



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

VIGENCIA 2019 – 2020

SANTIAGO DE CALI, JUNIO DE 2020



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

Tabla de contenido

1. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN VIGENCIAS 2019 – 2020	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 SGC EN EL CONCEJO	5
2.2. ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL CONCEJO.....	6
2.2.1. MISIÓN.....	6
2.2.2. VISIÓN	6
2.3. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.....	6
2.3.1. MESA DIRECTIVA	6
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.....	10
3. ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	11
3.1. EL ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS	11
4. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS.....	12



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

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	20
5.3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios	29
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	36
6. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS	36
7. LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES	37
CONCLUSIONES.	39
RECOMENDACIONES GENERALES A LA GESTIÓN DEL RIESGO DEL CONCEJO DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI.	40
8. LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA.	41
9. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	41
9.1. Oportunidades de Mejora	42
9.2. Necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad	42
9.3. Necesidades de Recursos	43
10. CONCLUSIONES	43



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

1. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN VIGENCIAS 2019 – 2020

1.1. PRESENTACIÓN

El año 2019 se trabaja en mejorar cada vez más la Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Estructurando y aplicando un trabajo de Mejora Continua y se recibe la Auditoría de Seguimiento I a la Re – Certificación en la NTC ISO 9001:2015; obteniendo cero hallazgos. Para el año 2020 se realizan por primera vez unas Auditorías Internas Combinadas (Calidad y Gestión).

El Concejo Distrital de Santiago de Cali, ha establecido realizar metódicamente 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.

La presente Revisión, comprende el período de julio de 2018 a mayo de 2019 y se estructura como mecanismo de Rendición de Cuentas de la gestión realizada en la Corporación Concejo Municipal para ser socializado a las partes interesadas durante la vigencia.

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 Norma ISO 9001:2015, así

- 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
- 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 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 SGC EN EL CONCEJO

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 SGC; 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.

Durante el año 2018, se trabajó en Equipo con miras a obtener en el mes de Septiembre de la misma vigencia la Re – Certificación en la NTC ISO 9001:2015. Dentro de este punto, se dio actualización a todo el modelo documental del



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

Concejo de Cali; adoptando y adaptando el 100% de los Formatos, Procedimientos, Instructivos y Manuales con los cuales se cuenta actualmente.

Para la presente vigencia, se ha programado la visita de seguimiento i por parte del ente certificador bureau veritas, con el fin de verificar el cumplimiento permanente del Sistema de Gestión de Calidad en la Norma NTC ISO 9001:2015; y se espera como resultado obtener la permanencia del certificado por un año más, 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, como Entidad Administrativa Pública, es el espacio de representación democrática de los habitantes de Santiago de Cali, que promueve mediante Acuerdos el desarrollo integral y sostenible de la sociedad Caleña; ejerciendo Control Político – Administrativo y asesorando a las comunidades en iniciativas que coadyuvan a mejorar su calidad de vida, en cumplimiento de los fines esenciales del Estado, a través de su organización administrativa autónoma, eficiente, moderna e integrada por servidores públicos competentes e idóneos.

2.2.2. VISIÓN

Ser para el año 2020 la Entidad líder en el contexto nacional que más bienestar y calidad de vida genere a sus habitantes, logrando un amplio sentido de identidad y pertenencia con 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



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

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.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

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.

2.6. 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.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

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 2018 – 2019, se identificaron 7 Oportunidades de Mejora, las cuales fueron atendidas y llevadas a un Plan de Mejoramiento Institucional, con el propósito que fuera trabajado como un plan de Mejora Continua por parte de cada uno de los doce Líderes de Proceso u Oficina, del Sistema de Gestión de Calidad.

Algunos de los temas tratados generaron recomendaciones para la mejora continúa relacionados con:

- Ajustar el procedimiento de Actas para determinar las responsabilidades del levantamiento de actas de las diferentes comisiones permanentes.
- 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.
- El nivel directivo de la corporación deberá realizar seguimientos periódicos a las actualizaciones normativas y considerarlas de manera oportuna en la información documentada.
- Entre otros temas, en pro del crecimiento del Modelo de Calidad de la Entidad.

A la fecha de seguimiento del 07 de Julio del 2020, de las 7 Oportunidades de Mejora, se encuentran cerradas 5, llegando a un nivel de cumplimiento del 71.4% y con la premisa que al 27 de Diciembre del 2020; estarán al 100% todas.

Es importante aclarar, que algunas de ellas no dependen en su totalidad del Concejo de Santiago de Cali y de manera concreta se puede expresar que son las de tipo económico. Sin embargo, por parte de los Honorables Concejales que estuvieron en la Presidencia (en 2019 y 2020), se ha hecho la gestión para la consecución de dineros adicionales que permitan la Operación, la ejecución del Presupuesto y el cumplimiento de Necesidades y Requerimientos. Sin embargo, el año 2020 fue particular respecto a temas del Presupuesto, pues por



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

direccionamientos de la Presidencia de la Republica, se entro a un periodo o fase de Austeridad del Gasto. Aún así, el Concejo y su equipo de Líderes supieron sortear este impase y el Sistema no se aterrizó, por el contrario se tomaron los correctivos y se adelantaron reuniones virtuales – Teletrabajo.

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 el mes de enero de 2020, se realizó la revisión a las cuestiones Internas, Externas así como de la Matriz de las Partes Interesadas; entre los cuales se destaca o siguiente:

Cuestiones Internas

Para la vigencia 2020, la Mesa Directiva electa en octubre del año anterior, se posesionó de la siguiente manera: Presidencia a cargo de la Honorable Concejal Audry María Toro Echavarría; Vicepresidente 1, Dr. Roberto Rodríguez Zamudio; Vicepresidente II, Dra. María Isabel Moreno Salazar y en calidad de Secretario General, el Dr. Herbert Lobatón Currea (*Ver Actas de Posesión*).

De igual manera, el nivel Directivo de la corporación presentó algunas novedades en sus titulares así: Jefe Oficina de Talento Humano, Dra. Sandra Patricia Sandoval Carrasquilla, Jefe Oficina Archivo y Correspondencia, Dra. Angélica Marcela Castillo Arteaga y Jefe Oficina Recurso Físico; Dra. Inés Velásquez Castillo. (*Ver Historias Laborales*)

Durante el primer semestre de la vigencia 2020, se realizó la revisión y actualización de la información documentada de la Entidad: a) Formatos, b) Caracterización c) Procedimientos d) Matriz de Comunicaciones por proceso d) Matriz de Roles y Responsabilidades. (*Ver Información Documentada*)

Igualmente, se ha dado prioridad y principal atención a lo concerniente a los instrumentos de la Planeación Estratégica, dejando como resultado la creación de fichas técnicas de indicadores, lo cual ha permitido un mejor control sobre el comportamiento de los indicadores. (*Ver Formatos Ficha Técnica y Cuadro de Mando*).

Se ha trabajado en la estructuración y liberación del “Código de Integridad” de conformidad con la guía “Código de Integridad” proporcionada por el



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Departamento Administrativo de la Función Pública en marzo de 2018 (*Ver Documento*). Código presentado en Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 23 de Octubre del 2020; por parte de la Dra. Sandra Patricia Sandoval Carrasquilla – Jefe Oficina Talento Humano.

En materia de seguridad y salud en el trabajo, se realizó la actualización de Matriz de Riesgos y su debido Plan de Mejoramiento, aplicación de Evaluación de Factores Psicosociales a los empleados de la Entidad, evaluación de niveles de estrés a los conductores. (*Ver Carpeta de Seguridad y Salud en el Trabajo – Talento Humano*). 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 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%.**

A partir del Decreto 648 de 2017, el 28 de Noviembre de 2018, se pone en consideración y se aprueba mediante Comité Institucional de Coordinación de Control Interno los Instrumentos para la actividad de la Auditoría Interna como son el código de ética del auditor Interno, la carta de representación y el estatuto de auditoria mediante acto administrativo Resolución 21.2.22.526 del 28 de noviembre de 2018. (*Ver Actos Administrativos*)

Cuestiones Externas

En el periodo comprendido desde Septiembre, hasta Diciembre del 2019; La Presidencia del Concejo Distrital de Santiago de Cali, delega a la Oficina de Recurso Físico para que realice seguimiento al Decreto 4112.010.20.0652-2017 de septiembre 28 de 2017 *“Por el cual se reglamenta el saneamiento contable de que trata el artículo 355 de la Ley 1819 de 2016, se crea el comité de seguimiento y sostenibilidad contable y se dictan otras disposiciones”*. (*Ver Acto Administrativo*)

Se continuo con la aplicación del nuevo sistema de evaluación tipo, dado por la Comisión Nacional de Servicio Civil para los empleados de carrera administrativa. (*Ver Aplicativo*).

Para el tema de contratación, el SECOP II fue un logro y producto cumplido propuesto como meta del Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “Todos por un nuevo país”. Desde el año 2019 las Entidades Estatales debían utilizar SECOP II en sus Procesos de Contratación. El Concejo de Cali de manera programada fue avanzando a una plataforma no solo informativa sino transaccional, 28 contratos del total de la contratación del año 2019 se encuentran registrados y reportados en



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

esta plataforma. Mediante circular 4135.030.22.2.1020.000031 del 11 de marzo de 2019 enviada por el Departamento Administrativo de Contratación Pública y por comunicado de Colombia Compra Eficiente a partir de esta fecha se restringe el uso del SECOP I. (*Ver Procesos*)

La Oficina Control Interno Disciplinario, está normalizado en el SGC, acorde a la Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único. Dicha ley, fue derogada por la Ley **1952 de enero 28 de 2019**, la cual entraba a regir el 28 de mayo de 2019, dicho Código consagra modificaciones referentes al trámite procesal que se ha venido adelantando con base en la Ley 734 de 2002, las conductas susceptibles de reproche y las sanciones disciplinarias, por lo que el Plan de Acción del Proceso para al presente vigencia fiscal, se estructuró sobre la nueva normatividad disciplinaria, se estaba trabajando en los posibles ajustes a los diferentes formatos, la elaboración de una nueva Cartilla del Servidor Público, ajustada a la nueva ley, que permitiera a todos los funcionarios y contratistas del Concejo documentarse y actualizarse sobre el nuevo régimen disciplinario aplicable, la cual se normalizaría en el SGC, publicaría y socializaría al personal del Concejo Municipal, una vez entrara a regir la nueva norma. Es importante registrar que esta Norma – Ley 1952 de enero 28 de 2019 -, entrará a regir en el año 2021; aplazamiento que se da por la Ley 1944 del 25 de mayo de 2019.

Pero el Plan Nacional de Desarrollo “*Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad*”, aprobado mediante **Ley 1955 del 25 de mayo de 2019, consagró en el artículo 140: "PRÓRROGA CÓDIGO GENERAL DISCIPLINARIO. Prorróguese hasta el 1 de julio de 2021 la entrada en vigencia de la Ley 1952 de 201"**, por lo que los ajustes que se efectuaron ya no aplicarían, pues prorrogada la entrada en vigencia del nuevo Código General Disciplinario hasta el 1 de julio del 2021, continúa rigiendo la norma anterior, es decir la Ley 734 de 2002, debiéndose efectuar por lo tanto nuevamente, los ajustes pertinentes en formatos, fichas técnicas, matrices, normograma y demás.

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



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

los debates necesarios para la aprobación de proyectos de acuerdo tan importantes para la comunidad como el Plan de Desarrollo 2020-2023, ente otros.

EL Procedimiento de Control Político se ajustó dada la situación de trabajo en casa, toda vez que desde las citaciones hasta las sesiones plenarias se realizan de manera virtual, y estará vigente hasta tanto se requiera continuar las actividades de la entidad bajo la modalidad virtual.

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 según formato No. 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



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Es de aclarar que, en la vigencia 2019 la Oficina Comunicaciones y Relaciones Corporativas, hizo entrega del procedimiento “*Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas – ciudadano*” a la oficina de Archivo y correspondencia para su administración y aplicación. Los resultados en este año de Revisión por la Dirección, son los siguientes:

Julio a Diciembre de 2019:

PROCESO U OFICINA	# ENCUESTAS
Dirección Estratégica	26
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	54
Secretaria General	12
Subsecretarias	9
Archivo y Correspondencia	18
Total Encuestas aplicadas	119
Segundo Semestre 2019	

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 mejores el porcentaje de satisfacción al 100%, puesto que es necesario transmitir información clara, que permita dar un mejor tramite a los servicios que presta el Concejo de Cali.

Enero a Junio de 2020

PROCESO U OFICINA	# ENCUESTAS
Dirección Estratégica	55
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	83
Secretaria General	11
Subsecretarias	11
Archivo y Correspondencia	98
Total Encuestas aplicadas	258
Primer Semestre 2020	



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

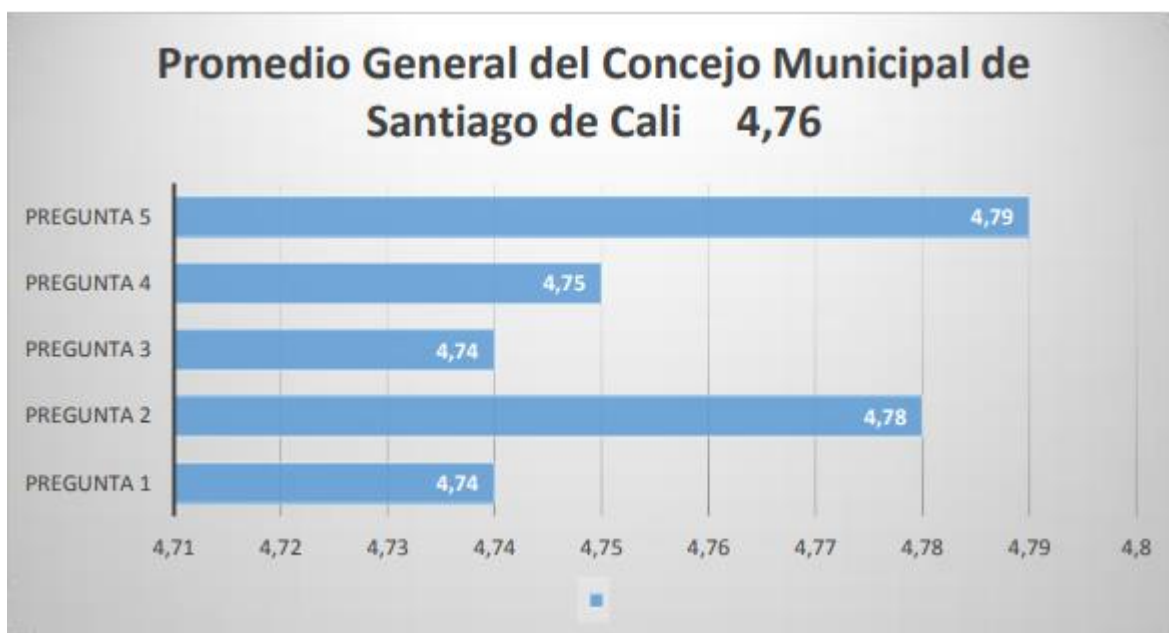
De las 258 personas encuestadas, el **38.8%** respondieron Excelente, el **46.5%** contestaron Bueno, el **13,2 %** responden Aceptable y el **1%** respondieron mal y muy mal.

Por lo anterior, se puede concluir que los esfuerzos desarrollados por cada uno de los procesos para dar cumplimiento a los objetivos misionales del Concejo son evidenciados con estos resultados favorables, pues pese a no haber contacto físico con el ciudadano, se pudo cumplir con las solicitudes con eficiencia y eficacia.

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” trimestralmente, y se realiza un diagnóstico con base en el resultado de la tabulación de las encuestas realizadas por parte de todos los procesos involucrados en la atención del cliente interno.

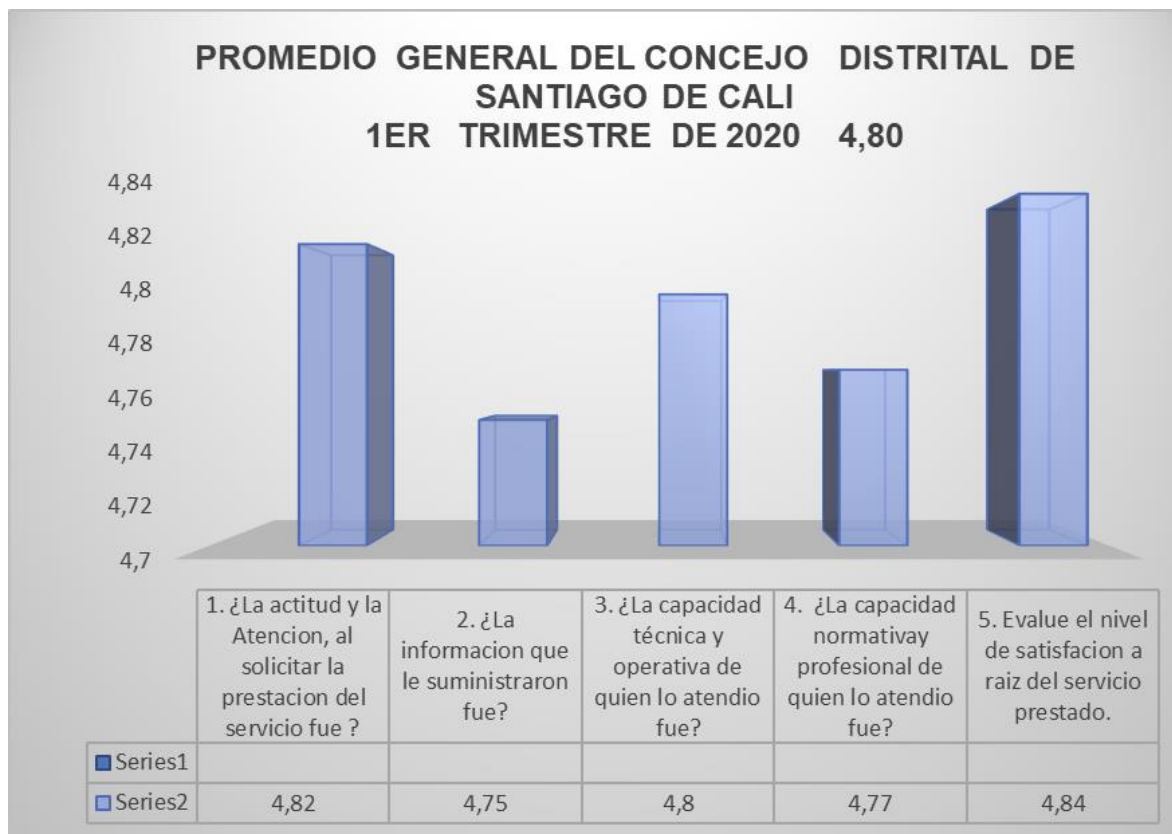
Los resultados del segundo semestre del año 2019 fueron los siguientes:





CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Resultados del primer trimestre del año 2020:

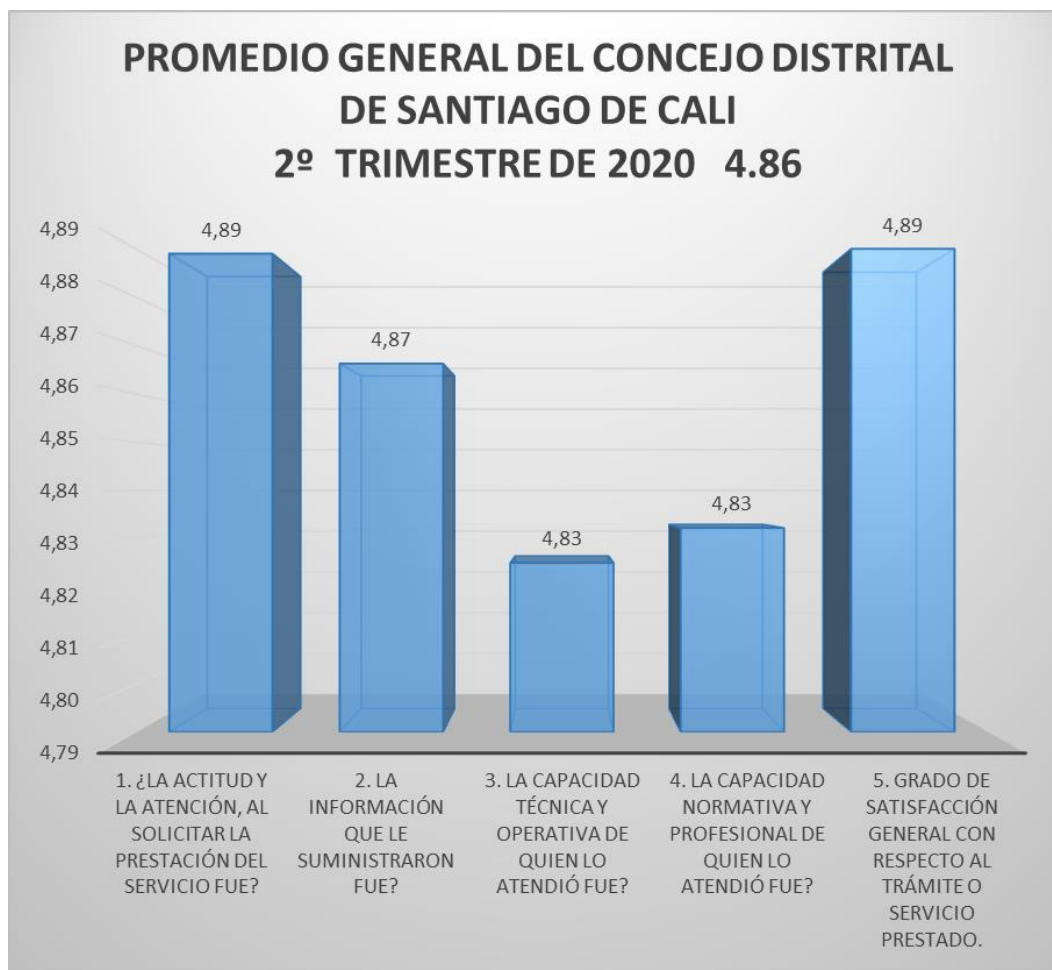


Nivel de Satisfacción de las Partes Interesadas (Cliente Interno) es de 4.80 o sea 96% de Satisfacción General del Concejo Municipal de Santiago de Cali para el Primer Trimestre del 2020.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

Resultados del segundo trimestre del 2020:



Nivel de Satisfacción de las Partes Interesadas (Cliente Interno) es de 4.86 o sea 86% de Satisfacción General del Concejo Distrital de Santiago de Cali para el Segundo Trimestre del 2020.

A partir de los resultados obtenidos con este método de medición se concluye:

- Se identifica un crecimiento del 1.7% y del 0,42% respectivamente. Lo cual se considera un crecimiento apenas normas, pues en temas de medición de Eficacia es difícil crecer de manera vertiginosa cuando se acerca al umbral del 5.0 (calificación máxima de la encuesta).



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

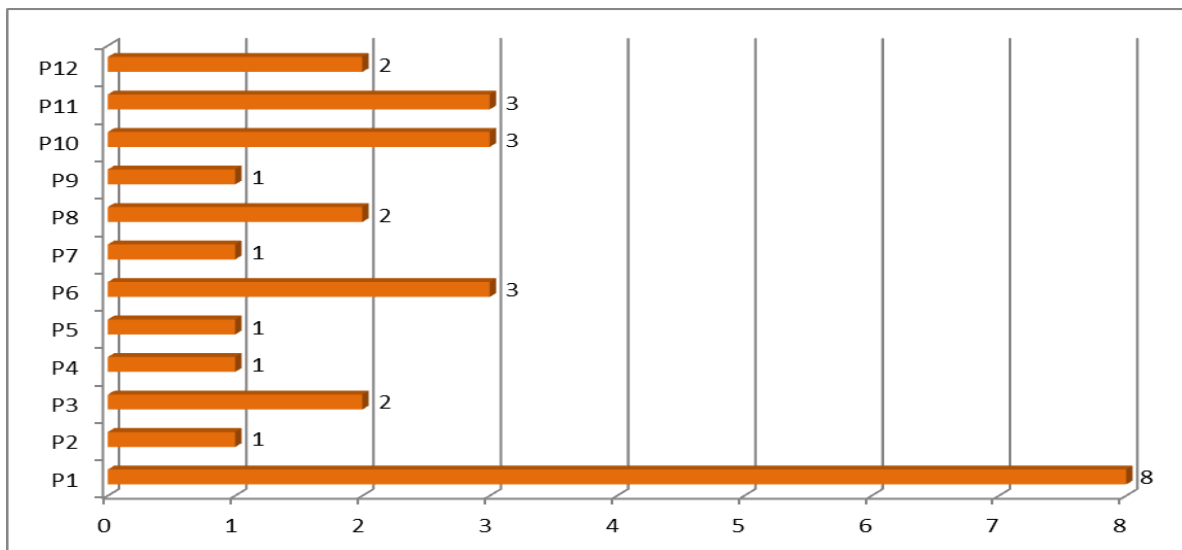
- A partir del tercer trimestre del año 2020, la encuesta migra 100% a una validación 100% virtual. A través de la Página WEB se realizarán las encuestas de Cliente Interno, de esta manera la tabulación y puesta a punto del Informe se realizará de manera más acertada, pues el nivel de riesgo en el momento de digitalizar la encuesta – tabulación – se disminuye.

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.

Ilustración 1 Cantidad de Indicadores por Proceso Vigencia 2019



En el Concejo Distrital de Santiago de Cali, en la medición de la política y los objetivos de calidad participan un total de veintisiete (27) indicadores (año 2019); de los cuales en la medición de eficacia participan veinte (20); para la medición de la eficiencia participan tres (3) y por último en la medición de la efectividad participan cuatro (4). (Ver Fichas Técnicas y Cuadro de Mando)



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

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 veintiocho (27) indicadores. Los objetivos actuales 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.
5. Aumentar el desempeño en la medición de la Gestión Institucional, teniendo en cuenta el conocimiento de la Entidad y su contexto.

Para la vigencia 2019, el Informe de seguimiento a las estrategias del Plan de Acción, con corte a Marzo 30 de 2019 muestra el siguiente comportamiento (*Ver Informe*):

No.	PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DE INDICADOR	RESULTADO	ESTADO
1	P1	1 – 2	Concejos por Comunas	50%	
2	P1	5	Cooperación Regional	0%	
3	P1	3	Ejecución Plan Anual de Adquisiciones	45%	
4	P1	1	Fortalecimiento Participación Ciudadana	0	
5	P1	2	Gestión de PQR's	47%	
6	P1	3	Modificación del Acuerdo 220	0%	
7	P1	3	Sostenimiento de la Re - Certificación	0%	
8	P2	2	Plan de Comunicación Interna y Externa	5%	
9	P3	1	Debates de Control Político	25%	
10	P3	1	Segundo Debate - Proyectos de Acuerdo	100%	
11	P4	1 – 2	Participación Ciudadana	61%	
12	P5	3	Ejecución Presupuestal	45%	
13	P6	3	Formulación y Evaluación PIC	13%	
14	P6	3	Formulación y Sgto. Sistema de Estímulos	13%	



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

15	P6	3	Sgto. SST	67%	
16	P7	2	Encuesta Cliente Externo	0%	
17	P8	3	Mantenimiento Preventivo de Bienes devolutivos	94%	
18	P8	3	Mantenimiento Preventivo Aires Acondicionados	25%	
19	P9	4	No. de Hallazgos Auditoría Contraloría	0%	
20	P10	2 – 3	DATA CENTER	25%	
21	P10	2 – 3	Funcionamiento Página Web	25%	
22	P10	2 – 3	Plataforma Tecnológica	25%	
23	P11	3 – 4	Auditorías Internas	75%	
24	P11	4	Avance Acciones Preventivas, Correctivas, de Mejora	0%	
25	P11	3 – 4	Entrega de Informes Oportuna	8,3%	
26	P12	4	Capacitación Ley 1952 de 2019	0%	
27	P12	4	Cartilla Servidor Público	0%	

- La Mejora Continúa realizada a la Planeación Estratégica de la Entidad: Mejoras en indicadores de los procesos, Matrices de Roles y Responsabilidades, Matrices de Comunicaciones por Proceso y Matrices de Riesgos y Oportunidades; todo bajo un concepto gerencial de los análisis de las Variables Internas y Externas mediante los Métodos DOFA y PESTAL.
- En materia de Comunicaciones y Relaciones Corporativas se ha contribuido en el fortalecimiento de las relaciones internas y externas (partes interesadas), con el fin de dar a conocer la gestión de lo misional, del acercamiento e interés del Corporativo hacia las organizaciones de base en la comunidad.
- La continuidad del Equipo de Trabajo (Grupo Primario), conformado desde el año 2017; bajo la metodología y conciencia de identificar los Factores Claves de Éxito y abordarlos a través de unos Diagramas de Gantt, y bajo el propósito de alcanzar las metas propuestas para la vigencia 2019.
- El nivel de eficacia en que las citaciones y el trámite de los proyectos se han realizado en el periodo evaluado, logrando mayor reconocimiento por parte de la comunidad caleña.
- El fortalecimiento del proceso de participación ciudadana, intentando disminuir la brecha que existía tradicionalmente, entre los inscritos y las personas que finalmente expresaban su opinión el día de la sesión. Para este propósito se desarrollan llamadas, a cada uno de los inscritos



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

informándoles de la hora y fecha exacta de la sesión, y exhortándoles a que participen. Se amplió la posibilidad de inscripción durante el tiempo que dura el libro abierto, incorporando un listado en la portería de la corporación en donde los ciudadanos se pueden inscribir en el periodo de 12:00 pm a 2:00 pm.

Para los últimos trimestres del año 2019, el Informe de seguimiento a las estrategias del Plan de Acción, con corte a Diciembre 31 del 2019 siguiente comportamiento (*Ver Informe*):

No.	PROCESO	NOMBRE DE INDICADOR	RESULTADO	ESTADO
1	P1	Concejos por Comunas	100%	
2	P1	Cooperación Regional	100%	
3	P1	Ejecución Plan Anual de Adquisiciones	100%	
4	P1	Fortalecimiento Participación Ciudadana	100%	
5	P1	Gestión de PQR's	100%	
6	P1	Modificación del Acuerdo 220	65%	
7	P1	Sostenimiento de la Re - Certificación	100%	
8	P2	Plan de Comunicación Interna y Externa	100%	
9	P3	Debates de Control Político	86%	
10	P3	Segundo Debate - Proyectos de Acuerdo	100%	
11	P4	Participación Ciudadana	100%	
12	P5	Ejecución Presupuestal	100%	
13	P6	Formulación y Eval. PIC	100%	
14	P6	Formulación y Sgto. Sist. Estímulos	100%	
15	P6	Sgto. SST	100%	
16	P7	Encuesta Cliente Externo	100%	
17	P8	Mtto. Prev. Bienes devolutivos	100%	
18	P8	Mtto. Prev. Aires Acondicionados	100%	
19	P9	No. de Hallazgos Auditoría Contraloría	100%	
20	P10	Apoyo a la Comunicación Interna	100%	
21	P10	Func. Página Web	100%	
22	P10	Plataforma Tecnológica	100%	
23	P11	Auditorías Internas	100%	
24	P11	Avance Acciones Preventivas, Correctivas, de Mejora	100%	



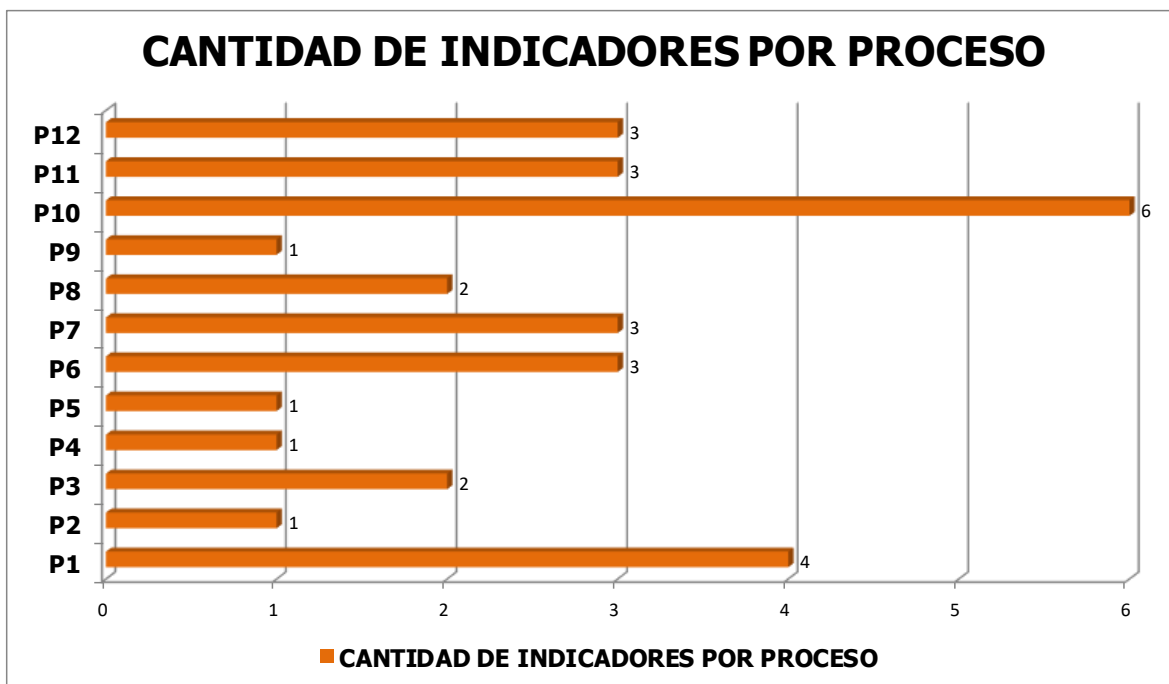
CONCEJO SANTIAGO DE CALI

25	P11	Entrega de Informes Oportuna	100%	
26	P12	Capacitación Ley 1952 de 2019	100%	
27	P12	Cartilla Serv. Público	100%	

Se estima que el nivel de cumplimiento de los Objetivos de Calidad en el año 2019, fue del 98%. Es importante comentar que esos indicadores cerraban su razón de haber sido contruidos en Diciembre del 2019, pues eran los indicadores del cuatrienio anterior.

Para el Cuatrienio 2020 – 2023, se realizo una construcción completa de la Planeación Estratégica de la Entidad y se construyen 30 indicadores de gestión, los cuales contemplan una relación uno a uno de los Objetivos Estratégicos y los Objetivos de Calidad; con la intención de que, al alcanzar los Objetivos Estratégicos, se vayan cumpliendo los de Calidad.

El resumen de indicadores para el Cuatrienio 2020 – 2023 es el siguiente:





CONCEJO SANTIAGO DE CALI

TIPO DE INDICADOR	TOTAL x TIPO DE INDICADOR
Efectividad	7
Eficacia	20
Eficiencia	3
TOTAL INDICADORES	30

Y 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.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

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.

Los Objetivos de Calidad siguen siendo los mismos y la medición del primer y segundo Cuatrimestre del año 2020, arroja los siguientes resultados:



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

No.	PROCESO	NOMBRE DE INDICADOR	PRIMER CUATRIMESTRE	SEGUNDO CUATRIMESTRE
1	P1	Gestión para la Modificación del Acuerdo 220 de 2007	0	0
2	P1	Sostener la Recertificación del Concejo Distrital de Santiago de Cali en la NTC ISO 9001:2015	33%	66%
3	P1	Informe de Rendición de Cuentas presentado	0%	100%
4	P1	Implementación MIPG	0%	66%
5	P2	Ejecutar el Plan de Comunicación Interna y Externa formulado para la Satisfacción de las Partes Interesadas	75%	89%
6	P3	Debates de Control Político	47%	31%
7	P3	Estudio de los Proyectos de Acuerdo en segundo Debate	100%	91%
8	P4	Partes Interesadas Inscritas para la Participación Ciudadana	27%	135%
9	P5	Ejecución Presupuestal	45%	67%
10	P6	Nomina	100%	100%
11	P6	Consolidación y Socialización del Código de Integridad	50%	75%
12	P6	Medición de la Eficacia de las Capacitaciones realizadas durante la Vigencia 2020	0%	66%
13	P7	Satisfacción de Usuarios (Ciudadanos)	0%	86%
14	P7	Tabla de Retención Documental Aplicada Correctamente	25%	50%
15	P7	Descripción del Acervo documental del Archivo del Concejo Distrital	85%	100%
16	P8	Inventario y Mantenimiento de Bienes Devolutivos	0%	0%
17	P8	Inventario de Bienes de Consumo en Almacén	43%	100%
18	P9	Efectividad en el Proceso de Contratación de los Bienes y Servicios del Concejo Distrital de Santiago de Cali	0%	100%
19	P10	Actividades que aseguren el buen funcionamiento de los equipos de Computo	100%	100%
20	P10	Atender los soportes a usuarios.	100%	100%
21	P10	Actividades de Fortalecimiento para la comunicación Interna.	100%	100%
22	P10	Automatizar Proceso de Gestión Documental	100%	100%
23	P10	Actualizar la página WEB según documentación enviada x los procesos	100%	0%
24	P10	Implementar herramientas tecnológicas que mejore la comunicación interna	100%	0%
25	P11	Auditorías Internas de Gestión Realizadas.	0%	100%
26	P11	Porcentaje de avance en las Acciones Preventivas, Correctivas y/o de Mejora	0%	0%
27	P11	Tiempo promedio en la entrega de informes de Auditoría Interna de Gestión	0	4
28	P12	Construir y Socializar la Cartilla del Servidor Público	0%	100%
29	P12	Reducción de la Faltas Disciplinarias en el Concejo Distrital de Santiago de Cali	0%	10%
30	P12	Control al Trámite Procesal Disciplinario.	67%	87%

Se interpreta que 23 de los 30 Indicadores propuestos; es decir el 76% se encuentra en un Porcentaje de avance bastante significativo. Demostrando que, para el Concejo Distrital de Santiago de Cali el tema de la Pandemia por el COVID-19 no afectó el alcance de las metas para el año 2020.

Es importante registrar que al cierre del Primer Cuatrimestre el porcentaje de avance era del 40%, respecto al cumplimiento de los Objetivos de Calidad para el año 2020. Y en la medición del Segundo Cuatrimestre, la medición arrojó un cumplimiento positivo del 81%. El 19% restante está representado en las actividades que generaran el crecimiento o cierre en el último cuatrimestre del año para los Indicadores pendientes.

Al corte del presente informe la Medición del grado de cumplimiento o alcance de los Objetivos de Calidad para el año 2020, es el siguiente:



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

CONCEJO DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

GRADO DE LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD - MEDICIÓN DE LA EFICACIA DEL SGC

2020						
OBJETIVO DE CALIDAD	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROCESO ASOCIADO	INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	ESTADO	GRADO DE EFICACIA DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD
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. 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.	P3	Debates de Control Político	Eficacia	31%	
	3. Estudiar y aprobar Proyectos de Acuerdo que promuevan el desarrollo del Distrito de Santiago de Cali.		Estudio de los Proyectos de Acuerdo en segundo Debate	Efectividad	91%	
	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.	P4	Partes Interesadas para la Participación Ciudadana	Eficacia	135%	86%
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	18. 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.	P1	Informe de rendición de cuentas presentado	Eficiencia	100%	
	1. Garantizar la mayor circulación de información que surge de comisiones y plenarios 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.	P2	Ejecutar el Plan de Comunicación Interna y Externa formulado para la Satisfacción de las Partes Interesadas	Eficacia	89%	
	11. Actualizar y asegurar el buen funcionamiento de la plataforma tecnológica del Concejo Distrital de Santiago de Cali.	P10	Actividades que aseguren el buen funcionamiento de los equipos de Computo	Eficacia	100%	
	10. Fortalecer la infraestructura de la Entidad, mejorando los servicios de comunicación interna.		Atender los soportes a usuarios.	Eficacia	100%	
	10. Fortalecer la infraestructura de la Entidad, mejorando los servicios de comunicación interna.		Actividades de Fortalecimiento para la comunicación interna	Eficacia	100%	
	12. Fortalecer la comunicación con las partes interesadas por medio de la Página WEB		Automatizar Proceso de Gestión Documental	Eficacia	100%	
	10. Fortalecer la infraestructura de la Entidad, mejorando los servicios de comunicación interna.		Actualizar la página web según documentación enviada de los diferentes procesos y registrarlo en el Formato en Registro de publicación.	Eficacia	100%	
3. Mejorar continuamente la conveniencia, educación 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	19. 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.	P1	Gestión para la Modificación del Acuerdo 220 de 2007	Eficacia	0%	
	20. Sustener, 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.		Sostener la Recertificación del Concejo Distrital de Santiago de Cali en la NTC ISO 9001:2015	Efectividad	66%	
	5. Administrar de manera eficiente y eficaz los recursos financieros para el cumplimiento de la gestión del Concejo Distrital de Santiago de Cali.	P5	Ejecución Presupuestal	Eficiencia	67%	
	21. Fortalecer la revisión, ajuste e implementación de todo el Modelo Integral de Planeación y Gestión –MPG. De acuerdo a los direccionamientos dados por el Departamento Administrativo de la Función Pública.	P6	Consolidación y Socialización del Código de Integridad	Eficacia	100%	
	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.	P8	Inventario y Mantenimiento de Bienes Devolutivos	Eficacia	0%	
			Inventario de Bienes de Consumo en Almacén	Efectividad	100%	
	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.	P6	Medición de la Eficacia de las Capacitaciones realizadas durante la Vigencia 2020	Eficacia	66%	
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	7. Mejorar continuamente los procedimientos necesarios para el desarrollo de la gestión administrativa del Concejo Distrital de Santiago de Cali.		Sostener la eficacia y eficiencia procedimiento de nómina del Concejo Distrital de Santiago de Cali	Efectividad	100%	62%
	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.	P11	Tiempo promedio en la entrega de informes de Auditoría Interna de Gestión	Eficiencia	100%	
			Auditorías Internas de Gestión Realizadas.	Eficacia	100%	
			Porcentaje de avance en las Acciones Preventivas, Correctivas y/o de Mejora	Eficacia	0%	
	14. Realizar acciones preventivas en procura de garantizar el cumplimiento de los fines y funciones del Concejo de Santiago de Cali, en relación con las conductas de los servidores públicos, que electen o pongan en peligro el cumplimiento misional de la Entidad.	P12	Reducción de las Faltas Disciplinarias en el Concejo Distrital de Santiago de Cali.	Efectividad	90%	73%





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	21. 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.	P1	Implementación MIPG	Efectividad	66%	
	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.	P7	Satisfacción de Usuarios (Ciudadanos)	Eficacia	86%	
	10. Fortalecer la infraestructura de la Entidad, mejorando los servicios de comunicación interna.		Tabla de Retención Documental Aplicada Correctamente	Eficacia	50%	
	7. Mejorar continuamente los procedimientos necesarios para el desarrollo de la gestión administrativa del Concejo Distrital de Santiago de Cali.		Descripción del Acervo documental del Archivo del Concejo Distrital	Eficacia	100%	
	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.	P9	Efectividad en el Proceso de Contratación de los Bienes y Servicios del Concejo Distrital de Santiago de Cali	Efectividad	100%	
	15. Velar por el cumplimiento del modelo estándar de Control Interno, conocido como MECI, fundamental en la lucha contra la corrupción y que permite el mejoramiento permanente, continuo y oportuno de la entidad.	P12	Control al Trámite Procesal Disciplinario	Eficacia	87%	
	Construir y Socializar la Cartilla del Servidor Publico		Eficacia	100%	84%	
	GRADO GENERAL DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD - EFICACIA DEL SGC					78%

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. *(Ver Formatos)*

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. *(Ver evidencias)*

5.4. Las no conformidades y acciones correctivas

Comparativo de hallazgos producto de Auditorías Internas de Gestión entre las vigencias 2018 a 2020.

VIGENCIAS	HALLAZGOS	
	AM	NC
2018	33	9
2019	21	5
2020	26	9



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Comparativo de hallazgos por Proceso

	PROCESO	TOTAL HALLAZGOS		
		2018	2019	2020
P1	DIRECCION ESTRATEGICA	5	5	4
P2	COMUNICACIONES Y RELACIONES CORPORATIVAS	6	0	0
P3	CONTROL POLITICO	5	3	7
P4	TRAMITE A PROYECTOS DE ACUERDO	7	2	2
P5	ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	1	0	0
P6	GESTION TALENTO HUMANO	0	2	3
P7	GESTION DOCUMENTAL	3	4	6
P8	RECURSO FISICO	2	2	3
P9	GESTION JURIDICA	2	2	1
P10	GESTION INFORMATICA	4	4	9
P11	CONTROL INTERNO	2	1	0
P12	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	1	0
TOTAL		42	26	35

6. Comparativo de hallazgos producto de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral – AGEI

AGEI	
2017	4
2018	2
2019	1

En la tabla anterior, se puede apreciar que algunos de los procesos no alcanzaron el 100% de la ejecución de las acciones de mejora producto de las auditorías internas de gestión, debido en algunos casos a factores como expiración de los plazos pactados en el plan de mejoramiento, en otros se debe a que existen acciones para ser ejecutadas en la vigencia 2020. (*Ver Planes de Mejoramiento*)



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Resumen del Ejercicio de Auditoría por tipo:

AUDITORIA CALIDAD / GESTION / COMBINADA	AM	AR	NC	O	CANT.
CALIDAD	5	0	5	0	10
COMBINADA	14	1	2	5	22
GESTION	7	4	2	10	23
TOTAL GENERAL	26	5	9	15	55

Resumen de hallazgos por proceso:

PROCESO	AM	AR	NC	O	TOTAL GENERAL
P1 - DIRECCIÓN ESTRATEGICA	3	0	1	7	11
P3 - SECRETARIA GENERAL	4	1	3	1	9
P4 - SUBSECRETARIAS	0	0	2	2	4
P6 - OFICINA TALENTO HUMANO	3	0	0	1	4
P7 - OFICINA ARCHIVO & CORRESPONDENCIA	6	3	0	1	10
P8 - OFICINA RECURSO FÍSICO	3	0	0	1	4
P9 - OFICINA JURIDICA	1	0	0	1	2
P10 - OFICINA INFORMÁTICA	6	1	3	1	11
TOTAL GENERAL	26	5	9	15	55

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.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

- 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.
 - 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 2020, 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 Junio del 2020.
- 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.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Los resultados de las auditorías

Resumen del Ejercicio de Auditoría por tipo:

AUDITORIA CALIDAD / GESTION / COMBINADA	AM	AR	NC	O	CANT.
CALIDAD	5	0	5	0	10
COMBINADA	14	1	2	5	22
GESTION	7	4	2	10	23
TOTAL GENERAL	26	5	9	15	55

Resumen de hallazgos por proceso:

PROCESO	AM	AR	NC	O	TOTAL GENERAL
P1 - DIRECCIÓN ESTRATEGICA	3	0	1	7	11
P3 - SECRETARIA GENERAL	4	1	3	1	9
P4 - SUBSECRETARIAS	0	0	2	2	4
P6 - OFICINA TALENTO HUMANO	3	0	0	1	4
P7 - OFICINA ARCHIVO & CORRESPONDENCIA	6	3	0	1	10
P8 - OFICINA RECURSO FÍSICO	3	0	0	1	4
P9 - OFICINA JURIDICA	1	0	0	1	2
P10 - OFICINA INFORMÁTICA	6	1	3	1	11
TOTAL GENERAL	26	5	9	15	55

Los aspectos de mejora más relevantes detectados mediante la Auditoría Interna Combinada del 2020 (Calidad y Gestión) son:

- Como ya se mencionó, para este año se Planeó hacer las Auditorías bajo la tipología de Auditorías Combinadas debido al estado de emergencia provocado por la Pandemia por COVID-19 y se puede dejar el registro que fue un Éxito total la Planeación, la Ejecución y sobre todo la receptividad y disposición que tuvieron todos los Lideres de Proceso, hacia el ejercicio en sí y a la Metodología empleada para ejecutarlas de manera eficaz.
- Se puede considerar como un ejercicio de revisión dinámico y conforme a los requerimientos de la NTC ISO 9001:2015, del MIPG y reglamentaciones que regulan los Sistemas de Control Interno en las



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

entidades públicas.

- c. Se observó un Sistema Integrado de Gestión que se complementa en muchos aspectos estratégicos y en la generación de Valor; agregando modelos individuales que se han ido convirtiendo en Modelos Institucionales.
- d. Se considera por parte del equipo de Auditores Líderes, que se tuvo más que un Ejercicio de Auditoría; un modelo de Mejora Continua pues cada punto fue comentado y recomendado; en cuanto a las posibles soluciones.
- e. Cada Oficina o Proceso, mostró un fuerte compromiso hacia la Mejora Continua. Alcanzando un modelo de madurez en crecimiento, respecto al mismo modelo de calidad, en años anteriores.

Se puede identificar que desde el año 2015, vigencia en la cual se alcanzó la primera certificación, el modelo de calidad se ha venido madurando en un ascenso lento, pero con la seguridad que lo que se está haciendo, está quedando inmerso en los Equipos de Trabajo, en la Información Documentada y en el ADN de la Entidad.

Este hecho se puede observar, con los informes que se generan con las Auditorías Internas de Gestión, las Auditorías de los Entes de Control Externos y los debidos Planes de Mejoramiento Institucional, suscritos por cada uno de los Procesos que resultaron con NC o Acciones de Mejora.

Oportunidades de mejora resultantes de la Auditoría Interna Combinada – Calidad y Gestión –:

- ✓ Como oportunidad de mejora para la corporación, realizar seguimiento al hacer al cumplimiento de los Acuerdos por parte de la administración municipal, lo que hace necesario la implementación de política o un tipo de indicador desde los misionales que permita un incremento en el porcentaje de seguimiento al uso de la herramienta que se le entrega a la administración Distrital.
- ✓ Implementación de la Encuesta de Cliente Interno a través del formulario virtual.
- ✓ El proceso ha decidido apuntarle al fortalecimiento de la participación ciudadana y ha encontrado en los escasos elementos que tiene el Consejo



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

para la difusión un apoyo en el cual multiplicar la efectividad del proceso de participación ciudadana. Por eso se ha decidido a través de la Alcaldía enviar una serie de comunicados a la oficina de prensa a fin de incrementar el estímulo que se le da a los ciudadanos para que asistan, de igual forma se le llama personalmente, y aunque no tenemos posibilidad de contar con una difusión por los medios de comunicación tratamos de utilizar las redes sociales institucionales de alcaldía y concejo.

- ✓ Para el segundo semestre de la vigencia 2020, se encuentra pendiente parte de la ejecución y cierre de los Planes de Mejoramiento en curso.
- ✓ Rediseño estructural de la encuesta comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas – ciudadano.
- ✓ GESTION ANTE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL: Solicitud apoyo en la digitalización de los Acuerdos Municipales que no están en la página desde 1937-1963.
- ✓ Actualización de las Tablas de Retención Documental y/o Tablas de Valoración Documental.
- ✓ Actualización del Cuadro de Clasificación Documental-CCD.
- ✓ Elaboración Registro de Activos de Información.
- ✓ Elaboración Índice de Información Clasificada y Reservada.
- ✓ Elaboración Sistema Integrado de Conservación Documental.
- ✓ Elaboración Instructivo para los Archivos del Concejo Distrital de Cali
- ✓ Mejoramiento y actualización de la lista de chequeo y ruta de contratación de persona natural, persona jurídica y procesos.
- ✓ Implementación del proyecto del Sistema de Gestión documental.
- ✓ 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).
- ✓ Si bien la corporación no cuenta con un área de Planeación, se recomienda fortalecer un equipo interno multidisciplinario que se empodere y fortalezca



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

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.

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 (*Ver Formatos*).

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 (*Ver Formatos*).

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 (*Ver Formatos*).

Para el periodo evaluado (2018-2019), no se evidencian proveedores con calificaciones bajas, dado que los resultados obtenidos oscilan entre 76% y 100% y que de acuerdo con la escala determinada por el sistema, los ubica en un nivel de “Excelente” (*Ver Expedientes Contractuales*).

Cabe resaltar que a la fecha no se han presentado contingencias producto del desempeño de los proveedores externos.

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.



CONCEJO
SANTIAGO DE CALI

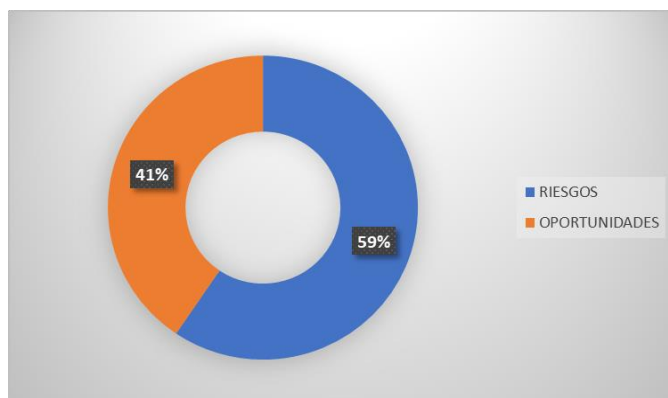
A nivel general en el periodo de la presente revisión por la dirección los recursos son adecuados (*Ver Ejecución Presupuestal*).

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

En la Vigencia 2020 se realizó la actualización de la Matriz de Riesgos y Oportunidades, la cual con corte a 30 de julio de 2020 refleja que el Concejo Distrital de Santiago de Cali cuenta con veintidós (22) Riesgos y quince (15) Oportunidades.

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

Ilustración 2 porcentaje de Riesgos y Oportunidades Vigencia 2020



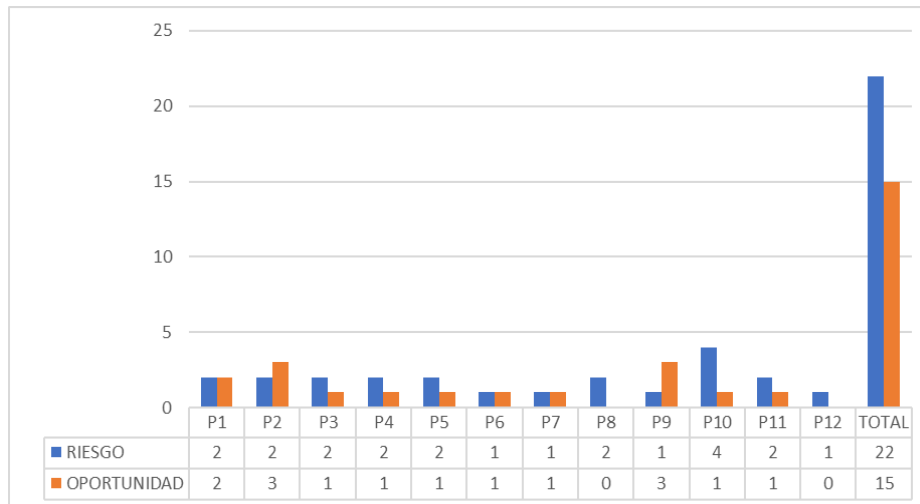
Se puede observar que durante la vigencia 2020 las oportunidades del Concejo Distrital de Santiago de Cali representan un 41% mientras los riesgos representan un 59%.

El Concejo Distrital cuenta con treinta y siete (37) riesgos y oportunidades en su matriz, pero resulta necesario para su seguimiento y control identificar su distribución en los diferentes procesos de la corporación:



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Ilustración 3 Distribución de Riesgos y Oportunidades por Procesos Vigencia 2020



PROCESO		RIESGO	OPORTUNIDAD
P1	Dirección estratégica	2	2
P2	Oficina comunicaciones y relaciones corporativas	2	3
P3	Secretaría general	2	1
P4	Subsecretarías	2	1
P5	Dirección administrativa	2	1
P6	Oficina talento humano	1	1
P7	Oficina de archivo y correspondencia	1	1
P8	Oficina de recursos físicos	2	0
P9	Oficina jurídica	1	3
P10	Oficina informática y telemática	4	1
P11	Oficina control interno	2	1
P12	Oficina control interno disciplinario	1	0
TOTAL		22	15



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

Ilustración 3 Riesgos y Oportunidades Vigencia 2020 por tipo.

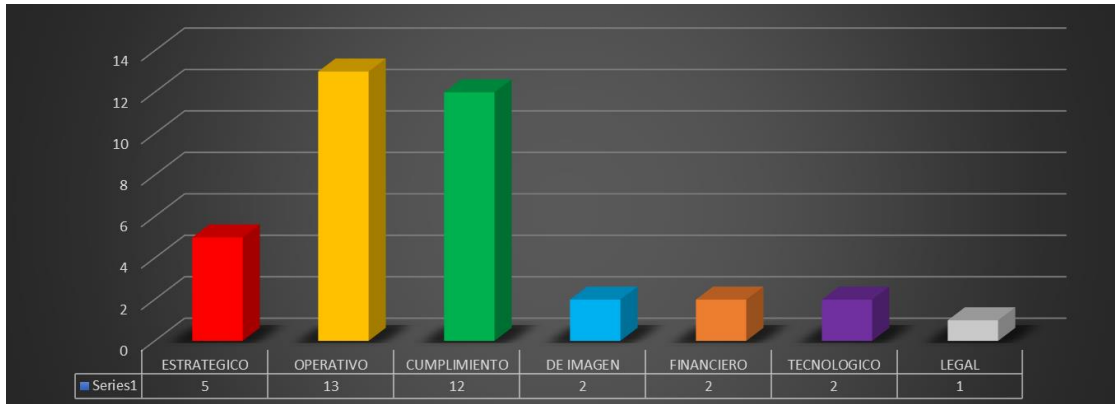
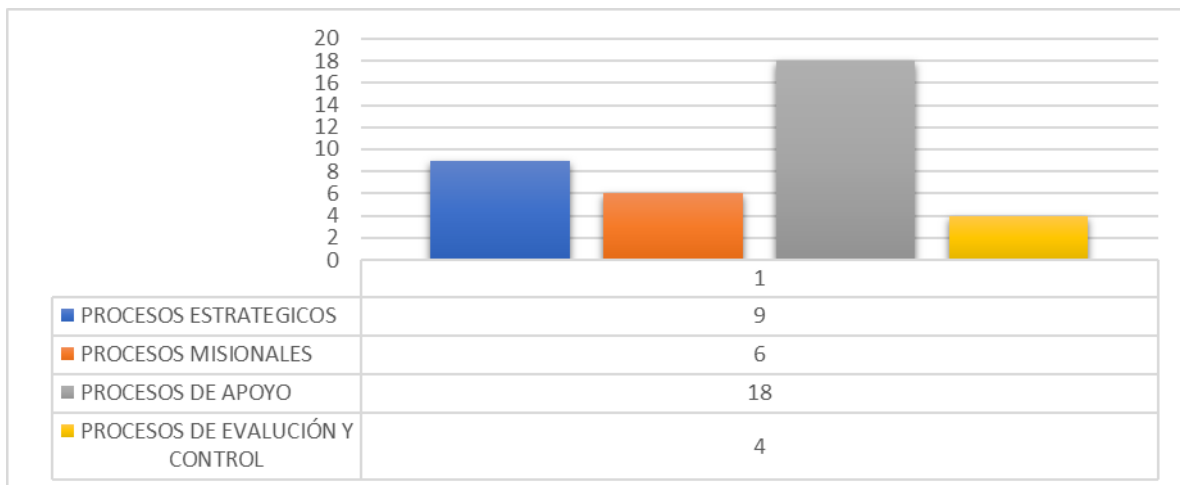


Ilustración 4 Riesgos y Oportunidades Vigencia 2020 según los procesos.



En la gráfica se puede observar que todos los procesos de la entidad han identificado riesgos y oportunidades en la matriz de riesgos y oportunidades.

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.



CONCEJO 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.

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 (*Ver Plan de Mejoramiento*).



9.1. Oportunidades de Mejora

No.	PROCESO	OPORTUNIDAD DE MEJORA
1	Todas las Oficinas	El nivel directivo de la Entidad deberá realizar seguimientos periódicos a las actualizaciones normativas y considerarlas de manera oportuna en la información documentada respectiva. Además, es importante que se cuente con un solo Normograma de manera general y que refleje a los doce (12) Procesos.
2	Todas las Oficinas	Se debe continuar con el fortalecimiento del pensamiento basado en riesgos. Se considera necesario migrar a la nueva Metodología de Riesgos recomendado y liberado por la DAFP.
3	Dirección Estratégica	Actualización de la Misión y Visión de la Entidad, conforme a los nuevos retos del Cuatrienio 2020 – 2023.
4	Todas las Oficinas	Se hace necesario el ajuste de toda la Información Documentada de acuerdo a las nuevas TRD que se aprobaran por la Gobernación del Valle del Cauca y que impactaran directamente al Sistema de Gestión de Calidad.
5	Oficina Archivo y Correspondencia y Todos los Procesos	Modificar los Procedimientos, conforme a la implementación del Software Mira Ve – Nuevo Software de Gestión Documental.
6	Todos los Procesos	Hacer un seguimiento y actualización permanente a la 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.
7	Secretaría General Subsecretarías Dirección Estratégica	Mejorar la Producción de Actas durante los periodos fiscales.
8	Oficina de Calidad	Diseñar, implementar y liberar un BSC que permita monitorear la Medición de la Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Para esto, se deben recopilar datos desde el año 2015 a la fecha.
9	Dirección Estratégica	Diseñar, implementar y liberar el Procedimiento de Entrega de Cargos. El cual permitirá controlar y monitorear la entrega y recibimiento de Cargos por parte de los Directivos o de los Presidentes.

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.



CONCEJO SANTIAGO DE CALI

- 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 II
 - Día de la Calidad
 - Capacitaciones sobre el Sistema de Gestión de Calidad

10. CONCLUSIONES

Al finalizar el presente informe de Revisión por la Dirección para el periodo Julio 2019 a Junio 30 del 2020, se puede determinar que el sistema de Gestión de Calidad es adecuado porque: En el ciclo de auditoría interna de calidad aplicado en la vigencia del año 2019 se verificó la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad lográndose comprobar la capacidad del mismo para cumplir los requisitos legales, reglamentarios, de la norma ISO 9001 versión 2015.



CONCEJO

SANTIAGO DE CALI

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.