



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

**INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
VIGENCIA 2021 - 2022**

SANTIAGO DE CALI, JULIO DE 2022



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.....	6
2.1.	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ENTIDAD.....	6
2.2.	ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL CONCEJO.....	7
2.2.1.	MISIÓN.....	7
2.2.2.	VISIÓN.....	7
2.3.	ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.....	8
2.3.1.	MESA DIRECTIVA.....	8
2.3.2.	PROCESOS ESTRATÉGICOS.....	8
2.3.3.	PROCESOS MISIONALES.....	8
2.3.4.	PROCESOS DE APOYO.....	9
2.3.5.	PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL.....	9
2.4.	POLÍTICA DE CALIDAD.....	10
2.5.	OBJETIVOS DE CALIDAD.....	11
2.6.	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	11
3.	ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	12



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

3.1. EL ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS	12
4. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS	16
5. LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, INCLUIDA LAS TENDENCIAS RELATIVAS	20
5.1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes	20
5.2. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad	27
5.3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios	31
5.4. Las no conformidades y acciones correctivas	32
5.5. Los resultados de seguimiento y medición	34
5.6. El desempeño de los proveedores externos	37
6. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS	38
7. LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES	39
CONCLUSIONES.	40
RECOMENDACIONES GENERALES A LA GESTIÓN DEL RIESGO DEL CONCEJO DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI.	41
8. LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA.	43
9. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	44
9.1. Oportunidades de Mejora	44
9.2. Necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad	46
9.3. Necesidades de Recursos	47
10. CONCLUSIONES	48



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

1. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN VIGENCIAS 2021 – 2022

1.1. PRESENTACIÓN

Entre los años 2021 y 2022 se continua un trabajo de mejora continua 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 Septiembre del 2021, se recibe la Auditoría de Re – Certificación en la NTC ISO 9001:2015; obteniendo cero hallazgos (cero No Conformidades).

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 2021 hasta Junio del 2022 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.
- b) La identificación y gestión de los cambios internos y externos pertinentes al SGC del Concejo.
- c) El desempeño y eficacia del SGC, relacionado con:



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

- 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.
 - 2) El logro de los Objetivos de Calidad, asignados a los procesos y medidos por los Indicadores de Gestión.
 - 3) El Desempeño de los procesos y conformidad de productos y servicios (Salidas No Conformes).
 - 4) Las no conformidades y acciones correctivas.
 - 5) Los resultados del seguimiento y medición según los Indicadores de Gestión.
 - 6) Los resultados de las Auditorías Internas y Externas, reflejados en No Conformidades y Acciones correctivas (también en Oportunidades de Mejoramiento).
 - 7) El desempeño de los proveedores externos.
- d) La adecuación de los recursos reflejado en el cumplimiento y ejecución presupuestal.
 - e) La gestión de los Riesgos y Oportunidades de la Entidad.
 - f) Seguimiento a las Oportunidades de Mejora.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

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.

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.

Durante el año 2021 se trabajó en la ejecución del plan estructurado al interior para alcanzar la segunda 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



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

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”.

Como se había planeado con la Presidencia 2021 para el mes de Septiembre del 2021 se alcanza la segunda re – certificación con cero hallazgos como resultado de la Auditoría realizada por la firma certificadora.

Para la presente vigencia se han enfilado todos los recursos para programar y recibir la auditoría de seguimiento I en octubre. A la fecha de cierre de este informe se puede validar que el ciclo PHVA se ha venido realizando durante los 7 primeros meses del año para no dejar actividades al azar y poder atender la auditoría en el mes de octubre con la seriedad, compromiso y lealtad para con el Sistema de Gestión de Calidad.

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.

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.



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

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:

- 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.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

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

P12 – Oficina Control Interno Disciplinario

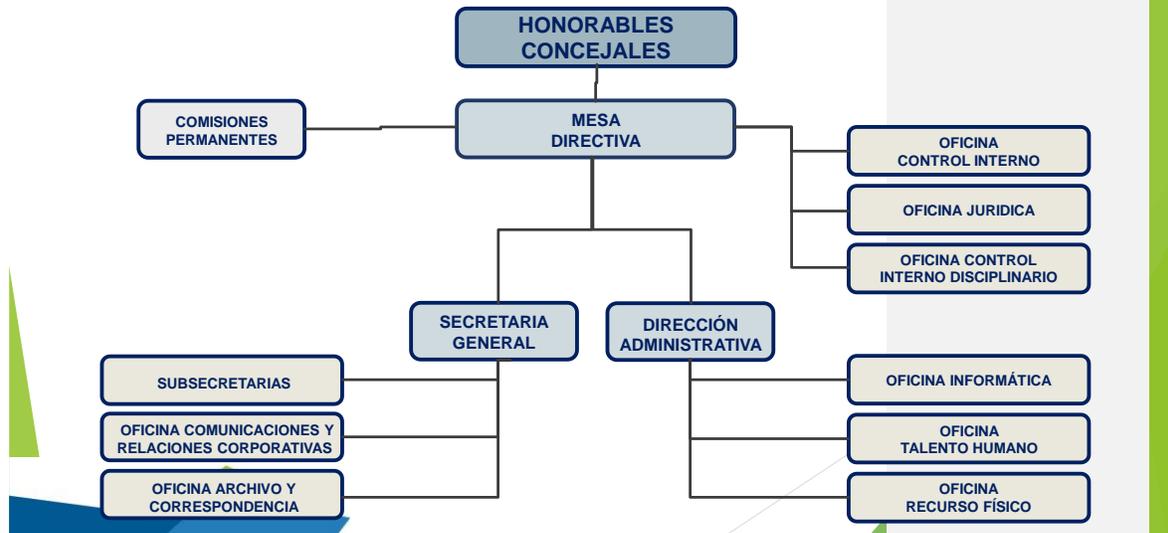
Es la Dependencia responsable de garantizar el cumplimiento de los fines y funciones del Concejo Municipal en relación con las conductas de los servidores



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

públicos, que afecten o pongan en peligro el cumplimiento misional de la Corporación, dando estricto cumplimiento a las normas que regulan la materia.

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA



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 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.

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 2020 – 2021, 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:

No.	PROCESO	OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO
1	Dirección Estratégica	Se debe contar con un Procedimiento transversal para la entrega o empalme de cargos, al interior del Concejo de Cali.	100%
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.	100%
3	Comunicaciones y Relaciones Corporativas	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. 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. 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. 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	0% Se dejará para trabajar en el nuevo plan de Mejoramiento.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

		año 2021 no se le ha suministrado este tipo de recurso a la oficina de Comunicaciones y Relaciones Corporativas.	
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.	0%
5	Oficina Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión a fondo de los formatos propios de la Oficina Talento Humano para identificar posibles eliminaciones que se encuentran obsoletos o redundantes. - 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. - 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. 	67%
6	Oficina Archivo y Correspondencia	<p>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 Préstamo de Documentos). 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>	100%
7	Oficina Jurídica	<p>Las oportunidades de mejora</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instructivo de presentación de cuentas virtuales - Circular informativa a los supervisores y contratistas indicando el requerimiento para la presentación de las cuentas y su respectiva socialización. - Actualización del Manual de Contratación - Actualización del Procedimiento de Contratación. - Actualización del Procedimiento de Defensa Judicial. - Instructivo de Rendición de Contratación en la Plataforma SIA OBSERVA. - Instructivo de Rendición de Contratación en la Plataforma SECOP II. - Plataforma para remisión de documentos de los contratistas (aplicaciones2.cali.gov.co/concejo). 	100%



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

		<p>Necesidad de cambio en el SGC</p> <ul style="list-style-type: none">- Visualizar la intención de unir a Calidad con planeación para realizar un trabajo más integral y completo.- Contar con un equipo de trabajo en Informática y Telemática que de soluciones acertadas y oportunas al día a día del Concejo.- Contar con equipos de impresión y escáner para que los procesos sean más dinámicos. <p>Necesidad de Recursos</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.- Modernizar la infraestructura física (espacio físico) y mantenimiento a la oficina de archivo de P9., garantizando así el adecuado estado de los expedientes.- Proveer de impresoras y escáner necesarios para el óptimo desarrollo de las labores de la oficina.	
8	Oficina Control Interno	<ul style="list-style-type: none">- 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).- 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.- Si bien la corporación no cuenta con un área de Planeación, se recomienda fortalecer el equipo interno multidisciplinario que se empodere y fortalezca el 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.- 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.- 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.- 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.	83%
9	Control Interno Disciplinario	<p>En el SGC debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora 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">b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	100%



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

	<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">a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:<ul style="list-style-type: none">1) tomar acciones para controlarla y corregirla;2) hacer frente a las consecuencias;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">1) la revisión y el análisis de la no conformidad;2) la determinación de las causas de la no conformidad;3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;c) implementar cualquier acción necesaria;d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.	
--	---	--

Los planes de trabajo desarrollados por cada uno de los Procesos y por la Oficina de Calidad y Planeación – Presidencia, alcanzan un **72% de cumplimiento de las recomendaciones generadas** por cada uno de los Procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad.



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 febrero, marzo y abril del 2022, se generaron los análisis de las variables internas y externas de la Entidad y se revisó y ajustó la Matriz de Partes Interesadas.

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

Actividades Internas:

- I. Para la vigencia 2022, la Mesa Directiva electa en octubre del año anterior, se posesionó de la siguiente manera: Presidencia a cargo del H. C. Fabio Alonso Arroyave Botero, Primer Vicepresidente H.C. Harvy Mosquera, Segundo Vicepresidente H.C. Henry Peláez Cifuentes y en calidad de Secretario General, el Dr. Herbert Lobatón Currea.
- II. Se considera que una de las actividades internas que tuvo mayor impacto fue la normalización de la disfuncionalidad laboral que se tenía al interior de la Entidad.
- III. Durante el año 2021 se presentó para estudio en primer y segundo debate el Proyecto de Acuerdo 083. Posteriormente se convierte en el Acuerdo Municipal 0499 del 2021 por medio del cual se actualizaron la Misión y la Visión del Concejo.

Dejando unos textos más integrales, más representativos del deber ser y hacer del Concejo y con metas a 10 años por cumplir. Se puede decir que durante el primer año de trabajo para alcanzarlas se ha hecho un trabajo interesante que seguramente dejarán al Concejo en la mejor Corporación del Sur Occidente de Colombia en pocos años.

- IV. Los doce procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad no tuvieron cambios fundamentales en sus esquemas de liderazgo. Beneficio que genera mayor cumplimiento del requisito 5.1 Liderazgo y Compromiso.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

- V. El año 2022 no fue ajeno para la revisión anual 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.
- VI. Se hizo una revisión detallada de todos los Indicadores de Gestión y se aplicaron unos ajustes con base en información retroalimentada con los respectivos Líderes de Proceso.
- VII. Se pasó de tener 32 indicadores de gestión a contar con 28 en el año 2022. 29 mediciones que reflejan la Eficiencia, Eficacia y Efectividad de cada uno de los Procesos.
- VIII. Se consolido la medición de la Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad a través del Cuadro de Mando (el cual paso a ser un documento normalizado).
- IX. 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 genero 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 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%**; durante los picos 4, 5 y 6.
- X. 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.
- XI. 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.
- XII. Gestión administrativa del Concejo mediante el uso de las Tics como medio seguro para la prestación del servicio.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

- XIII. Se realizó un trabajo de ajuste de las TRD por parte de cada uno de los Procesos, bajo la facilitación y apoyo de la Oficina Archivo y Correspondencia y a la fecha se puede contar con un modelo a implementar durante el año 2023 100% aprobado por el Consejo Departamental de Archivo.
- XIV. Los cambios tecnológicos que se están generando desde el liderazgo de la Presidencia 2022 se están dando es un punto vital para el crecimiento del Concejo en la necesidad de alcanzar metas y ser cumplidor de los direccionamientos de la Función Pública. Actualmente se están desarrollando proyecto como son: Actualización de la Página WEB, implementación de la Intranet y la compra de un Software que permita la administración del Modelo de Calidad.

Actividades Externas:

- I. Se continuo con la comunicación con las partes interesadas con base en las medidas adoptadas por el gobierno nacional con respecto a la emergencia sanitaria causada por la pandemia del Covid 19. El Concejo Distrital de Santiago de Cali, adoptó las estrategias fundamentales para continuar su normal funcionamiento, realizando todas sus actividades de manera virtual.
- II. Aprobación de las TRD por parte del Comité de Archivo del Departamento del Valle del Cauca. TRD que estarán siendo sustentadas en el mes de agosto – septiembre y que se iniciarán a implementar en el mes de octubre de la vigencia 2022.
- III. 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.
- IV. 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).
- V. 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

SANTIAGO DE CALI

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).



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

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)

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:



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

CUADRO HISTORICO DEL COMPORTAMIENTO DE LA ENCUESTA							
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO - CIUDADANO							
VIGENCIA EVALUADA	2019		2020		2021		2022
PROCESO U OFICINA	I SEMESTRE	II SEMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE	SEMESTRE
Dirección Estratégica		26	55	32	61	48	163
Comunicaciones y Relaciones Corporativas		54	83	22	28	33	32
Subsecretarías		12	11	10	1	25	16
Secretaría General		9	11	28	9	14	9
Archivo y Correspondencia		18	98	70	32	96	56
TOTAL GENERAL POR SEMESTRE	128	119	258	162	131	216	276

Y los resultados para el I Semestre del año 2022 en la medición de la Satisfacción del Cliente Externo – Ciudadano, por Proceso fueron:

PROCESO GENERADOR	QUEDO SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA?				
	No	Puede mejorar	Si	Superó mis expectativas	Total general
Archivo y Correspondencia	2		52	2	56
Comunicaciones y Relaciones Corporativas		4	25	3	32
Presidencia	2	2	151	7	162
Secretaría General			9	1	10
Subsecretarías	2	1	13		16
TOTAL DE ENCUESTAS	6	7	250	13	276
	2%	3%	91%	5%	

De 276 Ciudadanos encuestados el 5% considera que la información recibida, supero las expectativas de lo que se había solicitado. El 91% contesto un Si ante la pregunta de Satisfacción de la Información Suministrada. De igual manera un 3% contesto que se podía mejorar en cuenta al servicio prestado y un 2% no quedo satisfecho.

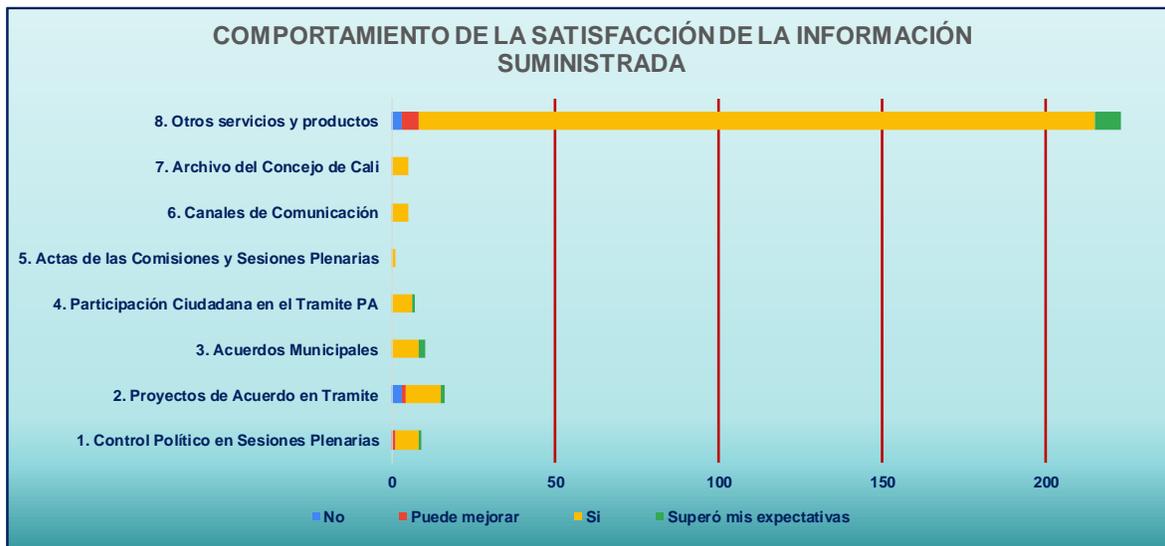
Esa misma pregunta, pero clasificada por el tipo de producto o servicio, genero el siguiente comportamiento dentro del análisis estadístico realizado:

TIPO DE PRODUCTO	QUEDO SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA?				
	No	Puede mejorar	Si	Superó mis expectativas	Total general
1. Control Político en Sesiones Plenarias		1	7	1	9
2. Proyectos de Acuerdo en Tramite	3	1	11	1	16
3. Acuerdos Municipales			8	2	10
4. Participación Ciudadana en el Tramite PA			6	1	7
5. Actas de las Comisiones y Sesiones Plenarias			1		1
6. Canales de Comunicación			5		5
7. Archivo del Concejo de Cali			5		5
8. Otros servicios y productos	3	5	207	8	223
TOTAL DE ENCUESTAS	6	7	250	13	276
	1%	2%	83%	62%	



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

El siguiente grafico representa el comportamiento de la Satisfacción de la Información recibida por los ciudadanos, por tipo de producto:



De las 119 personas encuestadas, el **38.7%** respondieron Excelente, el **41.2%** contestaron Bueno, el **16.8 %** responden Aceptable y el **3.4%** respondieron mal. Por lo anterior, se puede concluir que el nivel de competencia, conocimiento y gestión del funcionario del Concejo que tienen contacto directo con el ciudadano es alto; sin embargo, es necesario adoptar medidas que mejore el porcentaje de satisfacción al 100%, puesto que es necesario transmitir información clara, que permita dar un mejor trámite a los servicios que presta el Concejo de Cali.

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.

Los resultados presentados en los dos primeros trimestres del año 2022 son los siguientes:



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

I Trimestre:

FICHA TÉCNICA:

METODOLOGÍA:	La Encuesta Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas – Cliente Interno – Primer Trimestre 2022, se realizó de manera virtual.
TEMAS:	1. Actitud y Atención 2. Información Suministrada 3. Capacidad Técnica y Operativa brindada 4. Capacidad Normativa y Profesional ofrecida 5. Satisfacción del Servicio
PERIODO EVALUADO:	Enero a Marzo de 2022 (Primer Trimestre)
POBLACIÓN ENCUESTADA:	84

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

1. La cantidad de datos evaluados es de 78 encuestas. Sin embargo, se debe comentar que el total de Encuestas diligenciadas fue de 84.
2. La cantidad de datos errados fue de 6 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.
3. El Valor Promedio de las 78 encuestas dio un total de 4.89. Es decir **4.9**.
4. Con base al tabulado de las 84 encuestas se presenta la siguiente tabla consolidada:

Etiquetas de fila	Oficina - Proceso que realizo el Servicio	
Archivo y Correspondencia	4	5%
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	22	26%
Control Interno	3	4%
Dirección Administrativa	5	6%
Informática y Telemática	4	5%
Jurídica	3	4%
Presidencia - Dirección Estratégica	19	23%
Recurso Físico	18	21%
Secretaria General	3	4%
Subsecretarías	1	1%
Talento Humano	2	2%
Total general	84	100%

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



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Etiquetas de fila	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Calificación x Proceso
Archivo y Correspondencia	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,00
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	4,9	4,9	4,9	5,0	4,9	4,90
Control Interno	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,00
Dirección Administrativa	5,0	5,0	5,0	4,8	5,0	4,96
Informática y Telemática	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,00
Jurídica	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,00
Presidencia - Dirección Estratégica	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,00
Recurso Físico	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,69
Secretaría General	4,7	4,7	4,7	5,0	5,0	4,80
Subsecretarías	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,00
Talento Humano	5,0	4,5	4,5	5,0	5,0	4,80
Total general	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,89

Y 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, no hay mucho por interpretar pues en las cinco preguntas se tuvo un promedio de **4.9**.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Tomar un mayor nivel de conciencia respecto al diligenciamiento de la encuesta de cliente interno. No se puede repetir lo realizado en el I Trimestre del año:

	Encuestas	% Cumplimiento
	230	
ene-22	0	0%
feb-22	41	18%
mar-22	43	19%
abr-22	146	63%
	230	

En donde se habilito el sistema para que ingresaran más encuestas y se evidencio un total de 146 encuestas nuevas. Es decir, un 173.80% de más,



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

respecto a las 84 encuestas diligenciadas durante el trimestre real de evaluación.

Se recomienda que esas 146 encuestas, sean trasladadas para el II Trimestre del presente año.

- ii. Mejorar la labor por parte de los Líderes o a quien deleguen, respecto a la labor de promoción de evaluación del Proceso que lideran. Hay que recordar que Secretaría General como lo dice la Metodología se encarga de la forma y la liberación de la encuesta, pero es responsabilidad de cada líder solicitar que evalúen a su Proceso respectivo.
- iii. Desde la Oficina de Calidad se sugiere que el Link para la digitación de la encuesta no se cierre. Es decir que permanezca abierto y en cada trimestre la Oficina de Informática y Telemática envíe los datos para su respectivo análisis dentro de los parámetros de fechas del trimestre.
- iv. Cada Proceso debe invitar a realizar la encuesta, en el menor tiempo posible al Servicio o Producto entregado, al Proceso receptor del mismo. De esta manera, se tendrá un mayor nivel de confianza respecto a los tiempos y exactitud de la evaluación.
- v. Se recomienda que se realicen 7 encuestas por Proceso al mes. De esa manera al final del trimestre se podrá contar con un total de 231 encuestas realizadas y de esta manera mejorar la muestra respecto a la Población flotante y presencial del Concejo.
- vi. Comprender que los evaluadores deben tener el nivel de imparcialidad al momento de evaluar, recuerden que el diligenciamiento de las encuestas de manera no sesgada nos llevará a tener información más real que nos llevará a una mejora continua igualmente real.



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

II Trimestre:

FICHA TÉCNICA:

METODOLOGÍA:	La Encuesta Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas – Cliente Interno – Segundo Trimestre 2022, se realizó de manera virtual.
TEMAS:	6. Actitud y Atención 7. Información Suministrada 8. Capacidad Técnica y Operativa brindada 9. Capacidad Normativa y Profesional ofrecida 10. Satisfacción del Servicio
PERIODO EVALUADO:	Marzo a Junio del año 2022 (segundo trimestre)
POBLACIÓN ENCUESTADA:	413

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

Se observan Procesos que durante el trimestre no tuvieron un buen comportamiento respecto a las necesidades de la información que se debe evaluar. En recomendación emitida en Comité del mes de Abril, se estimó que el ideal es generar 21 encuestas en el trimestre (es decir 7 encuestas por mes). Los Procesos que les faltó data para el desarrollo de un análisis más completo fueron:

- Comunicaciones y Relaciones Corporativas.
- Control Interno.
- Dirección Estratégica – Presidencia.

El número de encuestas recomendadas por la Oficina de Calidad y Planeación es de 77 por mes. Al analizar la información del II Trimestre se observa la falta de información para analizar el tercer mes de medición.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

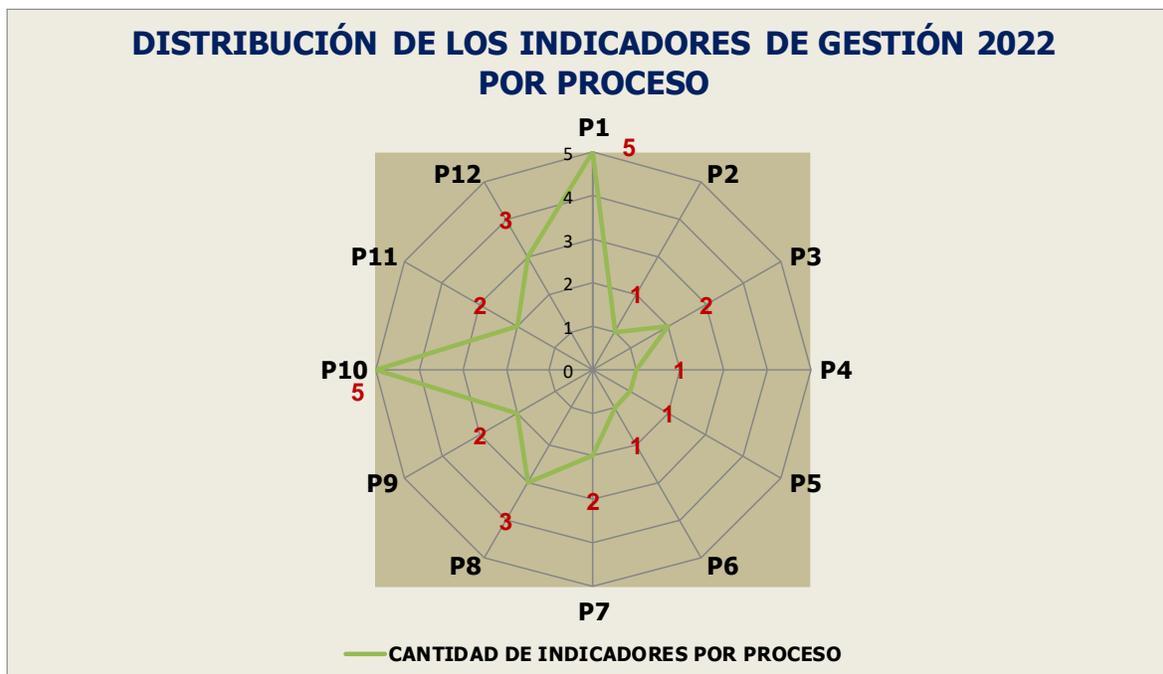
Proceso Evaluado II Trimestre	Mes Evaluado			Total general
	Abril	Mayo	Junio	
Archivo y Correspondencia	72	2	16	90
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	10			10
Control Interno	8	6		14
Dirección Administrativa	32	10	4	46
Informática y Telemática	26	7	1	34
Jurídica	42	5	5	52
Presidencia - Dirección Estratégica	4	2		6
Recurso Físico	14	16	1	31
Secretaría General	40	16	3	59
Subsecretarías	32	10		42
Talento Humano	22		7	29
Total general	302	74	37	413
	73%	18%	9%	
No. Ideal de Encuestas a Diligenciar al Mes	84	84	84	
	218	-10	-47	

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 2022 son:

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	1
P7	OFICINA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	2
P8	OFICINA RECURSO FÍSICO	3
P9	OFICINA JURÍDICA	2
P10	OFICINA INFORMÁTICA Y TELEMÁTICA	5
P11	OFICINA CONTROL INTERNO	2
P12	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3
TOTAL		28



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 (28) indicadores; de los cuales en la medición de eficacia participan veinte (16); para la medición de la eficiencia participan tres (3) y por último en la medición de la efectividad participan cuatro (9). (Ver Fichas Técnicas y Cuadro de Mando)

Los objetivos de calidad son:

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.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

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 2022 muestra el siguiente comportamiento:

CONCEJO SANTIAGO DE CALI		COMPORTAMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESO				SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
		CÓDIGO: 21.1.23.3.21.419		FECHA DE APROBACIÓN: 03-09-2021			
No.	CODIGO DEL PROCESO E INDICADOR	NOMBRE DE INDICADOR	SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN				
			I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	PRIMERA VARIACIÓN	MAPA DE CALOR	META DE LA VIGENCIA 2022
1	P111	Gestión para la Modificación del Acuerdo 220 de 2007	100%	100%	0%		100%
2	P112	Sostener la Recertificación del Concejo Distrital de Santiago de Cali en la NTC ISO 9001:2015	50%	75%	25%		100%
3	P113	Informe de Rendición de Cuentas presentado	0%	0%	0%		100%
4	P114	Implementación del MIPG	72%	72%	0%		80%
5	P115	Atención y Oportunidad a las PQR'S Radicadas en la Entidad	81%	66%	-15%		100%
6	P211	Ejecutar el Plan de Comunicación Interna y Externa formulado para la Satisfacción de las Partes Interesadas	100%	97%	-3%		100%
7	P311	Debates de Control Político	100%	100%	0%		80%
8	P312	Estudio de los Proyectos de Acuerdo en segundo Debate	100%	100%	0%		80%
9	P411	Partes Interesadas Inscritas para la Participación Ciudadana	0%	87%	87%		69%
10	P511	Ejecución Presupuestal	42%	59%	17%		99%
11	P611	Digitalización de las Historias Laborales Inactivas del Concejo Distrital de Santiago de Cali	25%	50%	25%		100%
12	P711	Nivel de Satisfacción de los Usuarios - Ciudadanos	0%	84%	84%		94%
13	P712	Nivel de Ejecución del PINAR	100%	54%	-46%		100%
14	P811	Control al Mantenimiento General de la Entidad	0%	27%	27%		100%
15	P812	Inventario de Bienes Muebles	0%	100%	100%		100%
16	P813	Control a Solicitudes de Servicio	100%	93%	-7%		100%
17	P911	Efectividad en el Autocontrol del Proceso de Contratación de los Bienes y Servicios de la Entidad	0%	0%	0%		0% = 100%
18	P912	Eficiencia en la Revisión de las CxC	0%	0%	0%		0% = 100%
19	P1011	Actualizar la página WEB según documentación enviada x los procesos	31%	128%	97%		100%
20	P1012	Atender los Soportes a Usuarios	100%	100%	0%		100%
21	P1013	Ejecución del PETI	20%	0%	-20%		100%
22	P1014	Realizar Mantenimiento Preventivo a los Equipos de Computo	0%	0%	0%		100%
23	P1015	Diagnostico de la Plataforma Tecnológica	0%	100%	100%		100%
24	P1111	Seguimiento a Acciones de Mejora	0%	0%	0%		83%
25	P1112	Auditorías Internas de Gestión Realizadas	0%	100%	100%		100%
26	P1211	Construir y Socializar la Cartilla del Servidor Público	33%	0%	-33%		100%
27	P1212	Reducción de las Faltas Disciplinarias en el Concejo Distrital de Santiago de Cali	0%	0%	0%		0% = 100%
28	P1213	Control al Trámite Procesal Disciplinario.	67%	67%	0%		100%

75% - 100%	EXCELENTE
50% - 74%	OPTIMO
25% - 49%	EN EJECUCION
0% - 24%	CRITICO



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

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

- Al cierre del II Trimestre se tiene una Eficacia del SGC del 74%.

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

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.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

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.
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.



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

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

5.4. Las no conformidades y acciones correctivas

Para el corte del 31 de diciembre 2021, el estado de los planes de mejoramiento cerro de la siguiente manera:

PROCESO	AM	NC	TOTAL HALLAZGOS	% AVANCE
Dirección Estratégica	6	0	6	70%
Comunicaciones y Rel. Corp.	0	0	0	100%
Secretaria General	2	0	2	92%
Subsecretarias	2	1	3	20%
Dirección Administrativa	2	0	2	100%
Talento Humano	1	0	1	100%
Archivo y Correspondencia	3	0	3	78%
Recurso Físico	3	0	3	72%
Jurídica	4	0	4	100%
Informática y Telemática	4	1	5	62%
Control Interno	1	0	1	100%
Control Interno Disciplinario	0	0	0	100%

En la tabla anterior, se puede apreciar que los planes de mejoramiento cerraron en un 83%. sin embargo, las acciones pendientes formaron parte de la revisión en la auditoría interna de gestión de la vigencia 2022, y para aquellos casos en que no se detectaron acciones satisfactorias para subsanar los hallazgos, se procedió a fijar estos en los resultados de la auditoría interna de gestión 2022, para ser finalmente gestionados en la presente vigencia por los procesos responsables.

Respecto a los planes de mejoramiento producto de la auditoría interna de gestión vigencia 2022, al corte del 30 de junio los procesos aún no han formulado los respectivos planes de mejoramiento por tanto se encuentran de la siguiente manera:



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

PROCESO	AM	NC	TOTAL HALLAZGOS	% AVANCE
Dirección Estratégica	2	0	2	0%
Comunicaciones y Rel. Corp.	0	0	0	100%
Secretaría General	2	1	3	0%
Subsecretarías	1	2	3	0%
Dirección Administrativa	1	0	1	0%
Talento Humano	1	0	1	0%
Archivo y Correspondencia	4	0	4	0%
Recurso Físico	4	0	4	0%
Jurídica	0	0	0	0%
Informática y Telemática	4	2	6	0%
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 se encuentran en un 25% de avance en su ejecución. Cabe resaltar que los procesos de Control Interno, 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.

Comparativo de hallazgos producto de Auditorías Internas de Gestión entre las vigencias 2019 a 2022:

VIGENCIAS	HALLAZGOS	
	AM	NC
2019	21	5
2020	25	9
2021	28	1
2022	19	5



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Comparativo de hallazgos por Proceso:

	PROCESO	TOTAL HALLAZGOS			
		2019	2020	2021	2022
P1	DIRECCION ESTRATEGICA	5	4	6	2
P2	COMUNICACIONES Y RELACIONES CORPORATIVAS	0	0	0	0
P3	CONTROL POLITICO	3	7	2	3
P4	TRAMITE A PROYECTOS DE ACUERDO	2	2	3	3
P5	ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	0	0	2	1
P6	GESTION TALENTO HUMANO	2	3	1	1
P7	GESTION DOCUMENTAL	4	6	3	4
P8	RECURSO FISICO	2	3	3	4
P9	GESTION JURIDICA	2	1	4	0
P10	GESTION INFORMATICA	4	9	4	6
P11	CONTROL INTERNO	1	0	1	0
P12	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0
TOTAL		26	34	29	24

Histórico de hallazgos de auditorías por la Contraloría General de Santiago de Cali (CGSC):

RESULTADOS POR VIGENCIA Y TIPO DE AUDITORIA					
VIGENCIA	AGEI	AFG	CIERRE FISCAL	REQUERIMIENTO	
2017	4	-	-	1	Requerimientos 229-17 V.U. 5456
2018	1	-	-	2	Requerimientos 569-2018 V.U. 13984 783-2018 V.U. 18996
2019	2	-	1	-	
2020	-	0	0	-	
2021	-	0	0	-	

AGEI - Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral

AFG - Auditoría Financiera y de Gestión

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



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

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 2021 y el primer semestre del 2022. (*Ver Informes con la Oficina de Control Interno*):

- Informe de Austeridad del Gasto Publico.
- Informe PQRS.
- Informe Semestral de Control Interno.
- Tabulado de Encuestas de satisfacción del Cliente Interno.
- Informe de Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano periodo.
- Informe Ejecutivo Auditorías Internas de Gestión.
- 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 2021.
 - 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 2022, 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.
- Informe de Control Interno Contable anualizado.
- Informe de Austeridad del Gasto Publico.



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

- 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	2	0	2	0%
Comunicaciones y Rel. Corp.	0	0	0	100%
Secretaría General	2	1	3	0%
Subsecretarías	1	2	3	0%
Dirección Administrativa	1	0	1	0%
Talento Humano	1	0	1	0%
Archivo y Correspondencia	4	0	4	0%
Recurso Físico	4	0	4	0%
Jurídica	0	0	0	0%
Informática y Telemática	4	2	6	0%
Control Interno	0	0	0	100%
Control Interno Disciplinario	0	0	0	100%

- Auditoría Interna de Calidad (Oficina de Calidad, adscrita a la Presidencia):

PROCESO	O	AM	NC	TOTAL HALLAZGOS	% AVANCE
Dirección Estratégica	0	0	0	0	0%
Comunicaciones y Rel. Corp.	0	0	0	0	0%
Secretaría General	0	0	1	1	100%
Subsecretarías	0	0	0	0	0%
Dirección Administrativa	0	0	0	0	0%
Talento Humano	0	0	0	0	0%
Archivo y Correspondencia	0	0	0	0	0%
Recurso Físico	0	0	0	0	0%
Jurídica	0	0	1	1	100%
Informática y Telemática	0	0	0	0	0%
Control Interno	0	0	0	0	0%
Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	0%



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

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.

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.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

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

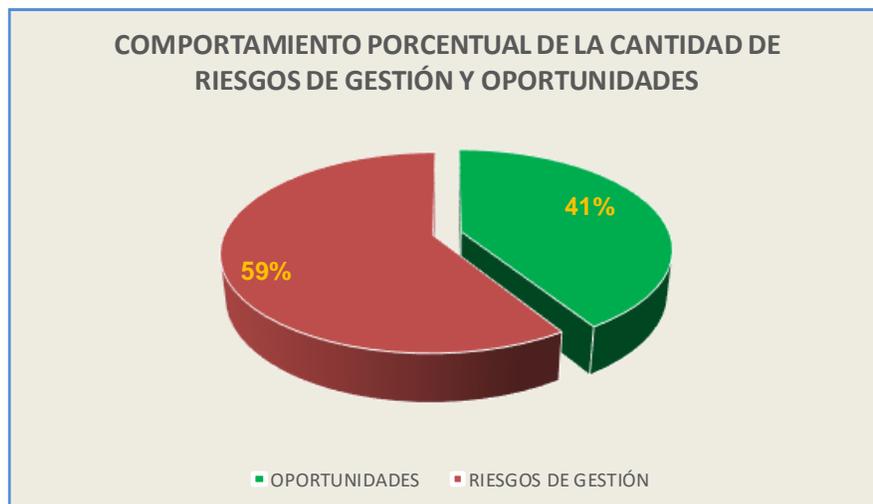
En la Vigencia 2022 se realizó la actualización de la Matriz de Riesgos y Oportunidades, la cual al corte del presente informe arrojó un total de veintitrés riesgos de gestión y dieciséis oportunidades. Es importante dejar el registro que el Concejo trabajó en la versión 4 de la Metodología de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública en el I Semestre.

Durante los meses de Junio y Julio se trabajó en la migración e implementación del Mapa Integrado de Riesgos en la versión 5 emitida por la Función Pública en diciembre del 2020. De esa migración se hizo un seguimiento e informe entre los meses de Julio y Agosto.

Estratégicamente se seguirá haciendo seguimiento al Mapa Integrado de Riesgos cada cuatro meses.

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

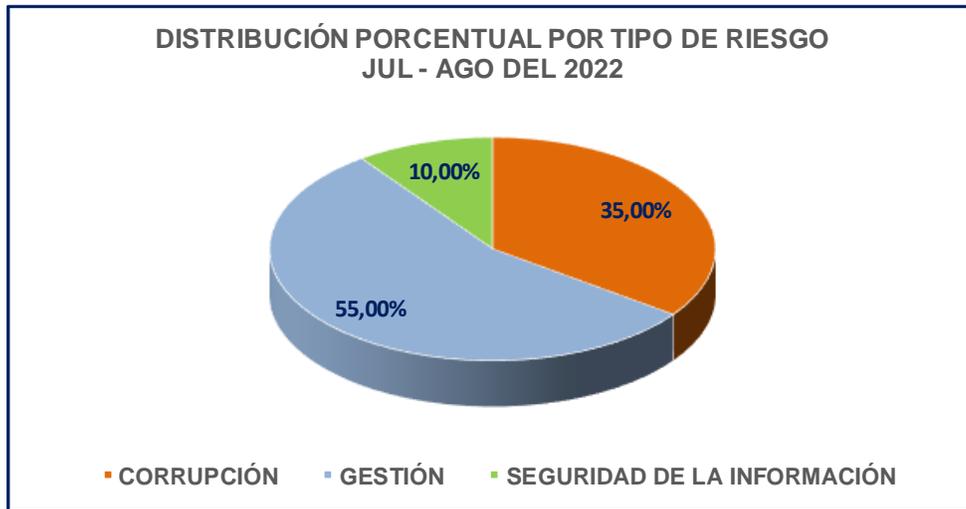
Distribución de los Riesgos y las Oportunidades Vigencia 2022 I Semestre:





CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Distribución de los Riesgos en el nuevo diseño del Mapa Integrado de Riesgos 2022:



Una vez culminado la fase de identificación de los riesgos por cada uno de los Procesos que componen el Sistema Integrado de Gestión, se tabularon y arroja un total de 40 riesgos clasificados de la siguiente manera:

- 14 Riesgos de Corrupción. Representando un 35% del total identificado.
- 22 Riesgos de Gestión. Los cuales representan el 54% del total.
- 4 Riesgos de Seguridad de la Información, para una participación del 10%.

CÓDIGO	PROCESO	CORRUPCIÓN	GESTIÓN	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	TOTAL GENERAL
P1	Dirección Estratégica	1	2		3
P2	Comunicaciones y Relaciones Corporativas		2		2
P3	Secretaría General	1	2		3
P4	Subsecretarías	1	2		3
P5	Dirección Administrativa	1	1	1	3
P6	Oficina Talento Humano	2	1	1	4
P7	Oficina Archivo y Correspondencia	1	1		2
P8	Oficina Recurso Físico		2		2
P9	Oficina Jurídica	2	3		5
P10	Oficina Informática y Telemática	2	2	1	5
P11	Oficina Control Interno	1	3	1	5
P12	Oficina Control Interno Disciplinario	2	1		3
TOTAL GENERAL		14	22	4	40
		35,00%	55,00%	10,00%	100%



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Al analizar la construcción de los riesgos por cada Proceso y su participación se construye la siguiente tabla:

CÓDIGO	PROCESO	CORRUPCIÓN	GESTIÓN	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	TOTAL GENERAL	
P1	Dirección Estratégica	1	2		3	8%
P2	Comunicaciones y Relaciones Corporativas		2		2	5%
P3	Secretaría General	1	2		3	8%
P4	Subsecretarías	1	2		3	8%
P5	Dirección Administrativa	1	1	1	3	8%
P6	Oficina Talento Humano	2	1	1	4	10%
P7	Oficina Archivo y Correspondencia	1	1		2	5%
P8	Oficina Recurso Físico		2		2	5%
P9	Oficina Jurídica	2	3		5	13%
P10	Oficina Informática y Telemática	2	2	1	5	13%
P11	Oficina Control Interno	1	3	1	5	13%
P12	Oficina Control Interno Disciplinario	2	1		3	8%
	TOTAL GENERAL	14	22	4	40	

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 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:



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

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 y para contar con acervo documental que sea el soporte de la gestión realizada.
2. Es necesario la revisión de los indicadores que miden la eficacia de los controles diseñados. Se pudo identificar que se puede mejorar el nivel de medición adoptada para el tema de los controles.
3. Se sugiere que se desarrolle una fase de re – inducción respecto a la Guía para la Administración del Riesgo de la Función Pública – Versión 5.
4. Es necesario revisar la Matriz de Riesgos de Seguridad de la Información construida por la Oficina de Informática y Telemática y concatenarla con el Mapa Integrado de Riesgos, de tal manera que haya una sola herramienta de seguimiento en cuanto a las probabilidades e impactos en la materialización del riesgo.
5. 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.
6. Continuar con el crecimiento en el conocimiento y la mejora continua de la Matriz Integral de Riesgos.
7. Es importante que cada uno de los líderes de proceso generen la sinergia al interior de cada dependencia, con el propósito de revisar continuamente los controles y las actividades que evitan que el riesgo se materialice.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

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.

Cada uno de los Procesos genera reuniones periódicas de mejora continua y adicionalmente tanto la Oficina de Control Interno como la Oficina de Calidad, planean y desarrollan un seguimiento periódico a los compromisos adquiridos a través de los Planes de Mejoramiento Institucional y de las otras herramientas de Planeación del Sistema de Gestión de Calidad.



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	Comunicaciones y Relaciones Corporativas	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.
2	Secretaría General	En la Oficina Secretaria General, consideramos acorde los procesos y/o instrumentos de calidad que aplicamos en el Sistema, no obstante, consideramos importante aclarar, que el indicador "Debates de Control Político", se mide teniendo en cuenta la comparación de las sesiones realizadas en la vigencia actual con las sesiones realizadas en la vigencia inmediatamente anterior, por lo cual y teniendo en cuenta la Ley 136 de 1994, Artículo 23: "Periodo de Sesiones: Los concejos de los municipios clasificados en categorías Especial, Primera y Segunda, sesionarán ordinariamente en la cabecera municipal y en el recinto señalado oficialmente para tal efecto, por derecho propio y máximo una vez por día, seis meses al año, en sesiones ordinarias así: El primer período será en el primer año de sesiones, del dos de enero posterior a su elección, al último día del mes de febrero del respectivo año. El segundo y tercer año de sesiones tendrá como primer período el comprendido entre el primero de marzo y el treinta de abril." De acuerdo con lo anterior se sugiere aclarar el comportamiento de medición del indicador "Debates de Control Político", el cual en esta vigencia tuvo una medición de comparación con el año anterior no muy favorable, teniendo en cuenta las directrices establecidas por la ley.
3	Oficina Archivo y Correspondencia	Se recomienda estandarización unidades de conservación y otros elementos, con las siguientes especificaciones: (1) Cajas para archivo de gestión y central x-200. (2) Sobrecubiertas laterales. (3) Carpeta de cuatro aletas en cartulina desacidificada. (4) Gancho legajador plástico. (5) Bolígrafo negro. (6) Lápiz de escritura mina negra. Adicionalmente: <ul style="list-style-type: none">• Actualizar y elaborar procedimiento, instructivos y formatos de gestión documental (Procedimiento de digitalización, procedimiento de gestión tramite, procedimiento, procedimiento disposición final, procedimiento de reconstrucción de expedientes, procedimiento organización de archivos de gestión, entre otros)• Realizar una limpieza por aspiración mecánica del material de archivo para retirar los hongos, desecación del material siniestrado por humedad, limpieza química manual, aseo total interno al depósito, desinfección.• Conformar un grupo de trabajo idóneo encargado de verificar el proceso de gestión documental en la entidad.• Organizar los fondos acumulados aplicado los lineamientos



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

		<p>establecidos en el Acuerdo 002 de 2004.</p> <ul style="list-style-type: none">• Para la identificación de las unidades de conservación y de almacenamiento, se recomienda implementar y hacer seguimiento a los formatos para rotulo de los archivadores o gavetas.• Es importante actualizar el sistema integrado de conservación, conforme a lo estipulado en el acuerdo 006 de 2014 y la guía sistema integrado de conservación.• Es importante actualizar el plan institucional de archivos, basados con el diagnóstico integral de archivos, para identificar los planes y proyectos a realizar en cuanto a gestión documental.• Elaborar inventario de documentos en los archivos de gestión, implementar hojas de control a los expedientes.• Adquirir mobiliario de archivo suficiente para almacenar los documentos en el archivo central.• Adecuar el archivo central cumplimiento con los requisitos mínimos que deben tener los archivos y revisar la posibilidad de realizar el traslado del archivo central, teniendo en cuenta que está en un lugar de a to riesgo por vandalismo y por inundación y tener en cuenta que el archivo se encuentra en un segundo piso.• Actualizar el manual de funciones de competencias laborales de acuerdo con lo establecido en la Resolución 0629 de 2018 del 19 de julio de 2018 "Por el cual se determina las competencias específicas para los empleos con funciones de archivista que exijan formación técnica profesional, tecnológica y profesional o universitaria de archivistas.• Realizar capacitaciones y mesas de trabajo periódicas con los funcionarios para despejar dudas en temas de gestión documental.
4	Oficina Jurídica	<ul style="list-style-type: none">• Instructivo de presentación de cuentas virtuales• Circular informativa a los supervisores y contratistas indicando el requerimiento para la presentación de las cuentas y su respectiva socialización.• Actualización del Manual de Contratación• Actualización del Procedimiento de Contratación.• Actualización del Procedimiento de Defensa Judicial.• Instructivo de Rendición de Contratación en la Plataforma SIA OBSERVA.• Instructivo de Rendición de Contratación en la Plataforma SECOP II.• Plataforma para remisión de documentos de los contratistas (aplicaciones2.cali.gov.co/concejo). <p>Adicionalmente las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Visualizar la intención de unir a Calidad con planeación para realizar un trabajo más integral y completo.• Contar con un equipo de trabajo en Informática y Telemática que de soluciones acertadas y oportunas al día a día del Concejo.• Contar con equipos de impresión y escáner para que los procesos sean más dinámicos.• Implementar mejoras a la aplicación SIGEP II para un funcionamiento más eficaz en los tiempos de contratación, que constantemente la aplicación no funciona y crea atraso en los procesos.



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

5	Oficina Informática	<ul style="list-style-type: none">• Asignación de recursos: se debe garantizar recursos (humano, económico, físico, etc.) al proceso para mejorar la ejecución de actividades y proyectos.• Implementación cableado estructurado para mejorar las condiciones de comunicación en las oficinas.• Implementación de una Intranet que permita mejorar la comunicación con las partes interesadas internas. (En curso de contratación)• Actualización de la página web que permita mejorar la comunicación con las partes interesadas externas. (En curso de contratación)• Mejoramiento del Centro de cableado.• Recursos para el Cumplimiento del 100% de las metas propuestas en el PETI y en el PESI.• Equipos tecnológicos para mejorar la eficiencia de los procesos.
---	---------------------	---

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.

- 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.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

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 2021 a Junio 30 del 2022, 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 2022.

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.