y 4.92, lo cual evidencia un grado alto de satisfacción del Cliente Interno en general.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

7. El Promedio por Proceso u Oficina de acuerdo a los resultados arrojados en este estudio del segundo trimestre se puede observar en la siguiente tabla consolidada, la cual también arroja el Promedio Total de la encuesta:

¿QUE OFICINA REALIZO EL SERVICIO?	CANTIDAD DE ENCUESTAS	PROMEDIO POR OFICINA
Archivo y Correspondencia	48	4,95
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	31	4,86
Control Interno	5	4,76
Dirección Administrativa	20	4,78
Informática y Telemática	30	4,93
Jurídica	20	4,88
Presidencia - Dirección Estratégica	10	4,94
Recurso Físico	20	4,87
Secretaria General	30	4,94
Subsecretarias	25	4,9
Talento Humano	31	4,9
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>4,88</b>

Se puede apreciar que el promedio Total para el II Trimestre del año 2021 con 270 encuestas validadas, fue de **4.88**.

### 5.2. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

Los Indicadores de Gestión son la principal herramienta que le permite a la Entidad Concejo Distrital de Santiago de Cali, conocer los Resultados de seguimiento y medición al logro de los Objetivos de Calidad y el desempeño de los procesos.

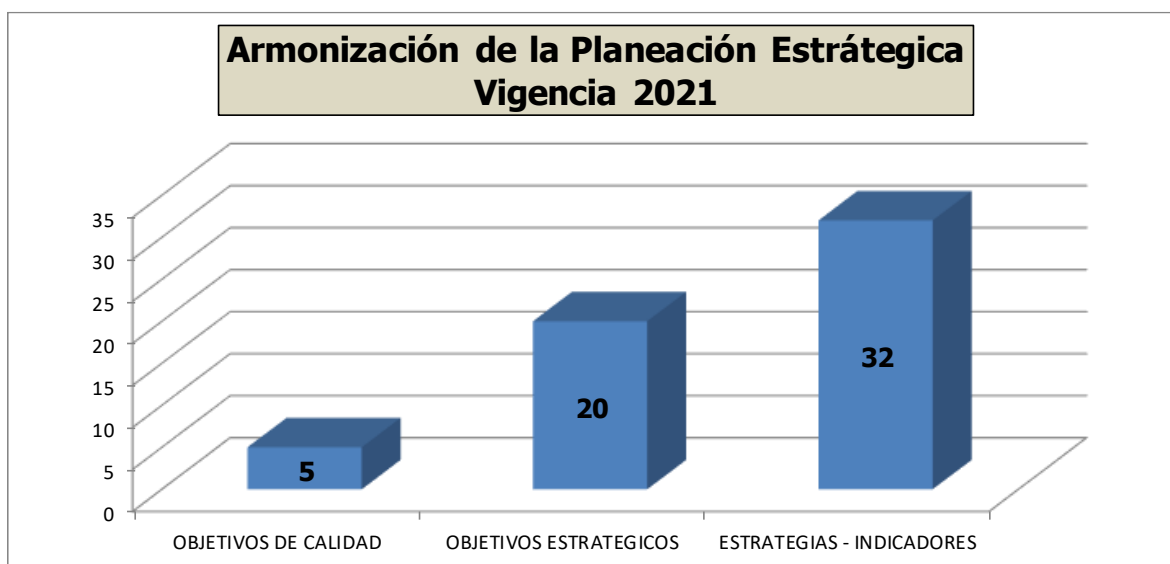
La evaluación de desempeño de los procesos se realiza a través de la medición de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad, los cuales permiten recolectar información respecto a los resultados obtenidos por cada proceso para determinar su capacidad. Los Indicadores que se tienen para el año 2021 son:





# CONCEJO SANTIAGO DE CALI

NOMENCLATURA	PROCESO	CANTIDAD DE INDICADORES POR PROCESO
P1	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	5
P2	OFICINA COMUNICACIONES Y RELACIONES CORPORATIVAS	1
P3	SECRETARÍA GENERAL	2
P4	SUBSECRETARÍAS	1
P5	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1
P6	OFICINA TALENTO HUMANO	3
P7	OFICINA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	3
P8	OFICINA RECURSO FÍSICO	3
P9	OFICINA JURÍDICA	2
P10	OFICINA INFORMÁTICA Y TELEMÁTICA	6
P11	OFICINA CONTROL INTERNO	2
P12	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3
TOTAL		32



En el Concejo Distrital de Santiago de Cali, en la medición de la política y los objetivos de calidad participan un total de treinta y dos (32) indicadores (año 2021); de los cuales en la medición de eficacia participan veinte (19); para la medición de la eficiencia participan tres (3) y por último en la medición de la efectividad participan cuatro (10). (*Ver Fichas Técnicas y Cuadro de Mando*)

En el caso de los objetivos de calidad, que fueron modificados por la alta dirección en la vigencia 2017, bajo el principio de armonización de la dirección estratégica con el Sistema de Gestión de Calidad, trimestralmente son medidos por treinta y dos (32) indicadores. Los objetivos actuales son:



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

1. Fortalecer el ejercicio de Control Político buscando Efectividad tanto en las citaciones, como en el Trámite a Proyectos de Acuerdo, frente al estudio de las iniciativas presentadas.
2. Optimizar la Comunicación con las Partes Interesadas garantizando un seguimiento y revisión a sus necesidades y expectativas que estas proporcionen frente a los Productos y Servicios.
3. Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta para ello los Ejes Transversales: Enfoque por Procesos, Ciclo PHVA y Pensamiento Basado en Riesgos e Información Documentada.
4. Propugnar el Control Interno en todos los niveles de la Entidad para asegurar la Mejora Continua y una adecuada Administración de los Riesgos al interior de los Sistemas Integrados de Gestión.
5. Aumentar el desempeño en la medición de la Gestión Institucional, teniendo en cuenta el conocimiento de la Entidad y su contexto.

El Informe de seguimiento a las estrategias del Plan de Acción, con corte a Junio 30 del 2021 muestra el siguiente comportamiento:

No.	PROCESO	NOMBRE DE INDICADOR	SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN						MAPA DE CALOR	META DE LA VIGENCIA 2021
			I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	PRIMERA VARIACIÓN	II TRIMESTRE	IV TRIMESTRE			
1	P1	Gestión para la Modificación del Acuerdo 220 de 2007	0%	100%	100%	0%	0%			100%
2	P1	Sostener la Recertificación del Concejo Distrital de Santiago de Cali en la NTC ISO 9001:2015	30%	85%	55%	0%	0%			100%
3	P1	Informe de Rendición de Cuentas presentado	0%	100%	100%	0%	0%			100%
4	P1	Implementación MIPG	77%	77%	0%	0%	0%			88%
5	P1	Atención y Oportunidad a las PQR'S Radicadas en la Entidad	99%	90%	-9%	0%	0%			100%
6	P2	Ejecutar el Plan de Comunicación Interna y Externa formulado para la Satisfacción de las Partes Interesadas	100%	100%	0%	0%	0%			90%
7	P3	Debates de Control Político	-18%	-28%	-10%	0%	0%			80%
8	P3	Estudio de los Proyectos de Acuerdo en segundo Debate	0%	100%	100%	0%	0%			80%
9	P4	Partes Interesadas Inscritas para la Participación Ciudadana	67%	71%	4%	0%	0%			45%
10	P5	Ejecución Presupuestal	40%	60%	20%	0%	0%			99%
11	P6	Gestión Estratégica del Talento Humano Eficaz y Efectiva	33%	60%	27%	0%	0%			70%
12	P6	Fortalecimiento de la cultura organizacional en temas de Código de Integridad	20%	50%	30%	0%	0%			100%
13	P6	Digitalización de las Historias Laborales de los funcionarios activos adscritos al Concejo de Cali	34%	60%	26%	0%	0%			100%
14	P7	Nivel de Satisfacción de los Usuarios - Ciudadanos	90%	99%	9%	0%	0%			94%
15	P7	Nivel de Ejecución del PINAR	100%	92%	-8%	0%	0%			100%
16	P7	Nivel de Intervención de Archivos de Gestión y Archivos Satélites	17%	60%	43%	0%	0%			55%
17	P8	Control al Mantenimiento General de la Entidad	69%	73%	4%	0%	0%			100%
18	P8	Inventario de Bienes Muebles	98%	98%	0%	0%	0%			100%
19	P8	Control a Solicitudes de Servicio	99%	100%	1%	0%	0%			100%
20	P9	Eficacia en la Estructuración de la Contratación	0%	0%	0%	0%	0%			0%
21	P9	Eficiencia en la revisión de las CvP	0,81%	0,18%	-1%	0%	0%			0%
22	P10	Actividades de Fortalecimiento en la Infraestructura y Servicios para la comunicación Interna	100%	100%	0%	0%	0%			100%
23	P10	Actualizar la página WEB según documentación enviada x los procesos	100%	100%	0%	0%	0%			100%
24	P10	Atender los Soportes a Usuarios	100%	100%	0%	0%	0%			100%
25	P10	Ejecución del PETI	100%	100%	0%	0%	0%			100%
26	P10	Realizar Mantenimiento Preventivo a los Equipos de Computo	0%	0%	0%	0%	0%			100%
27	P10	Diagnostico de la Plataforma Tecnológica	0%	0%	0%	0%	0%			100%
28	P11	Seguimiento a Acciones de Mejora	0%	25%	25%	0%	0%			100%
29	P11	Auditorías Internas de Gestión Realizadas	25%	100%	75%	0%	0%			80%
30	P12	Construir y Socializar la Cartilla del Servidor Público	33%	33%	0%	0%	0%			0%
31	P12	Reducción de las Faltas Disciplinarias en el Concejo Distrital de Santiago de Cali	100%	94%	-6%	0%	0%			10%
32	P12	Control al Trámite Procesal Disciplinario.	66%	66%	0%	0%	0%			10%
									75% - 100%	EXCELENTE
									50% - 74%	ÓPTIMO
									25% - 49%	EN EJECUCIÓN
									0% - 24%	CRÍTICO

Teniendo una medición de la Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, denotada por el Cuadro de Mando de monitoreo. Este análisis trimestral arrojó los siguientes resultados:

- I Trimestre, una Eficacia del SGC del 44%.
- II Trimestre, una Eficacia del SGC del 67%.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Nota: La Eficacia del SGC se mide, como el grado en que se alcanzan los Objetivos de Calidad.

Los 20 Objetivos Estratégicos definidos para el Cuatrienio son los siguientes:

1. Garantizar la mayor circulación de información que surge de comisiones y plenarias a través de los distintos medios de comunicación y propender por el adecuado manejo de la imagen corporativa a través de los estamentos de la comunidad.
2. Estudiar y aprobar Proyectos de Acuerdo que promuevan el desarrollo del Distrito de Santiago de Cali.
3. Realizar el ejercicio del Control Político oportuna y objetivamente, a la toma de decisiones y actuaciones de frente a lo propuesto en el Plan de Gobierno 2020-2023, de la Administración Central, haciendo uso de los instrumentos y herramientas que la Constitución de Colombia, la Ley y el Reglamento Interno de la Entidad, establecen para cumplir con este objetivo.
4. Promover y facilitar la Participación Ciudadana, en los ejercicios de Control Político planeados por la Entidad; respecto a los asuntos de Ciudad y con el pensamiento de Desarrollo de Región.
5. Administrar de manera eficiente y eficaz los recursos financieros para el cumplimiento de la gestión del Concejo Distrital de Santiago de Cali.
6. Promover el crecimiento individual y colectivo del Talento Humano del Concejo Distrital, llevando a buen fin los diferentes procesos y procedimientos de la Entidad.
7. Mejorar continuamente los procedimientos necesarios para el desarrollo de la gestión administrativa del Concejo Distrital de Santiago de Cali.
8. Medir el nivel de Satisfacción de los Usuarios (Ciudadanos), respecto a la gestión y labor desarrollada por el Concejo Distrital de Santiago de Cali a través de la Atención al Ciudadano en sus Procesos Estratégicos, Misionales y de Archivo y Correspondencia.
9. Realizar la contratación de los bienes y servicios requeridos por el Concejo Distrital de Santiago de Cali, cumpliendo con la normatividad vigente en cada una de las modalidades de contratación.
10. Fortalecer la infraestructura de la Entidad, mejorando los servicios de comunicación interna.
11. Actualizar y asegurar el buen funcionamiento de la plataforma tecnológica del Concejo Distrital de Santiago de Cali.
12. Fortalecer la comunicación con las partes interesadas por medio de la Página WEB.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

13. Garantizar la eficacia, moralidad, eficiencia y economía en todas las dependencias, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
14. Realizar acciones preventivas en procura de garantizar el cumplimiento de los fines y funciones del Concejo Distrital de Santiago de Cali, en relación con las conductas de los servidores públicos, que afecten o pongan en peligro el cumplimiento misional de la Entidad.
15. Velar por el cumplimiento del modelo estándar de Control Interno, conocido como MECI, fundamental en la lucha contra la corrupción ya que permite el mejoramiento permanente, continuo y oportuno de la entidad.
16. Prestar los servicios de apoyo logístico, de infraestructura física, y control de inventarios para garantizar el efectivo funcionamiento y motivación del personal que conforma el Concejo Distrital de Santiago de Cali, enfocado al uso responsable de los recursos.
17. Planear y ejecutar anualmente una Rendición de Cuentas transparente, basada en los resultados reales de la Entidad. Rendición que se dará ante la Comunidad de Santiago de Cali.
18. Conformar una estructura organizacional acorde con los requerimientos y necesidades de la Mejora Continua de la Entidad; motivando ante el Concejo en pleno una reingeniería al Acuerdo 220 de 2007.
19. Sostener, fortalecer y dar continuidad al Modelo de Calidad de la Entidad, en aras de continuar con el Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad en la NTC ISO 9001:2015 durante el año 2020 y de alcanzar la segunda Re – Certificación en la NTC ISO 9001:2015, en el año 2021.
20. Fortalecer la revisión, ajuste e implementación de todo el Modelo Integral de Planeación y Gestión – MIPG. De acuerdo a los direccionamientos dados por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

### **5.3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios**

Las salidas no conformes se rigen en la Entidad a través del Procedimiento “Procedimiento Control De Las Salidas No Conformes” Código 21.1.23.2.09.134, el cual consta de dos “Intervenciones”, una haciendo claridad que las Salidas no conformes en los procesos misionales durante la operación de los mismos. Dichas salidas no conformes se vinculan a la correcta aplicación de las Listas de Chequeo 21.2.23.3.15.291 y 21.2.23.3.15.296.

De otro lado, la segunda “Intervención” refiere a las salidas de productos y/o servicios no conformes detectados por cada oficina a través de los denominados comités de calidad o reuniones de autocontrol. Para esto, se ha recomendado que se dejen Actas, Listados de Asistencia y si es necesario la intervención de las mismas



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

#### 5.4. Las no conformidades y acciones correctivas

Comparativo de hallazgos producto de Auditorías Internas de Gestión entre las vigencias 2019 a 2021:

VIGENCIAS	HALLAZGOS	
	AM	NC
2019	21	5
2020	25	9
2021	28	1

Comparativo de hallazgos por Proceso:

	PROCESO	TOTAL HALLAZGOS		
		2019	2020	2021
P1	DIRECCION ESTRATEGICA	5	4	6
P2	COMUNICACIONES Y RELACIONES CORPORATIVAS	0	0	0
P3	CONTROL POLITICO	3	7	2
P4	TRAMITE A PROYECTOS DE ACUERDO	2	2	3
P5	ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	0	0	2
P6	GESTION TALENTO HUMANO	2	3	1
P7	GESTION DOCUMENTAL	4	6	3
P8	RECURSO FISICO	2	3	3
P9	JURIDICA	2	1	4
P10	INFORMATICA	4	9	4
P11	CONTROL INTERNO	1	0	1
P12	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	<b>34</b>	<b>29</b>

Comparativo de hallazgos producto de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral – AGEI:

AGEI	
2017	4
2018	2
2019	1
2020*	Pendiente



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

**\* Al cierre del presente informe, no se había recibido el informe final de la AGEI, por parte de la Contraloría Distrital de Santiago de Cali.**

Comportamiento de los Planes de Mejoramiento Institucional del año 2020:

PROCESO	AM	NC	TOTAL HALLAZGOS	% AVANCE
Dirección Estratégica	3	1	4	72%
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	0	0	0	100%
Secretaria General	4	3	7	80%
Subsecretarías	0	2	2	85%
Dirección Administrativa	0	0	0	100%
Talento Humano	2	0	2	100%
Archivo y Correspondencia	6	0	6	90%
Recurso Físico	3	0	3	100%
Jurídica	1	0	1	100%
Informática y Telemática	6	3	9	89%
Control Interno	0	0	0	100%
Control Interno Disciplinario	0	0	0	100%

En la tabla anterior, se puede apreciar que los planes de mejoramiento cerraron en un 93%. sin embargo, las acciones pendientes formaron parte de la revisión en la auditoría de la vigencia 2021.

Con respecto a los planes de mejoramiento producto de la auditoría interna de gestión vigencia 2021, al corte del 30 de junio 2021 los planes de mejoramiento se encuentran de la siguiente manera:

PROCESO	AM	NC	TOTAL HALLAZGOS	% AVANCE
Dirección Estratégica	6	0	6	0%
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	0	0	0	100%
Secretaria General	2	0	2	0%
Subsecretarías	2	1	3	0%
Dirección Administrativa	2	0	2	100%
Talento Humano	1	0	1	0%
Archivo y Correspondencia	3	0	3	0%
Recurso Físico	3	0	3	0%



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Jurídica	4	0	4	0%
Informática y Telemática	4	0	4	0%
Control Interno	1	0	1	0%
Control Interno Disciplinario	0	0	0	100%

En la tabla anterior, se puede apreciar que los planes de mejoramiento se encuentran en un 25% de avance en su ejecución. Cabe resaltar que los procesos de Control Interno Disciplinario y Comunicaciones y Relaciones Corporativas, no requieren suscribir plan de mejoramiento y para efecto de cálculo de la ejecución, se toman con 100% cada uno. Por otra parte, la Dirección Administrativa suscribe plan de mejoramiento el cual queda debidamente cerrado.

### 5.5. Los resultados de seguimiento y medición

Dado de la estructura administrativa del Concejo Distrital de Santiago de Cali se rige por la contenida mediante el Acuerdo 220 de 2007, los principales instrumentos de seguimiento y medición se encuentran en la oficina de Control Interno. Instrumentos que han sido estructurados de manera consecutiva en todos los años y que para efectos de este Informe de Revisión por la Dirección se detallan los generados entre el segundo semestre del 2019 y el primer semestre del 2020. *(Ver Informes con la Oficina de Control Interno):*

- Informe de Austeridad del Gasto Publico.
- Informe PQRS.
- Informe Pormenorizado del estado del Control Interno (Ley 1474 de 2011) de los periodos Jul-Oct de 2019, Nov-Dic 2019 y Ene-Feb del 2020.
- Tabulado de Encuestas de satisfacción del Cliente Interno, ultimo trimestre del 2019 y los dos primeros trimestres del año 2020.
- Informe de Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano periodo.
- Informe Ejecutivo Auditorías Internas de Gestión Vigencia 2019.
- La oficina de Control Interno de igual manera contribuyo en actividades como:
  - Construcción y socialización de Código de Ética del Auditor Interno.
  - Construcción y socialización de Código de Integridad del Auditor Interno.
  - Construcción y socialización de Carta de Representación para el ejercicio de la Auditoria Interna.
  - Secretaría técnica Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
  - Auditoria Interna de Gestión.
  - Seguimiento a la Contratación.
  - Seguimiento a la Caja Menor.
  - Seguimiento a Plan de Mejoramiento producto de la AGEI 2019.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

- Seguimiento a Planes de Mejoramiento suscritos por los procesos administrativos de la Corporación, producto de Auditorías Internas, seguimientos, entre otras actividades realizadas por la OCI.
- Asesoría en proceso de reingeniería al Plan de Acción Institucional.
- Asesoría en proceso de reingeniería a Matriz de Riesgos de Gestión Institucional.
- Participación a Comité Municipal de Auditoria.

Para lo transcurrido de la vigencia 2021, la oficina de Control Interno rindió los siguientes informes y seguimientos (*Ver Informes Oficina de Control Interno*):

- Informe de Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Seguimiento a la Caja Menor.
- Informe Pormenorizado del estado del Control Interno (Ley 1474 de 2011).
- Informe de Seguimiento del Sistema de Control Interno a Diciembre del 2020 y Junio del 2021.
- Informe de Control Interno Contable anualizado.
- Informe de Austeridad del Gasto Publico.
- Informe de evaluación por dependencias anualizado.
- Informe sobre el uso de Software Legal DNDA.
- Informe PQRS.

Los resultados de las Auditorías Internas, es el siguiente:

- Auditoría Interna de Gestión:

PROCESO	AM	NC	TOTAL HALLAZGOS	% AVANCE
Dirección Estratégica	6	0	6	0%
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	0	0	0	100%
Secretaria General	2	0	2	0%
Subsecretarías	2	1	3	0%
Dirección Administrativa	2	0	2	100%
Talento Humano	1	0	1	0%
Archivo y Correspondencia	3	0	3	0%
Recurso Físico	3	0	3	0%
Jurídica	4	0	4	0%
Informática y Telemática	4	0	4	0%
Control Interno	1	0	1	0%





## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Control Interno Disciplinario	0	0	0	100%
-------------------------------	---	---	---	------

- Auditoría Interna de Calidad (Oficina de Calidad, adscrita a la Presidencia o Dirección Estratégica del Concejo):

PROCESO	O	AM	AMT	H	TOTAL GENERAL
P1 - DIRECCIÓN ESTRATEGICA		2	X	0	3
P2 – COMUNICACIONES Y R.C.		2	X	0	3
P3 - SECRETARIA GENERAL		0		0	0
P4 - SUBSECRETARIAS		0		0	0
P5 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		1	X	0	2
P6 - OFICINA TALENTO HUMANO		1		0	1
P7 - OFICINA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA		3		7	10
P8 - OFICINA RECURSO FÍSICO		3	X	0	4
P9 - OFICINA JURIDICA		1	X	0	2
P10 - OFICINA INFORMÁTICA		3	X	0	4
P11 – OFICINA CONTROL INTERNO		3		0	3
P12 – OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		0		0	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>32</b>

### 5.6. El desempeño de los proveedores externos

El Concejo Distrital de Santiago de Cali, gestiona la adquisición de bienes, obras y servicios necesarios para el cumplimiento de sus funciones. La vinculación de personal bajo la modalidad de Prestación de Servicios, se realiza mediante el Proceso de Contratación; la evaluación de su desempeño se hace mensualmente a través del diligenciamiento de los formatos 21.1.23.3.13.243 “Informe Ejecución Actividades”, 21.1.23.3.15.259 “Informe Parcial y/o Final De Supervisión De Contrato” y el Acta de Reunión, documentos necesarios para el pago del servicio contratado, los cuales son revisados, aprobados y firmados por el supervisor de cada contrato.

En cuanto a los contratistas proveedores de bienes y servicios, la evaluación se realiza de acuerdo a los requisitos de Ley establecidos en la Ley 80 con la asignación de un supervisor para el contrato, el seguimiento a los entregables, el recibido a satisfacción y la evaluación es responsabilidad del supervisor.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

La “Reevaluación de proveedores” se realiza mediante el diligenciamiento del formato No. 21.1.23.3.15.287, para ambos tipos de contratación, al finalizar cada proceso contractual.

Para el periodo evaluado (2020-2021), Los proveedores externos con que ha contado la Entidad en el segundo semestre del 2020 y el primero del 2021, han obtenido las mejores calificaciones a través del documento evaluación de Proveedores.

### **6. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS**

Los recursos financieros suministrados para el normal desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad del Concejo Distrital de Santiago de Cali son acordes y suficientes. Los recursos humanos en el área de calidad en ciertos momentos del año se ven limitado dado el tipo de vinculación que se realiza en la Entidad.

A nivel general en el periodo de la presente revisión por la dirección los recursos son adecuados.

### **7. LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES**

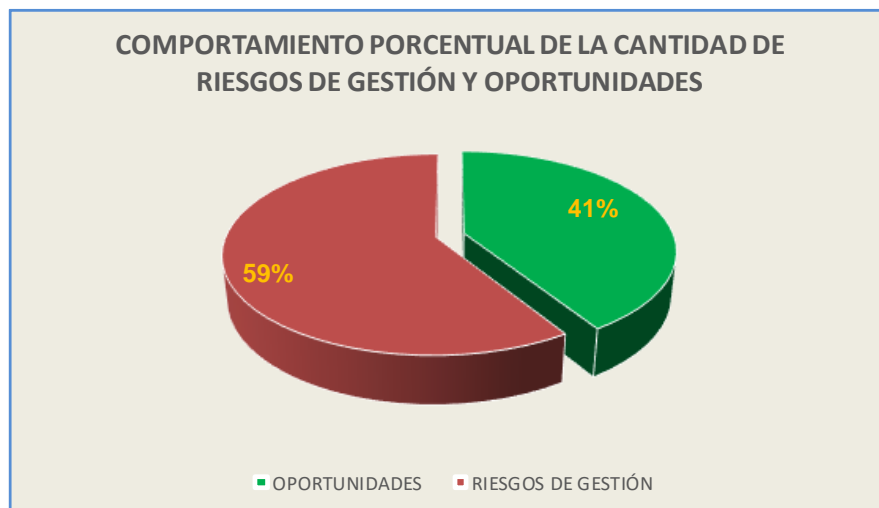
En la Vigencia 2021 se realizó la actualización de la Matriz de Riesgos y Oportunidades, la cual al corte del presente informe arrojo un total de veintitrés riesgos de gestión y dieciséis oportunidades. Es importante dejar el registro que el Concejo aún trabaja con la versión 4 de la Metodología de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

A continuación, se presenta el porcentaje de Riesgos frente a las Oportunidades:



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Porcentaje de Riesgos y Oportunidades Vigencia 2021:



Se puede observar que durante la vigencia 2021 las oportunidades del Concejo Distrital de Santiago de Cali representan un 41% mientras los riesgos representan un 59%. Tabla de Riesgos y Oportunidades por Proceso:

PROCESO	O	R	TOTAL GENERAL
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	2	2	4
COMUNICACIONES Y R.C.	3	2	5
SECRETARIA GENERAL	1	2	3
SUBSECRETARIAS	1	2	3
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1	2	3
O. TALENTO HUMANO	1	1	2
O. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	1	1	2
O. RECURSO FÍSICO	1	2	3
OFICINA JURÍDICA	3	1	4
O. INFORMÁTICA Y TELEMÁTICA	1	4	5
O. CONTROL INTERNO	1	2	3
O. CONTROL INTERNO DISCP.	0	1	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>38</b>

### CONCLUSIONES.

Los procesos de apoyo poseen el mayor número de riesgos por lo cual los líderes de dichos procesos deben prestar especial atención al seguimiento



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

de estos pues cualquier novedad puede afectar directamente el funcionamiento del Concejo Distrital de Santiago de Cali.

Se hace necesario que cada líder de proceso de continuidad a las acciones encaminadas a reducir los riesgos aprovechando cada una de las oportunidades identificadas con el fin de mejorar continuamente y procurando del aseguramiento de la calidad.

Durante la realización del presente informe se pudo establecer que los líderes de procesos están comprometidos con el proceso seguimiento y control de los diferentes riesgos y el fortalecimiento de las oportunidades detectadas al momento de la formulación de la matriz de riesgos y oportunidades del Concejos Distrital, lo cual se refleja en la ejecución de actividades orientas a evitar que el riesgo se materialice.

### **RECOMENDACIONES GENERALES A LA GESTIÓN DEL RIESGO DEL CONCEJO DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI.**

Una vez revisados los seguimientos reportados por los Jefes de Oficina se pueden inferir las siguientes recomendaciones:

1. Fortalecer las acciones que promuevan la producción de información estadística sobre la materialización de los riesgos en cada uno de los procesos, para mejorar la toma de decisiones frente a los riesgos evidenciados.
2. El Concejo Distrital de Santiago de Cali debe procurar la apropiación de herramientas que permitan realizar una gestión del riesgo basada en conceptos tales como: Valoración del Riesgo; Análisis del Riesgo, Evaluación del Riesgo y un Monitoreo y Revisión; sin embargo, es importante definir políticas claras en relación con la definición de controles, que permitan evitar la materialización de riesgos, esto en relación con:
  - Tener definido el responsable de realizar la actividad de control.
  - Periodicidad definida para su control.
  - Indicar el propósito del control.
  - Establecer cómo se realiza el control.
  - Debe indicar que pasa con las observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar el control.
  - Dejar evidencia de la ejecución del control.



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

3. Planear y desarrollar un análisis y adopción del componente de Riesgos Institucionales contemplados en el Autodiagnóstico de la Política de Control Interno para detectar posibles mejoras y definir planes de acción o mejora y fortalecer este instrumento de la planeación.
4. Continuar con las Herramientas de Calidad adoptadas en el transcurso de los 5 años de certificación, con el objetivo de que haya un crecimiento integral. Dentro de estas Herramientas tenemos:
  - a. Círculos de Calidad o de Mejora Continua por Proceso.
  - b. Lluvia de Ideas.
  - c. 5W2H.
  - d. 5 porqués, para identificar las causas raíz de los No Conformes.
  - e. Autocontrol – Autoevaluación. Conocidas también por MECI.

## **8. LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA.**

Las oportunidades de mejora son monitoreadas de forma constante por cada líder de proceso, así como por las diferentes instancias de seguimiento y medición con que cuenta el sistema Integrado de Gestión de la Entidad, además de la verificación en la ejecución de actividades, así como los registros de actividades de autocontrol.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

### 9. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

A continuación, se describen las decisiones y acciones de la Alta dirección por cada uno de los numerales de este documento, con relación a las oportunidades de mejora, las necesidades de cambios y/o de recursos en dichos numerales.

#### 9.1. Oportunidades de Mejora

No.	PROCESO	OPORTUNIDAD DE MEJORA
1	Dirección Estratégica	Se debe contar con un Procedimiento transversal para la entrega o empalme de cargos, al interior del Concejo de Cali.
2	Todas las Oficinas	Se debe continuar con el fortalecimiento del pensamiento basado en riesgos. Se considera necesario migrar a la Metodología de Riesgos – Versión 5, liberada por el Departamento Administrativo de la Función Pública en Diciembre del año 2020.
3	Comunicaciones y Relaciones Corporativas	<p>Desde el proceso de Comunicaciones y Relaciones Corporativas se propone un nuevo procedimiento “Manejo de Redes Sociales” que tenga como objetivo establecer lineamientos para la creación y administración de las redes sociales donde se haga presente la marca corporativa del Concejo Distrital de Santiago de Cali.</p> <p>Se solicita el mantenimiento o cambio de los aires acondicionados, ya que estos no funcionan y la oficina se encuentra en Presencialidad completa del personal.</p> <p>De igual forma en el retorno de las actividades diarias de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, aún se encuentra sin energía la pared del primer y segundo piso, afectando la conexión de los computadores e impresoras, además se reporta y se solicita la revisión del Internet y wifi de la línea telefónica 6617105 que presenta fallas de conexión.</p> <p>Por otra parte se solicita nuevamente la compra de los tóner para las impresoras de la oficina, ya que no se cuenta con insumo para las respectivas impresiones, tendiendo encuentra que durante el año 2021 no se le ha suministrado este tipo de recurso a la oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.</p>
4	Secretaría General	La Oficina de Secretaria General, considera como única necesidad, el mejorar la infraestructura de su oficina, con el fin de poder disfrutar de un espacio más amplio, en la sección donde se ubican los contratistas.
5	Oficina Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"><li>- Revisión a fondo de los formatos propios de la Oficina Talento Humano para identificar posibles eliminaciones que se encuentran obsoletos o redundantes.</li><li>- Es necesario, realizar la medición histórica de los comportamientos presentados por cada una de las herramientas de planeación, para que sirvan de insumo para la toma de decisiones y la madurez del sistema SGC.</li><li>- Mantener las buenas relaciones con las partes interesadas del Concejo Distrital, a fin de sostener los resultados obtenido y alcanzar los propuestos con el objetivo de generar valor público.</li></ul>
6	Oficina Archivo y Correspondencia	Es necesario aforar recursos financieros para desarrollar un proyecto en el archivo central del Concejo Distrital de Cali el cual es adquirir un sistema de préstamo de expedientes del Concejo por medio magnético. (Módulo de



# CONCEJO SANTIAGO DE CALI

		<p>Préstamo), El objetivo de este módulo es facilitar el manejo y circulación de los expedientes contribuyendo así con la agilización de los diferentes tramites que lleva a cabo el Archivo Central del Concejo, brindándole una mayor seguridad a los documentos y garantizando el buen uso de los mismos además de registrar la auditoria y accesibilidad.</p> <p>En necesario recurso humano en la oficina de Archivo y Correspondencia como apoyo técnico en el Sistema de Gestión Documental "MIRA VE" ya que este es el proceso por el cual se realiza la producción documental del Concejo Distrital de Cali.</p> <p>Se requiere aforo de recurso financiero para una infraestructura adecuada con ciertas condiciones para el Desarrollo del Programa de Inspección y Mantenimiento de Sistemas de Almacenamiento e Instalaciones Físicas con las medidas necesarias de Conservación Documental en el Archivo Central del Concejo Distrital de Cali.</p> <p>Es necesario aforar recursos financieros para la digitalización de los Acuerdos Municipales de los años 1.937 a 1.964 ya que no se logró por gestión ante la administración central y deben ser subidos a la página web del Concejo Distrital de Cali.</p> <p>Es necesario un portátil para la oficina de archivo y correspondencia.</p>
7	Oficina Jurídica	<p><b>Las oportunidades de mejora</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instructivo de presentación de cuentas virtuales</li> <li>- Circular informativa a los supervisores y contratistas indicando el requerimiento para la presentación de las cuentas y su respectiva socialización.</li> <li>- Actualización del Manual de Contratación</li> <li>- Actualización del Procedimiento de Contratación.</li> <li>- Actualización del Procedimiento de Defensa Judicial.</li> <li>- Instructivo de Rendición de Contratación en la Plataforma SIA OBSERVA.</li> <li>- Instructivo de Rendición de Contratación en la Plataforma SECOP II.</li> <li>- Plataforma para remisión de documentos de los contratistas (aplicaciones2.cali.gov.co/concejo).</li> </ul> <p><b>Necesidad de cambio en el SGC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visualizar la intención de unir a Calidad con planeación para realizar un trabajo más integral y completo.</li> <li>- Contar con un equipo de trabajo en Informática y Telemática que de soluciones acertadas y oportunas al día a día del Concejo.</li> <li>- Contar con equipos de impresión y escáner para que los procesos sean más dinámicos.</li> </ul> <p><b>Necesidad de Recursos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecer la estructura organizativa y el desarrollo del talento humano para el logro de los objetivos misionales de la Corporación, evitando así la rotación del personal contratista y la fuga del conocimiento.</li> <li>- Modernizar la infraestructura física (espacio físico) y mantenimiento a la oficina de archivo de P9., garantizando así el adecuado estado de los expedientes.</li> <li>- Proveer de impresoras y escáner necesarios para el óptimo desarrollo de las labores de la oficina.</li> </ul>
8	Oficina Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se recomienda realizar el monitoreo permanente y las mejoras pertinentes del cumplimiento de los requisitos establecidos por la ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014).</li> <li>- Se recomienda fortalecer la apropiación de las metodologías adoptadas por la corporación, para la gestión de los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.</li> <li>- Si bien la corporación no cuenta con un área de Planeación, se recomienda fortalecer un equipo interno multidisciplinario que se empodere y fortalezca el</li> </ul>



# CONCEJO SANTIAGO DE CALI

		<p>direccionamiento en lo concerniente a la planeación institucional que permita mantener la orientación de la Corporación al cumplimiento de su misión y de los objetivos institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tomar acciones que permitan realizar el ejercicio del autocontrol en sus puestos de trabajo, con el fin de detectar las desviaciones que puedan entorpecer el desarrollo de sus funciones, como parte fundamental y eje principal de la correcta implementación y fortalecimiento continuo y permanente del Sistema de Control Interno.</li> <li>- Se recomienda al personal ser sensibilizado acerca de los compromisos que se adquieren al contar con un Concejo Distrital Certificado y la importancia de una debida implementación de la imagen corporativa.</li> <li>- Se recomienda procurar mayor compromiso a la hora de suscribir los planes de mejoramiento, y por el cumplimiento de las acciones correctivas en las fechas previstas. En caso de presentarse dificultades para la ejecución, informar oportunamente de tales eventualidades a la Oficina de Control Interno, a fin de que se tomen las medidas oportunas para no generar traumatismos en la gestión institucional.</li> </ul>
9	Control Interno Disciplinario	<p>En el SGC debe determinar y seleccionar las <b>oportunidades de mejora</b> e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.</p> <p>Éstas deben incluir, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;</li> <li>c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</li> </ul> <p>Complemento a lo anterior, las quejas deben estar incluidas como No Conformidades, a lo que la organización debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) tomar acciones para controlarla y corregirla;</li> <li>2) hacer frente a las consecuencias;</li> </ul> </li> <li>b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) la revisión y el análisis de la no conformidad;</li> <li>2) la determinación de las causas de la no conformidad;</li> <li>3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;</li> </ul> </li> <li>c) implementar cualquier acción necesaria;</li> <li>d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.</li> </ul>

## 9.2. Necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad

- Es importante que los líderes de proceso fomenten en sus equipos de trabajo el aumento en la toma de conciencia de la importancia del Sistema de Gestión de Calidad para el cumplimiento de los objetivos institucionales.





## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

- Es deber de todo el personal de la corporación, integrar la importancia del Sistema de Gestión de Calidad con el incremento de la confianza ciudadana en las entidades públicas y sus servidores, ya que no solo aumenta la gobernabilidad, sino también la legitimidad del aparato público.
- Es importante ahondar en el auto fortalecimiento del pensamiento basado en riesgos, lo cual facilita el control de los ya identificados y controles definidos, esto para asegurar el cumplimiento de gestión institucional.
- Fortalecer los seguimientos a la ejecución de los Acuerdos aprobados por el Concejo Distrital a la Administración central.
- Armonizar los diferentes sistemas de gestión, para dar cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- Realizar el monitoreo periódico de los indicadores de los procesos de la Entidad, con el fin de verificar que dichos indicadores sean pertinentes y midan la gestión real de cada proceso.

### **9.3. Necesidades de Recursos**

Para el Sistema de Gestión de calidad es importante:

- Contar con el recurso humano que conozca, comprenda y maneje la norma ISO 19011 versión 2018.
- Garantizar la continuidad del personal de apoyo para el Sistema de Gestión de Calidad en la Entidad.
- Disponer de presupuesto para desarrollar actividades como:
  - Auditoria de Seguimiento I para el año 2022.
  - Estructurar e institucionalizar el día de la Calidad.
  - Anidar al Sistema de Gestión de Calidad, otros modelos que permitan crecer un Modelo Integrado de Gestión.



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

## **10. CONCLUSIONES**

Al finalizar el presente informe de Revisión por la Dirección para el periodo Julio 2020 a Junio 30 del 2021, se puede determinar que el sistema de Gestión de Calidad es adecuado, conclusión que parte de los resultados de la Auditoría Interna de Calidad aplicada durante el año 2021.

El Modelo de Calidad cumple en conformidad con todos los requisitos legales, reglamentarios, de la norma ISO 9001 versión 2015.

Es conveniente porque: Está alineado con la misión y visión del Concejo Distrital de Santiago de Cali, existiendo coherencia entre estas y la política de calidad, los objetivos de calidad e indicadores de gestión.

Es eficaz porque: el Sistema de Gestión de Calidad dado el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.