



**ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI**
**SECRETARÍA DE
BIENESTAR SOCIAL**

INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO 2017

UNIDAD DE APOYO A LA GESTIÓN

Enero de 2018

17 GESTIÓN INSTITUCIONAL

Proyecto: Fortalecimiento de los Sistemas de Gestión de la Secretaría de Bienestar Social del Municipio de Santiago de Cali - Ficha 07044601

La Secretaría de Bienestar Social se encuentra en el proceso de implementación de los Sistemas Integrados de Gestión, con el propósito de mejorar continuamente el desempeño y la capacidad de gestión, para brindar permanentemente servicios que apunten a la satisfacción de las expectativas y requisitos de los usuarios, partes interesadas, comunidad, beneficiarios o destinatarios del proceso.

En el marco de los lineamientos establecidos en el Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el Artículo 133 de la ley 1753 de 2015”, donde se estableció integrar el Sistema de Desarrollo Administrativo con el Sistema de Gestión de Calidad y su articulación con el Sistema de Control Interno, adelantando acciones para la transición entre la norma NTGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2015, enmarcado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión vigente.

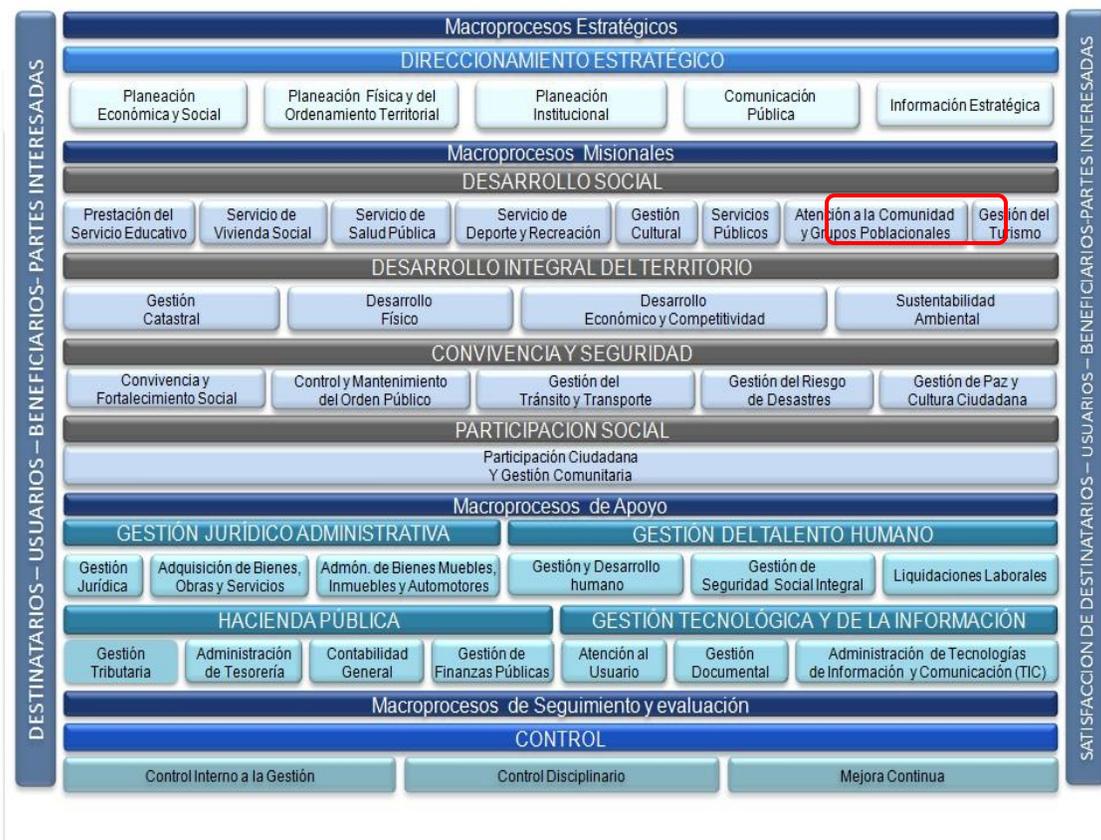
Para este propósito se han determinado las siguientes acciones:

1. Implementar y mantener los Sistemas de gestión de Calidad, y
2. Apropiar el compromiso de la alta dirección con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad

Estas acciones se desarrollan bajo los lineamientos y seguimiento de la Subdirección de Gestión Organizacional, como líder de los Sistemas Integrados de Gestión en el Municipio y desde el enfoque de la gestión basada en procesos; la Secretaría de Bienestar Social, de acuerdo al Mapa Operativo de Procesos de la Alcaldía de Santiago de Cali, es responsable de la gestión del proceso misional “Atención a la comunidad y grupos poblacionales”

El propósito del proceso, según la versión actualizada en noviembre de 2017 es la de *“Realizar acciones para la promoción, protección, restitución y garantía de derechos de quienes por su condición social, económica, física o mental se encuentran en condiciones de vulnerabilidad; mediante la formulación, coordinación e implementación de las políticas sociales de los diferentes grupos poblacionales y víctimas del conflicto armado, en el municipio de Santiago de Cali”*

MAPA DE PROCESOS – Nivel Macroprocetos y Procesos – Versión 7 (18/ago/2017)



1. Implementar y mantener los Sistemas de gestión de Calidad y

A continuación se realiza una descripción de los avances en la implementación de los sistemas de gestión de calidad en el proceso “Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales” en el 2017, desde el análisis de información de entrada para la revisión, describiendo las fortalezas y oportunidades de mejora identificadas, así como también las necesidades de cambios en el sistema y necesidades de recursos para soportar su operación.

La información sobre el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad comprende en análisis de los datos y las tendencias del proceso concernientes a:

- Satisfacción del cliente
- Retroalimentación de las partes interesadas
- Entendimiento de la Política y Objetivos de calidad
- Desempeño de los procesos – Indicadores de gestión - y conformidad de productos y servicios
- No conformidades y acciones correctivas
- Resultados de seguimiento y medición
- Planes de mejora, resultado de las auditorías.

Así mismo, la evaluación de:

- La adecuación de los recursos
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
- Las oportunidades de mejora desarrolladas

1.1 Satisfacción del Cliente y retroalimentación de las partes interesadas

El proceso ha realizado ejercicios para registrar el nivel de satisfacción del usuario frente al servicio, sin embargo es a partir de junio del presente año, donde se fortalece este seguimiento, realizando una sensibilización y acompañamiento a las diferentes áreas para que en la operación se solicite al usuario/beneficiario el diligenciamiento de encuestas que permitan medir su percepción respecto al servicio y realizar acciones de mejoramiento, en los casos pertinentes.

En la siguiente tabla se resume el comportamiento de las encuestas de satisfacción en la atención al ciudadano en el último semestre de 2017.

| | Gestión realizada por el Usuario | Juni o | Juli o | Agost o | Septiembr e | Octubr e | Acumulad o |
|---|---|---------------|---------------|----------------|--------------------|-----------------|-------------------|
| 1 | Radicación de PQRS | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 18 |
| 2 | Radicación de tramites | 0 | 10 | 1 | 36 | 30 | 77 |
| 3 | Solicitud de orientación | 0 | 37 | 44 | 406 | 412 | 899 |
| 4 | Gestión de trámites y servicios | 0 | 0 | 0 | 53 | 36 | 89 |
| 5 | Notificaciones | 0 | 9 | 2 | 8 | 7 | 26 |
| 6 | Recibo de respuesta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | Otros | 131 | 47 | 38 | 1 | 0 | 217 |
| | Total | 132 | 107 | 90 | 509 | 488 | 1326 |
| | | | | | | | |
| | Calificación del Usuario | Juni o | Juli o | Agost o | Septiembr e | Octubr e | Acumulad o |
| 1 | Malo | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 2 | Regular | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 3 | Bueno | 46 | 33 | 18 | 260 | 298 | 655 |
| 4 | Excelente | 86 | 74 | 72 | 246 | 190 | 668 |
| | Total | 132 | 107 | 90 | 509 | 488 | 1326 |

En la tabla anterior se puede observar que aproximadamente el 68% de las gestiones que realiza el usuario son las solicitudes de orientación y un 16% de las atenciones se ubica en la categoría de “otros”, aunque ésta en los meses de septiembre y octubre disminuye su registro a cero (0), indicando que ha sido efectiva la gestión de los encuestadores para capturar la información.

Es conveniente aclarar que la clasificación de la gestión realizada por el usuario en las categorías definidas es realizada por el funcionario que sistematiza la información de acuerdo con su interpretación, para lo cual estamos en el proceso de armonización de esta información con los trámites y servicios que la Secretaría tiene registrados en el SUIT.

Por otro lado, la satisfacción con las atenciones ha sido en un 99% entre buena y excelente, con solo tres casos que se registraron en septiembre con calificación mala y regular, las cuales se encuentra en revisión y análisis.

De igual modo, se están aplicando encuestas para conocer la satisfacción de los beneficiarios, con la ejecución de los proyectos de desarrollo social (capacitaciones, asesorías, atención básica y psicosocial, etc.). A la fecha estamos en proceso de recopilación y sistematización de esta información.

En relación con la retroalimentación recibida por las partes interesadas a través de la recepción de las PQRS, la Secretaría de Bienestar Social, realiza un proceso de revisión, depuración y consolidación de dichas solicitudes, identificando el usuario o dependencia asignada, tipo de población, tipo de solicitud, motivo o requerimiento y trámite realizado.

En el desarrollo de este ejercicio, se ha avanzado en un análisis de las PQRS por tipo de población y motivo de la solicitud¹, donde se identifica que las peticiones más recurrentes, en su mayoría corresponden a las solicitudes que la comunidad realiza relacionadas con la solicitud de información sobre los beneficios, programas y servicios para las diferentes poblaciones y los procedimientos para acceder a ellos. En una menor proporción está la solicitud directa de ayudas, trámites o servicios, para el caso de la población indígena, habitante de la calle, víctimas, niños y niñas y el programa de comedores comunitarios.

La Secretaría de Bienestar Social para mejorar el proceso de comunicación con la ciudadanía y partes interesadas, se encuentra implementando como estrategia, el diseño y distribución de un instrumento de divulgación de los programas y servicios de la Secretaría y su proceso “Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales”, así como la actualización permanente de la información en la respectiva instancia.

¹ Ver “Cuadro de PQRS de la Secretaría de Bienestar Social por poblaciones”

Cuadro de PQRS de la Secretaría de Bienestar Social por Poblaciones

| POBLACIONES | 2017 | | | | | | | | | | TOTAL | PETICION MAS RECURRENTE |
|-----------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-------|---|
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | | |
| VICTIMAS | 13 | 38 | 37 | 35 | 43 | 40 | 33 | 36 | 46 | 30 | 351 | Solicitudes de informacion y solicitud de apoyo economico |
| MUJER | 2 | 22 | 41 | 24 | 42 | 19 | 23 | 37 | 21 | 13 | 244 | Solicitud de informacion sobre talleres y la mesa de la mujer |
| ADULTO MAYOR | 54 | 45 | 35 | 44 | 77 | 67 | 77 | 61 | 81 | 48 | 589 | Informacion sobre el Adulto mayor - Estado del Subsidio y Beneficios |
| DISCAPACIDAD | 8 | 25 | 13 | 8 | 5 | 12 | 9 | 12 | 13 | 16 | 121 | Solicitud de informacion sobre beneficios para la poblacion discapacitada |
| PRIMERA INFANCIA | 0 | 18 | 17 | 11 | 28 | 28 | 24 | 12 | 21 | 28 | 187 | Solicitud de informacion de los procesos de formacion a la primera infancia |
| CARRETEROS | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 4 | Solicitud de informacion sobre la poblacion carreteros |
| INDIGENA | 3 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 3 | 6 | 3 | 2 | 33 | Solicitud de censo y expedir representacion legal |
| HABITANTE DE CALLE | 2 | 1 | 2 | 2 | 6 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 34 | Solicitud de acompanamiento y proteccion para habitantes de la calle |
| NIÑEZ | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 18 | Solicitud de cupos para el ingreso de niños y niñas beneficiarios de la politica publica de primera infancia al sistema educativo |
| LGBTI | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 17 | Solicitud de informacion para la poblacion LGBTI |
| JUVENTUD | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 5 | 9 | 33 | Informacion sobre la mesa tecnica de juventudes |
| FAMILIA FAMILIAS EN A | 1 | 1 | 1 | 15 | 9 | 9 | 15 | 10 | 14 | 13 | 88 | Procedimiento que se debe realizar para inscribirse al programas mas familias en accion |
| AFRO | 1 | 1 | 6 | 10 | 3 | 4 | 3 | 5 | 0 | 5 | 38 | Solicitud de informacion sobre los programas existentes en la administracion para el mejoramiento de la poblacion afro |
| COMEDORES | 0 | 2 | 0 | 7 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 12 | Solicitudes para adjudicar un comedor comunitario |
| TOTAL | 88 | 162 | 161 | 162 | 226 | 196 | 193 | 189 | 214 | 178 | 1769 | |

Fuente: Centro de Correspondencia Secretaría de Bienestar Social

De igual modo, en un propósito permanente de que las respuestas a las PQRS de la ciudadanía sean contestadas de manera oportuna, la Secretaría se encuentra implementando mecanismos de seguimiento y control con los equipos de trabajo, como son el reporte mensual a los líderes del proceso de las PQRS vencidas y el usuario asignado, estadísticas de PQRS atendidas y pendientes por Subsecretarías, entre otras acciones para su atención oportuna.

1.2 Política y Objetivos De Calidad

La Política de Calidad vigente establece que:

“La alta dirección de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, se compromete a orientar la gestión pública para la atención de las necesidades de los ciudadanos, prestando servicios de manera oportuna, ágil y confiable; sustentada en el desarrollo y mantenimiento de los “Sistemas de Gestión y Control Integrados”, para alcanzar los resultados de la ejecución de los procesos, planes, programas y proyectos en términos de eficacia, eficiencia y efectividad, basados en el principio de transparencia y de acuerdo con los fines esenciales del Estado, en un Modelo de Operación por Procesos que fomenta la gestión del riesgo, el autocontrol y la mejora continua, a gestionar los recursos necesarios para el desarrollo de las competencias de los servidores públicos, el fortalecimiento de las relaciones con los proveedores, el ambiente de trabajo, la infraestructura física y tecnológica y los sistemas de información; logrando el mejoramiento integral de la calidad de vida y la satisfacción social de los ciudadanos, siendo éstos, nuestra razón de ser”

Esta política se despliega en la entidad, a través de los Objetivos de Calidad.

El proceso Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales contribuye al cumplimiento de los siguientes objetivos de calidad, a través de las acciones que se muestran en la siguiente tabla:

| Objetivos de Calidad | Pertinencia con los Procesos | Como aporta el proceso Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, al cumplimiento de estos objetivos |
|--|--|---|
| Objetivo 3: Implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como un mecanismo de articulación del Plan Estratégico Sectorial, Plan Estratégico Institucional, Plan de Desarrollo Administrativo y el Plan de Acción Anual, con el fin de simplificar y racionalizar la labor de las dependencias en la generación de planes, reportes e informes basados en principios de eficiencia y eficacia. | Planeación Institucional Todos los procesos | Planificación y articulación de las actividades anuales y proyectos de inversión, a las metas del plan de desarrollo municipal y a los planes sectoriales, de tal manera que se orienta y armoniza la gestión y los diferentes reportes con los propósitos del gobierno y las políticas públicas sectoriales para el desarrollo de las poblaciones. |
| Objetivo 4: Lograr que todos los componentes del Modelo Estándar de Control Interno y del sistema de Gestión de calidad se encuentren en un nivel de evaluación satisfactorio, mediante el seguimiento y análisis de información interna y externa, que permitan la actualización de los procesos y la gestión integral de los riesgos. | Planeación Institucional Todos los procesos | Diseño e implementación de un plan de acción, donde se definen actividades de sensibilización, implementación, seguimiento, medición y evaluación de la gestión, en el marco del ciclo PHVA, para el desarrollo y mejora continua de los lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de Calidad, |

| Objetivos de Calidad | Pertinencia con los Procesos | Como aporta el proceso Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, al cumplimiento de estos objetivos |
|---|---|---|
| | | con los líderes y los diferentes equipos de trabajo del proceso. |
| Objetivo 5: Proporcionar a las partes interesadas información pública completa y oportuna que permita el control social, a través de canales de comunicación y divulgación que fomenten el principio de transparencia y el derecho de acceso a la información | Atención al Usuario Comunicación Publica Todos los procesos | Publicación de la gestión e información relacionada a través de la estancia de la Secretaría de Bienestar Social de la página web de la Alcaldía y en las redes sociales institucionales. Implementación de la estrategia "Bienestar en tu comuna" para brindar información de los programas y la gestión realizada, directamente en el territorio. |
| Objetivo 6: Prestar de manera oportuna, suficiente y con calidad los servicios públicos, mediante la implementación de los procesos de desarrollo social y desarrollo integral del territorio, ejercer actividades de control a través del proceso de convivencia y seguridad; y facilitar la intervención de los ciudadanos por medio de mecanismos de participación social, para cumplir con los fines esenciales del Estado. | Procesos Misionales | Diseño, coordinación e implementación de lineamientos de políticas públicas para la promoción, protección y garantía de derechos de las diferentes poblaciones vulnerables del municipio de Santiago de Cali, que les permita acceder y gozar de un desarrollo integral en lo económico, social, político y cultural y contribuir a una mejor calidad de vida en el territorio. |
| Objetivo 7: Controlar los eventos de riesgo que puedan afectar negativamente el desarrollo de los procesos, mediante el tratamiento establecido en la Política de Administración de Riesgos, con el fin de evitar la desviación en el cumplimiento de los objetivos institucionales. | Planeación Institucional Todos los procesos | Identificación, valoración, seguimiento, monitoreo e implementación de acciones para el control y mitigación de los riesgos de gestión y de corrupción, a través de la metodología establecida en los mapas de riesgos del proceso. |
| Objetivo 9. Establecer acciones para mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos de la entidad, mediante la aplicación de instrumentos y análisis de los resultados obtenidos en el marco de la operación de los Sistemas de Gestión y Control Integrados. | Mejora Continua Planeación Institucional Todos los procesos | Diseño e implementación de indicadores, como mecanismos de seguimiento, medición y evaluación de la gestión, para establecer en los casos pertinentes acciones de |

| Objetivos de Calidad | Pertinencia con los Procesos | Como aporta el proceso Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, al cumplimiento de estos objetivos |
|--|--|--|
| | | mejoramiento hacia el logro de los fines misionales del proceso. |
| Objetivo 12: Fortalecer la relación con los proveedores a través de un adecuado proceso de selección, evaluación y retroalimentación, fundamentado en principios de transparencia, economía, responsabilidad y selección objetiva, bajo los postulados que rigen la función pública, con el propósito de satisfacer las necesidades de funcionamiento e inversión requeridos por la Administración Central Municipal | Adquisición de Bienes, Obras y Servicios Todos los procesos | Implementación de los lineamientos del proceso de adquisición de bienes, obras y servicios y de la normatividad vigente, en los procesos de contratación y relación con proveedores que suministran bienes y servicios para el desarrollo del proceso. |

1.3 Desempeño del Proceso y Controles para La Conformidad Del Producto y/o Servicio.

1.3.1 Indicadores de gestión del proceso

El proceso “Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales”, a la fecha cuenta el siguiente indicador para evaluar el desempeño del proceso:

| Indicador | |
|--------------------------|---|
| Nombre del Indicador: | Porcentaje de personas en condición de vulnerabilidad manifiesta atendidas por el proceso de Atención a la comunidad y grupos poblacionales de la Secretaría de Bienestar Social. |
| Concepto | Explicación |
| Objetivo del Indicador | Medir el porcentaje de personas en condición de vulnerabilidad manifiesta atendidas por el proceso atención a la comunidad y grupos poblacionales de la Secretaría de Bienestar Social. |
| Definición del Indicador | Número de personas en condición de vulnerabilidad manifiesta atendidas por el proceso Atención a la Comunidad y grupos poblacionales de la Secretaría de Bienestar Social, sobre Número de personas en condición de vulnerabilidad manifiesta proyectadas a atender por (100) |

| Indicador | | | | |
|---------------------------------------|---|------|------|------|
| Unidad de Medida | Porcentaje | | | |
| Definición de Variables de la Formula | V1= Número de personas en condición de vulnerabilidad manifiesta atendidas por el proceso Atención a la Comunidad y grupos poblacionales de la Secretaría de Bienestar Social | | | |
| | V2= Número de personas en condición de vulnerabilidad manifiesta proyectadas a atender | | | |
| Periodicidad de los Datos | Anual | | | |
| Metas del Cuatrienio | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Medición del Indicador | 77% | | | |

El resultado del indicador arrojó un 77% de población atendida vs la meta del plan de desarrollo para el 2016, un resultado positivo frente a la meta del 100%, teniendo en cuenta que en promedio se mantuvo el nivel de ejecución del año 2015, pese a los cambios y ajustes que implican todo cambio de Administración, debido a la posesión del Alcalde y su nuevo gabinete de Gobierno en el 2016.

De otra parte, respecto al resultado del indicador de un cumplimiento del 77% en el 2016, es importante mencionar que elementos como la formulación del plan de desarrollo, el periodo de armonización de los planes y el proceso previo a la implementación de la reforma administrativa, fueron factores en los cuales se debió concentrar parte del esfuerzo institucional y afectaron en cierta medida el cumplimiento de la meta esperada del 100%.

Por tanto, en el 2017, se focalizan todos los esfuerzos alrededor del cumplimiento en un 100% del indicador, tomando medidas como:

- Mejoramiento de la estructura y su proceso para alcanzar una mayor cobertura y calidad en la atención a las diferentes poblaciones.
- Mejoramiento del proceso administrativo; a partir de la creación de la unidad de apoyo a la gestión, para lograr una mayor eficiencia y eficacia en las áreas de soporte administrativo a los equipos misionales, permitiendo una mayor fluidez en los diferentes procesos.
- Seguimiento periódico a los procesos misionales y de soporte, de cara al cumplimiento del propósito institucional de la Secretaría de Bienestar Social y sus consecuentes metas, en el marco del Plan de Desarrollo del Cuatrienio.

De otra parte, la Secretaría de Bienestar Social con el fin de mejorar la medición de los factores críticos del proceso, de acuerdo al quehacer misional definido en la reforma administrativa del Decreto 516/16, se encuentra en la fase de análisis y aprobación de nuevos indicadores, con el acompañamiento de la Subdirección de Gestión Organizacional, que recojan con mayor pertinencia el objetivo del proceso, en lo relacionado con el diseño, coordinación e implementación integral de las políticas públicas para la atención a las poblaciones.

1.3.2 Controles aplicados al proceso (Plan de Control F16 y Políticas Operativas)

La Secretaría de Bienestar Social realizó la documentación del proceso “Atención a la Comunidad y grupos poblacionales” con las herramientas para la modelación del proceso, diseño de procedimientos y el plan de control en el año 2014 y desde esa fecha, dicha información no había tenido variaciones o procesos importantes de actualización.

En el 2017, con ocasión de la reforma administrativa, se realiza un proceso general de revisión detallada y actualización del proceso, sus procedimientos y puntos de control con los líderes y equipos de cada uno de los programas de atención de las diferentes poblaciones, dando como resultado un mejoramiento en las políticas e identificación de nuevos lineamientos para adelantar la gestión del proceso.

A la fecha, el estado del trámite de los documentos, en la Subdirección de Gestión Organizacional es el siguiente:

| No. | Solicitud | Documento | Estado |
|-----|---------------|--|--------------------------|
| 1 | Actualización | Modelación del proceso | Validado |
| 2 | Actualización | Normograma | Validado |
| 3 | Actualización | Determinación de insumos y proveedores, productos, clientes y/o grupos de interés. | Validado |
| 4 | Actualización | Informes Generales | Validado |
| 5 | Actualización | Promoción de la convivencia familiar | En trámite de validación |
| 6 | Actualización | Atención a la población adulto mayor de Santiago de Cali | En trámite de validación |
| 7 | Actualización | Acciones para la equidad e igualdad entre los géneros | En trámite de validación |
| 8 | Actualización | Participación y empoderamiento de los jóvenes de Santiago de Cali | En trámite de validación |
| 9 | Actualización | Promoción y prevención para la garantía de los derechos de niños, niñas y adolescentes NNA | En trámite de validación |
| 10 | Actualización | Fortalecer las estructuras de organización establecidas por la población afrocolombiana, negra, palenquera y raizal en Santiago de Cali. | En trámite de validación |
| 11 | Actualización | Atención a la población con discapacidad en condiciones de vulnerabilidad y sus cuidadores | En trámite de validación |
| 12 | Actualización | Promocionar y restituir los derechos de la población LGBTI en Santiago de Cali | En trámite de validación |
| 13 | Actualización | Plan de Control | Validado |

| | | | |
|----|-------------|---|--------------------------|
| 14 | Elaboración | Atención integral a la población y comunidad indígena de Santiago de Cali | En trámite de validación |
| 15 | Elaboración | Fortalecer socialmente la población de carretilleros y recicladores en Santiago de Cali | En trámite de validación |
| 16 | Elaboración | Promocionar y reestablecer los derechos de la población habitante de la calle en Santiago de Cali | En trámite de validación |
| 17 | Elaboración | Atención integral a la primera infancia | En trámite de validación |
| 18 | Elaboración | Atención, asistencia y reparación integral a víctimas del conflicto armado | En trámite de validación |
| 19 | Elaboración | Formatos de los diferentes procedimientos | En trámite de validación |

Los controles y políticas definidas surgen de la memoria institucional y de las buenas prácticas que ha realizado la Secretaría en la implementación del proceso, los cuales se vienen ejecutando en la prestación del servicio, logrando orientar la atención a la población objetivo, con criterios de priorización, calidad y oportunidad.

1.3.3 Estado de Trámites y Servicios

En el 2016 la Secretaría de Bienestar Social contaba con 8 indicadores de trámites y servicios, de los cuales 7 de ellos pasaron a la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, quedando solamente el indicador de servicios “Entrega de Ayudas técnicas a Personas con Discapacidad” cuyo líder es la Subsecretaría de Poblaciones y Etnias.

| Indicador | |
|--------------------------|---|
| Nombre del Indicador: | Porcentaje de solicitudes de Entrega de Ayudas Técnicas a Personas con Discapacidad. |
| Concepto | Explicación |
| Objetivo del Indicador | Determinar el porcentaje de solicitudes de Entrega de Ayudas Técnicas a Personas con Discapacidad. |
| Definición del Indicador | Número de solicitudes de Entrega de Ayudas Técnicas a Personas con Discapacidad atendidas sobre el Número de solicitudes de Entrega de Ayudas Técnicas a Personas con Discapacidad radicadas por cien (100) |
| Unidad de Medida | Porcentaje |

| | | | | |
|---------------------------------------|--|---------------------------------|------|------|
| Definición de Variables de la Formula | V1 = Número de solicitudes de Entrega de Ayudas Técnicas a Personas con Discapacidad atendidas | | | |
| | V2 = Número de solicitudes de Entrega de Ayudas Técnicas a Personas con Discapacidad radicadas | | | |
| Tiempo máximo de respuesta legal | 15 | | | |
| Periodicidad de los datos | Mensual | | | |
| Metas del Cuatrienio | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Resultados del Indicador | 62,5% | 27% Sept./2017 | | |

El indicador a septiembre 30 de 2017 presentó una ejecución del 27% de las solicitudes atendidas vs las solicitudes radicadas y un tiempo promedio de respuesta de 180 días.

En este sentido, la formulación del indicador está en proceso de revisión, ya que las metas formuladas para cada vigencia son del 100%, lo cual, a pesar de los esfuerzos en consecución de recursos, no es posible, por razones de restricción presupuestal, debido a que históricamente la demanda ha superado considerablemente la oferta, como lo muestra el resultado del indicador para este periodo.

No obstante, la Secretaría continúa en la consolidación de acciones para la gestión de recursos de cooperación con instituciones no gubernamentales, que permita aumentar el presupuesto destinado a la compra de ayudas técnicas, entre otros programas que demanda la población con discapacidad.

Frente al tiempo de respuesta, el servicio de “Entrega de Ayudas Técnicas para personas con discapacidad” recibe solicitudes durante todos los días del año y la meta que se definió para los tiempos de entrega de las ayudas es de 15 días, situación que no corresponde a la realidad operativa de la Secretaría, porque en la práctica las ayudas se entregan en promedio una vez al año, después de realizar el proceso de compra, que ocurre normalmente finalizando el primer semestre del año, por lo cual el tiempo promedio de respuesta es de 180 días calendario.

En ese orden de ideas, se mejora el procedimiento de recepción de las solicitudes, pasando de recibirlas en cualquier fecha del año a fechas específicas o convocatorias abiertas, las cuales se publicarán en la página web de la Alcaldía, con el fin de dar más claridad al usuario sobre las fechas de entrega de las ayudas, según la dinámica operativa de la Secretaría, brindar mayor eficiencia al proceso y cumplir con la meta del tiempo de entrega.

De igual modo, se da inició a la identificación y análisis de nuevos trámites y servicios, en el marco de la actualización del proceso, para ser incorporados a la estrategia anti trámites y de gobierno en línea, como es el caso de la elección de la plataforma juvenil, la posesión de gobernadores de cabildos indígenas, la elección de la mesa municipal de mujeres, entre otros

1.3.4 Control del Producto No conforme (salidas no conforme)

La aplicación de este requisito en el proceso Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales es “complejo”, dado las características del mismo, ya que en general son acciones de construcción humana entre el profesional y el beneficiario en el momento de la atención, las cuales son difíciles de estandarizar y se evalúan posteriormente a través de indicadores de impacto.

No obstante, es posible registrarlo en servicios o productos más tangibles como los prestados a través de los hogares de paso para las diferentes poblaciones, el programa de comedores comunitarios y las unidades de servicio “nidos” para la primera infancia. A la fecha se ha realizado la identificación y tratamiento del producto no conforme, en los instrumentos propios de cada programa, con el apoyo de los equipos de interventoría o supervisión del servicio prestado por los operadores.

Teniendo en cuenta que el servicio brindado en los hogares de paso o “nidos” es un conjunto de acciones en un tiempo determinado, para reestablecer y garantizar los derechos de las poblaciones, el tratamiento de los productos no conformes identificados se hace mediante acciones de reproceso, con el fin de que se ajuste a los estándares definidos para garantizar la calidad en el proceso de atención.

1.4 No Conformidades y Acciones Correctivas

En el año 2017 las no conformidades más recurrentes que se identificaron fruto del proceso de las auditorías internas y externas son las siguientes:

| Tipo de Auditoría | Debilidades - Hallazgos recurrentes | Acción Correctiva | Estado |
|-------------------|---|--|----------|
| Interna | Atención de PQRS en los términos de ley | Realizar nuevas comunicaciones al personal sobre la obligatoriedad de responder al usuario dentro de los términos de Ley. Implementar mecanismos de seguimiento y control desde el nivel directivo, al personal que tiene cuenta de Orfeo para la oportuna respuesta de las PQRS y realizar la depuración y gestión de las PQRS que aparecen vencidas de las vigencias anteriores, con los responsables. | En curso |
| Interna | Implementación de las políticas de gestión documental (formatos, plantillas, conformación y organización de carpetas) | Realizar difusión, jornadas de capacitación y acompañamiento personalizado a los equipos de la Secretaría en las políticas de gestión documental. Realizar seguimientos periódicos por subsecretarías para evaluar el cumplimiento de las políticas y adoptar las acciones pertinentes. | En curso |
| Interna | Gestión de datos abiertos | Designar un responsable exclusivo para realizar la coordinación y gestión de información para mejorar el cumplimiento de la política de datos abiertos. | Cerrada |
| Interna | Publicación oportuna del acta de inicio en el SECOP | Solicitar al contratista la firma oportuna del Acta de Inicio, una vez se haya perfeccionado y legalizado el contrato. Realizar seguimiento al contratista, para la firma oportuna del acta de inicio. | Abierta |
| Externa | Seguimiento y control a la ejecución de los proyectos y las metas establecidas por la Entidad. | Implementar un modelo de seguimiento y control por parte de la Alta Dirección, al avance en la ejecución de las fichas y metas del Plan de Desarrollo a cargo de la Secretaría de Bienestar Social | Cerrada |

1.5 Resultados de Seguimiento y Medición

La Secretaría de Bienestar Social para el seguimiento al desempeño del proceso “Atención a la comunidad y grupos poblacionales” y la toma de decisiones, mide los indicadores de gestión en torno a la ejecución física, presupuestal y de pagos de los proyectos de inversión, así como el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo asignadas al organismo, que a octubre de 2017, refleja una ejecución presupuestal del 72% y una ejecución de pagos del 34%.

De igual manera, los datos de caracterización de la población y los datos sobre las acciones ejecutadas (No. de atenciones, población/ organizaciones atendidas, procesos realizados, etc.) datos sobre el desarrollo de la primera infancia, datos de observatorios sociales, entre otros datos poblacionales, son insumos importantes para el seguimiento a la implementación de las políticas públicas y su posterior evaluación, a partir de lo cual se analiza el impacto de las acciones realizadas y se determina reorientar y/o fortalecer los procesos de intervención social

Para apoyar la captura de los datos y el seguimiento, la Secretaría cuenta con sistemas de información como el "SIVIC" para la población víctima del conflicto armado, el "CUENTAME" para la primera infancia, el RLCP - Registro de Localización y caracterización de personas con discapacidad, entre otros.

1.6 Planes de Mejora

Durante la vigencia 2017 se realizaron principalmente las siguientes acciones de mejoramiento, resultado de los procesos de auditoria interna y externa:

| No. | ORGANISMO | AUDITORIA | NOMBRE | ACCION | SEGUIMIENTO |
|-----|-----------------|-----------|--|--|--|
| 1 | CONTROL INTERNO | 15 | PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO | Divulgar y sensibilizar la Política de Administración del Riesgo adoptada por la Entidad, al equipo de trabajo del proceso | Se ha divulgado la política de administración de riesgos por los canales oficiales de la Secretaría y en procesos de sensibilización-inducción de la Secretaría. |
| 2 | CONTROL INTERNO | 19 | GOBIERNO EN LINEA | Realizar Actualización de los enlaces externos, que permitan el acceso a las páginas correspondientes y efectuar verificación mensual de la funcionalidad de dichos enlaces. | Se revisa periódicamente la funcionalidad de los enlaces externos de la Secretaría de Bienestar Social, verificando el acceso a las páginas correspondientes. |

| No. | ORGANISMO | AUDITORIA | NOMBRE | ACCION | SEGUIMIENTO |
|-----|-----------------|-----------|---------|--|---|
| 3 | | | | Realizar solicitud trimestral de la información, a la Oficina de Planeación de la Secretaría de Bienestar Social, encargada de unificar y suministrar los informes de gestión de toda la Secretaría (programas, proyectos, beneficiarios y avances trimestrales) y efectuar el respectivo seguimiento. | Se han publicado los informes de gestión de cada una de las poblaciones atendidas. |
| 4 | CONTROL INTERNO | 25 | SISTEDA | Realizar una jornada de capacitación/accompañamiento por cada Subsecretaría en el uso de las plantillas. | Se realizó nueva difusión de las plantillas vigentes del proceso de gestión documental por los canales oficiales y mediante jornada de capacitación. En ejecución proceso para el fortalecimiento del archivo de gestión de la dependencia. |
| 5 | | | | Realizar una jornada de capacitación/accompañamiento por cada Subsecretaría en el uso de los formatos. | Se realizó nueva difusión de los formatos vigentes del proceso de gestión documental por los canales oficiales y mediante jornada de capacitación. En ejecución proceso para el fortalecimiento del archivo de gestión de la dependencia. |
| 6 | | | | Realizar una circular, donde se solicite la aplicación obligatoria de este requisito por parte de todo el personal (política de Cero Papel) | Se distribuyó una circular a todo el personal, por los canales oficiales de la Secretaría y se realizó jornada de capacitación. |
| 7 | | | | Realizar gestión ante la Dirección de Desarrollo Administrativo para una impresora de alto volumen. | Se gestionó y recibió impresora de alto volumen para la Secretaría |
| 8 | | | | Realizar una circular, donde se solicite la aplicación obligatoria de este requisito por parte de todo el personal. (Conformación y organización de carpetas) | Se distribuyó una circular a todo el personal, por los canales oficiales de la Secretaría y se realizó jornada de capacitación. |

| No. | ORGANISMO | AUDITORIA | NOMBRE | ACCION | SEGUIMIENTO |
|------------|------------------------|------------------|----------------|--|--|
| 9 | | | | Realizar jornada de capacitación/acompañamiento por cada Subsecretaría para la aplicación de las políticas de gestión documental | Se realizó nueva difusión de las políticas de gestión documental por los canales oficiales y mediante jornada de capacitación. En ejecución proceso para el fortalecimiento del archivo de gestión de la dependencia. |
| 10 | | | | Realizar nueva comunicación al personal sobre la obligatoriedad de responder al usuario dentro de los términos de Ley. | Se distribuyó una circular a todo el personal, por los canales oficiales de la Secretaría |
| 11 | CONTROL INTERNO | 27 | MECI | Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control al personal que tiene cuenta de Orfeo para la oportuna respuesta de las PQRS | Se entrega informe mensual del estado de las solicitudes /PQRS radicadas en los usuarios de Orfeo de cada dependencia. Se emite comunicado oficial sobre el requisito de atender oportunamente las PQRS para el trámite de las cuentas de cobro de los contratistas. |
| 12 | | | | Depurar y gestionar las PQRS que aparecen vencidas de las vigencias anteriores. | Se ha realizado depuración de las solicitudes pendientes, de vigencias anteriores al 2016 |
| 13 | | | | Fortalecer la actualización del proceso | Se actualizó el proceso y se encuentra validado por el organismo encargado. |
| 14 | CONTROL INTERNO | 28 | CALIDAD | Fortalecer la actualización y el seguimiento de los puntos de control del proceso | Se actualizaron 13 procedimientos del proceso con sus respectivos puntos de control y se realizó la solicitud de validación al organismo respectivo |

| No. | ORGANISMO | AUDITORIA | NOMBRE | ACCION | SEGUIMIENTO |
|------------|------------------------|------------------|------------------|---|---|
| 15 | | | | Solicitud formal de la información para el cálculo de los indicadores de los procesos de manera oportuna. | El indicador del proceso se ha calculado oportunamente y cuenta con su respectivo análisis. |
| 16 | CONTROL INTERNO | 30 | SIGEP | Capacitar al personal que revisa los documentos para contratación, en los requisitos de formalización y actualización del RUT, de acuerdo con las actividades del código CIU utilizadas en la contratación con la Alcaldía de Santiago de Cali. | Se realizó capacitación en los requisitos de formulación y actualización del RUT. |
| 17 | CONTROL INTERNO | 33 | ABOS | Solicitar al contratista la firma oportuna del Acta de Inicio, una vez se haya perfeccionado y legalizado el contrato. | Se ha solicitado al contratista la firma oportuna del acta de inicio para su publicación en el SECOP |
| 18 | | | | Realizar seguimiento al contratista, para la firma oportuna del acta de inicio | |
| 19 | CONTRALORIA | S/N | AGEI 2016 | Capacitar a los Supervisores en los lineamientos para ejercer la supervisión en cada una de las etapas del contrato. | Se han realizado dos capacitaciones sobre lineamientos de supervisión y acompañamiento personalizado a los equipos de trabajo |
| 20 | | | | Fortalecer las acciones de control para el adecuado desarrollo de las etapas contractuales, llevando una matriz de seguimiento al interior del área administrativa. | Se ha implementado la matriz de seguimiento satisfactoriamente |
| 21 | | | | Parametrizar la valoración del riesgo en términos porcentuales, respecto del valor del contrato, según la metodología de Colombia Compra Eficiente. | Se ha implementado la parametrización porcentual en la valoración del riesgo de todos los contratos. |
| 22 | | | | Garantizar los recursos de cofinanciación externa, cuando se construyan fichas que cuentan con este tipo de recursos. | Se han dado lineamientos precisos para la formulación de proyectos con cofinanciación externa de las nuevas vigencias |

| No. | ORGANISMO | AUDITORIA | NOMBRE | ACCION | SEGUIMIENTO |
|-----|-------------|-----------|-----------|--|---|
| 23 | | | | Realizar seguimiento y control, mínimo una vez al mes, al avance en la ejecución de las fichas y metas del Plan de Desarrollo a cargo de la Secretaría de Bienestar Social | Se realizan reuniones de seguimiento de la Alta Dirección, con el fin de hacer seguimiento a la ejecución de los proyectos y otros aspectos de la Secretaría. |
| 24 | CONTRALORIA | S/N | AGEI 2015 | Implementar un modelo de seguimiento y control por parte de la Alta Dirección, al avance en la ejecución de las fichas y metas del Plan de Desarrollo a cargo de la Secretaría de Bienestar Social | Se realizan reuniones de seguimiento de la Alta Dirección con el fin de hacer seguimiento a la ejecución de los proyectos y otros aspectos de la Secretaría. |

1.7 Adecuación de los recursos

1.7.1 Personas

El recurso humano del proceso es insuficiente frente a la gran demanda de la población y de los problemas sociales de la ciudad, debido a las limitaciones presupuestales que presenta el municipio para el desarrollo de los proyectos de inversión, destinados a cada una de las poblaciones.

En cuanto al personal de planta, éste es menor al 5% del recurso humano de la Secretaría, lo cual evidencia, que los contratistas representan el 95% de este grupo, según informe de contratación a noviembre 15 de 2017. Esta circunstancia tiende a generar inestabilidad en los procesos por la alta fluctuación que presentan los contratistas.

1.7.2 Infraestructura

La Secretaría cuenta con instalaciones descentralizadas para la atención de sus poblaciones, como los Centros de Desarrollo Infantil, Casa Matria para la mujer, Centro de Atención para el Adulto Mayor, la Casa Sede de LGBTI, entre otras, en un esfuerzo para brindar un mejor servicio a las poblaciones sujetas de atención, sin embargo, existen otras instalaciones, recursos tecnológicos y demás mobiliario que están por debajo de las

necesidades de los distintos equipos de trabajo, toda vez que los espacios de estas oficinas no permiten una distribución adecuada de equipos y personas.

Lo anterior, son factores que tienden a afectar los ambientes de trabajo, la productividad del personal y el servicio a la comunidad.

1.7.3 Recursos de seguimiento y medición

El proceso requiere instrumentos de medición, especialmente para garantizar que las porciones de alimentación brindadas en los centros de atención, como el centro de desarrollo infantil, comedores comunitarios y hogares de paso, correspondan al gramaje indicado en la minuta patrón aprobada.

Para el caso de los Centros de Desarrollo Infantil, a pesar de que se cuenta con los equipos antropométricos para este propósito, se ha identificado la necesidad de provisionar recursos para su mantenimiento y calibración, ya que ésta es una de las razones por las cuales los equipos pueden presentar desviaciones e inexactitud en los resultados.

1.7.4 Conocimientos de la Organización

Actualmente el equipo de alta dirección recibe diferentes capacitaciones formales, bajo la modalidad de diplomado que apuntan a mejorar la gestión del proceso, adquiriendo elementos de naturaleza gerencial y para el fortalecimiento de los sistemas integrados de gestión, a nivel de los secretarios, subsecretarios y jefe de unidad de apoyo.

A nivel de los equipos de trabajo, se realizan procesos de sistematización de la experiencia, capacitaciones y actualizaciones internas que brindan elementos técnicos para el mejor desempeño del proceso.

Es de resaltar que en la Secretaría de Equidad de Género, existe un equipo de transversalización del conocimiento, en el ánimo de potenciar las competencias profesionales para lograr mayores niveles de eficacia en la promoción de la equidad de género y la no violencia contra la mujer, a nivel de todos los organismos de la Administración Municipal.

1.8 Riesgos y Oportunidades

1.8.1 Riesgos de Gestión

Riesgo 1: Incumplimiento en la cobertura de atención a los grupos poblacionales que se encuentran en condición de vulnerabilidad.

Control: Distribuir los recursos financieros, priorizando los casos de vulneración, en términos de:

- a) Atención a la primera infancia/ niños, niñas y adolescentes.
- b) Mujeres víctimas de violencia.
- c) Habitantes de y en calle.
- d) Gravedad del caso (vulneración de derechos), para el resto de los casos.
- e) Acciones directas de promoción.
- f) Acciones de prevención.

Acciones:

- a) Sensibilizar a los servidores públicos y a los funcionarios de la dependencia sobre la normatividad aplicada en el proceso para cada eje poblacional.
- b) Prever vigencias futuras ordinarias para evitar la suspensión de los servicios de mitigación del riesgo y
- c) Realizar alianzas estratégicas con entidades del orden nacional e internacional, para ampliar la cobertura de atención a los grupos poblacionales objeto de la atención.

Indicador: Número de quejas/ denuncias de la comunidad o entes de control por incumplimiento en la cobertura de atención a grupos poblacionales en condición de vulnerabilidad vs las metas del plan de desarrollo

Cumplimiento: No disponible

Observación: Este indicador se mide al cierre de la vigencia, dado que la atención se encuentra en curso, conforme a la ejecución los proyectos de inversión.

Riesgo 2: Incumplimiento en la aplicación de la normatividad y de los términos establecidos.

Control: Establecer rutas de atención y protocolos que mitiguen las posibilidades de vulneración de derechos.

Acciones:

- a) Sensibilizar a los servidores públicos y a los funcionarios de la dependencia sobre la normatividad aplicada en el proceso para cada eje poblacional.
- b) Poner en marcha el Consejo Municipal de Política Social (COMPOS), entre las dependencias de la administración.

- c) Entregar guía de resumen de normatividad que aplica para lo asignado, así como también la guía resumen para la ejecución de responsabilidades.

Indicadores: Número de quejas, denuncias y/o procesos disciplinarios en curso, relacionados con este riesgo.

Cumplimiento: 100%

Observación: La meta del indicador es de (0) quejas, denuncias y/o procesos disciplinarios, por tanto se registra un cumplimiento del 100% ya que en el periodo no se ha registrado ningún evento al respecto. A Septiembre de 2017, la Dirección de Control Disciplinario informa que no se encontraron fallos disciplinarios contra servidores de la Secretaría de Bienestar Social.

1.8.2 Riesgos de Corrupción

Riesgo 1: Falsedad en documento público para influenciar la asignación u otorgamiento de los beneficios que presta la Entidad a través del proceso.

Controles: Verificar el cumplimiento de los requisitos legales para acceder a los servicios y aplicar los lineamientos de gestión documental del proceso.

Acciones: Socializar riesgos identificados del proceso, política de gestión de riesgos y política de gestión ética de la Entidad. Socializar a los equipos de trabajo la normatividad aplicable al proceso.

Indicador: Número de quejas, denuncias y/o procesos disciplinarios en curso, relacionados con los riesgos de corrupción.

Cumplimiento: 100%

Observación: La meta del indicador es de (0) quejas, denuncias y/o procesos disciplinarios, por tanto se registra un cumplimiento del 100% ya que en el periodo no se ha registrado ningún evento al respecto. A Septiembre de 2017, la Dirección de Control Disciplinario informa que no se encontraron fallos disciplinarios contra servidores de la Secretaría de Bienestar Social.

Riesgo 2: Tráfico de influencias en la asignación u otorgamiento de los beneficios que presta la Entidad a través del proceso.

Controles: Verificar el cumplimiento de los requisitos legales para acceder a los servicios y aplicar los lineamientos de gestión documental del proceso.

Acciones: Socializar riesgos identificados del proceso, política de gestión de riesgos y política de gestión ética de la Entidad. Socializar a los equipos de trabajo la normatividad aplicable al proceso.

Indicador: Número de quejas, denuncias y/o procesos disciplinarios en curso, relacionados con los riesgos de corrupción.

Cumplimiento: 100%

Observación: La meta del indicador es de (0) quejas, denuncias y/o procesos disciplinarios, por tanto se registra un cumplimiento del 100% ya que en el periodo no se ha registrado ningún evento al respecto. A Septiembre de 2017, la Dirección de Control Disciplinario informa que no se encontraron fallos disciplinarios contra servidores de la Secretaría de Bienestar Social

Riesgo 3: Cohecho en la asignación u otorgamiento de los beneficios que presta la Entidad a través del proceso.

Controles: Verificar el cumplimiento de los requisitos legales para acceder a los servicios y aplicar los lineamientos de gestión documental del proceso.

Acciones: Socializar riesgos identificados del proceso, política de gestión de riesgos y política de gestión ética de la Entidad. Socializar a los equipos de trabajo la normatividad aplicable al proceso.

Indicador: Número de quejas, denuncias y/o procesos disciplinarios en curso, relacionados con los riesgos de corrupción.

Cumplimiento: 100%

Observación: La meta del indicador es de (0) quejas, denuncias y/o procesos disciplinarios, por tanto se registra un cumplimiento del 100% ya que en el periodo no se ha registrado ningún evento al respecto. A Septiembre de 2017, la Dirección de Control Disciplinario informa que no se encontraron fallos disciplinarios contra servidores de la Secretaría de Bienestar Social

Riesgo 4: Concusión en la asignación u otorgamiento de los beneficios que presta la Entidad a través del proceso.

Controles: Verificar el cumplimiento de los requisitos legales para acceder a los servicios y aplicar los lineamientos de gestión documental del proceso.

Acciones: Socializar riesgos identificados del proceso, política de gestión de riesgos y política de gestión ética de la Entidad. Socializar a los equipos de trabajo la normatividad aplicable al proceso.

Indicador: Número de quejas, denuncias y/o procesos disciplinarios en curso, relacionados con los riesgos de corrupción.

Cumplimiento: 100%

Observación: La meta del indicador es de (0) quejas, denuncias y/o procesos disciplinarios, por tanto se registra un cumplimiento del 100% ya que en el periodo no se ha registrado ningún evento al respecto. A Septiembre de 2017, la Dirección de Control

Disciplinario informa que no se encontraron fallos disciplinarios contra servidores de la Secretaría de Bienestar Social

De acuerdo con los resultados del indicador “Número de quejas, denuncias y/o procesos disciplinarios en curso”, en el periodo no se materializaron riesgos de corrupción, ni de gestión en el proceso “Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales” lo cual permite deducir que las acciones relacionadas con el control han contribuido a una efectiva administración de los riesgos.

En cuanto a las oportunidades identificadas en el contexto, el proceso ha aprovechado el entorno favorable para la automatización de los procesos, para lo cual se están fortaleciendo los sistemas de información de captura de datos poblacionales y se realiza el proceso de implementación de una herramienta administrativa- financiera para el seguimiento a la ejecución de los proyectos de inversión, en todas sus etapas contractuales, el cual cuenta con otros aplicativos como la elaboración de las cuentas de cobro del personal.

Así mismo, la oportunidad de alianzas estratégicas con entidades del orden internacional, nacional, regional y local, son escenarios que se están potencializando, a través del convenio con la Organización Internacional de Migraciones – OIM para el fortalecimiento social de los grupos étnicos, entre otras alianzas, que se esperan su consolidación en el 2018.

1.9 Oportunidades de Mejora Desarrolladas

Las oportunidades de mejora identificadas por auditorías internas en el periodo son las siguientes:

- Fortalecer la actualización del proceso
- Fortalecer el seguimiento de los puntos de control del proceso
- Solicitar la información para el cálculo de los indicadores de manera oportuna

Estas acciones fueron desarrolladas en el marco de la actualización del proceso, con los cuales se ajustó el objetivo, el alcance, se robusteció la descripción de los procedimientos y se identificaron nuevos, de acuerdo con las poblaciones sujetas de atención. Así mismo se realizó la medición del indicador de manera oportuna y se evaluaron otros indicadores pertinentes para la medición del objetivo.

Las oportunidades de mejora, identificadas por autoevaluación e implementadas, son las siguientes:

- Creación del Comité de la Alta Dirección, para el seguimiento a la gestión.
- Seguimiento periódico al estado de la contratación de los proyectos, tomando las acciones pertinentes y de mejora en los procesos.
- Implementación de un aplicativo para la elaboración de las cuentas de cobro de los contratistas, evitando errores en su diligenciamiento y pérdida de tiempo.
- Implementar un plan de comunicaciones para la Secretaría de Bienestar Social.

1.10 SALIDAS DE LA REVISION DEL PROCESO

La gestión del proceso “Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales” en el 2017 ha sido muy positiva, en la medida en que ha realizado importantes acciones para contribuir a la protección, promoción, garantía y restitución de derechos de la población vulnerable de Santiago de Cali. Se ha orientado al cumplimiento de las metas del plan de desarrollo, a partir de un uso eficiente y eficaz de los recursos y ha gestionado sus sistemas de gestión integrados de manera adecuada, para lo cual continúa implementando acciones de mejora continua que permitan incrementar la satisfacción de la población sujeta de atención.

1.10.1 OPORTUNIDADES PARA LA MEJORA

Se han identificado oportunidades de mejora a partir de las auditorias y el seguimiento que se realiza en el proceso de revisión por la dirección, así:

- Formulación de un plan de contingencia entre el equipo jurídico y la Subsecretaría de Poblaciones y Etnias en función de los aspectos precontractuales y contractuales asociadas al cumplimiento de metas, dada la importancia de esta subsecretaría en términos de diversidad poblacional y lo significativa de la inversión para la Secretaría en general.
- Continuar implementando el plan de mejora para las comunicaciones de la Secretaría de Bienestar para facilitar la comunicación con la ciudadanía y partes interesadas en el quehacer institucional.
- Continuar fortaleciendo el comité de alta dirección, como espacio para el seguimiento y medición de la gestión.

- Aprovechamiento de ofertas de recursos de cooperación internacional dirigidas a grupos poblacionales sobre los cuales interviene la Secretaría, particularmente el convenio con la Organización Internacional para las Migraciones – OIM, entidad operadora en el país de los recursos de la agencia de cooperación de los Estados Unidos especialmente para población afrodescendiente e indígena.
- Ajustar la medición del proceso, en ocasión de la reforma administrativa y el consecuente nuevo alcance misional de la Secretaría, que brinde mayores elementos para el análisis de la gestión y la mejora continua en este nuevo escenario.
- Mejorar continuamente la atención oportuna de las PQRS y la implementación de las políticas de gestión documental.

1.10.2 NECESIDADES DE CAMBIO

- Avanzar en los ajustes requeridos por la nueva estructura, a partir de la experiencia de un año de implementación de la reforma, de manera que se continúe el proceso adaptativo a nivel de estructura, procesos, competencias profesionales y equipos de trabajo.

1.10.3 NECESIDADES DE RECURSOS

- Ampliación de recursos presupuestales para lograr una mayor cobertura que aproxime la demanda de la comunidad a la oferta institucional, no solo desde los recursos municipales, sino desde una suma de esfuerzos interinstitucionales en lo local, regional, nacional e internacional.
- Provisión de recursos para adecuaciones logísticas representadas en nuevos espacios de trabajo y equipamiento físico y tecnológico que favorezca ambientes de trabajo para la productividad y una mejor atención a la comunidad.

2. Apropiar el compromiso de la alta dirección con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad

El comité de alta dirección de la Secretaría de Bienestar Social se crea al interior del organismo, teniendo como referencia la implementación de la nueva arquitectura institucional de la Administración Municipal producto de la reforma administrativa. La nueva arquitectura institucional tiene efectos de diversa índole, en el caso particular de la Secretaría de Bienestar Social, uno de ellos es la conformación de una estructura administrativa soportada en cuatro (4) Subsecretarías para atender de manera focalizada a

las poblaciones sujetos de intervención. En este nuevo escenario, el comité de alta dirección se constituye en sí mismo en un espacio estratégico para el equipo gerencial de la Secretaría.

El Comité se reconoce, como un medio de socialización de información y toma de decisiones de la alta gerencia, liderado por el Secretario de Despacho, con la participación de los subsecretarios, el jefe de la Unidad de Apoyo a la Gestión, asesores y equipo técnico de planeación; al cual asisten otros miembros de la Secretaría, e invitados de otros organismos, cuando se considera necesario.

Un espacio de revisión por la dirección para asegurarse de la conveniencia, eficacia y eficiencia del sistema de gestión, enfocando su acción en el seguimiento a la ejecución de los proyectos de inversión y en el desempeño de los procesos, evaluando y determinando acciones para la mejora continua.

El comité ha tenido como instrumentos para su actuación el Plan de Desarrollo Municipal, los POAI 2016-2017, el cronograma de contratación, el plan de acción vigente y la ejecución presupuestal. A partir de estos instrumentos y otros complementarios se realiza seguimiento periódico, la mayoría de las veces cada 8 días, de los avances en la ejecución física, ejecución presupuestal y ejecución de pagos, teniendo en consideración los procesos en cada una de las subsecretarías de la dependencia y la conformidad de los servicios prestados a la comunidad.

Durante el año 2017, el comité se ha reunido en 20 ocasiones, estableciendo tareas y compromisos a los cuales se les hace seguimiento, mediante actas de reuniones y un instrumento, creado a partir de la revisión de la experiencia del primer semestre de operación, el cual permite llevar acabo el control de tareas y compromisos por cada una de las Subsecretarías y la Unidad de Apoyo a la Gestión en el marco de cada una de las reuniones y las directrices dadas por el Secretario.

Como resultado de su gestión el comité ha identificado situaciones a mejorar sobre las cuales ha tomado decisiones. Se realizó, con particular énfasis, seguimiento al estado de la contratación de los proyectos por cada Subsecretaría. El equipo jurídico ha presentó un informe detallado de cada uno de los procesos en desarrollo y se identificaron los cuellos de botella, lo cual permitió tomar las decisiones necesarias para superarlos. Dada la significación de la inversión en la Subsecretaría de Poblaciones y Etnias, semanalmente se realizó una reunión entre la líder del equipo jurídico, la Subsecretaría y su equipo para analizar en detalle cómo evolucionaba cada proyecto en el proceso precontractual y contractual. Es de mencionar que, estas reuniones se soportaban en datos referidos al avance de la ejecución física y hechos aportados por técnicos y Subsecretaría.

El Secretario decidió constituir un comité de seguimiento orientado a seguir el paso a paso en las etapas precontractual y contractual de proyectos considerados relevantes, esto con el ánimo de garantizar su pronta ejecución.

En el comité se decidió establecer en cada una de las Subsecretarías enlaces técnicos con la Unidad de Apoyo a la Gestión, con el ánimo de garantizar la confiabilidad y dinamizar la elaboración de los estudios previos.

Por medio de la unidad de apoyo a la gestión se decidió, adelantar capacitación a los técnicos de las Subsecretarías en la formulación de estudios previos y análisis del sector; además se decidió la vinculación de experto en la elaboración de análisis del sector para acompañar a los técnicos en su formulación y evitar así reprocesos, como consecuencia de ajuste a los mismos.

El Secretario dio la directriz a los subsecretarios de asumir personalmente los trámites propios de los proyectos en las etapas contractual y precontractual de manera que se agilice la contratación y puesta en marcha de los mismos.

Una de las situaciones a superar fue la relacionada con las devoluciones reiteradas de las cuentas de cobro de los contratistas. La acción de mejora tomada se basó en crear una plataforma en donde los contratistas pudieron diligenciar la cuenta evitando errores de digitación y de formato, casuales estos de la mayoría de las devoluciones.

Durante el periodo ante el comité, se realizaron presentaciones sobre temáticas que fueron objeto de revisión y análisis, como las siguientes:

- Aplicación de la Ley 996 de 2005 – Ley de garantías electorales.
- Escuela de formación en incidencia política con enfoque de género para mujeres de Santiago de Cali.
- Revisión y análisis de mapas de riesgos de corrupción
- Proceso de Atención a Población y Comunidades Indígenas
- Programa más familias en acción 2017
- Guía de pasos a seguir en los procesos precontractual y contractual

Así mismo, el comité de alta dirección hizo seguimiento como medida estratégica a la información colgada en la instancia en la página web de la Alcaldía. Se decidió establecer un plan de mejora de comunicaciones, en el marco del sistema de gestión de calidad, el cual contemplo:

- Conformar un equipo de enlace a la Oficina de Comunicaciones de la Secretaría de Gobierno.
- Elaborar un instrumento de divulgación en la modalidad de plegable, en donde se presenten los servicios de cada Subsecretaría.

- Actualizar permanentemente la información de la instancia de la Secretaría de Bienestar Social, en la página de la Alcaldía

Al comité de alta dirección, con frecuencia se invitaron funcionarios de otras dependencias para fortalecer el trabajo interinstitucional. Esto sirvió para hacer seguimiento a los proyectos que involucraban población vulnerable sujeto de atención de la Secretaría.

- La Secretaría de Desarrollo Económico presento una matriz con los proyectos dirigidos a los grupos poblacionales que se trabajan en conjunto dando un estado detallado de cada uno de ellos, con el ánimo de fortalecer las acciones interinstitucionales en pro de mejorar las oportunidades de empleabilidad y emprendimiento para la comunidad.
- La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, presento la creación del comité municipal para la participación ciudadana de los diferentes actores locales, en el cumplimiento de la nueva normatividad referida a la participación en el ámbito municipal.
- Emcali, el área específica de RSE de la empresa, presentó proyecto de intervención en población vulnerable localizada en zona aledaña al barrio la Isla con el ánimo de adelantar acciones de articulación particularmente en lo referido a la temática psicosocial.

Igualmente, en el comité, se revisaron y analizaron los siguientes temas:

- Resultados de la encuesta de satisfacción del usuario
- Resultados de las auditorías realizadas a la Secretaría
- Análisis de las PQRS
- Propuesta de nuevos indicadores para hacerle seguimiento al proceso institucional

Decisiones en el marco del comité de alta dirección

Sistema de Gestión de Calidad: Propuesta de nuevos indicadores de medición de la gestión correlacionados con el alcance misional establecido en la reforma

Se decidió establecer un plan de mejora de comunicaciones, en el marco del sistema de gestión de calidad

Invitación de funcionarios de otras dependencias para fortalecer el trabajo interinstitucional

Crea una plataforma para reducir devoluciones reiteradas de las cuentas de cobro de los contratistas