
 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

**INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
ALCALDÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI**

<b>VIGENCIA:</b>	<b>2021</b>	<b>PERIODO</b>	<b>FECHA INICIAL:</b>	<b>01/oct/2020</b>
			<b>FECHA FINAL:</b>	<b>30/sep/2021</b>

**Contenido**

a. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección anterior.....	2
b. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad.....	6
c. Tendencia de la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.....	11
d. El grado en que se han logrado los objetivos de calidad.....	27
e. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios. ....	40
f. Tendencia de las no conformidades y acciones correctivas.....	50
g. Tendencia de los resultados de seguimiento y medición. ....	53
h. Tendencia de los resultados de las auditorías .....	82
i. Tendencia del desempeño de los proveedores externos .....	86
j. La adecuación de los recursos .....	96
k. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades. ....	102
l. Las oportunidades de mejora.....	115
Salidas de la revisión por la dirección .....	117
a. Las oportunidades de mejora .....	117
b. Cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad .....	118
c. Las necesidades de recursos .....	119
Conclusiones .....	119

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1


## Entradas de la revisión por la dirección.

### a. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección anterior.


Teniendo en cuenta las acciones de mejora establecidas en la revisión por la dirección de la vigencia 2020 a continuación, se presentan los avances implementados para mejorar su desempeño a la fecha.

Tabla 1. Estado de las acciones de la revisión por la dirección anterior.


COMPROMISO	PROCESO RESPONSABLE	AVANCE	ESTADO DE EVIDENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN
Implementar sistema de Gestión Documental MIRAVÉ	Gestión Documental	95%	<p>Para el mes de octubre del 2020 el proveedor “Q-Visión S.A.” entrega “Carta Certificación” para la implementación del sistema de Gestión Documental MIRAVÉ en la entidad.</p> <p>La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental atendiendo a las inquietudes de los organismos de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali sobre el manejo del Sistema MIRAVÉ, adelantó capacitaciones y mesas de trabajo.</p> <p>En sección extraordinaria en el mes de marzo del 2021 el Consejo Superior de Desarrollo Administrativo, decidió suspender temporalmente el módulo de radicación del ciudadano para ajustar el nuevo sistema.</p>
Implementar una plataforma tecnológica que permita sistematizar el control y la ejecución del Sistema de Gestión de Calidad.	Planeación Institucional / Sistemas de Gestión	100%	<p>La Subdirección de Gestión Organizacional logró la configuración, alistamiento e implementación del Sistema de información Daruma, como la herramienta tecnológica que apoya la sistematización y control de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali. Se desarrolló entrenamiento a los procesos de la entidad, migración de los documentos y puesta en marcha del módulo a partir del 15 de septiembre de 2021.</p> <p>Acceso al Sistema de Información Daruma: <a href="https://sig.cali.gov.co/app.php/portal/tab/1">https://sig.cali.gov.co/app.php/portal/tab/1</a></p>
Actualizar los instrumentos de servicio al ciudadano	Planeación Institucional/Gestión de servicio al ciudadano	50%	<p>Teniendo en cuenta que los instrumentos a desarrollar (7), para la fecha y en línea con lo programado en el Plan de Desarrollo Municipal se tienen los siguientes avances:</p> <p>1. Política de Servicio ciudadano definida y divulgada (2020).</p>

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

COMPROMISO	PROCESO RESPONSABLE	AVANCE	ESTADO DE EVIDENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN
			<p>2. Se diseñó herramienta para evaluación y seguimiento de la calidad de los servicios ofrecidos por la entidad (2020-2021).</p> <p>3. Se encuentra en proceso el diseño del manual de servicio al ciudadano-50% (2021).</p> <p>4. Se encuentra en proceso la implementación del mecanismo para evaluación de calidad de los servicios ofrecidos por la entidad-25% (2021).</p> <p>5. Desarrollo de laboratorios de simplicidad 17% (2021)</p>
Niveles de modelación de los procesos de la entidad bajo Arquitectura Empresarial (AE)	Planeación Institucional/ Gestión de la Arquitectura Empresarial	20%	La Subdirección de Gestión Organizacional adoptó en la Entidad la metodología BPM para la diagramación de los procedimientos en el estándar BPMN, identificó los procesos priorizados (Servicio Deporte y Recreación, Gestión Jurídica, Información Estratégica y Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales) para la transición a BPMN durante la vigencia 2021. Mediante la herramienta de priorización aplicada formalizó un documento metodológico elaborado como parte de los documentos del sistema de gestión de calidad, realizó la inclusión de los lineamientos para la modelación de los procesos (procedimientos) en BPMN en los instructivos para la caracterización y documentación de los documentos y registros del sistema de gestión y control integrado. También gestionó la contratación para la diagramación de los procesos priorizados en el año 2021 los cuales a la fecha se encuentran en proceso de ser estandarizados bajo la notación BPM.
Potenciar la implementación de la estrategia de formación de competencias laborales durante la emergencia social, económica y sanitaria COVID -19	Desarrollo Económico	100%	Se estableció el proyecto "Formación en competencias laborales personas vulnerables para el cierre de brechas con enfoque diferencial en la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali Ficha BP N° 26001356, el cual mejoró competencias laborales a personas vulnerables (especialmente jóvenes y mujeres) en las áreas del desarrollo de software, las confecciones y manipulación de alimentos con énfasis en servicio al cliente, una vez finalizado el proceso de formación se realizó intermediación laboral a los beneficiarios. En desarrollo de software se atendieron 155 personas, de las cuales se logró vincular laboralmente el 34%. En confecciones y manipulación de alimentos se atendieron 340 personas, de las cuales 103 se logró vincular laboralmente el 30%.


 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

COMPROMISO	PROCESO RESPONSABLE	AVANCE	ESTADO DE EVIDENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN
Mejorar la prestación del Servicio al ciudadano por el Canal Telefónico	Atención al Usuario	70%	La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana adelantó mesa de trabajo con la Unidad Administrativa de Gestión de Bienes y Servicios frente a la necesidad en la modernización de la línea telefónica, la cual fue configurada para la atención de llamadas por tres (3) líneas telefónicas atendidas por dos operadores.
Ampliar las líneas de servicio a certificar en Sistema de Gestión de Calidad	Planeación Institucional /Sistemas de Gestión	100%	De acuerdo con las reuniones adelantadas con los organismos de la entidad se identificó ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad para la vigencia 2021, pasando de 11 líneas en 2020 a 22 líneas de servicio postuladas a certificarse pertenecientes a 11 organismos de la entidad.
Continuar con las asistencias técnicas a los procesos con el fin de asegurar un entendimiento y aplicabilidad del perfil del proceso.	Planeación Institucional	100%	Conforme a las responsabilidades de la Subdirección de Gestión Organizacional como coordinador del Sistema de Gestión se han realizado asistencias técnicas a los líderes de procesos y equipos de trabajo sobre los diferentes temas que constituyen el perfil de los procesos.
Generar una articulación de los Sistemas Integrados de Gestión con el fin de aunar esfuerzos institucionales y de esta manera generar resultados que sean a su vez insumo para otros sistemas	Planeación Institucional	100%	Atendiendo lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, la entidad cuenta con un Sistema de Gestión articulado con el Sistema de Control Interno. Dicho sistema de gestión se complementa con el Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:2015. Se están adelantando mesas de trabajo con el fin de articular el Sistema de Gestión de Calidad con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Como parte de este propósito, se solicitó a la Subdirección de Gestión Estratégica de Talento Humano mediante comunicado con radicado N. 202041370200008674 del 06 de noviembre de 2020, presentar el reporte cuatrimestral de los indicadores del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
Fomentar la cultura de la formulación y seguimiento de indicadores como instrumento de apoyo para la toma de	Planeación Institucional	100%	La Subdirección de Gestión Organizacional como responsable de la Política de Gestión y Desempeño Institucional de Seguimiento y Evaluación, promoviendo el principio de orientación a resultados de MIPG, socializa con los líderes de proceso y demás personas implicadas, a través de circulares, mesas de

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

COMPROMISO	PROCESO RESPONSABLE	AVANCE	ESTADO DE EVIDENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN
decisiones.			trabajo y asistencias técnicas, la importancia de la formulación, medición y el seguimiento de su gestión a través de indicadores. Adicionalmente invita a los procesos a la generación de indicadores que midan la efectividad de sus procesos, teniendo en cuenta la importancia de estos para la gestión.
Promover la consulta del desempeño de los indicadores a través de la herramienta tablero de control, que se encuentra reportada en la página de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali	Planeación Institucional	100%	La Subdirección de Gestión Organizacional lleva a cabo la publicación cuatrimestral del seguimiento a las herramientas de control; los indicadores de gestión de la entidad son presentados en la instancia por medio del Tablero de Control, donde a partir de la información enviada por los procesos, se procede a cargar la información y realizar análisis del desempeño de los indicadores, a través de gráficos y tablas dinámicas. La publicación de esta herramienta es compartida a todos los líderes de proceso y demás personas relacionadas al mismo, mediante circulares y reuniones con los miembros del CTG. Link <a href="https://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/159098/sistema-de-gestion-de-calidad-2021/">https://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/159098/sistema-de-gestion-de-calidad-2021/</a>
Realizar seguimiento de manera constante a los procesos los cuales han suscrito acciones de mejora para los indicadores con desempeño bajo y crítico con el fin de verificar el cierre de las acciones suscritas por cada uno de ellos.	Planeación Institucional	100%	En su compromiso por la mejora continua, la Subdirección de Gestión Organizacional, a partir de los resultados obtenidos en el seguimiento a los indicadores de gestión del primer cuatrimestre del 2021, emitió lineamiento a los procesos cuyos indicadores presentaron desempeño bajo y crítico (dos (2) procesos en el primer cuatrimestre y nueve (9) procesos para el segundo cuatrimestre), solicitando a los mismos relacionar en la ficha técnica de seguimiento la mejora que aplicarán para corregir el desempeño del indicador. Evidencia oficios con radicado N° 202141370200038874 y 202141370200038884.
Continuar con la alianza estratégica con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC.	Planeación Institucional/ Sistemas de Gestión	100%	Se ha continuado la alianza con el ente certificador ICONTEC para el desarrollo de la auditoría de renovación durante la vigencia 2021, para verificar la conformidad de los criterios bajo la Norma Técnica NTC ISO 9001:2015 de los procesos del alcance de la vigencia 2021.

Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Gestión Organizacional.

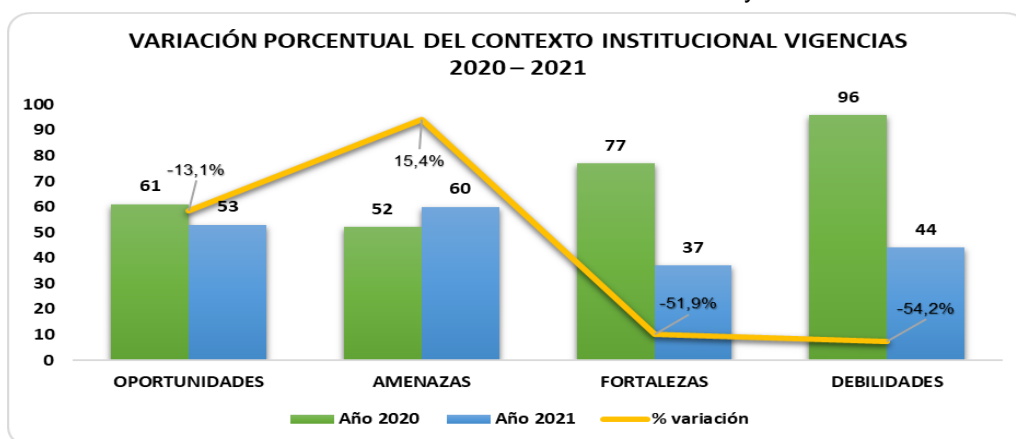
 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

**b. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad.**

La Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, efectuó la revisión de las cuestiones externas e internas a partir de un trabajo articulado con los 39 procesos definidos en el MOP de la entidad, con los que se documentó una matriz de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA).

En la Gráfica 1 se representa el comparativo entre el número de oportunidades y amenazas (contexto externo) y fortalezas y debilidades (contexto interno) de las vigencias 2020 y 2021.

Gráfica 1. Contexto Externo e Interno 2020 y 2021.




Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Gestión Organizacional.

De acuerdo a lo anterior, se observa que en las amenazas (contexto externo) tuvo un alza con respecto al año inmediatamente anterior, esto posiblemente debido a la incertidumbre por la emergencia sanitaria por Covid – 19 y la situación de orden social presentada a nivel nacional y local. Por otra parte, se encuentra una disminución en la identificación de fortalezas y debilidades (contexto interno) entre la vigencia 2020 y 2021, lo anterior posiblemente debido a que a nivel interno el año anterior se presentaron situaciones de incertidumbre como cambio de gobierno y esquemas de trabajo por la contingencia del Covid - 19, situaciones que para el presente año han tenido manejo.

### Contexto Externo

Para realizar el análisis del contexto externo de la entidad se tuvieron en cuenta los factores que se relacionan a continuación:


 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

- **Políticos:** Legislación, regulación, contexto de orden político
- **Económico:** Identificar las ventajas o amenazas que se derivan de la aplicación de las políticas macroeconómicas, presupuestales y fiscales, que enmarcan el que hacer de su entidad, y determinan su incidencia en el costo de la prestación de los servicios, salarios y la diversificación de productos.
- **Social:** Determinar las situaciones que influyen en las dinámicas sociales, como orden público, crecimiento de la población, nivel de educación, entre otros. Se debe conocer y responder a las necesidades cambiantes de la población.
- **Tecnológico:** Tener en cuenta y estar al tanto de los diferentes avances en todo lo referente a las TIC, para analizar si pueden ser aplicadas, maximizando el beneficio para la comunidad. Este análisis mide la brecha que tiene la entidad con respecto a los avances tecnológicos y la utilización de las redes de información como un mecanismo de comunicación e intercambio.
- **Ambiental:** La entidad debe fijar especial atención en cómo sus actividades impactan en el medio ambiente. Debe conocer cómo afecta al entorno natural y las personas a través del ejercicio de sus actividades.
- **Comunicación Externa:** Mecanismos utilizados para entrar en contacto con los usuarios o ciudadanos, canales establecidos para que el mismo se comuniquen con la entidad.

En cuanto al contexto externo, se resaltan las siguientes oportunidades reportadas por los diferentes procesos:

- Puesta en marcha del plan integral de seguridad y convivencia ciudadana, que permite solucionar las problemáticas de violencia, delincuencia, crimen e inseguridad que afectan a la ciudadanía del Distrito.
- Preparación e implementación de los lineamientos del gobierno nacional para el desarrollo del proceso de vacunación frente al COVID-19.
- Realizar gestión con diferentes entes del orden territorial, nacional e internacional, que permiten obtener recursos para la realización de acciones de rectoría en salud, entre ellos acceder a recursos de regalías y convenios de cooperación internacional u otros.
- La automatización y digitalización de trámites y servicios, lo que permite ampliar la cobertura en el acceso a la información de interés para la ciudadanía.
- Desarrollo económico en la región con el pacto de revitalización económica con el fin de implementar estrategias y acciones que promuevan la recuperación económica en el marco de un ecosistema de innovación de industrias creativas, culturales y digitales; fortalecimiento de



 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1


las economías colaborativas, verdes y circulares, y las TICS como elemento dinamizador de la transformación digital de la ciudad.

- Mayores oportunidades de empleo para la población, a partir de la orientación de los esfuerzos a la preservación y crecimiento del empleo, la generación de ingresos y el cierre de brechas a través de nuevas dinámicas económicas. Se propone la consolidación del desarrollo empresarial y de negocios a través de clústeres, parques industriales y complejos de servicios en el territorio, generando cadenas de valor de acuerdo con las capacidades y demandas productivas.
- Actualización catastral de los predios rurales del Distrito de Santiago de Cali (Catastro Multipropósito), con lo cual se busca aumentar el porcentaje de predios con actualización catastral en la ciudad que permite mejorar la gestión de la tierra y optimizar las finanzas del Distrito.
- Reducir el uso de papel gracias a la implementación de trámites y servicios digitales y la política de cero papel.
- Reducción de emisiones contaminantes por fuentes móviles a partir de estrategias implementadas de sustitución de buses convencionales por eléctricos que contribuyen a mejorar la calidad del aire y la salud de las personas.
- Medidas adoptadas a nivel nacional y local para mitigar el impacto de la emergencia por COVID-19 (aislamiento social) para lograr un retorno gradual y progresivo a la nueva normalidad.

Con referencia a las amenazas, se identifican entre otras las siguientes:

- La prórroga de la emergencia por causa del COVID-19 hasta la fecha, porque limitan actividades que se desarrollan por parte de la Entidad, como también la articulación entre los planes sectoriales y políticas públicas con el Plan de Desarrollo Territorial, con lo que se ven afectados la continuidad de estos y la falta de coherencia en las políticas del orden nacional para el fortalecimiento en la operación de los entes territoriales.
- La reducción de los ingresos por el bajo nivel de recaudo de impuestos, tributos y contribuciones, dado que se limita la ejecución de proyectos de inversión y procesos del Distrito.
- El desempleo afecta la calidad de vida de la población del Distrito de Santiago de Cali, según los datos del DANE, en abril del 2021 la capital del Valle ocupaba el octavo lugar a nivel nacional, con una tasa de desempleo del 18,9%, sin embargo, para mayo del mismo año, cuando se incrementaron los bloqueos, se encontraba en el tercer puesto, con una tasa del 20%. En el Distrito se vio reflejado los efectos de los bloqueos y el paro nacional, dificultando



 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

el proceso de reactivación económica y que ha tenido incidencia negativa en los niveles ocupacionales.

- El desacuerdo social debido a las estrategias adoptadas para la prevención, mitigación y tratamiento de los impactos negativos generados por la propagación del COVID-19.
- El incremento en asentamientos de desarrollo incompleto en la zona rural de Santiago de Cali donde hay áreas ambientales protegidas o terrenos en alto riesgo.
- La posición geográfica y condiciones climatológicas de Cali, por lo que la ubica como un territorio altamente propenso para el desarrollo de enfermedades de transmisión vectorial.


### Contexto Interno

Para realizar el análisis del contexto interno de la entidad se tuvieron en cuenta los factores que se relacionan a continuación:

- **Estratégicos:** Direccionamiento estratégico, planeación institucional, liderazgo, trabajo en equipo.
- **Procesos:** Capacidad, diseño, ejecución, proveedores, entradas, salidas, gestión del conocimiento.
- **Personal:** Competencia del personal, disponibilidad del personal, seguridad y salud ocupacional.
- **Financieros:** Presupuesto de funcionamiento, recursos de inversión, infraestructura, capacidad instalada.
- **Tecnológico:** Integración de datos, disponibilidad de datos y sistemas, desarrollo, producción, mantenimiento de sistemas de información.
- **Comunicación interna:** Canales utilizados y su efectividad, flujo de la información necesaria para el desarrollo de las operaciones.

Como parte del ejercicio de identificación de fortalezas en la entidad, se destacan las siguientes:


- El uso de la tecnología bajo el Modelo de Gestión de Arquitectura Empresarial permite un avance significativo en la implementación del Sistema de Gestión y Control Integrado articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- La implementación del sistema de información Daruma, como herramienta aliada en el desarrollo de las actividades del Sistema de Gestión y Control Integrado, articulado y complementario al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), aportando al cumplimiento de objetivos organizacionales, contribuyendo a la modernización institucional.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

- La aprobación de crédito público por 650.000 millones de pesos, para ejecutar 19 proyectos priorizados en el Plan de Desarrollo Municipal, además de las inversiones para el mejoramiento, ampliación y adecuación de los espacios físicos para el funcionamiento de sus organismos adscritos.
- El acceso de los ciudadanos y partes interesadas, a la información en el marco de la implementación de la Ley de transparencia y de acceso a la información, permiten conocer la estructura, gestión y planeación de la entidad, acceder más eficientemente a trámites y servicios, lo cual facilita el ejercicio de control social y les permite participar en la gestión pública, teniendo más acercamiento entre la ciudadanía y la administración de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali.
- La sistematización y documentación de los procesos, así como los lineamientos desde la Coordinación del Sistema de Gestión y Control Integrado, promoviendo la integración entre los diferentes procesos, subprocesos y procedimientos, fortaleciendo su medición, control y seguimiento.
- El sistema de información Daruma permitió la implementación del módulo documentos para sistematizar los modelos de mejora y excelencia en la entidad, permitiendo eficacia y eficiencia en la gestión, reducir los costos y alinear los resultados hacia la toma de decisiones estratégicas.
- La implementación de la metodología BPM (Business Process Management), adoptada por la Entidad desde el Modelo de Gestión de Arquitectura Empresarial, permite: gestionar procesos estructurados; una secuencia predeterminada para la ejecución de las actividades de los procedimientos; mayor facilidad de entendimiento de los procedimientos desde su inicio, la secuencia de las actividades que lo componen y la finalización del mismo, incluyendo sus interacciones con otros procesos; automatización de los procedimientos; la capacidad para lograr en mayor o menor medida los objetivos estratégicos o de negocio; identificar y gestionar la mejora continua en los procesos; capacidad de la entidad de adaptarse a los cambios del entorno, esto a través de los ajustes en sus procesos de forma rápida, controlada y efectiva.

Frente a las debilidades identificadas, se resaltan, entre otras, las siguientes:

- Demoras en el proceso de contratación debido al bajo recaudo ocasionado por la crisis social y sanitaria.
- El sistema de gestión documental MIRAVÉ se encuentra en etapa de estabilización, incurriendo en el riesgo de pérdida de confidencialidad de la información y de disponibilidad de las

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

solicitudes que se gestionan por el sistema, adicional a los tramites que se realizan por el sistema de gestión documental por ORFEO, lo que genera confusión en el trámite de solicitudes y respuestas a las diferentes necesidades de los usuarios internos y externos de la entidad.

- La falta de memoria institucional por la alta rotación de los proveedores (contratistas), afectado la continuidad de los procesos, provocando reprocesos, evitando la oportunidad de replicar el conocimiento, generando como resultado un déficit para consolidar conocimiento en la entidad.
- Falta de apropiación de los temas de gestión del conocimiento y gestión del cambio.


### **c. Tendencia de la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.**

Conforme al concepto técnico emitido por la Subdirección de Gestión Organizacional en marzo de 2021, en el cual teniendo como base lo estipulado en el Decreto 0516 de 2016, que determina la estructura de la Administración Municipal y las funciones de sus dependencias, refiere que debe haber una articulación entre la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental y la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, puesto que ambos participan del proceso Atención al Usuario, partiendo como se mencionó, de las responsabilidades delegadas en el mencionado Decreto.

Como resultado de esta articulación, a partir del segundo trimestre del 2021 se consolidó en un solo documento, el “Informe de seguimiento a la atención de PQRD en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali” bajo responsabilidad de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental y el “Informe de medición de la percepción de la atención al usuario por el canal presencial y canales no presenciales” bajo la responsabilidad de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

Uno de los objetivos de esta articulación es tener una visión más amplia del panorama, donde se observe tanto la satisfacción respecto a los trámites y productos o servicios ofrecidos en la entidad, como de la percepción de los usuarios respecto a la atención recibida, que permita un análisis integral para una toma de decisiones enmarcada en mejorar conjuntamente la satisfacción y percepción del usuario.

Cabe resaltar que, al momento de la consolidación del presente informe, no se cuenta con los informes de satisfacción y percepción del usuario para el corte julio - septiembre, por lo tanto, los datos para el periodo 2021, serán tomados del periodo transcurrido entre octubre 2020 - junio 2021.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

## Seguimiento a la atención oportuna de las comunicaciones.

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental es responsable de realizar seguimiento, control y medición de la atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios ante los diferentes organismos, tomando como insumo los datos registrados de las comunicaciones recibidas según la tipificación de las mismas en los Sistemas de Gestión Documental MIRAVÉ y ORFEO.

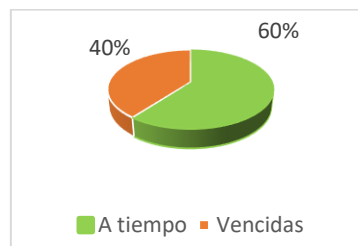
Para el periodo entre octubre 2020 - junio 2021, se generaron 118.938 respuestas a comunicaciones recibidas, en la siguiente tabla se relacionan la cantidad de estas respuestas generadas de manera oportuna y la cantidad de respuestas generadas con términos vencidos. Es necesario aclarar que se evidencian inconsistencias en los datos suministrados por la base de datos ORFEO, teniendo en cuenta que la respuesta de trámites y servicios aparecen con el registro de organismo responsable la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental. Adicionalmente, en la base de datos de MIRAVÉ, se evidencian respuestas “trocadas entre organismos”. Como acción para disminuir el rango de error en la información la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental solicitó al proveedor de MIRAVÉ, la información a partir de las bases de datos y no por la generación de reportes del sistema como se realizaba anteriormente. Adicionalmente, las inconsistencias en los reportes están registradas a través de la mesa de ayuda MARI para ser revisadas y ajustadas por el proveedor (en proceso); en cuanto a ORFEO, se reportó la inconsistencia al Departamento Administrativo de las TIC para su revisión y ajuste. Para los meses de agosto y septiembre, los reportes se han generado de manera adecuada.

Tabla 2. Atención oportuna a las PQRD 2021.

Respuesta a las PQRDS	Cantidad	I Trim 2021	II Trim 2021	Total 2021	% Partic.
A tiempo	41.230	7.588	22.990	71.808	60%
Vencidas	18.293	5.712	23.125	47.130	40%
Total	59.523	13.300	46.115	118.938	100%


Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

Gráfica 2. Atención oportuna a las PQRD 2021.



Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

El 60% de las comunicaciones recibidas durante el periodo 2021 fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos, mientras que el 40% de estas, se generaron respuesta en términos vencidos.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental desde su liderazgo insta a los organismos tener presente los resultados arrojados en los informes, para que a partir de esta revisión se realice un análisis y se tomen las medidas desde cada organismo, para mejorar los tiempos de respuesta.

### Nivel de satisfacción de trámites y servicios presencial.

En el periodo comprendido entre octubre de 2020 y junio de 2021, se han realizado 29.335 encuestas mediante las cuales los usuarios evaluaron los trámites o servicios y respuestas a derechos de petición; aunque el periodo analizado en este informe es más corto que el analizado en el informe de Revisión por la Dirección anterior, la cantidad de encuestas aplicadas para la presente vigencia con corte al 30 de junio de 2021 tuvo una variación porcentual del 46% (aumento respecto a las aplicadas entre octubre de 2019 y septiembre de 2020), dado que además de que para el segundo trimestre del 2021, se registran encuestas por parte de la Secretaría de Movilidad, se flexibilizaron las medidas adoptadas a nivel nacional y distrital para mitigar el impacto de la emergencia sanitaria por COVID-19 (aislamiento social) para lograr un retorno gradual y progresivo a la nueva normalidad.


A continuación, se presenta el total de encuestas aplicadas en el 2021 en comparación con las aplicadas en el 2020.

Tabla 3. Satisfacción respuestas a derechos de petición, trámites y servicios periodo IV trimestre 2019- III trimestre 2020.

Calificación	IV Trim 2019	I Trim 2020	II Trim 2020	III Trim 2020	2020	% Satisfacción
Excelente	7.688	1.756	1.567	3.561	14.572	73%
Bueno	2.625	650	1.073	535	4.883	24%
Regular	166	128	78	39	411	2%
Malo	82	24	36	19	161	1%
<b>Total</b>	<b>10.561</b>	<b>2.558</b>	<b>2.754</b>	<b>4.154</b>	<b>20.027</b>	<b>100%</b>

Tabla 4. Satisfacción respuestas a derechos de petición, trámites y servicios periodo IV trimestre 2020- II trimestre 2021.

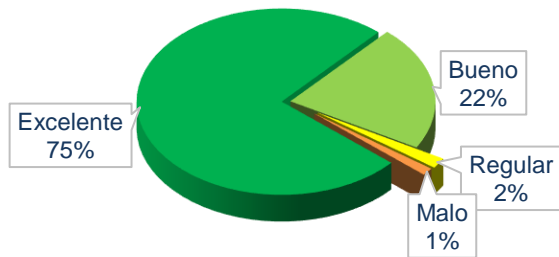
Calificación	IV Trim 2020	I Trim 2021	II Trim 2021	2021	% Satisfacción
Excelente	7.397	5.470	9.199	22.066	75%
Bueno	2.405	2.001	1.945	6.351	22%

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Calificación	IV Trim 2020	I Trim 2021	II Trim 2021	2021	% Satisfacción
Regular	91	31	412	534	2%
Malo	25	12	347	384	1%
<b>Total</b>	<b>9.918</b>	<b>7.514</b>	<b>11.903</b>	<b>29.335</b>	<b>100%</b>

Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

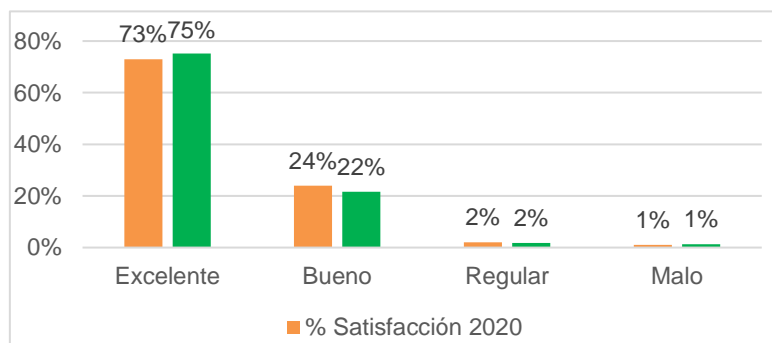
Gráfica 3. Satisfacción del usuario octubre 2020-junio 2021.



El nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad en el periodo analizado es positivo, al evidenciar calificaciones en los rangos Excelente y Bueno con porcentaje equivalente al 97%, igual a la presentada en el periodo anterior, cabe resaltar que, desagregando cada rango entre el total de encuestas realizadas, el porcentaje de encuestas calificadas en el nivel Excelente con relación al total de encuestas, es mayor en el presente periodo como se observa en la Gráfica 3.


Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

Gráfica 3. Nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites, servicios y PQRD.

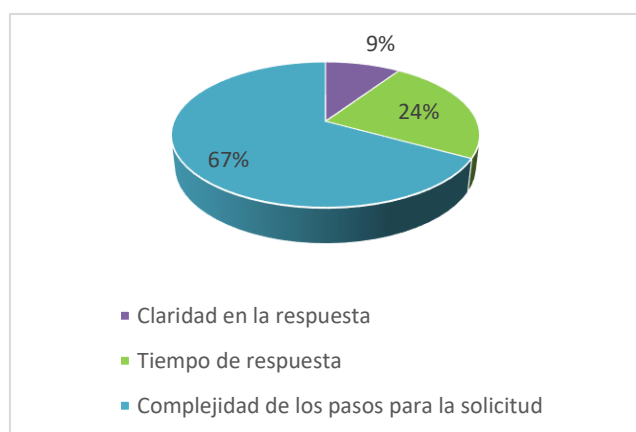


Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.



 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Gráfica 4. Inconformidades frente a la atención de los trámites y servicios ofrecidos por parte de la entidad 2021.



El 3% de los usuarios manifestaron inconformidades frente a la atención de los trámites y servicios ofrecidos por parte de la entidad, siendo el factor “Complejidad de los pasos para la solicitud” el concepto con mayor inconformidad con un 67%, seguido del concepto tiempo de respuesta con el 24% y finalmente, el concepto claridad en la respuesta con un 9%.

Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

### Nivel de satisfacción de trámites y servicios en línea

Para el periodo comprendido entre octubre de 2020 y junio de 2021 se aplicaron 11.992 encuestas por medio de las cuales los usuarios evaluaron los trámites o servicios dispuestos por los organismos a través de canales electrónicos, que comparado con el periodo anterior se evidencia un aumento porcentual del 6% en el número de encuestas en línea realizadas, puesto que el uso de canales electrónicos ha incrementado y en ese mismo sentido el registro de las encuestas.

Tabla 5. Satisfacción trámites y servicios en línea IV Trimestre 2019 – III Trimestre 2020.

Calificación	IV Trim 2019	I Trim 2020	II Trim 2020	III Trim 2020	2020	% Satisfacción
Excelente	272	423	595	795	2.085	18%
Bueno	235	281	448	592	1.556	14%
Regular	80	284	274	275	913	8%
Malo	403	2.743	2.214	1.413	6.773	60%
<b>Total</b>	<b>990</b>	<b>3.731</b>	<b>3.531</b>	<b>3.075</b>	<b>11.327</b>	<b>100%</b>


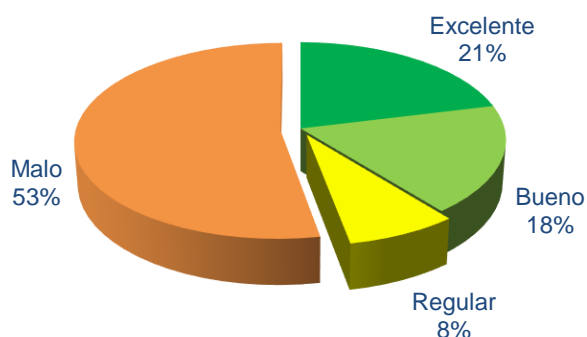
 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Tabla 6. Satisfacción trámites y servicios en línea IV Trimestre 2020 – II Trimestre 2021.

Calificación	IV Trim 2020	I Trim 2021	II Trim 2021	2021	% Satisfacción
Excelente	1.267	655	613	2.535	21%
Bueno	1.479	339	348	2.166	18%
Regular	398	203	338	939	8%
Malo	1.624	1.782	2.946	6.352	53%
<b>Total</b>	<b>4.768</b>	<b>2.979</b>	<b>4.245</b>	<b>11.992</b>	<b>100%</b>


Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

Gráfica 5. Satisfacción trámites y servicios en línea octubre 2020 - junio 2021.

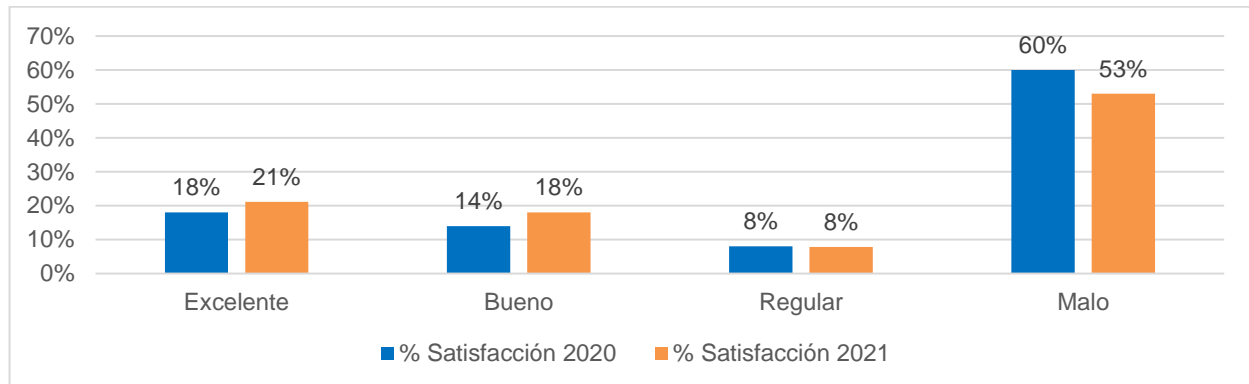


El nivel de satisfacción de los usuarios con calificaciones en los rangos Excelente y Bueno equivale al 39% del total de encuestas realizadas, que al compararlo con el periodo anterior se observa un aumento del 7% del nivel de satisfacción, esto teniendo en cuenta el número de encuestas aplicadas y la proporción que estas mismas representan. El nivel de inconformidad lo representa un 61% de usuarios que calificaron su nivel de satisfacción en los rangos regular y malo; por lo tanto, se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios para los trámites y servicios ofrecidos en línea en el periodo evaluado es negativo.

Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

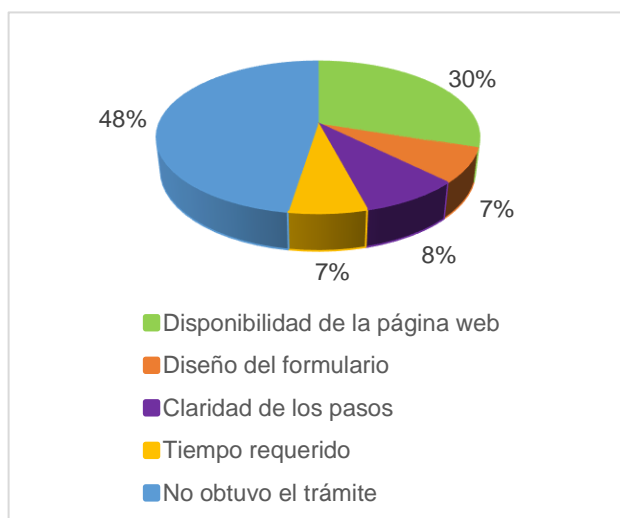
 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Gráfica 6. Satisfacción trámites y servicios en línea.




Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

Gráfica 7. Inconformidades frente a la atención de los trámites y servicios ofrecidos en línea 2021.



El 61% de los usuarios manifestaron inconformidades frente a la atención de los trámites y servicios ofrecidos en línea 2021, donde entre los cinco conceptos calificados, el concepto con mayor cantidad de selección fue el de “No obtuvo el trámite” con un 48%, seguidamente se presenta el concepto “Disponibilidad de la página web” con un 30%, en tercer lugar se encuentra el concepto “Claridad de los pasos”; el concepto “Diseño del formulario” fue calificado por el 7%, igualmente que el concepto “Tiempo requerido”, los cuales se ubican en cuarto y quinto lugar respectivamente.

Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Con el fin de mejorar la atención oportuna a las comunicaciones recibidas por los organismos en los tiempos establecidos y reducir los niveles de inconformidad (aumentar la satisfacción del usuario), la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, mediante los informes de satisfacción emite lineamientos a los mismos, donde indica que con base a los reportes presentados en el informe de seguimiento a PQRD, se realicen los análisis pertinentes, definir acciones correctivas y preventivas que permitan subsanar las debilidades evidenciadas.


Adicionalmente, se indica a los organismos que deben fortalecer la aplicación y registro de las encuestas para evaluar la satisfacción de los usuarios, dado que para el cuarto trimestre de 2020 se evidencian resultados solo para 63 de los 252 trámites y servicios ofrecidos por la entidad, en el primer trimestre del 2021, se evidencia solamente para 42 de los 252 y para el segundo trimestre de 2021, solo se evidencia la aplicación de encuestas para 77 de los 252 trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

### **Percepción del usuario**

La Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, mediante la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana - Proceso Atención al Usuario, aplica la Encuesta de Percepción de Atención a Usuarios que permite percibir el grado de conformidad de los mismos en el momento de instaurar una petición, queja, reclamo o solicitud, mediante de los diferentes canales presenciales y no presenciales y al momento de ser atendidos en los puntos de atención de los diferentes organismos.

Dado que a la fecha de la elaboración de este informe la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana se encuentra recopilando la información insumo para la elaboración del Informe medición de la percepción de la atención al usuario, por el canal presencial y canales no presenciales para el trimestre julio - septiembre de 2021, el periodo evaluado en el presente informe será de octubre 2020 a junio 2021.

A continuación, se muestran los resultados de las encuestas de percepción del usuario con base a los informes suministrados por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

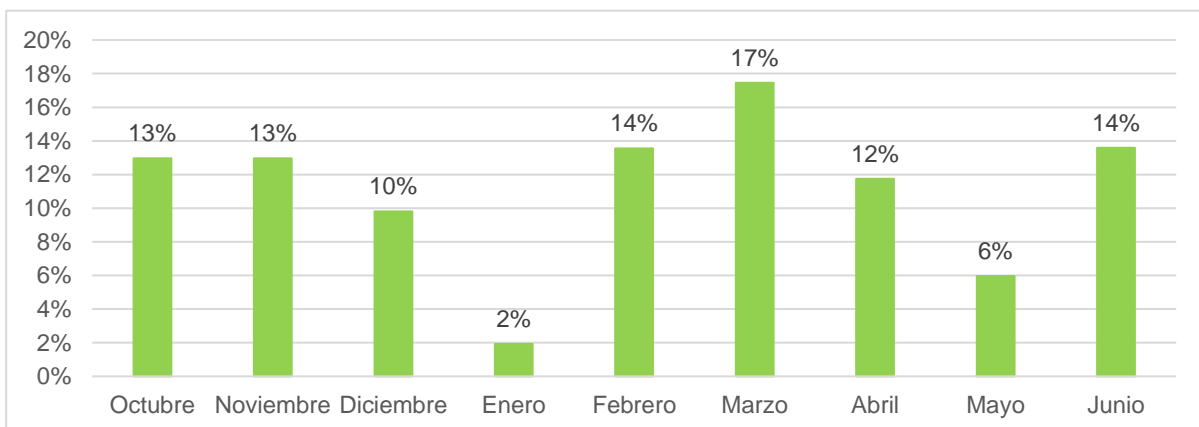
## Encuestas de atención canal presencial octubre 2020 – junio 2021

Tabla 7. Cantidad de encuestas por canal presencial octubre 2020-junio 2021.

AÑO	MES	CANTIDAD	% del total
2020	Octubre	10.281	13,0%
	Noviembre	10.276	13,0%
	Diciembre	7.775	9,8%
2021	Enero	1.533	1,9%
	Febrero	10.748	13,6%
	Marzo	13.833	17,5%
	Abril	9.304	11,7%
	Mayo	4.728	6,0%
	Junio	10.773	13,6%
TOTAL ENCUESTADOS DEL PERIODO		79.251	100,0%


Fuente: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

Gráfica 8. Cantidad de encuestas por canal presencial 2021.



Fuente: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

Durante el periodo evaluado se realizaron por el canal presencial un total de 79.251 encuestas de percepción en la atención a los usuarios, siendo enero el mes en el que menos encuestas se

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

realizaron con 1,9% de participación, dado a las diferentes situaciones ocurridas a comienzo del año 2021 y a los múltiples inconvenientes del sistema de Gestión Documental MIRAVÉ; paulatinamente en febrero se presenta un aumento y finalmente marzo de 2021 es el mes en que más cantidad de encuestas se realizaron, con un 17,5% de participación, que puede deberse a la normalización en la atención en gran parte de los organismos de la Administración.


Para el mes de mayo se registra una disminución en la aplicación de encuestas que puede haberse presentado por la situación de orden público que se estaba presentando en la ciudad en ese periodo; para el mes de junio se tiene un incremento en la aplicación de encuestas, lo que puede estar relacionado con la normalización de la atención en gran parte de los organismos de la administración distrital y por lineamientos en la aplicación de las encuestas que miden la percepción del usuario, impartidos por el Proceso Atención al Usuario.

Tabla 8. Gestión realizada en el punto de atención en el 2021.

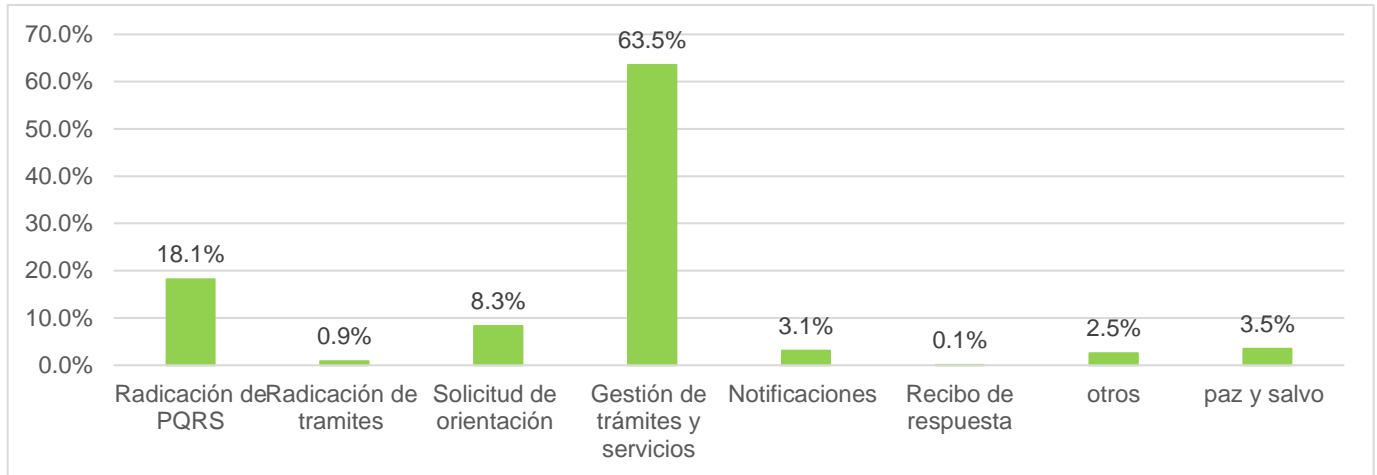
GESTIÓN	CANTIDAD	%
Radicación de PQRS	14.383	18,15%
Radicación de tramites	680	0,86%
Solicitud de orientación	6.574	8,30%
Gestión de trámites y servicios	50.345	63,53%
Notificaciones	2.452	3,09%
Recibo de respuesta	45	0,06%
Otros	2.000	2,52%
Paz y salvo	2.772	3,50%
TOTAL	79.251	100,00%

Fuente: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.



 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Gráfica 9. Gestión realizada en el punto de atención 2021.




Fuente: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

Para el periodo octubre 2020 a junio de 2021, la gestión más realizada fue la de Gestión de trámites y servicios con un 63,53% de participación, la Radicación de PQRS ocupa el segundo lugar con un porcentaje de participación del 18,1% y la que menos se realizó fue la de Recibo de respuesta con un total de 45 gestiones realizadas, equivalente al 0,06% de participación.

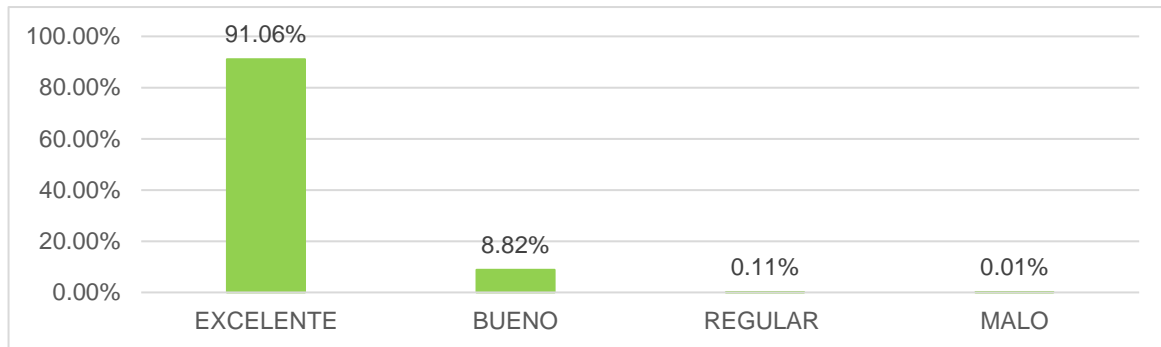
Tabla 9. Calificación de la atención recibida en el punto de atención periodo 2021.

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	%
Excelente	72.168	91,06%
Bueno	6.988	8,82%
Regular	89	0,11%
Malo	6	0,01%
Total	79.251	100%

Fuente: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Gráfica 10. Calificación de la atención recibida en el punto de atención.



Fuente: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.


Gráfica 11. Inconformidad del usuario en la atención recibida - canal presencial.



Tal como se evidencia en el gráfico anterior, se observa que la percepción respecto a la atención por el canal presencial es excelente en un 91%, por lo que podemos dar cuenta del alto nivel de satisfacción percibida por los usuarios dado que el 99,8% de estos se muestran conformes con la atención recibida por estos canales y solo el 0,12% califica la atención como regular o mala.

Para el 0,12% que califica la atención como regular o mala, se presenta que el 85% de esa inconformidad es debido al concepto “Tiempo de espera”, el 7% al concepto “Actitud”, el 5% de la inconformidad se debe al concepto “Dominio del tema” y el 2% al concepto “Presentación personal”; dentro de la terminología “otros”, no se destacaron inconformidades por lo que se representa con el 0%.

Fuente: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

### Encuestas de atención canales no presenciales octubre 2020 - junio 2021

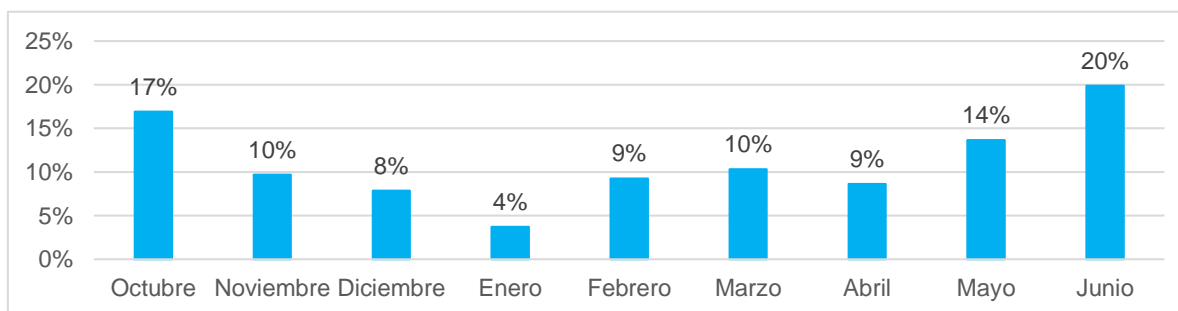
A continuación, se presenta el comportamiento de los canales de atención y la percepción en la atención por parte de los usuarios, esta encuesta se aplica para conocer la percepción del usuario cuando es atendido por medio de los canales no presenciales. Es importante mencionar que los canales no presenciales han presentado un constante crecimiento evidenciado en la aplicación de las encuestas, esto debido a la no prestación de atención por el canal presencial en algunos organismos de la Entidad por la situación de orden público presentada en la ciudad a partir del mes de abril del presente año.

Tabla 10. Número de encuestas por canal no presencial periodo 2021.


AÑO	MES	CANTIDAD	%
2020	Octubre	2.001	17%
	Noviembre	1.150	10%
	Diciembre	930	8%
2021	Enero	440	4%
	Febrero	1097	9%
	Marzo	1.223	10%
	Abril	1.023	9%
	Mayo	1.618	14%
	Junio	2.356	20%
TOTAL ENCUESTADOS DEL PERIODO		11.838	100%

Fuente: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

Gráfica 12. Número de encuestas por canal no presencial 2021.



Fuente: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

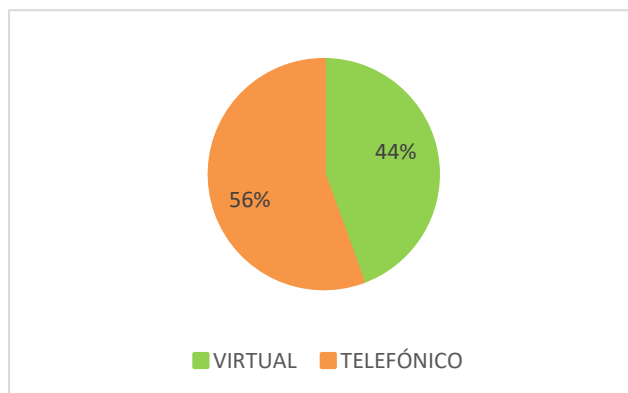
Durante el 2021 se aplicaron un total de 11.838 encuestas por canales no presenciales, con un comportamiento decreciente de octubre 2020 a enero 2021 y creciente desde febrero 2021 hasta junio 2021, siendo el mes de enero, mes con menor cantidad de encuestas aplicadas con el 4% de participación y el mes de junio donde se aplicaron mayor cantidad de encuestas con un 20% de participación.

Tabla 11. Clasificación por canal de atención no presencial 2021.

CANAL DE ATENCIÓN					
AÑO	MES	VIRTUAL	TELÉFONICO	CANTIDAD	%
2020	Octubre	2.076	2.005	2.001	16,90%
	Noviembre			1.150	9,71%
	Diciembre			930	7,86%
2021	Enero	1.547	1.213	440	3,72%
	Febrero			1097	9,27%
	Marzo			1.223	10,33%
	Abril	1.639	3.358	1.023	8,64%
	Mayo			1.618	13,67%
	Junio			2.356	19,90%
TOTAL ENCUESTADOS DEL PERIODO		5.262	6.576	11.838	100,00%

Fuente: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

Gráfica 13. Clasificación por canal de atención no presencial 2021.



Se observa que la aplicación de encuestas por el canal telefónico ha presentado un aumento durante cada trimestre, teniendo para el periodo una participación del 56% y el canal virtual una participación del 44%, situación que se presenta por las medidas adoptadas durante la emergencia sanitaria donde se tomó la atención de manera no presencial como una alternativa de atención que permitiera la oportuna prestación de los servicios a los usuarios.

Fuente: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.


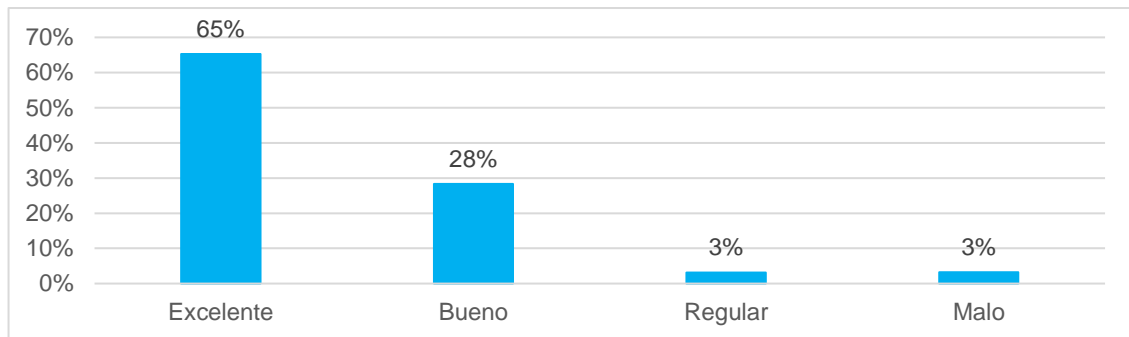
 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Tabla 12. Calificación de la atención recibida canal no presencial.


CALIFICACIÓN	CANTIDAD	%
Excelente	7.731	65%
Bueno	3.349	28%
Regular	373	3%
Malo	385	3%
TOTAL	11.838	100%

Fuente: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

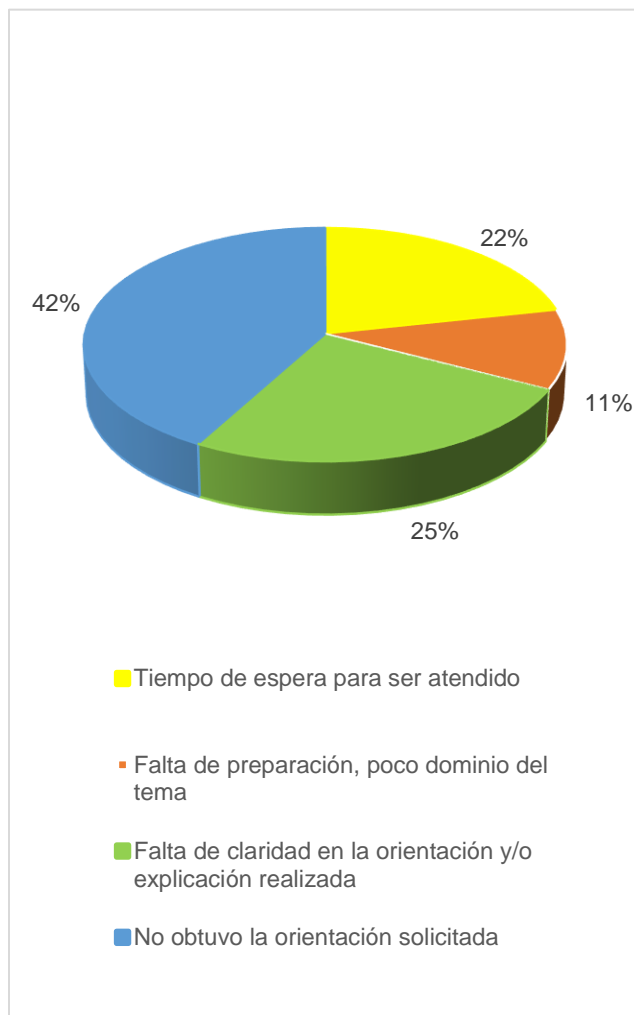
Gráfica 14. Calificación de la atención recibida canal no presencial.



Fuente: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Gráfica 15. Inconformidad por la atención recibida 2021.




Como se puede observar, la percepción de los usuarios con respecto a la atención en los canales no presenciales con calificación excelente es del 65% y la calificación en el rango bueno es del 28%, por lo que se evidencia que el 94% de los usuarios se encuentra conforme con la atención prestada por medio de los canales no presenciales, mientras que el 6% percibió la atención como regular y mala, lo que demuestra el nivel de compromiso por parte de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana en la creación de mecanismos y estrategias propendiendo por la mejora en la prestación de sus servicios para mejorar en el nivel de satisfacción que perciben los ciudadanos con respecto a esta atención. Para el 6% que se presentan como inconformes por la atención recibida, entre estos el 42% referencian que su inconformidad radica en que “No obtuvieron la orientación solicitada”, para el 27 % se debe a “Falta de claridad en la orientación y/o explicación realizada”, mientras que para el 22% la inconformidad se presenta por el concepto “Tiempo de espera para ser atendido”, y para el 11% se debe al concepto “Falta de preparación, poco dominio del tema”.

Fuente: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

Desde la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, se insta a los organismos a realizar análisis del porqué del incremento de las calificaciones no conformes en la atención por parte de la ciudadanía y el diseño e implementación de estrategias para la mejora continua de dicha atención.



 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Por su parte la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali ha identificado sus partes interesadas, sus necesidades, expectativas y compromisos adquiridos por la entidad para satisfacer dichas necesidades y expectativas con el fin de evitar que puedan llegar a materializarse riesgos, debido a eventos potenciales tales como: posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos los cuales tienen efectos causados sobre el sistema de gestión de calidad.

Como respuesta al cumplimiento de dichos compromisos la entidad cuenta con programas, proyectos e indicadores de producto documentados en el Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023 “Cali unida por la vida”.


Para esta vigencia la entidad logró que sus procesos identificaran la relación del requisito 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y el requisito 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades con el fin de: a) asegurar que el sistema de gestión de calidad pueda lograr sus resultados previstos; b) aumentar los efectos deseables; c) prevenir o reducir efectos no deseados; d) lograr la mejora. Todo lo anterior, a través de la herramienta Matriz de partes interesadas 2021 la cual se encuentra publicada en el link: <https://www.cali.gov.co/desarrolloinstitucional/publicaciones/159098/sistema-de-gestion-de-calidad-2021/>.

#### **d. El grado en que se han logrado los objetivos de calidad.**

En cumplimiento con lo establecido en la NTC ISO 9001:2015 en su numeral 5.2.1, la alta dirección de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, a través del liderazgo y compromiso, estableció la política de calidad y los objetivos de calidad, siendo estos:

#### **Política de calidad**

La Alcaldía Distrital de Santiago de Cali se compromete a mejorar la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, prestando servicios públicos y sociales de manera oportuna y eficaz, mediante la administración eficiente de los recursos financieros, el desarrollo de las competencias y el bienestar de los servidores públicos, la mejora continua de los procesos, el fortalecimiento de la infraestructura física, tecnológica y de los sistemas de información y las comunicaciones y, la promoción de la participación ciudadana.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

## Objetivos de calidad

Puesto que la política de calidad se establece por objetivos para asegurar su cumplimiento y en consecuencia con el numeral 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, el cual refiere que la organización debe establecer objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad, se establecieron los objetivos de calidad para la vigencia 2021.

Cabe mencionar que para la vigencia 2021 se actualizaron los objetivos de calidad con el fin de que estos fueran coherentes con la política de calidad, específicos y medibles; estos objetivos fueron aprobados por el Consejo Superior de Desarrollo Administrativo mediante acta No. 4137.020.1.05.02 del 25 de marzo de 2021, siendo los siguientes:

Tabla 13. Modificación de los objetivos de calidad.

Modificaciones Objetivos de calidad		
N.	2020	2021
1	Mejorar la satisfacción del cliente.	Mejorar la satisfacción del cliente.
2	Mejorar la oportunidad en la prestación de servicios públicos y sociales.	Mejorar la oportunidad en la prestación de servicios públicos y sociales.
3	Mejorar los ingresos tributarios.	Administrar eficientemente los recursos financieros.
4	Mejorar el desempeño laboral del Talento Humano.	Fortalecer el desempeño laboral del talento humano.
5	Mejorar el desempeño de los procesos.	Mejorar el desempeño de los procesos.
6	Mejorar la infraestructura física de la entidad.	Mantener la infraestructura física necesaria para la prestación de los servicios.
7	Mejorar la infraestructura tecnológica y las comunicaciones.	Mantener la infraestructura tecnológica y las comunicaciones necesarias para la prestación de los servicios.
8	Mejorar la participación ciudadana	Fomentar la efectiva participación ciudadana.

Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Gestión Organizacional.


 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Tabla 14. Rangos de cumplimiento.


Desempeño	Rango de cumplimiento
Crítico	<40%
Bajo	≥40% - <60%
Medio	≥60% - <70%
Satisfactorio	≥70% - <80%
Sobresaliente	≥80%

Fuente: Departamento Nacional de Planeación.

Para la siguiente sección se debe tener en cuenta.

- Los rangos establecidos para medir el desempeño de los objetivos de calidad y los indicadores u otras herramientas de medición que participan en su cumplimiento, fueron adaptados de la metodología del Departamento Nacional de Planeación, metodología que también emplea el Departamento Administrativo de Planeación Municipal.
- Conforme a los ajustes realizados a los objetivos de calidad para la presente vigencia, se realizaron ajustes a los indicadores y otras herramientas de medición que aportan al cumplimiento de estos (se agregaron o eliminaron indicadores) además, para este ejercicio se tuvo en cuenta la pertinencia y la relación estratégica - que el indicador esté asociado al desarrollo de acciones efectivas - entre los indicadores y demás herramientas de medición con el objetivo de calidad.
- Para el informe de revisión por la dirección vigencia 2020, la fecha de corte respecto al seguimiento de los objetivos de calidad fue al 30 de septiembre de 2020, para el presente informe, la fecha de corte respecto al seguimiento es al 30 de junio de 2021. La diferencia de 3 meses entre los cortes es relevante puesto que así mismo se presenta la ejecución de los indicadores que inciden en el cumplimiento de los objetivos de calidad y por ende, el nivel de avance en la consecución de los objetivos de calidad presentado para el 2021 puede ser menor.

A continuación, se presenta cada uno de los objetivos de calidad con la planificación para lograrlos y su resultado con corte al 30 de junio de 2021, conforme a lo establecido por los rangos de

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

cumplimiento. Para los indicadores cuyo porcentaje de cumplimiento de la meta a la fecha sea 0% con nivel de desempeño crítico o con un porcentaje de cumplimiento que sitúe al indicador en desempeño crítico, se presentará la debida justificación enviada por los procesos, al finalizar esta sección.

#### 1. Mejorar la satisfacción del cliente.


La evaluación de este objetivo de calidad para el año 2020 se realizó mediante la medición indicadores relacionados a la gestión de algunos procesos de la entidad y la medición de los niveles de percepción y satisfacción de los ciudadanos. Para la medición de este objetivo de calidad en el año 2021 y en consecuencia con lo mencionado anteriormente en las observaciones a tener en cuenta, se incluyen los indicadores y herramientas de medición que miden la satisfacción del cliente. En este sentido, desde la Subdirección de Trámites y Servicios, se recopila como entidad esta información en el “Informe de seguimiento a la atención de PQRD en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali” y desde la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, proceso Atención al Usuario, se realiza medición de la percepción de la atención del usuario, igualmente a nivel de entidad, tanto en canal presencial como no presencial.

El porcentaje de cumplimiento para el 2020 de este objetivo de calidad fue del 98% con corte al 30 de septiembre del mismo año, para el 2021 con corte al 30 de junio el porcentaje de cumplimiento es del 98%, presentando una variación porcentual positiva del 3%. El desempeño del objetivo de calidad para el 2021 continúa siendo sobresaliente.

#### 2. Mejorar la oportunidad en la prestación de servicios públicos y sociales.

La estrategia para el 2020 con la cual se propuso cumplir con este objetivo de calidad incluía indicadores relacionados con la medición de la oportunidad de respuesta a PQRD, cobertura de sistemas de acueductos y subsidios de acueducto, cumplimiento de la programación de asistencias técnicas a las juntas administradoras de acueducto y alcantarillado, acompañamiento de prestadores de servicios turísticos, personas beneficiarias por servicios de recreación y deporte, por estrategias de acceso a TIC's, beneficiarios de programas relacionados con atención a la comunidad y mejoras del bienestar social, beneficiarios por herramientas de empleabilidad y actividades concernientes al fortalecimiento de la participación ciudadana. Para el 2021 la consecución de este objetivo de calidad se planteó realizar mediante indicadores y herramientas de medición estratégicos y a nivel de entidad que recopilan la información proporcionada por los demás procesos de la entidad.

Siendo así, se estableció que la medición se realizaría por medio del “Informe de seguimiento a la atención de PQRD en la Administración Central Municipal de Santiago de Cali” que realiza la

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Subdirección de Trámites y Servicios y del indicador de Plan de Desarrollo “Puntos de atención con cultura del servicio orientado al ciudadano, operando”, que está bajo responsabilidad de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, proceso Atención al Usuario.

El porcentaje de cumplimiento del 2020 con corte al 30 de septiembre fue del 94% con desempeño sobresaliente, para el 2021 el porcentaje de cumplimiento con corte al 30 de junio fue del 86% con desempeño satisfactorio, la variación porcentual es del -9%. Se aclara que, como se menciona en el inicio del apartado, se deben tener en cuenta las fechas de corte del seguimiento de los indicadores, puesto que en el informe del 2020 el rango del periodo es mayor, respecto al periodo del seguimiento en el presente informe.


### 3. Administrar eficientemente los recursos financieros.

Este objetivo de calidad tuvo un ajuste en la acción a realizar, pasando de mejorar a administrar eficientemente, puesto que la estrategia en la entidad relacionada a los recursos financieros va direccionada a la administración eficiente de estos, pues entre las funciones asignadas al Departamento Administrativo de Hacienda Municipal en el Decreto 0516 de 2016, se establece que este debe *determinar, obtener, administrar y distribuir los recursos financieros del municipio*. Así, cuando para el año 2020 se realizó la medición del cumplimiento de este objetivo a partir de indicadores relacionados con la medición de recaudos de destinación específica y recaudos de libre destinación del proceso Administración de Tesorería e indicadores que miden el porcentaje documentos de cobro del impuesto predial unificado entregados y el porcentaje de sanciones por no declarar o autos de archivo; para el 2021 se tienen en cuenta dos indicadores del proceso Gestión de Finanzas Públicas relacionados con la ejecución presupuestal de ingresos y la ejecución presupuestal de gastos, a los cuales aportan las estrategias realizadas desde los demás procesos del Departamento Administrativo de Hacienda Municipal.

El porcentaje de cumplimiento para este objetivo de calidad en el 2020 fue de 74% con desempeño satisfactorio, mientras que para el 2021 el porcentaje de cumplimiento es del 94% con desempeño sobresaliente, la variación porcentual es del 27%.

### 4. Fortalecer el desempeño laboral del talento humano.

Este objetivo de calidad también presentó ajuste en el verbo o acción a realizar, pasando de mejorar a fortalecer el desempeño laboral, puesto que desde el proceso Gestión y Desarrollo Humano de la Subdirección de Gestión Estratégica del Talento Humano en su alcance contempla *la capacitación y estímulos enfocado al servidor público, que permitan fortalecer sus conocimientos, competencias, habilidades, actitudes frente al servicio público y contribuir al mejoramiento de su calidad de vida*; este fortalecimiento de capacidades y competencias está encaminado al fortalecimiento del desempeño laboral del talento humano.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Para la vigencia 2020, se realizó medición del cumplimiento de este objetivo de calidad mediante la aplicación de reportes de novedades del sistema de seguridad social integral de los servidores públicos, la capacitación de los mismos según el plan de formación y los factores que intervienen en el clima y la cultura organizacional; para el 2021 se establece que la medición ya no incluirá el indicador que mide la aplicación de reportes de novedades del sistema de seguridad social integral de los servidores públicos y se adiciona como herramienta de medición el desempeño laboral de los servidores públicos presentado en el Informe de evaluación del desempeño laboral.

Para el 2020 el porcentaje de cumplimiento del objetivo de calidad fue 78% con desempeño satisfactorio, mientras que para el 2021 el porcentaje de cumplimiento es de 33% con desempeño crítico; este desempeño crítico se debe a que el avance en la ejecución de los indicadores que miden la capacitación de los servidores públicos según el plan de formación y los factores que intervienen en el clima y la cultura organizacional y que están asociados al plan de Desarrollo 2020-2023, es de 0%.

#### 5. Mejorar el desempeño de los procesos.


Con corte al primer semestre de 2021, entre los 39 procesos existentes en la entidad, se cuenta con 236 indicadores activos, de los cuales 208 tienen una periodicidad de medición mensual, bimensual, trimestral, cuatrimestral o semestral, por lo cual son tenidos en cuenta para la medición de los indicadores que aportan al cumplimiento de este objetivo de calidad. Con el objetivo de analizar el desempeño de los procesos, a partir del desempeño de los indicadores con la periodicidad anteriormente expuesta, se evalúan cuatro indicadores entre estos uno mide la eficacia del sistema de gestión de calidad y los tres restantes miden la variación porcentual del desempeño de los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad. Se hace la aclaración, que el proceso Gestión del Riesgo de Desastres no presenta indicadores validados para la presente vigencia.

Para el 2020 el porcentaje de cumplimiento del objetivo de calidad fue 84% con desempeño sobresaliente, mientras que para el 2021 el porcentaje de cumplimiento es de 88% con desempeño sobresaliente; presentando una variación porcentual del 5%.

#### 6. Mantener la infraestructura física necesaria para la prestación de los servicios.

Siendo consecuentes con lo propuesto en el numeral 7 de la NTC ISO 9001:2015, específicamente en el requisito 7.1.3. Infraestructura, el verbo u acción a realizar en este objetivo de calidad también fue modificado pasando de Mejorar a Mantener la infraestructura física necesaria y con el fin de dar cumplimiento a este objetivo de calidad, para el 2021 a diferencia del 2020, además de tomar



 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

solamente los planes de mantenimiento preventivo y correctivo realizados por el proceso Administración de Bienes Inmuebles, Muebles y Automotores, también se tienen en cuenta los planes de mantenimiento o indicadores de Plan de Desarrollo relacionados con el mantenimiento a las instalaciones bajo responsabilidad de organismos que tienen líneas de servicio certificadas dentro del alcance y que está además establecidas en el Decreto 0899 de 2017.

Aunque tanto para el año 2020 y el 2021 el desempeño del objetivo de calidad fue satisfactorio, en cifras para el 2020 el porcentaje de cumplimiento del objetivo de calidad fue del 70%, mientras que para el 2021 el porcentaje de cumplimiento del objetivo de calidad es del 73%.

7. Mantener la infraestructura tecnológica y las comunicaciones necesarias para la prestación de los servicios.


Este objetivo también se ajustó la acción a realizar pasando de Mejorar a Mantener, siguiendo lo expuesto anteriormente. El logro de este objetivo de calidad se realiza mediante los servicios relacionados con tecnologías de la información y las comunicaciones, mediante los procesos Gestión de la Innovación Digital y Administración de las TIC; para el año 2021, se tuvieron en cuenta indicadores del Plan de Desarrollo relacionados con la implementación del sistema de seguridad informática, la conectividad y disponibilidad de servicios de tecnología de la información. El porcentaje de cumplimiento del objetivo de calidad es del 64%, situándolo en un desempeño medio, mientras que en el 2020 fue de 100%, con un desempeño sobresaliente.

Cabe destacar que el 40% de los indicadores que aportan al cumplimiento de este objetivo, presentan desempeño crítico o bajo, bien sea por su bajo nivel de ejecución o nulo nivel del mismo (0%).

8. Fomentar la efectiva participación ciudadana.

Finalmente en este objetivo de calidad también se ajustó la acción a realizar pasando de Mejorar a Fomentar la efectiva participación ciudadana puesto que bajo el Decreto 0516 de 2016, la misión del sector Administrativo Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana compuesto por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, es la de *fomentar la participación ciudadana y el acceso de esta a la oferta de bienes y servicios a cargo de los organismos y entidades municipales, diseñando y ejecutando la política de desconcentración administrativa en el territorio de la Administración Municipal.*

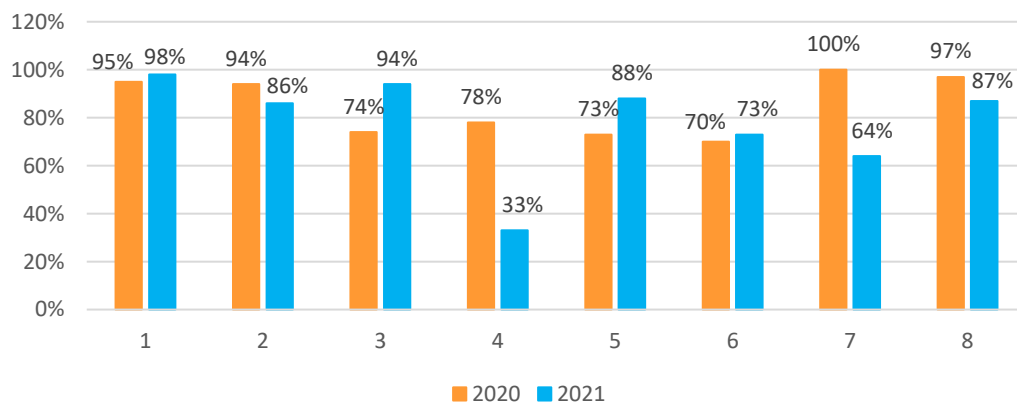
Siendo así, la medición de este objetivo de calidad se realiza mediante indicadores de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana orientados a actividades que promueven el fomento de la participación ciudadana y el nivel de la implementación de la estrategia de rendición

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

de cuentas desde la subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental.

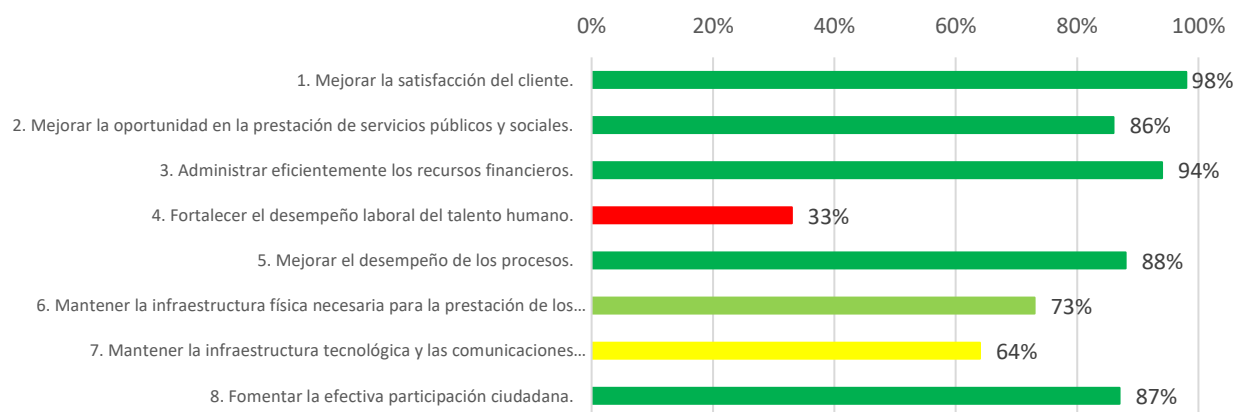
Para el 2020 el desempeño de este objetivo de calidad fue sobresaliente con un porcentaje de cumplimiento del 97%, para el 2021 se sigue presentando el mismo desempeño, pero con un porcentaje de cumplimiento del 87%, mostrando una variación porcentual negativa de -13%.

Gráfica 16. Comparativo de los objetivos de calidad vigencias 2020 vs 2021.



Fuente: Matriz despliegue de objetivos de calidad 2020, 2021- Subdirección de Gestión Organizacional.

Gráfica 17. Desempeño objetivos de calidad vigencia 2021.



Fuente: Matriz despliegue de objetivos de calidad 2021- Subdirección de Gestión Organizacional.




 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
	VERSIÓN		1

Tabla 15. Objetivos de calidad vigencia 2021.


Objetivos de calidad	Proceso/Responsable	Indicadores o herramienta de medición	Meta 2021	Seguimiento a junio 30 de 2021	% Cumplimiento de la meta	Cumplimiento promedio
1. Mejorar la satisfacción del cliente.	Planeación Institucional-Subproceso Gestión de servicio al ciudadano	Informe de satisfacción	100%	97%	97%	98%
	Atención al Usuario	Nivel de percepción de la atención del usuario a través del canal presencial - MAGT04.05.18.FT03	98%	100%	102%	
	Atención al Usuario	Nivel de percepción de la atención del usuario a través del canal no presencial - MAGT04.05.18.FT04	98%	94%	96%	
2. Mejorar la oportunidad en la prestación de servicios públicos y sociales.	Planeación Institucional-Subproceso Gestión de servicio al ciudadano	Informe de seguimiento PQRD	75%	54%	72%	86%
	Atención al Usuario	Puntos de atención con cultura del servicio orientado al ciudadano, operando. - 54020030006	100%	100%	100%	
3. Administrar eficientemente los recursos financieros.	Gestión de Finanzas Públicas	Porcentaje de ejecución Presupuestal de Ingresos- MAHP03.06.18.FT11	90% (Al 30 jun la meta es del 65%)	60%	92%	94%
		Porcentaje de ejecución Presupuestal de Gastos - MAHP03.06.18.FT06	90% (Al 30 de junio la meta es del 50%)	48%	96%	
4. Mejorar el desempeño laboral del Talento Humano.	Gestión y Desarrollo Humano	Clima y la cultura organizacional, intervenido y medido - 54020010011	1	0%	0%	33%
	Gestión y Desarrollo Humano	Servidores públicos, capacitados según plan de formación - 54020010009	850	0%	0%	
	Gestión y Desarrollo Humano	Informe de evaluación del desempeño laboral	90%	96%	107%	
5. Mejorar el desempeño de los procesos.	Planeación Institucional-Subproceso Sistemas de Gestión	Eficacia Global del Sistema de Gestión de Calidad - MEDE01.05.18.FT01	80%	74%	93%	88%
		Variación porcentual del desempeño de indicadores de eficacia en la mejora del Sistema de Gestión de	45%	42%	93%	

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Objetivos de calidad	Proceso/Responsable	Indicadores o herramienta de medición	Meta 2021	Seguimiento a junio 30 de 2021	% Cumplimiento de la meta	Cumplimiento promedio
6. Mantener la infraestructura física necesaria para la prestación de los servicios.		Calidad MEDE01.05.18.FT11				
		Variación porcentual del desempeño de indicadores de eficiencia en la mejora del Sistema de Gestión de Calidad MEDE01.05.18.FT09	45%	35%	78%	
		Variación porcentual del desempeño de indicadores de efectividad en la mejora del Sistema de Gestión de Calidad MEDE01.05.18.FT10	60%	50%	83%	
	Servicio de deporte y la recreación.	Porcentaje de cumplimiento de Intervenciones correctivas en escenarios deportivos ejecutadas	100%	96,80%	96,80%	73%
		Porcentaje de cumplimiento de Intervenciones preventivas y de mejora en escenarios deportivos ejecutadas	100%	98,10%	98,10%	
	Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales	Mantenimiento de las Unidades de Transformación Social - UTS de atención Integral a la Primera Infancia-52020010002	18	18	100,00%	
	Control y mantenimiento del orden público	Infraestructura de agencias de Seguridad y Justicia de Santiago de Cali-52010030004	6	6	100,00%	
	Gestión del Tránsito y Transporte	Cumplimiento del Indicador del Proyecto Mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica para una atención efectiva al usuario de la Secretaría de Movilidad de Cali BP- 26002813	1	1	100,00%	
	Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria	Intervenciones (mantenimiento correctivo y preventivo) realizadas a sedes comunales, salones comunales, Casetas Comunales - 52030080002	11	0%	0,00%	
	Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria	Intervenciones (mantenimiento correctivo, preventivo y dotación) realizadas a Centros de Administración Local Integrada- 52030080003	5	0%	0,00%	

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Objetivos de calidad	Proceso/Responsable	Indicadores o herramienta de medición	Meta 2021	Seguimiento a junio 30 de 2021	% Cumplimiento de la meta	Cumplimiento promedio
	Administración de bienes muebles, inmuebles y automotores	Porcentaje de ejecución de ordenes de servicio de mantenimiento Preventivo	95%	36%	37,50%	
	Administración de bienes muebles, inmuebles y automotores	Porcentaje de ejecución de ordenes de servicio de mantenimiento Correctivo	95%	100%	105,10%	
	Gestión Cultural	Porcentaje ejecución mantenimiento bibliotecas	100%	100%	100,00%	
7. Mantener la infraestructura tecnológica y las comunicaciones necesarias para la prestación de los servicios.	Gestión de la Innovación Digital	Datacenter del Distrito Especial, unificado - 54020030002	0,3	0,15%	48%	64%
		Longitud de fibra óptica de Red Distrital Integrada - REMI, operando - 51010010004	1.216	1.203,00	98,93%	
		Zonas públicas con acceso gratuito a internet para el servicio al ciudadano - 51010010009	60	44	73%	
		Sistema de seguridad informática Implementado - 54020030005	38,70%	0%	0%	
	Administración de las TIC	Porcentaje de disponibilidad de los servicios TI - MAGT04.04.18.FT04	99,99%	99,61%	100%	
8. Fomentar la efectiva participación ciudadana.	Planeación Institucional	Nivel de implementación de la estrategia de Rendición de Cuentas - Plan de trabajo (54030010013 - Estrategia de rendición de cuentas implementada)	1	56%	56%	87%
	Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria.	Porcentaje de organismos misionales que reportan la información sobre las acciones orientadas al control social, en la fase de ejecución y seguimiento, de acuerdo a los lineamientos dados por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana - MMPS04.01.18.FT01	70%	84%	120%	


 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Objetivos de calidad	Proceso/Responsable	Indicadores o herramienta de medición	Meta 2021	Seguimiento a junio 30 de 2021	% Cumplimiento de la meta	Cumplimiento promedio
	Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria.	Porcentaje de organismos misionales que reportan la información sobre las acciones orientadas a promover y fortalecer la planeación participativa, en las fases de diagnóstico y formulación, de acuerdo a los lineamientos dados por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana - MMPS04.01.18.FT02	80%	74%	93%	
	Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria.	Porcentaje de organismos misionales que reportan la información sobre las acciones orientadas a promover y fortalecer la participación a través de sus espacios e instancias de participación, de acuerdo a los lineamientos dados por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana - MMPS04.01.18.FT03	50%	84%	168%	

Fuente: Matriz despliegue de objetivos de calidad 2021- Subdirección de Gestión Organizacional.

Como se evidenció anteriormente, de los 33 indicadores u herramientas de medición desplegados en la matriz de objetivos de calidad, el 76% presentan desempeño satisfactorio o sobresaliente, mientras que el 24% (8 indicadores u herramientas de medición) presentan desempeño medio, bajo o crítico afectando los objetivos de calidad No. 4, 6 y 7 (particularmente el objetivo No. 4). De este 24%, se tienen 7 indicadores relacionados al Plan de Desarrollo 2020-2023 y una herramienta de medición que es el Plan de mantenimiento preventivo del proceso Administración de Bienes Inmuebles, Muebles y Automotores.

El proceso Planeación Institucional, Subproceso Sistemas de Gestión, es responsable de realizar el seguimiento de la política de calidad y la medición de los objetivos de la calidad a nivel institucional que soportan esta política. A su vez, el Departamento Administrativo de Planeación Municipal tiene entre sus responsabilidades el dirigir y coordinar la formulación, seguimiento y evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial, el Plan de Desarrollo y los demás instrumentos de planificación del Municipio de Santiago de Cali, como lo menciona el Decreto 0516 del 2016, por lo tanto, observada la afectación producida por el desempeño de los indicadores de Plan de Desarrollo a los objetivos de calidad, la Subdirección de Gestión Organizacional comunicó la

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1


situación y solicitó al Departamento Administrativo de Planeación Municipal información respecto a las acciones abordadas desde ese Departamento frente a los organismos responsables de esos indicadores. Como respuesta el Departamento Administrativo de Planeación Municipal refiere que se realizan convocatorias a capacitaciones y jornadas de socialización mediante presentaciones a todos los organismos respecto al seguimiento reportado.

Igualmente se compartió con los organismos comunicaciones oficiales reportando la afectación en el cumplimiento de los respectivos objetivos de calidad y solicitando información concerniente a las acciones tomadas para mejorar el desempeño de su indicador y consecuentemente, del objetivo de calidad al cual apuntan. A continuación, se presentan las observaciones reportadas por los procesos respecto al porcentaje de ejecución de su indicador.

Tabla 16. Observaciones presentadas por los procesos respecto a la criticidad de sus indicadores.

Proceso que interactúa con el objetivo de calidad	Indicador u otra herramienta de medición	Desempeño	OBSERVACIONES
Gestión y Desarrollo Humano	Clima y la cultura organizacional, intervenido y medido - 54020010011	Crítico	Se diseñó durante el primer semestre del 2021, la estrategia de intervención y evaluación del clima y cultura organizacional de la entidad, la cual se llevará a cabo en el segundo semestre de la presente vigencia.  Adicionalmente se han realizado mesas de trabajo con el proceso de Seguridad Social Integral a fin de validar las variables a intervenir y con el subproceso de Planeación del Talento Humano, a fin de incorporar el componente de teletrabajo en la medición de clima y cultura organizacional.
Gestión y Desarrollo Humano	Servidores públicos, capacitados según plan de formación - 54020010009	Crítico	Se solicitó propuesta de ejecución de los programas aprobados en el PIC a las diferentes universidades del sector, la cual se encuentran en estudio por parte del despacho y teniendo en cuenta la adición de recursos, se encuentra en proceso de ajuste el requerimiento de contratación.
Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria	Intervenciones (mantenimiento correctivo y preventivo) realizadas a sedes comunales, salones comunales, casetas comunales - 52030080002	Crítico	En la formulación de los proyectos que dan cumplimiento a estas metas, el cronograma de ejecución está contemplado para un total de tres (03) meses a partir de su contratación, teniendo en cuenta las dificultades afrontadas por la administración en el recaudo de ingresos, se contempló la ejecución de estos proyectos para el segundo semestre de la vigencia, lo cual no afecta



 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1


Proceso que interactúa con el objetivo de calidad	Indicador u otra herramienta de medición	Desempeño	OBSERVACIONES
Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria	Intervenciones (mantenimiento correctivo, preventivo y dotación) realizadas a Centros de Administración Local Integrada-52030080003	Crítico	el cumplimiento de los indicadores, en tanto que dichas metas se contempla cumplirlas en la anualidad.
Administración de Bienes Inmuebles, Muebles, y Automotores	Porcentaje de ejecución de ordenes de servicio de mantenimiento preventivo	Crítico	El área de mantenimiento en la actualidad cuenta con 7 contratos con proveedores externos que se supervisan y que hacen parte del mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura física, dada la naturaleza de cada contrato, por su periodicidad de ejecución y por el inicio de cada contrato (no todos iniciaron en enero), el promedio de ejecución de todos los contratos no va a reflejar la realidad del indicador pues este dato es reportado en el momento en que se finalice el contrato con cada proveedor.
Datacenter del Distrito Especial, unificado - 54020030002	Número de Datacenter de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali unificado	Bajo	Se realizó una reprogramación de las actividades para el cumplimiento de las fases propuestas, se dio inicio a la última fase programada que corresponde a la fase de migración de máquinas, de las cuales a junio 30 se han migrado 30 de 200 existentes.
Sistema de seguridad informática Implementado - 54020030005	Nivel de Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (resultado de la evaluación del Instrumento de Evaluación MSPI del Ministerio de TIC)	Crítico	Este proyecto aún no cuenta con ejecución.

Fuente: Matriz despliegue de objetivos de calidad 2021 - Subdirección de Gestión Organizacional.

#### e. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

Para el segundo cuatrimestre del año 2021, la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali cuenta con 39 procesos, entre los cuales se cuenta con un total de 236 indicadores activos (el proceso Gestión del Riesgo de Desastres no cuenta con indicadores activos para el segundo cuatrimestre de 2021)



 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

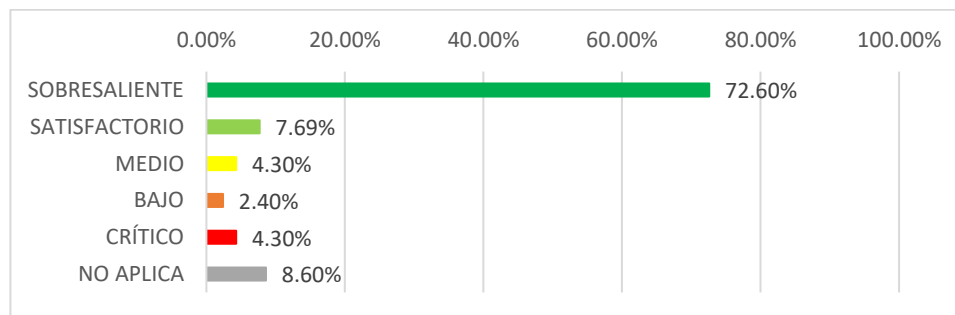
y de estos, 208 tienen una periodicidad de medición igual o menor a 6 meses que permite obtener el resultado del indicador; dado lo anterior, la información dada a continuación, contempla el reporte presentado por los procesos cuyos indicadores cumplen con esta periodicidad de medición.

Tabla 17. Desempeño de indicadores de gestión, segundo cuatrimestre de 2021.

Desempeño Cuatrimestre II	No. Indicadores	Participación porcentual	Rangos de cumplimiento
SOBRESALIENTE	151	72,60%	>80%
SATISFACTORIO	16	7,69%	70%-80%
MEDIO	9	4,30%	60% -70%
BAJO	5	2,40%	40% - 60%
CRÍTICO	9	4,30%	<40%
NO APLICA	18	8,60%	
<b>Total, general</b>	<b>208</b>	<b>100%</b>	


Fuente: Ficha técnica de seguimiento de indicadores - seguimiento segundo cuatrimestre 2021.

Gráfica 18. Desempeño de indicadores de gestión 2021.



Fuente: Ficha técnica de seguimiento de indicadores - seguimiento segundo cuatrimestre 2021.

De los 208 indicadores evaluados, 151 obtuvieron un desempeño sobresaliente, lo que equivale al 72,6%, el 7,69% resultó con desempeño satisfactorio, el 4,3% con desempeño medio, el 2,4% con desempeño bajo y el 4,3% con desempeño crítico; en la categoría “No aplica” se encuentra el 8,65% de los indicadores; esta última categoría corresponde a los indicadores cuyo seguimiento no pudo ser realizado por que no se llevó a cabo la actividad a la cual le realizan seguimiento bien sea por los problemas de orden público que surgieron en las jornadas de paro nacional (6%), por

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

las medidas adoptadas a nivel local con el fin de mitigar o contrarrestar los efectos del COVID-19 (28%) o por que la fecha no se han podido ejecutar (67%).

Para el año 2020 se observa que la cantidad de indicadores enmarcados con desempeño crítico (su porcentaje de participación teniendo en cuenta la cantidad de indicadores evaluados en cada periodo) fue mayor con respecto a la cantidad de indicadores con el mismo desempeño en el 2021, lo que indica que los procesos están comprometidos con la mejora continua y tienen en cuenta los lineamientos emitidos desde la Subdirección de Gestión Organizacional relacionados a la pertinencia de los indicadores y la importancia de la toma de decisiones a tiempo para corregir resultados no deseados en los indicadores.

Tabla 18. Desempeño de indicadores.

Desempeño	Año 2020	Año 2021	% participación Año 2020	% participación Año 2021
Sobresaliente	143	151	74%	72,60%
Satisfactorio	7	16	4%	7,69%
Medio	8	9	4%	4,30%
Bajo	3	5	2%	2,40%
Crítico	15	9	8%	4,30%
No Aplica	18	18	9%	8,60%
Total	<b>194</b>	<b>208</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Ficha técnica de seguimiento de indicadores - seguimiento segundo cuatrimestre 2020, seguimiento segundo cuatrimestre 2021.

En la siguiente tabla se detallan los indicadores cuyo desempeño se encuentra entre crítico y bajo:




 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Tabla 19. Indicadores con desempeño crítico y bajo.

Proceso	Código indicador	Desempeño	Observación
Administración de Tesorería	MAHP03.02.18.FT09	CRÍTICO	Para el mes de mayo se compensaron 07 partidas de vigencia anteriores, en junio se compensaron 0 partidas de vigencia anteriores y en julio no se compensaron partidas anteriores.
Prestación del Servicio Educativo	MMDS01.01.18. FT01	BAJO	Teniendo en cuenta la periodicidad (semestral) del indicador del subproceso de Inspección y Vigilancia para la vigencia 2021, se indica que el avance es proporcional a tiempo de ejecución.
Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales	MMDS01.07.18.FT04	BAJO	Se realizará nuevamente el seguimiento y control del total de los beneficiarios a partir de los Sistemas de Información de Primera Infancia.
Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales	MMDS01.07.18.FT08	CRÍTICO	Los pagos del programa Familias en acción son bimensuales, actualmente el incentivo monetario condicionado del segundo ciclo se encuentra en proceso de pago, por tal motivo el número de personas que han cobrado el subsidio es bajo y por ende el porcentaje de cumplimiento del indicador también.
Servicios Públicos	MMDS01.08.18.FT13	CRÍTICO	Se presenta incumplimiento del indicador debido a la situación de orden público en el segundo trimestre de la presente vigencia (2021), contrario al contexto de la vigencia anterior (2020) en donde no hubo problemas de dicha índole. Se propendió por la declaratoria de la emergencia sanitaria y ambiental Decreto No.4112.010.20.0239 de mayo 7 de 2021, se solicitaron planes de contingencia a los operadores del servicio de aseo a fin de aumentar su fuerza operativa, mayor parque automotor y equipos para lograr el 98% de cobertura del servicio
Desarrollo Físico	MMDI02.02.18.FT01	BAJO	El indicador presenta un nivel de incumplimiento debido a la no continuidad de contratistas y por continuos problemas presentados en la plataforma MIRAVE.  Se debe realizar planes de choque o mejoramiento en los tramites con mayores niveles de atraso en la respuesta de las PQRD.
Gestión de Paz y Cultura Ciudadana	MMCS03.06.18.FT03	BAJO	El porcentaje bajo de cobertura de población, que presenta el indicador actualmente es debido a que el organismo tiene establecido una metodología y unas fases de formación, es decir, se tienen muchas personas en formación, pero estos no cuentan como formados sino hasta que finalicen algunas de las etapas

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1


Proceso	Código indicador	Desempeño	Observación
			establecidas en la metodología. Normalmente la metodología tiene establecida que, entre noviembre a diciembre, se debe finalizar el proceso de formación, de las capacitaciones o talleres.
Gestión de Paz y Cultura Ciudadana	MMCS03.06.18.FT07	CRÍTICO	El avance de las acciones de visibilización de paz en cultura ciudadana y derechos humanos con respecto a las instancias y espacios tienen unas fases de preparación y concertación con la comunidad y una vez se ejecuta es que se cuenta o se suma a la meta alcanzada, este proceso puede tardar entre tres y cinco meses y al sexto mes se realiza la suma; siendo esto acorde con el plan de trabajo con cada uno de los líderes, para el desarrollo o el logro de cada uno de las instancias de impacto.
Gestión Tributaria	MAHP03.01.18.FT06	BAJO	Se realizará plan de mejoramiento interno liderado por el Jefe de Oficina Técnica Operativa de Fiscalización Determinación, y los contratistas adscritos al procedimiento de Imposición de Sanciones, para lo cual se establecerá una meta de producción al corte de septiembre 15 de 2021, de 23 actos administrativos emitidos por cada contratista, de esta manera se verá reflejado en el incremento del indicador.
Gestión Documental	MAGT04.03.18.FT02	CRÍTICO	Dicho indicador posee dificultades para su medición, puesto que se debe solicitar información a DATIC y no presentan la información solicitada, de la misma manera este indicador atendiendo a las necesidades reales del proceso y medición de operación y efectividad en el cumplimiento del objetivo será eliminado.
Gestión de la Innovación Digital	MEDE01.08.18.FT01	CRÍTICO	Los indicadores de tendencias no han tenido un avance significativo en su desarrollo, debido a el planteamiento de variables a medir que se tienen en este momento, debido a que en la actualidad ningún organismo de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali ha solicitado los ejercicios de tendencias, y por tanto no se ha activado el procedimiento.
Gestión de la Innovación Digital	MEDE01.08.18.FT02	CRÍTICO	

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

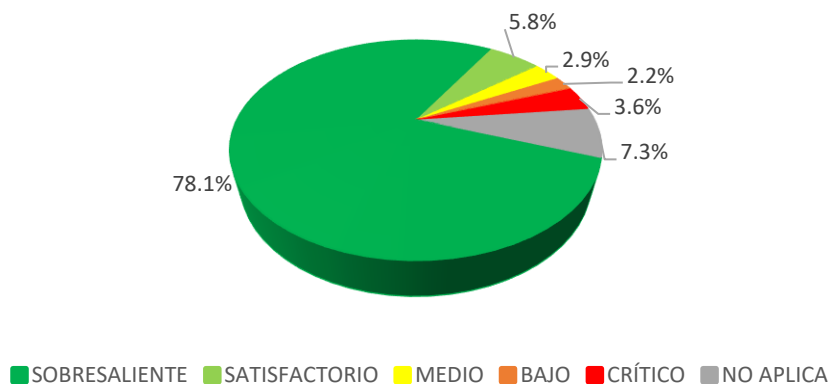
Proceso	Código indicador	Desempeño	Observación
Gestión de la Innovación Digital	MEDE01.08.18.FT10	CRÍTICO	Para este segundo cuatrimestre se realizaron acciones para las estrategias de U&A, BPMN y MGAE en las etapas de análisis y planeación, generando un avance en la planificación de un 20 % de la meta, sin embargo, no fue posible medir los avances en este cuatrimestre de la meta con el indicador actual denominado C+ en razón a las características y la complejidad del mismo, haciendo difícil su aplicación, teniendo en cuenta que para poder medirlo, las estrategias de DATIC deben haberse terminado o estar en la etapa de implementación.
Administración de Tesorería	MAHP03.02.18.FT11	CRÍTICO	El indicador se asignó de manera errada, dado que se tomó como meta la proyección del recaudo de manera porcentual frente al valor total que se tiene proyectado recaudar en el año Oficina Técnica Operativa de Cobro Persuasivo (OTOCOP). Aunque hubo un reporte en el recaudo de cartera, la meta no se alcanzó por situaciones externas como la pandemia y el paro de mayo, amenazas que representan una gran incidencia en la obtención del resultado final.

Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Gestión Organizacional.

De los 137 indicadores de eficacia, cuya importancia radica en que son los que permiten evidenciar si se cumple con la meta propuesta o en su caso, en qué porcentaje de avance se encuentra la gestión que se está realizando y son los de mayor proporción en la entidad, el 78,1% presenta un desempeño sobresaliente, el 5,8% un desempeño satisfactorio, el 2,9% desempeño medio, el 2,2% desempeño bajo, y el 3,6% presentan un desempeño crítico, lo que destaca el compromiso que han sostenido los procesos con su gestión, a pesar del contexto actual y las afectaciones provocadas por la declaración de la emergencia sanitaria; finalmente, el porcentaje de indicadores relacionados a la categoría “No aplica” equivale al 7,3%.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Gráfica 19. Desempeño Indicadores de Eficacia 2021.




Fuente: ficha técnica de seguimiento de indicadores, seguimiento segundo cuatrimestre 2021.

Finalmente, teniendo en cuenta la responsabilidad de la Subdirección de Gestión Organizacional hacia la mejora continua de los procesos y a partir de los resultados obtenidos, se emitieron lineamientos a los procesos frente a la revisión de sus indicadores de gestión de procesos, priorizando los que obtuvieron un desempeño crítico y bajo, formular las acciones de mejora respectivas para corregir el desempeño de su indicador.

### Salidas no conformes

Por su parte, la entidad se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. Para la vigencia 2021 se identificaron un total de 271 salidas no conformes, de acuerdo a reporte registrado por los procesos.

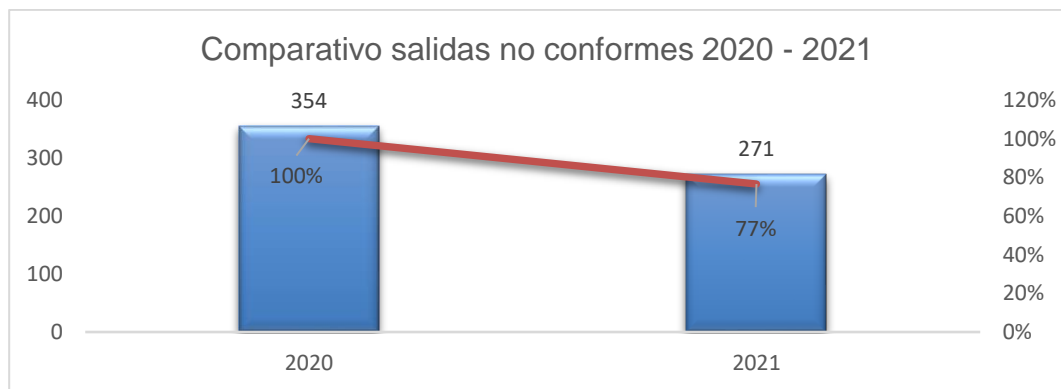
Respecto a este ejercicio la entidad realizó un análisis y actualización del formato MEDE01.05.02.P016.F001 Registro del tratamiento de salidas no conformes versión 4 con fecha de entrada en vigencia 19 de julio de 2021, incluyendo la incorporación de criterios de calidad asociados a los componentes: Técnico, Contenido, Legal y Oportunidad, que se convierten en factores claves que deben cumplirse al momento de prestar un servicio o entregar un producto y que permiten consolidar las salidas no conformes de la entidad, de acuerdo al criterio definido para poder realizar su análisis y tratamiento. Adicional a lo anterior se elaboró el documento MEDE01.05.02.P016.I001 Instructivo control de salidas no conformes, versión 1, con fecha de

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

entrada en vigencia 19 de julio de 2021, para facilitar a los procesos de la entidad la aplicación del formato y la debida identificación de las salidas que no cumplen con los requisitos.


De los 39 procesos que actualmente integran el Modelo de Operación por Procesos de la entidad, los procesos Gestión Catastral y Sustentabilidad Ambiental, no realizaron reporte de sus salidas no conformes. Por otra parte, los procesos Comunicación Pública, Información estratégica, Gestión del Turismo, Gestión de Paz y Cultura Ciudadana, Administración de Bienes Inmuebles, Muebles y Automotores, Gestión y Desarrollo Humano, Gestión de Seguridad Social Integral, Contabilidad General, Gestión Documental, y Control Interno a la Gestión, reportaron que, durante el periodo del 1 de enero de 2021 al 30 de agosto de 2021, no presentaron salidas no conformes.

Gráfica 20. Comparativo salidas no conformes 2020 - 2021.

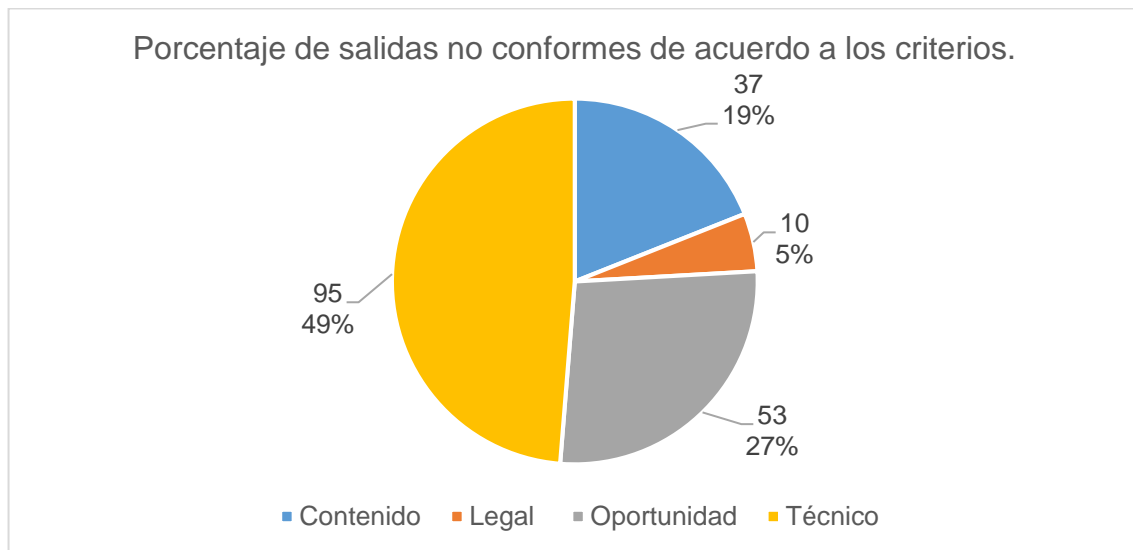


Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Gestión Organizacional.

En la siguiente gráfica se presentan los porcentajes de salidas no conformes según los criterios mencionados, según los 195 reportes generados en el nuevo formato.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Gráfica 21. Porcentaje de salidas no conformes de acuerdo a los criterios.




Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Gestión Organizacional.

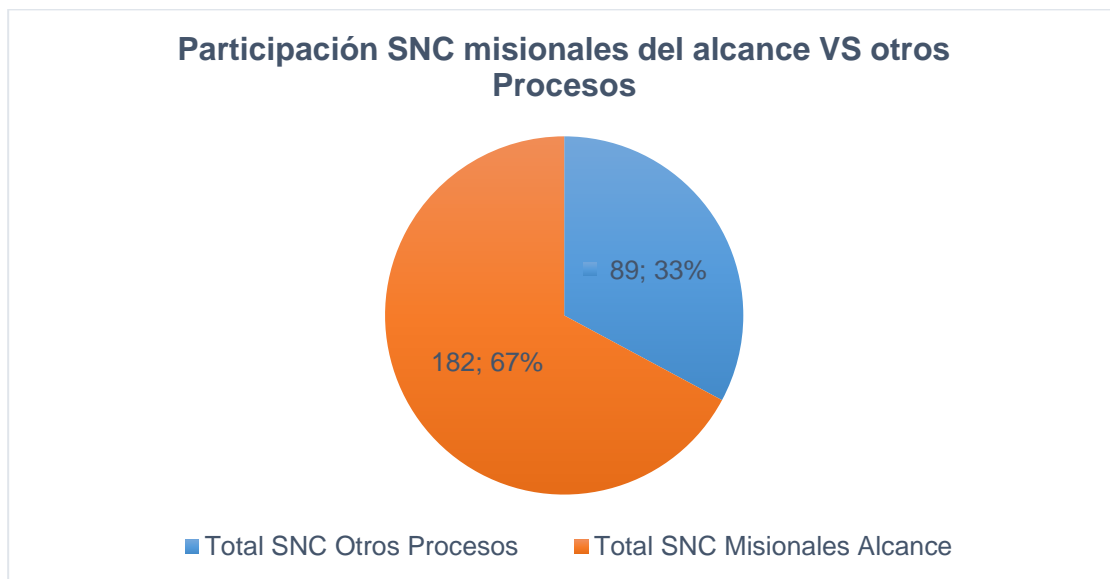
De las 195 salidas no conformes relacionadas, 95 de estos reportes corresponden al criterio Técnico, siendo este el más identificado por los procesos de la entidad, indicando que se está presentando en la provisión de servicios situaciones de salidas no conformes relacionadas con métodos, recurso humano, condiciones logísticas, condiciones físicas básicas, entre otros, y que llevan a que en la mayoría de los casos se haya realizado la corrección del producto y/o servicio antes de su entrega o prestación final.

Se tiene que las salidas no conformes identificadas y/o tratadas por los procesos misionales del alcance vigencia 2021 participan con un 67% sobre el total de las identificadas por los procesos de la entidad que realizaron su reporte a corte del 30 de agosto de la vigencia actual.



 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Gráfica 22. Participación salidas no conformes procesos misionales del alcance vs otros procesos en la vigencia 2021.




Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Gestión Organizacional.

Los procesos misionales del alcance de la vigencia 2021, reportaron 109 salidas no conformes en el nuevo formato, de las cuales 69 correspondieron al criterio técnico, siendo el incumplimiento de las especificaciones técnicas para la entrega del producto y/o prestación del servicio, el que mayormente se presentó.

Del total de las salidas no conformes identificadas para la presente vigencia, se destaca que a todas se le realizó un tratamiento llevado a cabo inmediatamente, que sirvió para subsanar la situación de salida no conforme.

Adicional a lo anterior, los procesos Control y Mantenimiento del Orden Público, Prestación del Servicio Educativo, Gestión Tributaria, Control Disciplinario, Desarrollo Físico, Gestión Contractual, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Administración de Tesorería, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión Jurídica, Administración de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Gestión de la Innovación Digital, identificaron que no era necesario realizar plan de mejoramiento de acuerdo a las frecuencias mensuales de las salidas no conformes obtenidas por criterio, pero además analizaron sus riesgos, encontrando que no les representa la materialización ni la reformulación de algún riesgo. Mientras que los procesos Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria y Atención al Usuario identificaron que no requerían plan de

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

mejoramiento, pero tras realizar un análisis de su mapa de riesgos, conllevó a una reformulación del mismo por parte de estos procesos.

Finalmente, como resultado de la Auditoría interna No. 35 de Evaluación al Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015 para los procesos misionales del alcance, se identificó que el proceso Desarrollo Económico y Competitividad presentó una no conformidad en la evaluación del cumplimiento del numeral 8,7 Control de las salidas no conformes, mientras que los procesos Administración de Tesorería y Gestión Cultural presentaron oportunidades de mejora en este requisito, incurriendo en el riesgo de entregar a los usuarios productos y servicios no conformes y que se conviertan en futuras reclamaciones; lo anterior permite indicar que se debe continuar con el acompañamiento a los procesos frente a la implementación y seguimiento de las situaciones de salidas no conformes.


#### f. Tendencia de las no conformidades y acciones correctivas.

La entidad, dando cumplimiento al requisito 10.2 no conformidad y acción correctiva, realiza la gestión de las no conformidades identificadas a través de acciones correctivas para cada una de estas. Mediante la auditoría No. 35 de la vigencia 2021 en la que se realizó la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015, se evaluaron 34 criterios con resultado de 9 conformidades, 4 oportunidades de mejora y 25 no conformidades; situaciones que son tratadas por medio de un plan de mejoramiento en el que se establecen 144 acciones correctivas y suscritas por los procesos que presentaron los hallazgos.


Adicionalmente, también se tiene en cuenta la auditoría externa realizada, de la vigencia 2020, para suscribir acciones correctivas en cuanto a los procesos que se encuentran dentro del alcance, conforme a lo que se presenta a continuación:

Tabla 20. Acciones correctivas auditorías internas y externas 2020 y 2021.

Fuente	Nombre de auditoría	Cantidad de criterios auditados	Cantidad de acciones correctivas	Estado	Observaciones	Procesos responsables
Auditoría interna	Auditoría No. 35 de 2021 Evaluación al Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos	38	157	Abierta	La entidad suscribe acciones correctivas para las oportunidades de mejora y no	Servicio de Deporte y Recreación, Gestión Cultural, Servicios Públicos, Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, Desarrollo Económico y Competitividad, Control y


 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Fuente	Nombre de auditoría	Cantidad de criterios auditados	Cantidad de acciones correctivas	Estado	Observaciones	Procesos responsables
	de la norma ISO 9001:2015				conformidades identificadas	Mantenimiento del Orden Público, Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria, Administración de Tesorería, Gestión del Tránsito y Transporte, Gestión de la Innovación Digital, Administración de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Control a Interno a la Gestión, Gestión Contractual, Gestión de Seguridad Social Integral, Gestión Documental, Gestión Jurídica, Gestión Tributaria, Gestión y Desarrollo Humano, Información Estratégica, Liquidaciones Laborales, Planeación Económica y Social, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial, Planeación Institucional, Administración de Bienes Inmueble, Muebles y Automotores.
Auditoría externa	Auditoría de seguimiento realizada por el Icontec vigencia 2020	18	8	Abierta	Los procesos involucrados suscribieron acciones de mejora para las dos (2) No conformidades menores	Atención al Usuario Control Interno a la Gestión
Auditoría externa	Auditoría de cumplimiento articulada e intersectorial a la Política de Desarrollo Económico de			Abierta	En proceso	Organismos, que incluye al DADII

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Fuente	Nombre de auditoría	Cantidad de criterios auditados	Cantidad de acciones correctivas	Estado	Observaciones	Procesos responsables
	la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali					
Auditoría externa	AGEI Especial a la Liquidación de la Nómina de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali - Vigencias 2018 - 2019		6	Abierta	El proceso involucrado suscribió acciones de mejora para los seis (6) hallazgos administrativos	Subdirección estratégica del Talento Humano
Auditoría externa	Auditoría financiera y de gestión al Distrito Especial de Santiago de Cali incluye Concejo Distrital, vigencia 2020		3	Cerrada	El proceso involucrado suscribió acciones de mejora para los tres (3) hallazgos administrativos	Organismos, que incluye al DADII
Auditoría externa	Auditoría gubernamental con enfoque integral modalidad regular al Distrito Especial de Santiago de Cali (incluye Concejo Municipal) vigencia 2019		1	Cerrada	El proceso involucrado suscribió acciones de mejora para un (1) hallazgos administrativos	Organismos, que incluye al DADII

Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Gestión Organizacional.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

#### **g. Tendencia de los resultados de seguimiento y medición.**


El seguimiento y medición se realiza por medio de dos (2) mecanismos:

El primer mecanismo de seguimiento y medición es el Plan estratégico de la entidad, que es el Plan de Desarrollo 2020-2023 “Cali, Unida por la Vida”, adoptado con el Acuerdo N° 0477 de 2020 del Concejo Distrital de Santiago de Cali, que consigna los compromisos con una gestión pública eficiente, eficaz, incluyente y transparente, en el marco de las grandes contingencias sociales, económicas y culturales y del cuestionamiento sobre la vida en todas sus dimensiones, producidos por la pandemia del COVID-19. El modelo de gestión adoptado se centra en la necesidad de una guía de acción pública orientada a enfrentar el riesgo de vida y a producir las reconversiones necesarias en el ámbito productivo, institucional y social, a partir de la promoción de servicios y oportunidades desde el Estado local, articuladas a una cadena de valor ciudadano que reconozca las singularidades del periodo especial y vincule colaborativamente propósitos, metas y acciones de buen vivir en Santiago de Cali para los próximos años.

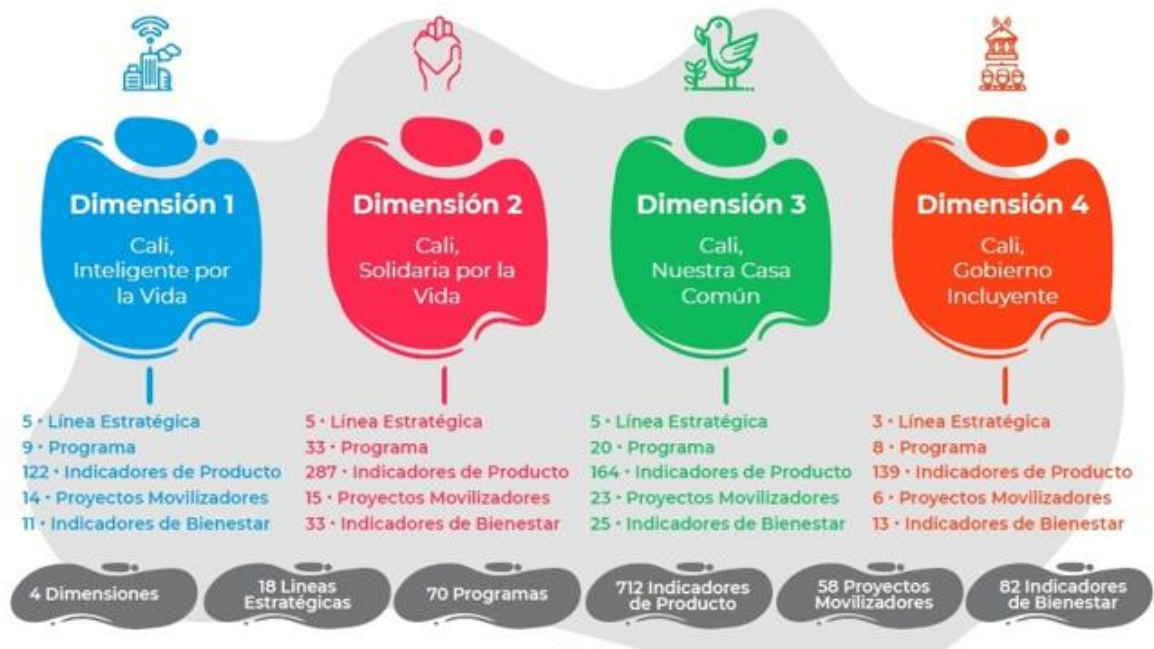
El Plan de Desarrollo, define sus aspectos estratégicos a partir de los siguientes propósitos:

1. Revitalizar la economía del Distrito Especial de Santiago de Cali a partir del efecto multiplicador de la innovación social, uso de las tecnologías digitales, industrias creativas y culturales como forma de dignificar el trabajo, (crear valor económico y social) y la participación de los caleños y caleñas que faciliten la inserción de la sociedad en los nuevos procesos y productos de la economía colaborativa que se prioricen las formas de producción económica sustentables e incluyentes, el emprendimiento y consumo consciente, para enfrentar los desafíos de la cuarta revolución industrial (4RI).
2. Promover la protección de la vida colectiva y la expansión de los derechos sociales con criterios de solidaridad, equidad, inclusión y salud integral.
3. Potenciar la resiliencia en los territorios en la perspectiva de la prevención y mitigación del riesgo, la sustentabilidad ambiental y la seguridad alimentaria.
4. Fortalecer la institucionalidad democrática, desde el ejercicio de un gobierno incluyente e interconectado con la ciudadanía.

Estos propósitos, en el Plan de Desarrollo se compone de 4 dimensiones, 18 líneas estratégicas, 70 programas, 712 indicadores de producto o de resultado y 58 proyectos movilizadores.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Gráfica 23. Estructura general del Plan de Desarrollo de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali 2020-2023 “Cali unida por la vida”.




Fuente: Plan de Desarrollo 2020-2023 “Cali unida por la vida”.

Los programas contienen un marco de desempeño (indicadores, metas de productos y resultados) y financiero (ejecución del gasto). Este marco es la base del seguimiento, el cual se lleva a cabo de manera sistemática y permanente a lo largo de la ejecución. Asimismo, aporta información útil para evaluar (durante y ex post) y, generar alertas tempranas sobre el progreso y logros del programa, en cumplimiento de los proyectos de inversión, utilizando como instrumento de seguimiento el plan de acción.

El seguimiento y medición se implementa acorde al Departamento Nacional de Planeación-DNP con el Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados SINERGIA<sup>1</sup>. La base para sobre la cual se cimienta el seguimiento es la **Cadena de Valor** de los programas pertenecientes al Plan de desarrollo, la cadena describe una relación secuencial y lógica entre insumos, actividades, productos y resultados en la que se añade valor a lo largo del proceso de transformación total. Esta Cadena se describe en pasos de la secuencia de la siguiente manera.

<sup>1</sup> SINERGIA/ DNP <https://sinergia.dnp.gov.co/Paginas/Internas/Seguimiento/ComoSeRealizaElSeguimiento.aspx>



 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Gráfica 24. Cadena de Valor de los programas pertenecientes al plan de desarrollo.



Fuente: Departamento Nacional Planeación – SINERGIA.


- Los **insumos** son los factores productivos, bienes o servicios con los que se cuenta para la generación de valor. Estos pueden ser de tipo financiero, humano, jurídico, de capital, etc.
- Las **actividades** son el conjunto de procesos u operaciones mediante los cuales se genera valor al utilizar los insumos, dando lugar a un producto determinado.
- Los **productos** son los bienes y servicios provistos por el Estado que se obtienen de la transformación de los insumos a través de la ejecución de las actividades.
- Los **resultados** son los efectos relacionados con la intervención pública, una vez se han consumido los productos provistos por ésta. Los efectos pueden ser intencionales o no y/o atribuibles o no a la intervención pública.
- Los **impactos** son los efectos exclusivamente atribuibles a la intervención pública.

Con base en la Cadena de valor se pueden llevar a cabo diferentes **mediciones de desempeño**. La información de desempeño hace referencia a los indicadores, datos y análisis provenientes de la estructura lógica de una intervención pública, es decir, del análisis de las relaciones transversales de la cadena de valor: productividad, eficiencia, eficacia, efectividad, costo-efectividad y calidad.

Estas buscan analizar desde distintos puntos de vista las intervenciones públicas y así obtener información precisa que permita mejorar procesos, tomar medidas correctivas en la ejecución, la valoración y la reasignación de recursos. El seguimiento es una evaluación de **EFICACIA**, puesto que mide el avance de los resultados en relación a los objetivos planteados.

- La **productividad** del gasto mide qué tan bien un proceso de servicio particular logra transformar insumos (cuyos costos son financiados con gasto público) en productos.
- La **eficiencia** del gasto mide la máxima cantidad de producto que un nivel dado de insumos puede generar o, alternativamente, el nivel mínimo de insumos que se requiere para generar una cantidad dada de producto.
- La **eficacia** se entiende como el grado de cumplimiento de las metas y objetivos a nivel de productos y resultados.

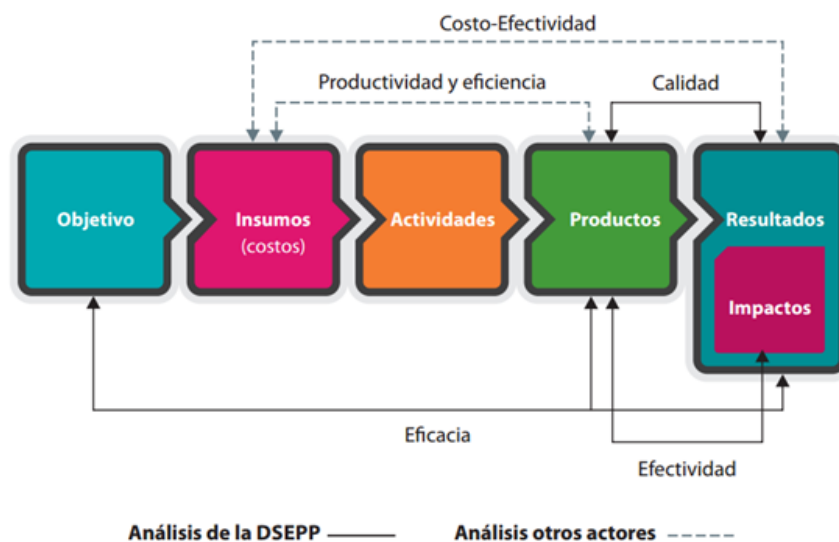


 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

- La **efectividad** es el grado en el que los resultados deseados se alcanzan a través de los productos.
- El **costo-efectividad** relaciona el costo promedio por cada unidad de resultado final alcanzado.
- La **calidad** mide el grado en que el producto suministrado por una intervención pública cumple con las expectativas y necesidades de la población.

Para armonizar esta metodología de SINERGIA, con la metodología del Departamento Administrativo de Planeación Distrital, de ahora en adelante se hará referencia a la eficiencia como la **ejecución física**.

Gráfica 25. Marco de desempeño de las intervenciones públicas.



Fuente: Dirección de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas - Departamento Nacional Planeación.

Acorde a lo anterior, se realizará el seguimiento y medición del Plan de Desarrollo Territorial - PDT como lo orienta el Departamento Nacional de Planeación - DNP con el Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados SINERGIA y el Departamento Administrativo de Planeación Municipal de Santiago de Cali, articulándolo con el Modelo de Operación por Procesos - MOP y la Estructura organizacional de la entidad.

El seguimiento se realiza dando cuenta por el nivel de cumplimiento, así:


 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Tabla 21. Rango de nivel de cumplimiento de medición.

Nivel de cumplimiento	Rangos de cumplimiento (%)
Crítico (C)	0 – 39
Bajo (B)	40 – 59
Medio (M)	60 – 69
Satisfactorio (S)	70 – 79
Sobresaliente (SS)	80 – 100

Fuente: Departamento Nacional Planeación – Subdirección Desarrollo Integral.

El segundo mecanismo de seguimiento y medición es la del proceso de Medición del Desempeño Institucional MDI y el reporte anual de información a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión FURAG<sup>2</sup>. Esta última busca medir anualmente la gestión y desempeño de las entidades públicas del orden nacional y territorial en el marco de los criterios y estructura temática del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. Para tal efecto, el FURAG permite identificar los avances en la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional que hacen parte del MIPG.


La **Medición del Desempeño Institucional** es una operación estadística que mide anualmente la gestión y desempeño de las entidades públicas, proporcionando información para la toma de decisiones en materia de gestión. La información reportada por las entidades se procesa estadísticamente y se calcula el **Índice de Desempeño Institucional – IDI**. La meta del Plan Nacional de Desarrollo es mejorar en el cuatrienio el IDI en 10 puntos orden nacional y **5 puntos orden territorial**.

El IDI se presenta en una escala de 1 a 100, siendo 100 el máximo puntaje a lograr, así mismo, los mínimos y máximos de cada índice están determinados por la complejidad de cada política medida, las comparaciones o los rankings solo proceden dentro de los grupos par integrados por entidades similares.

De acuerdo con lo anterior, se realiza el seguimiento de la siguiente manera:

- Seguimiento del Plan de Acción del cuatrienio y de la Medición de Desempeño Institucional.
- Análisis comparativo del Plan de Acción del cuatrienio y de la Medición de Desempeño Institucional.

<sup>2</sup> MIPG Medición de Desempeño Institucional [https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/medicion\\_desempeno](https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/medicion_desempeno)


 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>MEDE01.05.02.P018.F001</p>
	<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>

El seguimiento del Plan de Acción del cuatrienio del año 2018 al 30 de junio de 2021 comprende la eficiencia (Cuadro 1S) y de la eficacia (Cuadro 3S), por el Modelo de Operación por Procesos - MOP (los procesos misionales por funcionalidad), los proyectos, la ejecución física, ejecución presupuestal y pagos según organismo, administración central y otros.

Tabla 22. Eficiencia 2018 del Plan de Desarrollo Municipal 2016 – 2019, Plan de Acción cuadro 1S.

Ejecución física, ejecución presupuestal y pagos según organismo, administración central y otros												
Enero - Diciembre de 2018												
Código	Organismo	Proyectos		% Ejecución física	Presupuesto Administración Central y otros					Pesos		Nivel de cumplimiento
		Total	Ejecución		Inicial	Definitivo (1)	Ejecutado (2)	Pagos (3)	% ejecución (2) / (1)	% pagos (3) / (2)	Disponible (Saldo)	
Procesos Estratégicos		53	52	91,5%	44.943.068.995	50.230.828.521	41.333.357.842	35.577.980.816	82,3%	86,1%	8.897.470.679	Sobresaliente
4112	Secretaría de Gobierno	4	4	100,0%	8.401.852.323	10.232.888.298	10.154.961.348	9.573.664.367	99,2%	94,3%	77.926.950	Sobresaliente
4132	Departamento Activo de Planeación Municipal	40	39	79,8%	33.981.360.344	35.664.721.397	27.383.374.811	22.771.563.957	76,8%	83,2%	8.281.346.586	Sobresaliente
4137	Departamento Activo de Dilo e Innovación Inst.	9	9	94,7%	2.559.856.328	4.333.218.826	3.795.021.683	3.232.752.492	87,6%	85,2%	538.197.143	Sobresaliente
Procesos Misionales		772	754	74,5%	2.494.254.571.669	2.956.228.684.060	2.603.075.813.885	2.277.360.965.857	88,1%	87,5%	353.152.870.175	Satisfactorio
Convivencia y Seguridad		88	87	73,1%	235.310.162.916	286.975.776.295	250.045.166.759	178.748.412.645	87,1%	71,5%	36.930.609.536	Satisfactorio
4152	Secretaría de Movilidad	11	11	75,1%	136.350.685.217	152.922.048.736	140.508.676.986	87.471.512.125	91,9%	62,3%	12.413.371.750	Satisfactorio
4161	Secretaría de Seguridad y Justicia	37	37	52,1%	37.852.070.048	57.689.276.497	51.390.451.482	35.692.167.917	89,1%	69,5%	6.298.825.015	Bajo
4163	Secretaría de Gestión del Riesgo	16	15	73,3%	48.892.979.990	59.501.766.594	42.267.411.452	39.819.125.534	71,0%	94,2%	17.234.355.142	Satisfactorio
4164	Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana	24	24	91,9%	12.214.427.661	16.862.684.468	15.878.626.839	15.765.607.069	94,2%	99,3%	984.057.629	Sobresaliente
Desarrollo Integral del Territorio		171	170	66,4%	310.049.501.296	407.030.621.871	284.527.764.222	188.185.384.412	69,9%	66,1%	122.502.857.649	Medio
4133	Departamento Activo Gestión Medio Ambiente	66	66	68,3%	51.874.600.952	66.914.400.498	49.632.995.196	44.635.250.255	74,2%	89,9%	17.281.405.302	Medio
4151	Secretaría de Infraestructura	47	46	45,5%	241.267.413.416	324.927.312.822	220.990.909.851	131.337.247.785	68,0%	59,4%	103.936.402.971	Bajo
4171	Secretaría de Desarrollo Económico	58	58	85,2%	16.907.486.928	15.188.908.551	13.903.859.175	12.212.886.372	91,5%	87,8%	1.285.049.376	Sobresaliente
Desarrollo Social		477	463	79,7%	1.933.306.546.203	2.240.005.639.932	2.052.963.149.486	1.897.482.192.558	91,6%	92,4%	187.042.490.446	Sobresaliente
4143	Secretaría de Educación	97	96	60,6%	788.046.922.278	876.317.833.626	795.559.670.625	703.015.644.009	90,8%	88,4%	80.758.163.001	Medio
4145	Secretaría de Salud	48	45	92,2%	711.881.513.740	783.924.908.702	755.728.373.851	752.951.118.443	96,4%	99,6%	28.196.534.851	Sobresaliente
4146	Secretaría de Bienestar Social	44	44	82,3%	51.757.747.241	90.049.421.507	78.544.762.028	72.974.224.105	87,2%	92,9%	11.504.659.479	Sobresaliente
4147	Secretaría de Vivienda Social y Hábitat	18	18	77,8%	15.206.622.225	27.992.093.582	21.448.084.626	20.472.205.478	76,6%	95,5%	6.544.008.956	Satisfactorio
4148	Secretaría de Cultura	134	128	83,2%	56.807.801.381	83.360.783.666	71.728.394.753	62.871.715.055	86,0%	87,7%	11.632.388.913	Sobresaliente
4162	Secretaría del Deporte y la Recreación	93	92	86,7%	66.477.243.290	106.014.919.285	90.064.764.598	69.496.125.565	85,0%	77,2%	15.950.154.687	Sobresaliente
4172	Secretaría de Turismo	18	17	78,2%	2.063.535.029	3.494.535.029	3.267.343.380	2.614.909.634	93,5%	80,0%	227.191.649	Satisfactorio
4182	Unidad Activa Esp. de Servicios Públicos	25	23	76,5%	241.065.161.019	268.851.144.535	236.621.755.625	213.086.250.269	88,0%	90,1%	32.229.388.910	Satisfactorio
Participación Social		36	34	63,8%	15.588.361.254	22.216.645.962	15.539.733.418	12.944.976.242	69,9%	83,3%	6.676.912.544	Medio
4173	Secretaría de Dilo Territorial y Participación	36	34	63,8%	15.588.361.254	22.216.645.962	15.539.733.418	12.944.976.242	69,9%	83,3%	6.676.912.544	Medio
Procesos de Apoyo		32	24	80,5%	61.345.820.035	74.084.726.492	70.481.710.563	51.425.997.519	95,1%	73,0%	3.603.015.929	Sobresaliente
4121	Departamento Activo Gestión Jurídica Pública	2	2	96,9%	1.678.469.181	3.368.310.181	3.160.063.240	3.089.880.000	93,8%	97,8%	208.246.941	Sobresaliente
4131	Departamento Activo de Hacienda Municipal	6	6	83,5%	26.847.721.835	29.752.550.125	29.074.513.198	26.438.359.643	97,7%	90,9%	678.036.927	Sobresaliente
4134	Departamento Activo de TIC	13	12	80,9%	22.525.391.373	31.285.922.212	30.364.389.810	17.175.351.927	97,1%	56,6%	921.532.402	Sobresaliente
4135	Departamento Activo de Contratación Pública	3	1	98,0%	209.808.648	1.209.808.648	1.049.771.443	706.320.327	86,8%	67,3%	160.037.205	Sobresaliente
4181	Unid. Activa Esp. Gestión Bienes y Servicios	8	3	43,3%	10.084.428.998	8.468.135.326	6.832.972.872	4.016.085.622	80,7%	58,8%	1.635.162.454	Bajo
Procesos de Seguimiento y Evaluación		4	4	100,0%	559.140.047	749.740.047	746.298.695	744.115.695	99,5%	99,7%	3.441.352	Sobresaliente
4123	Departamento Activo de Control Interno	1	1	100,0%	155.258.400	155.258.400	155.206.424	153.023.424	100,0%	98,6%	51.976	Sobresaliente
4124	Departamento Activo de Control Disciplinario I.	3	3	100,0%	403.881.647	594.481.647	591.092.271	591.092.271	99,4%	100,0%	3.389.376	Sobresaliente
Total		861	834	79,6%	2.601.102.600.746	3.081.293.979.120	2.715.637.180.985	2.365.109.059.887	88,1%	87,1%	365.656.798.135	Sobresaliente

Fuente: Departamento Administrativo de Hacienda, Departamento Administrativo de Planeación y resto de Organismos.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

En la vigencia 2018, el nivel de cumplimiento fue sobresaliente con una ejecución física del 79,6%. Se requiere intervención en el nivel de cumplimiento bajo o crítico, en los procesos misionales de convivencia y seguridad con el organismo de la Secretaría de Seguridad y Justicia, en los procesos misionales de desarrollo integral del territorio con el organismo de la Secretaría de Infraestructura.

Tabla 23. Eficacia 2018 del Plan de Desarrollo Municipal 2016 – 2019, Plan de Acción Cuadro 3S.


**Eficacia por organismo  
2018**

<i>Dependencia</i>	Nivel de cumplimiento		Aporte al Plan		Metas	Metas	Metas sin
	Calificación	Valor	Esperado	Real	total	programadas	ejecución
Emru	C	14,5%	0,5%	0,1%	4	4	3
Infraestructura	C	24,0%	4,3%	1,0%	20	13	4
UAE de Gestión de Bienes y Servicios	B	42,5%	0,9%	0,4%	12	9	4
Vivienda Social	B	51,3%	2,6%	1,3%	21	18	2
Dagma	B	54,8%	3,9%	2,1%	60	48	11
Seguridad y Justicia	B	57,7%	8,6%	5,0%	31	22	6
Emcali	M	67,9%	1,3%	0,8%	16	11	1
Movilidad	M	69,6%	1,5%	1,0%	18	11	2
Metrocali	S	71,0%	2,5%	1,8%	15	5	0
Planeación	S	76,0%	2,9%	2,2%	36	31	2
Gestión del Riesgo	S	77,5%	1,3%	1,0%	14	11	1
Turismo	S	78,8%	2,8%	2,2%	13	9	1
Desarrollo e Innovación Institucional	S	78,8%	2,4%	1,9%	12	11	2
Desarrollo Económico	S	79,3%	7,0%	5,6%	40	29	4
Bienestar Social	SS	80,2%	7,5%	6,0%	49	31	6
Educación	SS	81,0%	12,1%	9,8%	53	47	1
Jurídica	SS	83,4%	0,2%	0,2%	2	2	0
UAE de Servicios Públicos	SS	84,8%	2,5%	2,1%	18	15	1
Desarrollo Territorial y Participación C.	SS	85,5%	2,0%	1,7%	21	13	2
Hacienda	SS	86,0%	1,8%	1,5%	7	7	2
Deporte y Recreación	SS	89,8%	5,0%	4,5%	38	37	1
Paz y Cultura Ciudadana	SS	92,9%	6,3%	5,9%	23	22	3
Cultura	SS	93,5%	6,7%	6,3%	61	57	1
Salud	SS	95,3%	10,6%	10,1%	41	38	2
Tecnologías de la Inform. y las Com.	SS	97,6%	1,9%	1,9%	11	10	0
Control Disciplinario Interno	SS	100,0%	0,3%	0,3%	3	3	0
Gobierno	SS	100,0%	0,1%	0,1%	1	1	0
Control Interno	SS	100,0%	0,2%	0,2%	2	2	0
Contratación Pública	SS	100,0%	0,1%	0,1%	1	1	0
<b>INDICE DE EFICACIA</b>				<b>77,2%</b>	643	518	62

**SATISFACTORIO**

C= Crítico; B= Bajo; M= Medio; S= Satisfactorio; SS= Sobresaliente

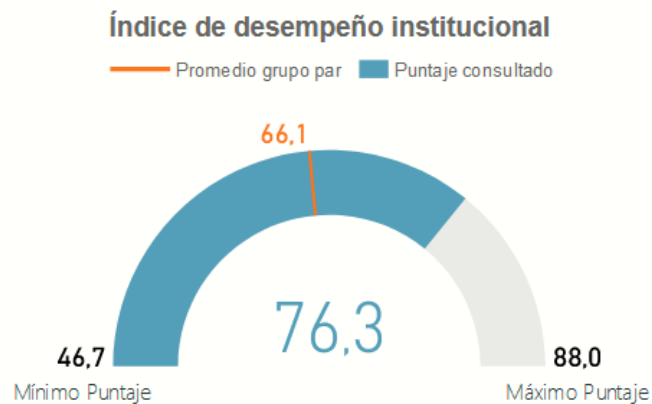
Fuente: Organismos, cálculos Departamento Administrativo de Planeación. Corte a diciembre de 2018. Actualizado 12-06.2019.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

En la vigencia 2018, los ejes 1, 4 y 5 presentaron eficacia por encima del 80%, es decir, sobresaliente, el eje 3 obtiene cumplimiento medio del 77.4%, mientras que el eje 2 obtiene un cumplimiento bajo del 59.3%

La Medición del Desempeño Institucional, se le realizó al grupo par de 1.077 Alcaldías.

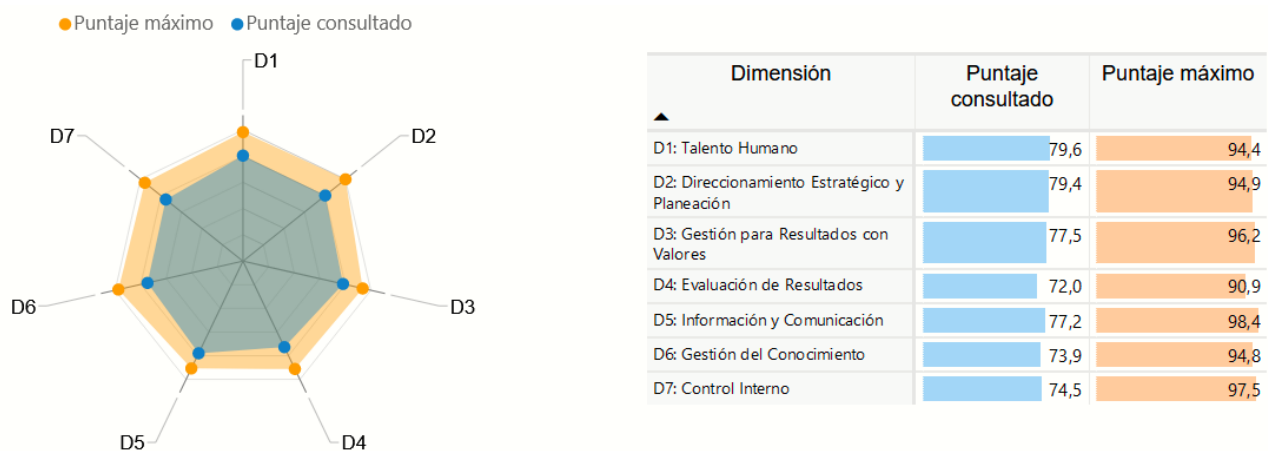
Gráfica 26. Índice de Desempeño Institucional IDI 2018.




Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública – MIPG resultados de medición.

El puntaje mínimo 46.7, promedio 66.1 y máximo 88.0 del grupo par de las Alcaldías. La Alcaldía Distrital de Santiago de Cali obtuvo un puntaje de 76.3 superior al promedio del grupo par.

Gráfica 27. Índice de las dimensiones de gestión y desempeño MIPG 2018.

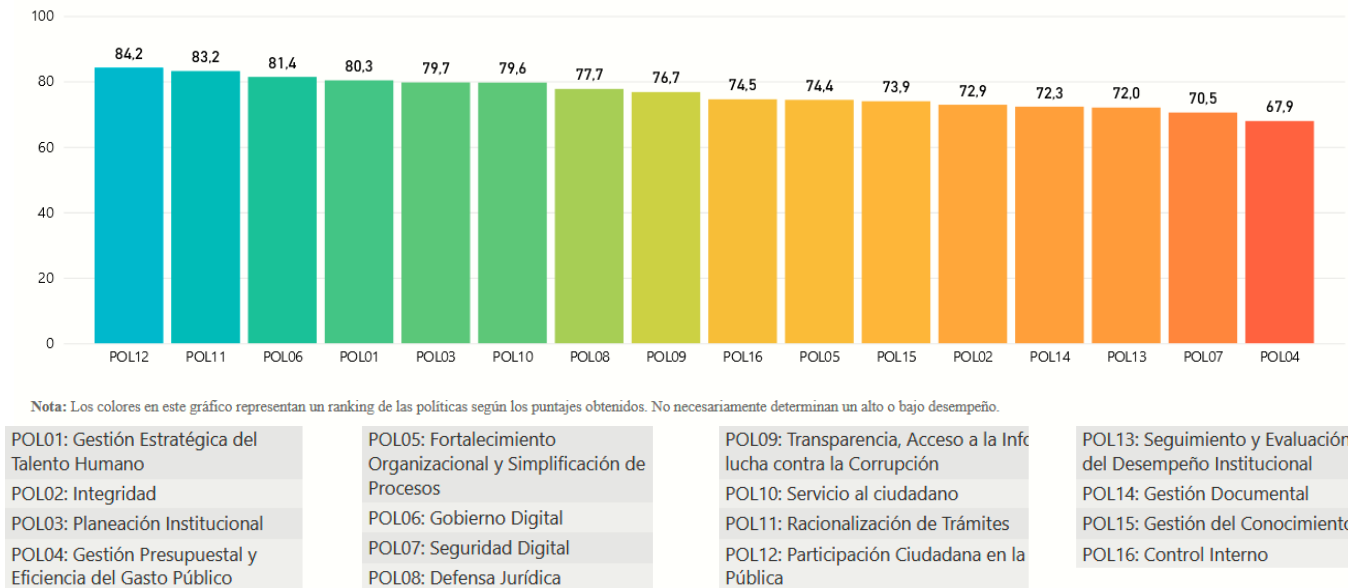


Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública – MIPG resultados de medición.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

En los puntajes por Dimensión, ninguna se encuentra superior al puntaje máximo del grupo par.

Gráfica 28. Índice de las Políticas de Gestión y Desempeño MIPG 2018.



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública – MIPG resultados de medición.

Las políticas de Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites, Gobierno Digital y Gestión Estratégica del Talento Humano obtuvieron un puntaje superior a 80.




 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>MEDE01.05.02.P018.F001</p>
	<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>

Tabla 24. Eficiencia 2019 del Plan de Desarrollo Municipal 2016 – 2019, Plan de Acción cuadro 1S.

Ejecución física, ejecución presupuestal y pagos según organismo, administración central y otros													
Enero - Diciembre de 2019													
Código	Organismo	Proyectos		%	Presupuesto Administración Central y otros						Pesos		Nivel de cumplimiento
		Total	Ejecución	Ejecución física	Inicial	Definitivo (1)	Ejecutado (2)	Pagos (3)	% ejecución (2) / (1)	% pagos (3) / (2)	Disponible (Saldo)		
Procesos Estratégicos		53	41	87,7%	49.738.580.375	42.889.495.446	37.666.901.903	32.147.549.325	87,8%	85,3%	5.222.593.543	Sobresaliente	
4112	Secretaría de Gobierno	4	4	100,0%	12.915.852.323	17.423.852.323	16.813.025.965	15.085.956.941	96,5%	89,7%	610.826.358	Sobresaliente	
4132	Departamento Activo de Planeación Municipal	39	27	72,6%	33.863.722.490	21.918.494.561	18.181.543.529	15.012.546.618	83,0%	82,6%	3.736.951.032	Satisfactorio	
4137	Departamento Activo de Dilo e Innovación Inst.	10	10	90,3%	2.959.005.562	3.547.148.562	2.672.332.409	2.049.045.766	75,3%	76,7%	874.816.153	Sobresaliente	
Procesos Misionales		774	758	82,0%	2.613.152.915.996	3.247.209.211.581	2.984.903.598.998	2.651.664.097.239	91,9%	88,8%	262.305.612.583	Sobresaliente	
Convivencia y Seguridad		84	84	77,9%	313.022.952.223	367.734.816.383	335.701.059.754	300.105.917.159	91,3%	89,4%	32.033.756.629	Satisfactorio	
4152	Secretaría de Movilidad	11	11	68,6%	181.150.181.530	206.162.560.331	191.781.740.924	173.603.952.424	93,0%	90,5%	14.380.819.407	Medio	
4161	Secretaría de Seguridad y Justicia	40	40	71,3%	70.290.931.695	92.222.555.631	85.131.872.523	70.198.990.077	92,3%	82,5%	7.090.683.108	Satisfactorio	
4163	Secretaría de Gestión del Riesgo	11	11	71,5%	45.689.379.683	51.137.165.456	40.894.200.793	39.402.921.068	80,0%	96,4%	10.242.964.663	Satisfactorio	
4164	Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana	22	22	100,0%	15.892.459.315	18.212.534.965	17.893.245.514	16.900.053.590	98,2%	94,4%	319.289.451	Sobresaliente	
Desarrollo Integral del Territorio		183	174	77,2%	273.184.114.694	399.716.719.042	360.882.757.005	233.340.229.095	90,3%	64,7%	38.833.962.037	Satisfactorio	
4133	Departamento Activo Gestión Medio Ambiente	62	62	80,2%	40.969.264.926	54.370.169.039	50.079.863.063	41.638.158.212	92,1%	83,1%	4.290.305.976	Sobresaliente	
4151	Secretaría de Infraestructura	61	53	67,0%	211.350.847.617	321.977.258.864	289.203.795.941	175.402.680.370	89,8%	60,7%	32.773.462.923	Medio	
4171	Secretaría de Desarrollo Económico	60	59	84,3%	20.864.002.151	23.369.291.139	21.599.098.001	16.299.390.513	92,4%	75,5%	1.770.193.138	Sobresaliente	
Desarrollo Social		476	473	85,4%	2.013.123.486.060	2.466.227.913.755	2.275.961.343.166	2.106.524.219.641	92,3%	92,6%	190.266.570.589	Sobresaliente	
4143	Secretaría de Educación	101	101	89,9%	779.712.135.192	913.608.728.169	884.209.213.690	822.480.216.162	96,8%	93,0%	29.399.514.479	Sobresaliente	
4145	Secretaría de Salud	48	48	95,1%	765.229.986.086	861.464.650.084	818.917.311.674	815.122.587.744	95,1%	99,5%	42.547.338.410	Sobresaliente	
4146	Secretaría de Bienestar Social	50	50	91,0%	87.583.910.422	122.929.329.805	115.646.117.174	106.828.090.774	94,1%	92,4%	7.283.212.631	Sobresaliente	
4147	Secretaría de Vivienda Social y Hábitat	21	21	76,1%	12.065.379.034	21.590.576.368	19.136.304.044	19.016.576.199	88,6%	99,4%	2.454.272.324	Satisfactorio	
4148	Secretaría de Cultura	111	109	93,9%	65.124.681.586	99.674.794.288	92.707.362.616	88.830.884.761	93,0%	95,8%	6.967.431.672	Sobresaliente	
4162	Secretaría del Deporte y la Recreación	100	99	82,2%	73.817.477.589	110.478.680.420	100.890.983.568	70.870.357.925	91,3%	70,2%	9.587.696.852	Sobresaliente	
4172	Secretaría de Turismo	16	16	81,5%	4.063.833.095	4.717.828.116	4.537.878.081	4.167.339.413	96,2%	91,8%	179.950.035	Sobresaliente	
4182	Unidad Activa Esp. de Servicios Públicos	29	29	73,9%	225.526.083.056	331.763.326.505	239.916.172.319	179.208.166.663	72,3%	74,7%	91.847.154.186	Satisfactorio	
Participación Social		31	27	85,2%	13.822.363.019	13.529.762.401	12.358.439.073	11.693.731.344	91,3%	94,6%	1.171.323.328	Sobresaliente	
4173	Secretaría de Dilo Territorial y Participación	31	27	85,2%	13.822.363.019	13.529.762.401	12.358.439.073	11.693.731.344	91,3%	94,6%	1.171.323.328	Sobresaliente	
Procesos de Apoyo		30	27	83,6%	64.857.578.234	83.683.071.725	77.954.396.652	62.276.385.961	93,2%	79,9%	5.728.675.073	Sobresaliente	
4121	Departamento Activo Gestión Jurídica Pública	3	3	100,0%	3.500.000.000	3.654.700.000	3.277.375.638	3.258.875.638	89,7%	99,4%	377.324.862	Sobresaliente	
4131	Departamento Activo de Hacienda Municipal	4	4	64,4%	28.102.069.286	26.912.614.753	24.352.720.805	23.418.794.624	90,5%	96,2%	2.559.893.948	Medio	
4134	Departamento Activo de TIC	13	13	96,3%	11.720.940.365	29.695.394.898	29.077.130.688	18.196.722.654	97,9%	62,6%	618.264.210	Sobresaliente	
4135	Departamento Activo de Contratación Pública	1	1	100,0%	1.200.000.000	1.200.000.000	1.154.875.075	1.015.576.118	96,2%	87,9%	45.124.925	Sobresaliente	
4181	Unid. Activa Esp. Gestión Bienes y Servicios	9	6	57,6%	20.334.568.583	22.220.362.074	20.092.294.446	16.386.416.927	90,4%	81,6%	2.128.067.628	Bajo	
Procesos de Seguimiento y Evaluación		4	4	100,0%	907.140.047	1.018.140.047	998.607.682	954.106.000	98,1%	95,5%	19.532.365	Sobresaliente	
4123	Departamento Activo de Control Interno	1	1	100,0%	155.258.400	183.258.400	176.799.412	155.940.000	96,5%	88,2%	6.458.988	Sobresaliente	
4124	Departamento Activo de Control Disciplinario I.	3	3	100,0%	751.881.647	834.881.647	821.808.270	798.166.000	98,4%	97,1%	13.073.377	Sobresaliente	
Total		861	830	84,3%	2.728.656.214.652	3.374.799.918.799	3.101.523.505.235	2.747.042.138.525	91,9%	88,6%	273.276.413.564	Sobresaliente	

Fuente: Departamento Administrativo de Hacienda, Departamento Administrativo de Planeación y resto de Organismos.

En la vigencia 2019, el nivel de cumplimiento fue sobresaliente con una ejecución física del 84,3%. Se requiere intervención en el nivel de cumplimiento bajo o crítico, en los procesos de apoyo con el organismo de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios.




 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Tabla 25. Eficacia 2019 del Plan de Desarrollo Municipal 2016 – 2019, Plan de Acción cuadro 3S.


**Eficacia por organismo  
2019**

Dependencia	Nivel de cumplimiento		Aporte al Plan		Metas	Metas	Metas sin
	Calificación	Valor	Esperado	Real	total	programadas	ejecución
Emru	C	17,2%	0,5%	0,1%	4	3	2
Infraestructura	C	30,4%	4,2%	1,3%	20	15	4
UAE de Gestión de Bienes y Servicios	B	43,2%	1,8%	0,8%	13	8	4
Metrocali	B	45,8%	2,7%	1,2%	15	13	4
Vivienda Social	B	46,0%	2,6%	1,2%	21	16	1
Emcali	B	47,9%	1,8%	0,8%	16	14	2
Planeación	B	57,7%	3,4%	2,0%	36	33	6
Jurídica	M	61,5%	0,2%	0,1%	2	2	0
Desarrollo Económico	M	69,5%	6,8%	4,7%	40	26	3
Movilidad	S	72,6%	1,3%	0,9%	18	13	5
UAE de Servicios Públicos	S	72,9%	2,5%	1,8%	18	17	6
Educación	S	73,1%	12,5%	9,2%	53	49	5
Seguridad y Justicia	S	76,3%	8,7%	6,6%	31	22	3
Desarrollo e Innovación Institucional	S	78,2%	1,9%	1,5%	11	11	1
Desarrollo Territorial y Participación C.	S	78,3%	2,4%	1,9%	21	17	2
Dagma	SS	81,2%	3,4%	2,8%	60	48	4
Turismo	SS	82,0%	2,5%	2,0%	13	5	1
Hacienda	SS	83,7%	1,6%	1,3%	7	5	2
Deporte y Recreación	SS	86,8%	5,0%	4,3%	38	36	2
Gestión del Riesgo	SS	87,7%	1,1%	1,0%	14	8	1
Tecnologías de la Inform. y las Com.	SS	89,7%	2,0%	1,8%	11	11	0
Bienestar Social	SS	93,5%	7,9%	7,4%	49	34	0
Cultura	SS	94,7%	6,6%	6,2%	61	52	0
Salud	SS	96,7%	10,3%	9,9%	41	38	2
Contratación Pública	SS	97,2%	0,1%	0,1%	1	1	0
Paz y Cultura Ciudadana	SS	99,4%	5,8%	5,7%	23	18	0
Control Disciplinario Interno	SS	100,0%	0,3%	0,3%	3	3	0
Control Interno	SS	100,0%	0,2%	0,2%	2	2	0
Gobierno	SS	100,0%	0,1%	0,1%	1	1	0
<b>INDICE DE EFICACIA</b>				<b>77,3%</b>	643	521	60

C= Crítico; B= Bajo; M= Medio; S= Satisfactorio; SS= Sobresaliente

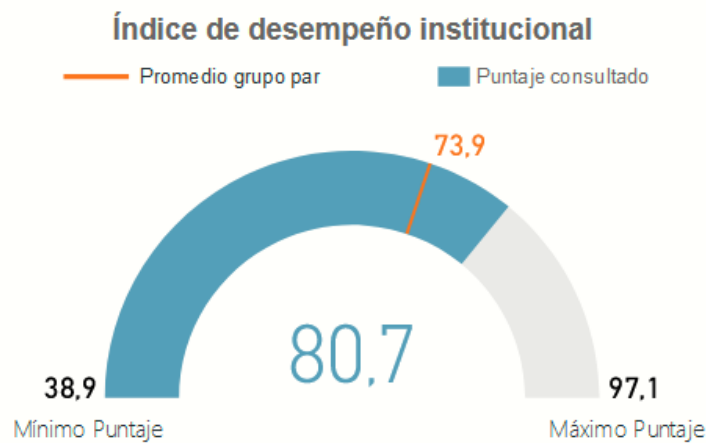
Fuente: Organismos, cálculos Departamento Administrativo de Planeación. Corte estimado a diciembre de 2019.  
Actualizado 26-02.2020.

En 2019, los ejes con mejor desempeño son los ejes 1 (Cali social y diversa), 3 (Cali progresa en paz, con seguridad y cultura ciudadana), 4 (Cali emprendedora y pujante) y 5 (Cali participativa y bien gobernada) con niveles de cumplimiento del 85.0%, 87.3%, 80.6% y 80.7% respectivamente; el eje de menor avance es el 2 (Cali amables y sostenible) con el 55.6%.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

La medición del Desempeño Institucional, se le realizó al grupo par de 1.077 Alcaldías.

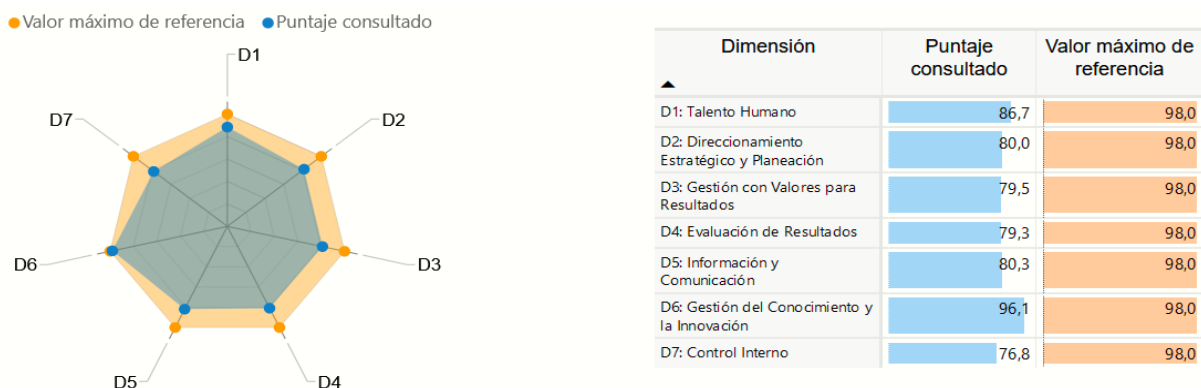
Gráfica 29. Índice de Desempeño Institucional IDI 2019.



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública – MIPG resultados de medición.


El puntaje mínimo 38.9, promedio 73.9 y máximo 97.1 del grupo par de las Alcaldías. La Alcaldía Distrital de Santiago de Cali obtuvo un puntaje de 80.7 superior al promedio del grupo par.

Gráfica 30. Índice de las Dimensiones de Gestión y Desempeño MIPG 2019.

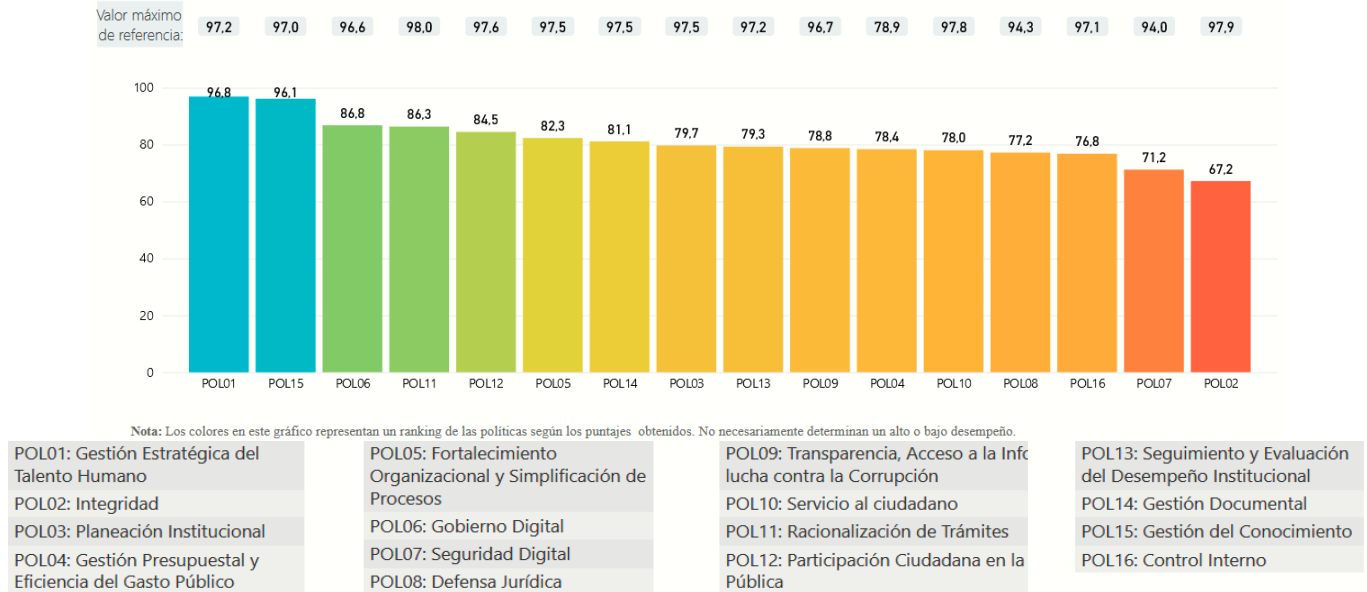


Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública – MIPG resultados de medición.

En los puntajes por Dimensión, ninguna se encuentra superior al puntaje máximo del grupo par.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Gráfica 31. Índice de las Políticas de Gestión y Desempeño MIPG 2019.




Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública – MIPG resultados de medición.

De las Políticas de desempeño institucional, ninguna es superior al puntaje máximo del grupo par.

Tabla 26. Recomendaciones de mejora para las Políticas del Desempeño Institucional 2019.

Código	Política de Desempeño Institucional - MIPG	Vigencia 2019
POL01	Gestión Estratégica del Talento Humano	10
POL02	Integridad	21
POL03	Planeación Institucional	16
POL03	Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	10
POL04	Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	1
POL05	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	4
POL06	Gobierno Digital	38
POL07	Seguridad Digital	45
POL08	Defensa Jurídica	5
POL09	Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	33
POL10	Servicio al ciudadano	59
POL11	Racionalización de Trámites	6
POL12	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	32
POL14	Gestión Documental	35
POL15	Gestión del Conocimiento	3
POL16	Control Interno	85
		403

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública – MIPG resultados de medición.


 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>MEDE01.05.02.P018.F001</p>
	<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>

Durante esta vigencia, se realizaron 403 recomendaciones de mejora en 16 políticas de desempeño institucional.

Tabla 27. Eficiencia 2020 del Plan de Desarrollo Municipal 2020 – 2023, Plan de Acción cuadro 1S.

Ejecución física, ejecución presupuestal y pagos según organismo, administración central y otros												
Enero - Diciembre de 2020												
Pesos												
Código	Organismo	Proyectos		%	Presupuesto Administración Central y otros					Nivel de cumplimiento		
		Total	Ejecución		Ejecución física	Inicial	Definitivo (1)	Ejecutado (2)	Pagos (3)		% ejecución (2) / (1)	% pagos (3) / (2)
Procesos Estratégicos		65	59	68,2%	34.694.989.365	52.796.045.659	39.453.854.746	22.334.272.194	74,7%	56,6%	13.342.190.913	Medio
4112	Secretaría de Gobierno	8	8	86,3%	10.625.197.746	18.484.463.944	16.313.048.589	9.303.321.844	88,3%	57,0%	2.171.415.355	Sobresaliente
4132	Departamento Adtivo de Planeación Municipal	41	35	51,0%	23.170.725.104	32.683.643.472	22.043.961.637	12.308.890.576	67,4%	55,8%	10.639.681.835	Bajo
4137	Departamento Adtivo de Dilo e Innovación Inst.	16	16	67,3%	899.066.515	1.627.938.243	1.096.844.520	722.059.774	67,4%	65,8%	531.093.723	Medio
Procesos Misionales		634	591	55,9%	2.553.340.750.001	2.983.082.750.148	2.591.478.598.055	2.300.658.754.613	86,9%	88,8%	391.604.152.093	Bajo
Convivencia y Seguridad		84	79	69,2%	328.352.092.514	380.111.812.691	304.641.202.004	257.583.178.322	80,1%	84,6%	75.470.610.687	Satisfactorio
4152	Secretaría de Movilidad	10	10	67,6%	211.326.306.932	254.961.942.156	211.153.326.081	189.454.513.137	82,8%	89,7%	43.808.616.075	Medio
4161	Secretaría de Seguridad y Justicia	41	37	54,7%	64.253.179.496	69.401.032.614	43.848.927.000	24.814.119.456	63,2%	56,6%	25.552.105.614	Bajo
4163	Secretaría de Gestión del Riesgo	12	11	59,4%	43.195.398.288	44.921.630.123	39.332.227.587	34.237.345.052	87,6%	87,0%	5.589.402.536	Medio
4164	Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana	21	21	95,3%	9.577.207.798	10.827.207.798	10.306.721.336	9.077.200.677	95,2%	88,1%	520.486.462	Sobresaliente
Desarrollo Integral del Territorio		102	98	40,4%	185.838.463.075	245.736.739.884	146.963.043.406	97.648.716.510	59,8%	66,4%	98.773.696.478	Bajo
4133	Departamento Adtivo Gestión Medio Ambiente	41	40	54,2%	54.308.663.117	44.311.415.778	16.671.773.408	15.679.641.759	37,6%	94,0%	27.639.642.370	Bajo
4151	Secretaría de Infraestructura	32	30	18,6%	117.126.783.647	182.928.744.579	121.436.542.546	75.161.268.722	66,4%	61,9%	61.492.202.033	Crítico
4171	Secretaría de Desarrollo Económico	29	28	48,4%	14.403.016.311	18.496.579.527	8.854.727.452	6.807.806.029	47,9%	76,9%	9.641.852.075	Bajo
Desarrollo Social		419	387	53,1%	2.027.058.967.929	2.342.327.517.114	2.130.739.453.433	1.936.935.254.798	91,0%	90,9%	211.588.063.681	Bajo
4143	Secretaría de Educación	75	63	42,3%	703.821.789.869	801.126.734.527	753.510.522.550	694.999.026.109	94,1%	92,2%	47.616.211.977	Bajo
4145	Secretaría de Salud	44	43	90,7%	812.438.763.532	927.213.796.339	888.072.488.000	881.351.323.494	95,8%	99,2%	39.141.308.339	Sobresaliente
4146	Secretaría de Bienestar Social	87	78	51,9%	103.893.643.529	162.266.725.080	106.339.178.061	96.965.254.886	65,5%	91,2%	55.927.547.019	Bajo
4147	Secretaría de Vivienda Social y Hábitat	29	24	55,7%	15.611.036.423	19.112.124.477	11.127.526.413	9.570.608.081	58,2%	86,0%	7.984.598.064	Bajo
4148	Secretaría de Cultura	72	70	36,9%	48.153.603.407	64.307.343.551	49.382.879.267	40.262.249.593	76,8%	81,5%	14.924.464.284	Crítico
4162	Secretaría del Deporte y la Recreación	78	75	46,1%	53.864.618.586	68.679.949.224	49.547.929.279	36.631.319.321	72,1%	73,9%	19.132.019.945	Bajo
4172	Secretaría de Turismo	12	12	43,5%	4.782.188.000	4.782.188.000	3.675.318.721	2.213.713.950	76,9%	60,2%	1.106.869.279	Bajo
4182	Unidad Adtiva Esp. de Servicios Públicos	22	22	57,6%	284.493.324.583	294.838.655.916	269.083.611.142	174.941.759.364	91,3%	65,0%	25.755.044.774	Bajo
Participación Social		29	27	71,9%	12.091.226.483	14.906.680.459	9.134.899.212	8.491.604.983	61,3%	93,0%	5.771.781.247	Satisfactorio
4173	Secretaría de Dilo Territorial y Participación	29	27	71,9%	12.091.226.483	14.906.680.459	9.134.899.212	8.491.604.983	61,3%	93,0%	5.771.781.247	Satisfactorio
Procesos de Apoyo		32	32	64,6%	55.336.370.539	70.078.828.878	55.632.575.396	40.141.214.573	79,4%	72,2%	14.446.253.482	Medio
4121	Departamento Adtivo Gestión Jurídica Pública	4	4	44,7%	3.700.000.000	3.938.000.000	2.686.170.760	1.873.577.168	68,2%	69,7%	1.251.829.240	Bajo
4131	Departamento Adtivo de Hacienda Municipal	9	9	47,1%	30.970.167.973	28.163.523.977	22.969.797.741	22.717.504.989	81,6%	98,9%	5.193.726.236	Bajo
4134	Departamento Adtivo de TIC	11	11	88,9%	13.006.439.798	32.809.141.786	27.461.443.126	13.882.327.355	83,7%	50,6%	5.347.698.660	Sobresaliente
4135	Departamento Adtivo de Contratación Pública	1	1	100,0%	1.200.000.000	1.200.000.000	1.189.672.500	685.064.000	99,1%	57,6%	10.327.500	Sobresaliente
4181	Unid. Adtiva Esp. Gestión Bienes y Servicios	7	7	42,1%	6.459.762.768	3.968.163.115	1.325.491.269	982.741.061	33,4%	74,1%	2.642.671.846	Bajo
Procesos de Seguimiento y Evaluación		6	6	70,7%	897.414.712	897.414.712	556.865.277	513.928.793	62,1%	92,3%	340.549.435	Satisfactorio
4123	Departamento Adtivo de Control Interno	1	1	80,0%	155.258.400	155.258.400	122.416.007	106.975.460	78,8%	87,4%	32.842.393	Sobresaliente
4124	Departamento Adtivo de Control Disciplinario I.	5	5	61,3%	742.156.312	742.156.312	434.449.270	406.953.333	58,5%	93,7%	307.707.042	Medio
Entidades Descentralizadas		39	39	73,2%	274.378.727.183	254.547.455.030	159.266.220.101	133.383.813.123	62,6%	83,7%	95.261.234.929	Satisfactorio
Emcali	Empresas Municipales de Cali	27	27	60,3%	75.226.550.146	54.765.492.169	49.327.601.724	23.445.194.746	90,1%	47,5%	5.437.890.445	Medio
Emru	Empresa Municipal de Renovación Urbana	2	2	100,0%	393.000.000	393.000.000	393.000.000	393.000.000	100,0%	100,0%	0	Sobresaliente
Metrocali	Metro Cali	10	10	59,4%	198.759.177.037	199.388.962.861	109.545.618.377	109.545.618.377	54,9%	100,0%	89.843.344.484	Medio
Total		776	727	61,5%	2.918.648.251.800	3.361.402.494.427	2.846.388.113.575	2.497.031.983.296	84,7%	87,7%	515.014.380.852	Medio

Fuente: Departamento Administrativo de Hacienda, Departamento Administrativo de Planeación y resto de Organismos.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

En la vigencia 2021, el nivel de cumplimiento fue medio con una ejecución física del 61,5%. Se requiere intervención en el nivel de cumplimiento bajo o crítico, en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.


Tabla 28. Eficacia 2020 del Plan de Desarrollo Municipal 2020 – 2023, Plan de Acción cuadro 3S.

Eficacia por organismo 2020							
Organismo	Nivel de cumplimiento		Aporte al Plan		Metas	Metas	Metas sin
	Calificación	Valor	Esperado	Real	total	programadas	ejecución
Gobierno	C	29,1%	1,7%	0,5%	9	3	1
Dagma	C	35,4%	6,3%	2,2%	43	29	13
Infraestructura	B	44,8%	2,9%	1,3%	19	10	5
Vivienda Social	B	46,6%	3,2%	1,5%	21	14	4
Metrocali	B	51,6%	3,2%	1,7%	14	10	1
Seguridad y Justicia	B	51,6%	5,5%	2,9%	33	21	7
Planeación	B	53,2%	3,2%	1,7%	39	25	7
Desarrollo Económico	B	54,1%	3,5%	1,9%	59	12	1
Turismo	B	59,1%	1,2%	0,7%	26	10	3
Jurídica	B	59,1%	0,2%	0,1%	2	2	0
Emcali	M	63,4%	5,6%	3,6%	40	25	7
Bienestar Social	M	67,2%	9,3%	6,2%	69	41	13
Cultura	M	67,6%	9,1%	6,1%	44	30	11
Gestión del Riesgo	M	69,8%	4,0%	2,8%	13	10	2
Educación	S	70,9%	14,2%	10,0%	42	33	18
Desarrollo e Innovación Institucional	S	73,2%	0,7%	0,5%	18	13	2
Hacienda	S	73,3%	0,7%	0,5%	10	7	3
UAE de Servicios Públicos	S	76,4%	4,2%	3,2%	25	15	4
Tecnologías de la Inform. y las Com.	S	79,0%	1,5%	1,2%	28	9	1
Deporte y Recreación	SS	81,2%	4,6%	3,7%	30	22	0
Movilidad	SS	81,9%	2,6%	2,1%	22	9	1
Desarrollo Territorial y Participación C.	SS	86,0%	1,7%	1,5%	17	10	2
Paz y Cultura Ciudadana	SS	86,8%	2,6%	2,3%	26	9	1
Salud	SS	88,4%	7,5%	6,6%	41	30	1
UAE de Gestión de Bienes y Servicios	SS	100,0%	0,4%	0,4%	8	3	0
Control Disciplinario Interno	SS	100,0%	0,1%	0,1%	3	2	0
Emru	SS	100,0%	0,1%	0,1%	6	2	0
Contratación Pública	SS	100,0%	0,1%	0,1%	2	1	0
Control Interno	SS	100,0%	0,0%	0,0%	1	1	0
Instituto Popular de Cultura	na	na	0,0%	0,0%	2	0	0
INDICE DE EFICACIA				65,6%	712	408	108

**MEDIO**

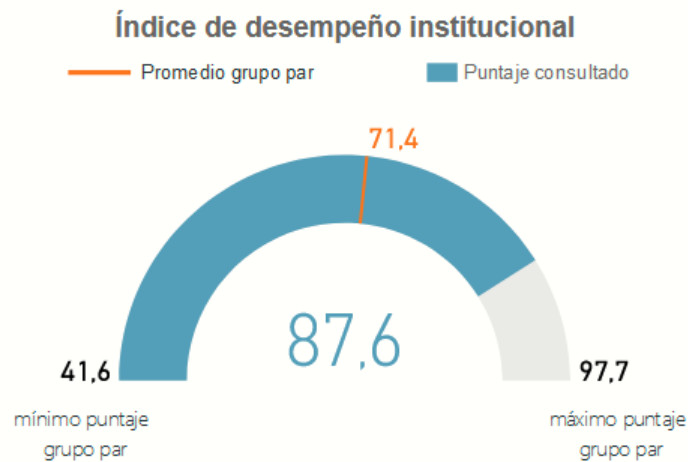
C= Crítico; B= Bajo; M= Medio; S= Satisfactorio; SS= Sobresaliente

Fuente: Organismos, cálculos Departamento Administrativo de Planeación. Corte a diciembre de 2020. Actualizado abril 12 de 2021.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

La Medición del Desempeño Institucional, se le realizó al grupo par de 1.077 Alcaldías.

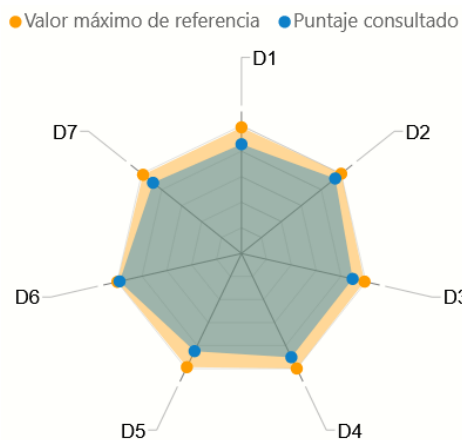
Gráfica 32. Índice de desempeño institucional IDI 2020.



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública – MIPG resultados de medición.

El puntaje mínimo 41.6, promedio 71.4 y máximo 97.7 del grupo par de las Alcaldías. La Alcaldía Distrital de Santiago de Cali obtuvo un puntaje de 87.6 superior al promedio del grupo par.


Gráfica 33. Índice de las Dimensiones de Gestión y Desempeño MIPG 2020.



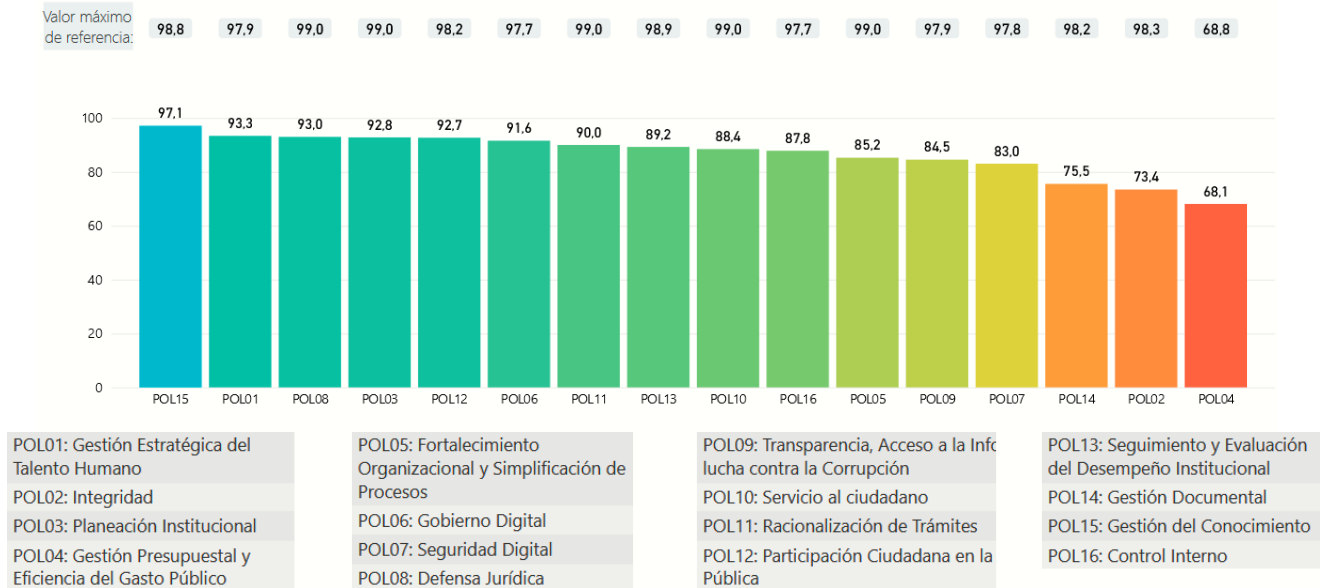
Dimensión	Puntaje consultado	Valor máximo de referencia
D1: Talento Humano	84,6	97,7
D2: Direccionamiento y Planeación	93,1	99,0
D3: Gestión para Resultados	88,5	98,0
D4: Evaluación de Resultados	89,2	98,9
D5: Información y Comunicación	84,0	97,7
D6: Gestión del conocimiento	97,1	98,8
D7: Control Interno	87,8	97,7

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública – MIPG resultados de medición.



 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

En los puntajes por Dimensión, ninguna se encuentra superior al puntaje máximo del grupo par.  
Gráfica 34. Índice de las políticas de gestión y desempeño MIPG 2020.



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública – MIPG resultados de medición.


De las Políticas de desempeño institucional, ninguna es superior al puntaje máximo del grupo par.

Tabla 29. Recomendaciones de mejora para las Políticas del Desempeño Institucional 2020.

Código	Política de Desempeño Institucional - MIPG	Vigencia 2020
POL01	Gestión Estratégica del Talento Humano	11
POL02	Integridad	18
POL03	Planeación Institucional	8
POL03	Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	6
POL04	Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	1
POL05	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	3
POL06	Gobierno Digital	34
POL07	Seguridad Digital	17
POL08	Defensa Jurídica	2
POL09	Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	83
POL10	Servicio al ciudadano	39
POL11	Racionalización de Trámites	4
POL12	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	18
POL14	Gestión Documental	40
POL15	Gestión del Conocimiento	8
POL16	Control Interno	31
POL17	Gestión de la Información estadística	12
POL18	Mejora normativa	34
		369

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública – MIPG resultados de medición.




 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>			MEDE01.05.02.P018.F001	
				VERSIÓN	1

Durante esta vigencia, se realizaron 369 recomendaciones de mejora en 18 políticas de desempeño institucional.

Tabla 30. Eficiencia 2021 del Plan de Desarrollo Municipal 2020 – 2023, Plan de Acción cuadro 1S.

Ejecución física, ejecución presupuestal y pagos según organismo, administración central y otros												
Enero - Junio de 2021												
Pesos												
Código	Organismo	Proyectos		%	Presupuesto Administración Central y otros					Nivel de cumplimiento		
		Total	Ejecución	Ejecución física	Inicial	Definitivo (1)	Ejecutado (2)	Pagos (3)	% ejecución (2) / (1)		% pagos (3) / (2)	Disponible (Saldo)
Procesos Estratégicos		45	44	16,6%	43.406.414.000	62.972.139.407	23.645.248.361	8.048.538.067	37,5%	34,0%	39.326.891.046	Critico
4112	Secretaría de Gobierno	5	5	18,5%	11.000.000.000	15.694.806.213	6.429.246.770	1.706.194.203	41,0%	26,5%	9.265.559.443	Critico
4132	Departamento Activo de Planeación Municipal	22	21	15,8%	30.306.414.000	39.750.476.691	16.359.479.935	5.663.108.577	41,2%	34,6%	23.390.996.756	Critico
4137	Departamento Activo de Dilo e Innovación Inst.	18	18	15,6%	2.100.000.000	7.526.856.503	856.521.656	679.235.267	11,4%	79,3%	6.670.334.847	Critico
Procesos Misionales		783	778	17,0%	2.646.925.347.500	3.086.280.022.162	1.497.509.466.889	999.432.354.792	48,5%	66,7%	1.588.770.555.273	Critico
Convivencia y Seguridad		123	122	22,9%	272.613.029.321	325.037.922.188	119.921.192.469	88.378.574.997	36,9%	73,7%	205.116.729.719	Critico
4152	Secretaría de Movilidad	22	22	16,4%	174.338.098.139	198.067.416.372	66.817.020.182	56.143.558.431	33,7%	84,0%	131.250.396.190	Critico
4161	Secretaría de Seguridad y Justicia	64	64	16,4%	54.544.800.879	63.256.171.717	17.444.430.525	9.563.064.477	27,6%	54,8%	45.811.741.192	Critico
4163	Secretaría de Gestión del Riesgo	13	12	38,4%	35.611.003.000	50.201.634.535	30.944.688.624	20.321.720.089	61,6%	65,7%	19.256.945.911	Critico
4164	Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana	24	24	20,5%	8.209.127.303	13.512.699.564	4.715.053.138	2.350.232.000	34,9%	49,8%	8.797.646.426	Critico
Desarrollo Integral del Territorio		191	191	7,8%	202.539.696.098	318.829.930.936	127.154.790.599	40.918.077.322	39,9%	32,2%	191.675.140.337	Critico
4133	Departamento Activo Gestión Medio Ambiente	59	59	11,0%	61.091.701.670	91.848.592.039	19.341.450.608	5.488.309.000	21,1%	28,4%	72.507.141.431	Critico
4151	Secretaría de Infraestructura	41	41	3,3%	116.904.561.011	189.368.547.654	98.807.003.238	33.058.641.022	52,2%	33,5%	90.561.544.416	Critico
4171	Secretaría de Desarrollo Económico	91	91	9,2%	24.543.433.417	37.612.791.243	9.006.336.753	2.371.127.300	23,9%	26,3%	28.606.454.490	Critico
Desarrollo Social		448	444	15,6%	2.162.219.031.033	2.426.836.070.343	1.244.878.004.692	866.061.238.254	51,3%	69,6%	1.181.958.065.651	Critico
4143	Secretaría de Educación	70	70	5,6%	808.529.761.983	809.064.409.822	459.019.555.008	308.035.602.068	56,7%	67,1%	350.044.854.814	Critico
4145	Secretaría de Salud	51	51	22,0%	834.266.534.815	986.069.184.167	470.957.676.839	451.914.957.992	47,8%	96,0%	515.111.507.328	Critico
4146	Secretaría de Bienestar Social	58	58	25,7%	85.196.359.000	93.433.748.765	41.241.455.116	20.479.448.989	44,1%	49,7%	52.192.293.649	Critico
4147	Secretaría de Vivienda Social y Hábitat	19	19	25,5%	20.000.000.000	26.162.334.800	11.571.006.026	7.498.484.544	44,2%	64,8%	14.591.328.774	Critico
4148	Secretaría de Cultura	104	100	7,5%	48.299.417.654	61.082.616.155	19.469.698.905	8.215.395.280	31,9%	42,2%	41.612.917.250	Critico
4162	Secretaría del Deporte y la Recreación	86	86	11,2%	45.620.868.525	110.650.783.863	34.459.735.999	13.567.855.807	31,1%	39,4%	76.191.047.864	Critico
4172	Secretaría de Turismo	32	32	8,6%	5.728.908.190	6.111.991.182	1.505.299.940	960.222.000	24,6%	63,8%	4.606.691.242	Critico
4182	Unidad Activa Esp. de Servicios Públicos	28	28	18,7%	314.577.180.866	334.261.001.589	206.653.576.859	55.389.271.574	61,8%	26,8%	127.607.424.730	Critico
Participación Social		21	21	31,7%	9.553.591.048	15.576.098.695	5.555.479.129	4.074.464.219	35,7%	73,3%	10.020.619.566	Critico
4173	Secretaría de Dilo Territorial y Participación	21	21	31,7%	9.553.591.048	15.576.098.695	5.555.479.129	4.074.464.219	35,7%	73,3%	10.020.619.566	Critico
Procesos de Apoyo		46	41	14,6%	59.480.262.768	91.017.279.109	24.550.252.827	14.442.823.996	27,0%	58,8%	66.467.026.282	Critico
4121	Departamento Activo Gestión Jurídica Publica	2	2	31,8%	2.400.000.000	2.531.669.846	1.081.044.500	757.420.000	42,7%	70,1%	1.450.625.346	Critico
4131	Departamento Activo de Hacienda Municipal	13	8	15,8%	35.102.000.000	40.747.095.495	14.538.906.869	10.374.156.996	35,7%	71,4%	26.208.188.626	Critico
4134	Departamento Activo de TIC	24	24	20,5%	15.118.500.000	40.228.751.000	8.766.917.858	3.311.247.000	21,8%	37,8%	31.461.833.142	Critico
4135	Departamento Activo de Contratación Publica	2	2	5,0%	1.200.000.000	1.200.000.000	90.852.600	0	7,6%	0,0%	1.109.147.400	Critico
4181	Unid. Activa Esp. Gestión Bienes y Servicios	5	5	0,0%	5.659.762.768	6.309.762.768	72.531.000	0	1,1%	0,0%	6.237.231.768	Critico
Procesos de Seguimiento y Evaluación		4	4	35,0%	656.000.000	881.777.000	443.507.316	339.956.044	50,3%	76,7%	438.269.684	Critico
4123	Departamento Activo de Control Interno	1	1	50,0%	156.000.000	156.000.000	74.022.816	49.348.544	47,5%	66,7%	81.977.184	Bajo
4124	Departamento Activo de Control Disciplinario I.	3	3	20,0%	500.000.000	725.777.000	369.484.500	290.607.500	50,9%	78,7%	356.292.500	Critico
Entidades Descentralizadas		57	57	29,3%	432.714.228.668	473.012.929.967	107.628.583.577	80.270.098.994	22,8%	74,6%	365.384.346.389	Critico
Emcali	Empresas Municipales de Cali	44	44	45,1%	303.905.508.064	343.763.165.527	77.510.644.819	50.152.160.236	22,5%	64,7%	266.252.520.708	Bajo
Emru	Empresa Municipal de Renovacion Urbana	4	4	5,0%	30.684.460.000	31.125.503.835	1.060.351.173	1.060.351.173	3,4%	100,0%	30.065.152.662	Critico
Metrocali	Metro Cali	9	9	37,8%	98.124.260.604	98.124.260.604	29.057.587.585	29.057.587.585	29,6%	100,0%	69.066.673.019	Critico
Total		935	924	19,1%	3.183.182.252.936	3.714.164.147.645	1.653.777.058.970	1.102.533.771.893	44,5%	66,7%	2.060.387.088.674	Critico

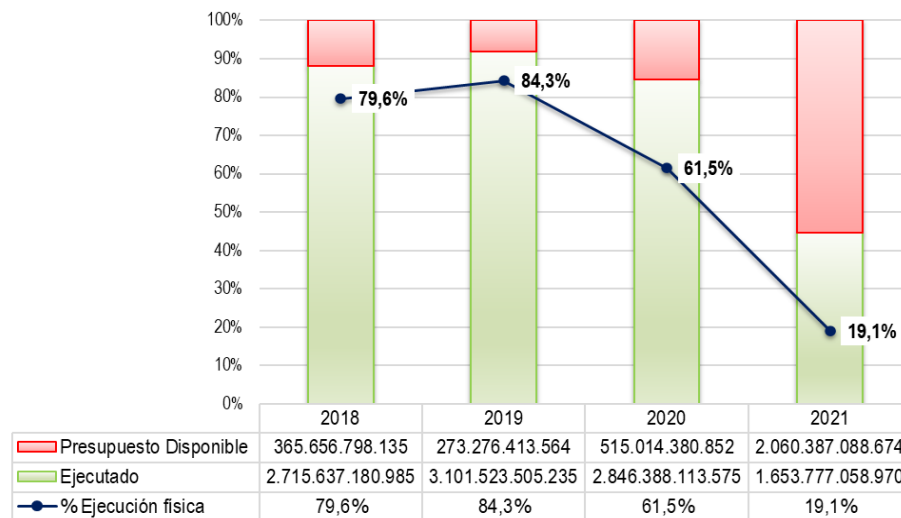
 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

En la vigencia 2021, el nivel de cumplimiento fue crítico con una ejecución física del 19,1%. Se requiere intervención en el nivel de cumplimiento bajo o crítico, en todos los procesos. La medición del desempeño institucional y de eficacia se realiza al terminar el año, por lo cual no se presenta información.

El análisis comparativo de la eficiencia del Plan de Acción en el cuatrienio del año 2018 a junio 2021 comprende el Modelo de Operación por Procesos-MOP, el presupuesto disponible (Saldo del ejercicio), ejecución presupuestal y ejecución física de la administración central y otros.

Gráfica 35. Ejecución presupuestal y física del año 2018 a 2021 al 30 de junio.

**DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI**  
**Ejecución presupuestal y física del año 2018 al 30 de junio 2021**



Fuente: Departamento Administrativo de Hacienda, Departamento Administrativo de Planeación y resto de Organismos.


 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Tabla 31. Comparativa de los procesos por Organismo vigencia 2018 al 2021 de junio, Plan de Acción cuadro 1S.

Comparativo de la ejecución física, ejecución presupuestal y nivel de cumplimiento de las vigencias 2018, 2019, 2020 y 2021 a junio


Código	Organismo	2018			2019			2020			2021 a junio		
		% Ejecución física	% ejecución presupuesto	Nivel de cumplimiento	% Ejecución física	% ejecución presupuesto	Nivel de cumplimiento	% Ejecución física	% ejecución presupuesto	Nivel de cumplimiento	% Ejecución física	% ejecución presupuesto	Nivel de cumplimiento
Procesos Estratégicos		91,5%	82,3%	Sobresaliente	87,7%	87,8%	Sobresaliente	68,2%	74,7%	Medio	16,6%	37,5%	Crítico
Procesos Misionales		74,5%	88,1%	Satisfactorio	82,0%	91,9%	Sobresaliente	55,9%	86,9%	Bajo	17,0%	48,5%	Crítico
Convivencia y Seguridad		73,1%	87,1%	Satisfactorio	77,9%	91,3%	Satisfactorio	69,2%	80,1%	Satisfactorio	22,9%	36,9%	Crítico
Desarrollo Integral del Territorio		66,4%	69,9%	Medio	77,2%	90,3%	Satisfactorio	40,4%	59,8%	Bajo	7,8%	39,9%	Crítico
Desarrollo Social		79,7%	91,6%	Sobresaliente	85,4%	92,3%	Sobresaliente	53,1%	91,0%	Bajo	15,6%	51,3%	Crítico
Participación Social		63,8%	69,9%	Medio	85,2%	91,3%	Sobresaliente	71,9%	61,3%	Satisfactorio	31,7%	35,7%	Crítico
Procesos de Apoyo		80,5%	95,1%	Sobresaliente	83,6%	93,2%	Sobresaliente	64,6%	79,4%	Medio	14,6%	27,0%	Crítico
Procesos Seguimiento y Evaluación		100,0%	99,5%	Sobresaliente	100,0%	98,1%	Sobresaliente	70,7%	62,1%	Satisfactorio	35,0%	50,3%	Crítico
Entidades Descentralizadas								73,2%	62,6%	Satisfactorio	29,3%	22,8%	Crítico
Total		79,6%	88,1%	Sobresaliente	84,34%	91,9%	Sobresaliente	61,5%	84,7%	Medio	19,1%	44,5%	Crítico

Fuente: Departamento Administrativo de Hacienda, Departamento Administrativo de Planeación y resto de Organismos.

El comportamiento del cuatrienio, del nivel de cumplimiento sobresaliente significativo fue en la vigencia del 2019, con un 84,34% de ejecución física y 91,9% de ejecución presupuestal, en la vigencia 2021 todos los procesos se encuentran en nivel de cumplimiento crítico, siendo determinante tomar acciones correctivas. El proceso misional de Desarrollo Integral del Territorio presenta dificultades en cumplir con la ejecución física y presupuestal.

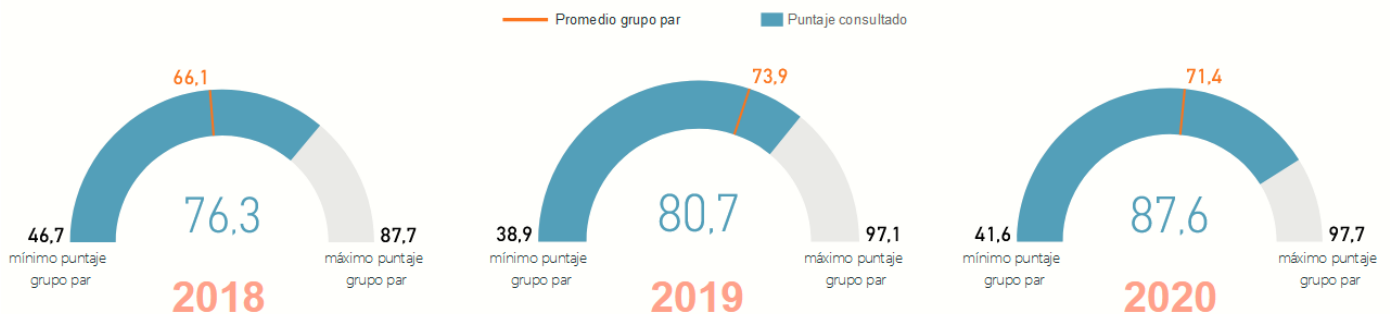
En 2020, fue el inicio de un periodo de gobierno, la entidad durante los primeros meses trabajó para la formulación de las metas del nuevo Plan de Desarrollo denominado: “Cali Unida por la Vida” 2020-2023, el cual se formuló y aprobó mediante el Acuerdo No. 011 del 30 de mayo de 2020 y fue sancionado el 19 de junio de 2020; posteriormente se llevó a cabo el proceso de armonización del presupuesto de inversión de la vigencia 2020 para dar cumplimiento a los compromisos definidos en el nuevo Plan de Desarrollo; así mismo, se debe considerar la actual crisis generada por la pandemia COVID-19.

Por otro lado, el proceso de Planeación Económica y Social, bajo el liderazgo de la Subdirección de Desarrollo Integral han emitido la Circular 4132.010.22.2.1020.000587 del 03/ago./2020 Asunto: Reprogramación y ajuste de Metodología de Armonización del Presupuesto 2020 al Plan de Desarrollo 2020 – 2023 “Cali Unida Por La Vida”, con el fin de dar cumplimiento al Artículo 44 de

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1


la Ley 152 de 1994, facultase al Señor Alcalde por el término de tres (3) meses, contados a partir de la fecha de sanción del presente Acuerdo, para que armonice el Plan de Desarrollo 2020 -2023 “Cali Unida por la Vida” con el presupuesto general del Distrito de la vigencia fiscal 2020, contenido en el Acuerdo 0465 de 2019” y lo dispuesto en el ARTÍCULO 42 del Acuerdo 0465 de 2019 “por el cual se expide el presupuesto general de rentas y recursos de capital y apropiaciones para gastos de Santiago de Cali, para la vigencia comprendida entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2020”, dando como fecha límite para la Armonización Consolidada de los Organismos, entre el 13 de agosto y el 17 de septiembre de 2020 y la Circular 4132.040.22.2.1020.0008874 del 24/ago./2020 Asunto: Aclaración movimientos a realizar en el proceso de armonización, en el cual se amplían lineamientos para dicho proceso.

Gráfica 36. Índice de Desempeño Institucional IDI 2018 – 2020.

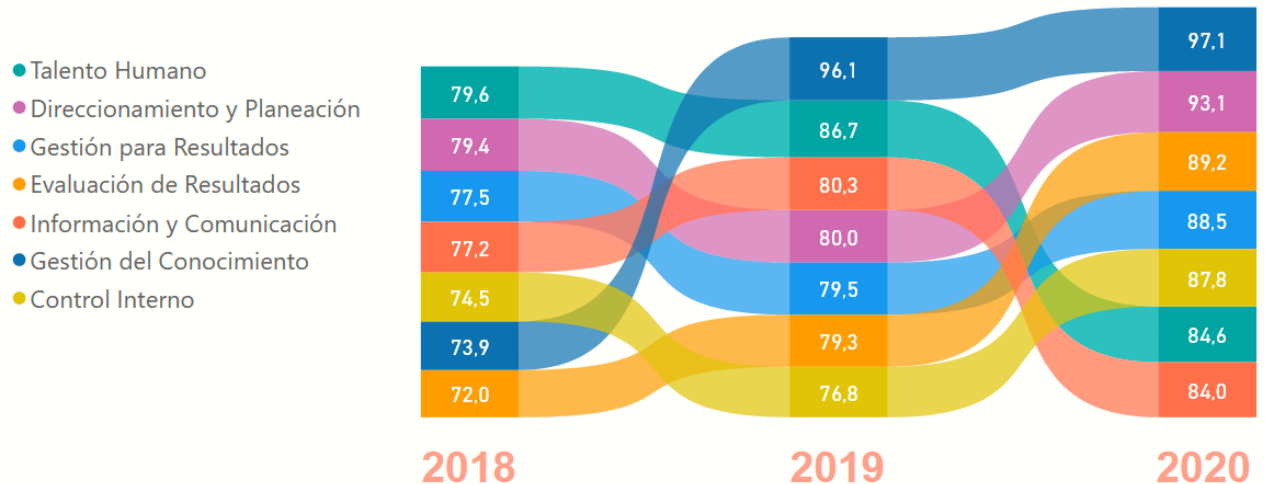


Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública – MIPG Resultados de medición.

Durante la vigencia del 2018 al 2019, el Índice de Desempeño Institucional IDI mejora en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, superando siempre el índice promedio del grupo par.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Gráfica 37. Índice de las Dimensiones de gestión y desempeño MIPG 2018 – 2020.




**Nota:** Esta gráfica muestra comparativamente la variación de cada uno de los índices a través del tiempo; para su interpretación, es necesario tener en cuenta lo siguiente:

1. Cada banda (color) representa un índice.

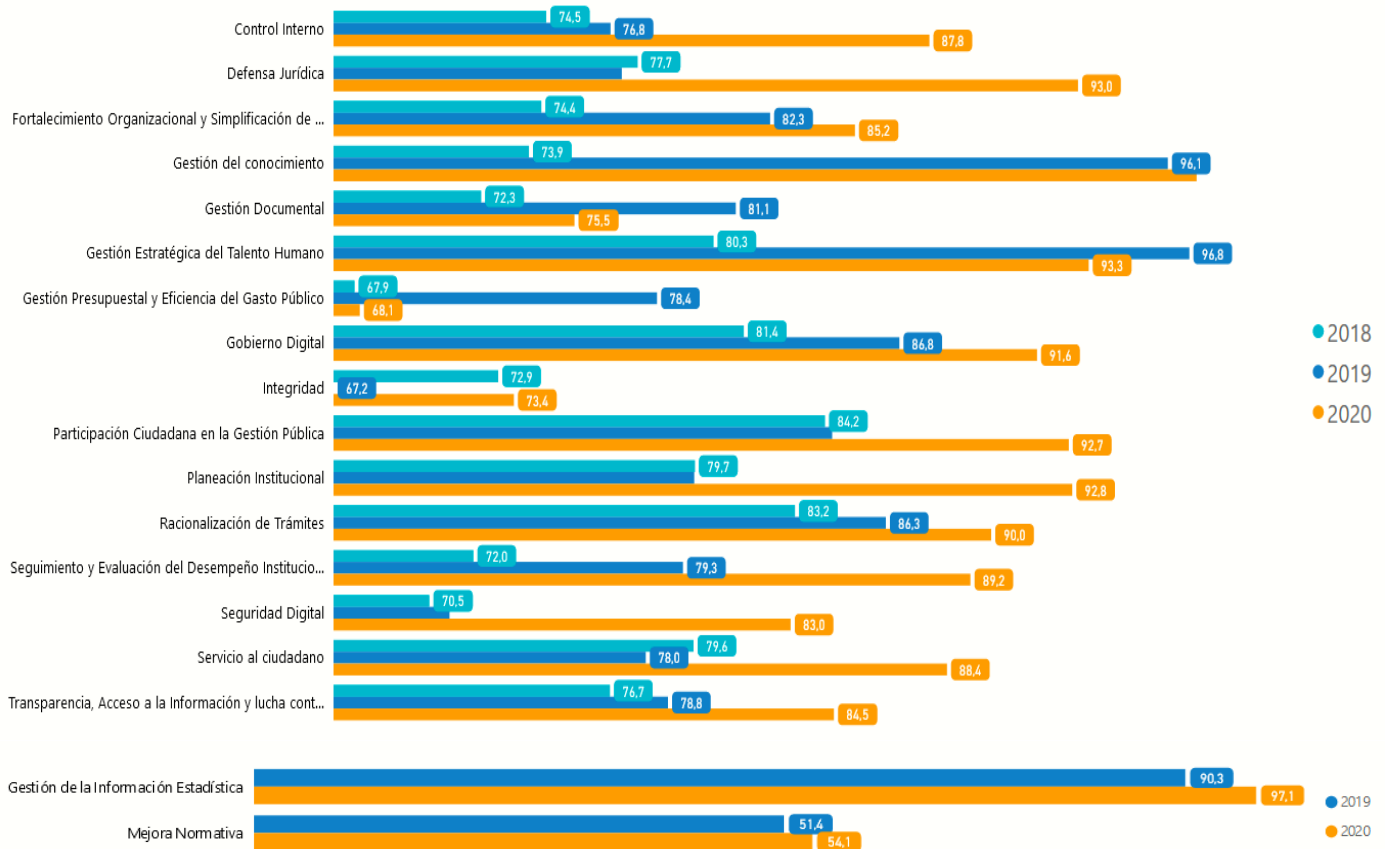
2. Para cada vigencia evaluada, permite identificar simultáneamente la variación del puntaje de cada índice a través del tiempo, así como la ubicación de mayor a menor puntuación de cada índice frente a otros índices.

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública – MIPG Resultados de medición.

Durante la vigencia del 2018 al 2019, las dimensiones de Gestión del conocimiento y Control Interno son los que más han elevado su puntaje, la dimensión de Talento Humano es la que menos puntos se incrementa en el transcurso de las vigencias.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Gráfica 38. Índice de las Políticas de gestión y desempeño MIPG 2020.



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública – MIPG Resultados de medición.

Durante la vigencia del 2018 al 2019, el Índice de Desempeño de las Políticas de gestión y desempeño mejoran en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Las Políticas con **mejor puntaje** son Gestión de la información Estadística, Gestión del Conocimiento y Gestión Estratégica del Talento Humano.

Las Políticas que **incrementan su puntaje** ostensiblemente son Defensa Jurídica, Gobierno Digital, Control Interno, Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Planeación Institucional, Seguimiento y Evaluación, Seguridad Digital y Servicio al Ciudadano, mientras que la dimensión de Talento Humano es la que menos puntos se incrementa en el transcurso de las vigencias.


 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1


Tabla 32. Recomendaciones de mejora del Desempeño Institucional 2018 al 2020.

Código	Política de Desempeño Institucional - MIPG	Vigencia 2019	Vigencia 2020
POL01	Gestión Estratégica del Talento Humano	10	11
POL02	Integridad	21	18
POL03	Planeación Institucional	16	8
POL03	Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	10	6
POL04	Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	1	1
POL05	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	4	3
POL06	Gobierno Digital	38	34
POL07	Seguridad Digital	45	17
POL08	Defensa Jurídica	5	2
POL09	Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	33	83
POL10	Servicio al ciudadano	59	39
POL11	Racionalización de Trámites	6	4
POL12	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	32	18
POL14	Gestión Documental	35	40
POL15	Gestión del Conocimiento	3	8
POL16	Control Interno	85	31
POL17	Gestión de la Información estadística		12
POL18	Mejora normativa		34
		<b>403</b>	<b>369</b>

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública – MIPG resultados de medición.

Durante la vigencia del 2018 al 2019, el mayor incremento por recomendaciones de mejora se presentó en la política de Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción.

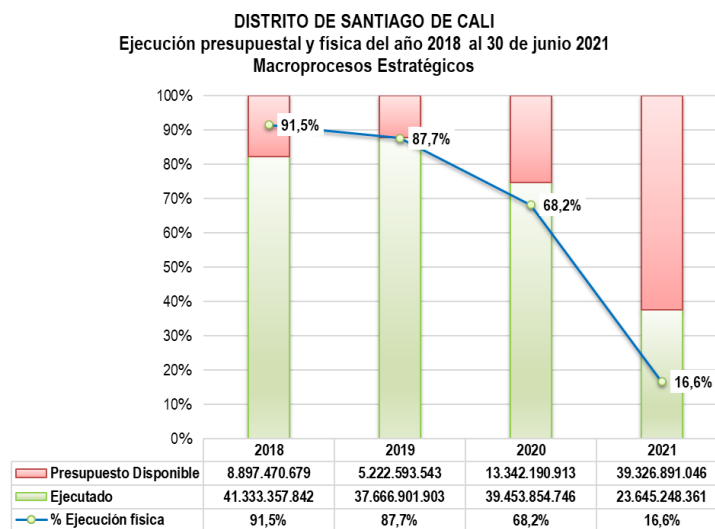


 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

## Comportamiento por Procesos.

### Procesos Estratégicos.

Gráfica 39. Ejecución presupuestal y física del año 2018 a 2021 al 30 de junio.



Fuente: Departamento Administrativo de Hacienda, Departamento Administrativo de Planeación y resto de Organismos


Tabla 33. Comparativa de los procesos por Organismo vigencia 2018 al 2021 de junio, Plan de Acción cuadro 1S.

Comparativo de la ejecución física, ejecución presupuestal y nivel de cumplimiento de las vigencias 2018, 2019, 2020 y 2021 a Junio

Código	Organismo	2018			2019			2020			2021 a junio		
		% Ejecución física	% ejecución presupuesto	Nivel de cumplimiento	% Ejecución física	% ejecución presupuesto	Nivel de cumplimiento	% Ejecución física	% ejecución presupuesto	Nivel de cumplimiento	% Ejecución física	% ejecución presupuesto	Nivel de cumplimiento
Procesos Estratégicos		91,5%	82,3%	Sobresaliente	87,7%	87,8%	Sobresaliente	68,2%	74,7%	Medio	16,6%	37,5%	Crítico
4112	Secretaría de Gobierno	100,0%	99,2%	Sobresaliente	100,0%	96,5%	Sobresaliente	86,3%	88,3%	Sobresaliente	18,5%	41,0%	Crítico
4132	Departamento Activo de Planeación Municipal	79,8%	76,8%	Sobresaliente	72,6%	83,0%	Satisfactorio	51,0%	67,4%	Bajo	15,8%	41,2%	Crítico
4137	Departamento Activo de Dilo e Innovación Inst.	94,7%	87,6%	Sobresaliente	90,3%	75,3%	Sobresaliente	67,3%	67,4%	Medio	15,6%	11,4%	Crítico

Fuente: Departamento Administrativo de Hacienda, Departamento Administrativo de Planeación y resto de Organismos.

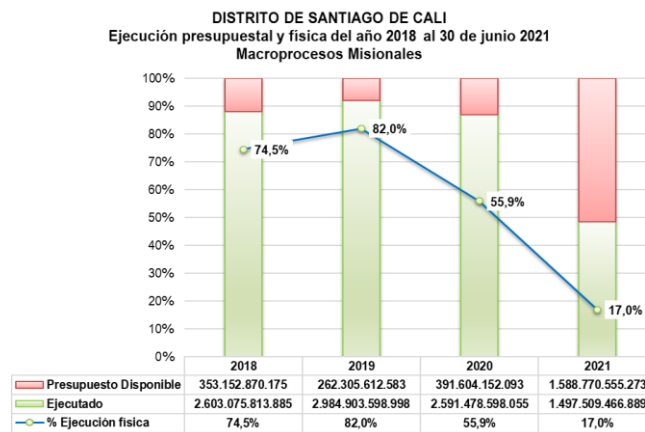
El comportamiento del cuatrienio, del nivel de cumplimiento sobresaliente significativo fue en la vigencia del 2018 y 2019, en la vigencia 2021 el proceso se encuentra en nivel de cumplimiento crítico, siendo determinante tomar acciones correctivas. Los organismos Departamento Administrativo de Planeación Municipal y el Departamento Administrativo de Desarrollo e

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	<p>MEDE01.05.02.P018.F001</p>
	<p>VERSIÓN</p>	<p>1</p>

Innovación Institucional presentan dificultades en cumplir con la ejecución física y presupuestal, requieren una pronta intervención.

Procesos Misionales.

Gráfica 40. Ejecución presupuestal y física del año 2018 a 2021 al 30 de junio.




Fuente: Departamento Administrativo de Hacienda, Departamento Administrativo de Planeación y resto de Organismos.

Tabla 34. Comparativa de los procesos por Organismo vigencia 2018 al 2021 de junio, Plan de Acción cuadro 1S.

Comparativo de la ejecución física, ejecución presupuestal y nivel de cumplimiento de las vigencias 2018, 2019, 2020 y 2021 a Junio													
Código	Organismo	2018			2019			2020			2021 a junio		
		% Ejecución física	% ejecución presupuesto	Nivel de cumplimiento	% Ejecución física	% ejecución presupuesto	Nivel de cumplimiento	% Ejecución física	% ejecución presupuesto	Nivel de cumplimiento	% Ejecución física	% ejecución presupuesto	Nivel de cumplimiento
Procesos Misionales		74,5%	88,1%	Satisfactorio	82,0%	91,9%	Sobresaliente	55,9%	86,9%	Bajo	17,0%	48,5%	Critico
Convivencia y Seguridad		73,1%	87,1%	Satisfactorio	77,9%	91,3%	Satisfactorio	69,2%	80,1%	Satisfactorio	22,9%	36,9%	Critico
4152	Secretaría de Movilidad	75,1%	91,9%	Satisfactorio	68,6%	93,0%	Medio	67,6%	82,8%	Medio	16,4%	33,7%	Critico
4161	Secretaría de Seguridad y Justicia	52,1%	89,1%	Bajo	71,3%	92,3%	Satisfactorio	54,7%	63,2%	Bajo	16,4%	27,6%	Critico
4163	Secretaría de Gestión del Riesgo	73,3%	71,0%	Satisfactorio	71,5%	80,0%	Satisfactorio	59,4%	87,6%	Medio	38,4%	61,6%	Critico
4164	Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana	91,9%	94,2%	Sobresaliente	100,0%	98,2%	Sobresaliente	95,3%	95,2%	Sobresaliente	20,5%	34,9%	Critico
Desarrollo Integral del Territorio		66,4%	69,9%	Medio	77,2%	90,3%	Satisfactorio	40,4%	59,8%	Bajo	7,8%	39,9%	Critico
4133	Departamento Advo Gestión Medio Ambiente	68,3%	74,2%	Medio	80,2%	92,1%	Sobresaliente	54,2%	37,6%	Bajo	11,0%	21,1%	Critico
4151	Secretaría de Infraestructura	45,5%	68,0%	Bajo	67,0%	89,8%	Medio	18,6%	66,4%	Critico	3,3%	52,2%	Critico
4171	Secretaría de Desarrollo Económico	85,2%	91,5%	Sobresaliente	84,3%	92,4%	Sobresaliente	48,4%	47,9%	Bajo	9,2%	23,9%	Critico
Desarrollo Social		79,7%	91,6%	Sobresaliente	85,4%	92,3%	Sobresaliente	53,1%	91,0%	Bajo	15,6%	51,3%	Critico
4143	Secretaría de Educación	60,6%	90,8%	Medio	89,9%	96,8%	Sobresaliente	42,3%	94,1%	Bajo	5,6%	56,7%	Critico
4145	Secretaría de Salud	92,2%	96,4%	Sobresaliente	95,1%	95,1%	Sobresaliente	90,7%	95,8%	Sobresaliente	22,0%	47,8%	Critico
4146	Secretaría de Bienestar Social	82,3%	87,2%	Sobresaliente	91,0%	94,1%	Sobresaliente	51,9%	65,5%	Bajo	25,7%	44,1%	Critico
4147	Secretaría de Vivienda Social y Hábitat	77,8%	76,6%	Satisfactorio	76,1%	88,6%	Satisfactorio	55,7%	58,2%	Bajo	25,5%	44,2%	Critico
4148	Secretaría de Cultura	83,2%	86,0%	Sobresaliente	93,9%	93,0%	Sobresaliente	36,9%	76,8%	Critico	7,5%	31,9%	Critico
4162	Secretaría del Deporte y la Recreación	86,7%	85,0%	Sobresaliente	82,2%	91,3%	Sobresaliente	46,1%	72,1%	Bajo	11,2%	31,1%	Critico
4172	Secretaría de Turismo	78,2%	93,5%	Satisfactorio	81,5%	96,2%	Sobresaliente	43,5%	76,9%	Bajo	8,6%	24,6%	Critico
4182	Unidad Activa Esp. de Servicios Públicos	76,5%	88,0%	Satisfactorio	73,9%	72,3%	Satisfactorio	57,6%	91,3%	Bajo	18,7%	61,8%	Critico
Participación Social		63,8%	69,9%	Medio	85,2%	91,3%	Sobresaliente	71,9%	61,3%	Satisfactorio	31,7%	35,7%	Critico
4173	Secretaría de Dilo Territorial y Participación	63,8%	69,9%	Medio	85,2%	91,3%	Sobresaliente	71,9%	61,3%	Satisfactorio	31,7%	35,7%	Critico

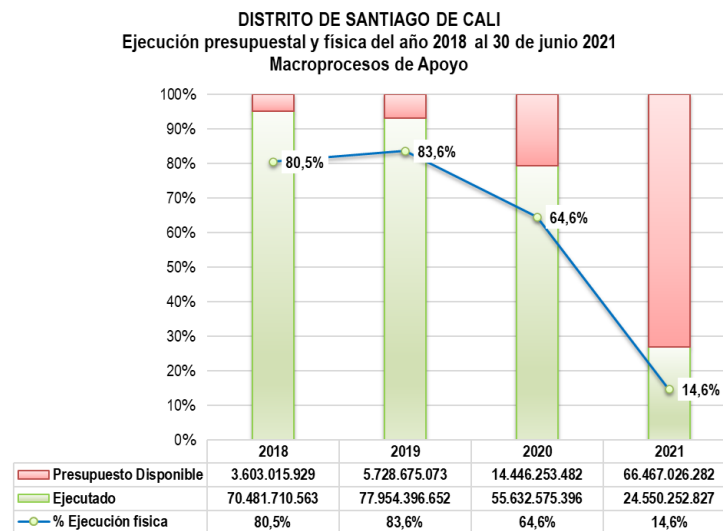
Fuente: Departamento Administrativo de Hacienda, Departamento Administrativo de Planeación y resto de Organismos.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

El comportamiento del cuatrienio, del nivel de cumplimiento sobresaliente significativo fue en la vigencia del 2019, siendo esto en los procesos misionales de Desarrollo Social y Participación Social. En la vigencia 2021 los procesos misionales se encuentran en nivel de cumplimiento crítico, siendo determinante tomar acciones correctivas. Todos los procesos misionales presentan dificultades en cumplir con la ejecución física y presupuestal, requieren una pronta intervención.

### Procesos de Apoyo.

Gráfica 41. Ejecución presupuestal y física del año 2018 a 2021 al 30 de junio.




Fuente: Departamento Administrativo de Hacienda, Departamento Administrativo de Planeación y resto de Organismos.

Tabla 35. Comparativa de los procesos por Organismo vigencia 2018 al 2021 de junio, Plan de Acción cuadro 1S.

Comparativo de la ejecución física, ejecución presupuestal y nivel de cumplimiento de las vigencias 2018, 2019, 2020 y 2021 a junio

Código	Organismo	2018			2019			2020			2021 a junio		
		% Ejecución física	% ejecución presupuesto	Nivel de cumplimiento	% Ejecución física	% ejecución presupuesto	Nivel de cumplimiento	% Ejecución física	% ejecución presupuesto	Nivel de cumplimiento	% Ejecución física	% ejecución presupuesto	Nivel de cumplimiento
Procesos de Apoyo													
4121	Departamento Activo Gestión Jurídica Publica	96,9%	93,8%	Sobresaliente	83,6%	93,2%	Sobresaliente	64,6%	79,4%	Medio	14,6%	27,0%	Crítico
4131	Departamento Activo de Hacienda Municipal	83,5%	97,7%	Sobresaliente	100,0%	89,7%	Sobresaliente	44,7%	68,2%	Bajo	31,8%	42,7%	Crítico
4134	Departamento Activo de TIC	80,9%	97,1%	Sobresaliente	96,3%	97,9%	Sobresaliente	88,9%	83,7%	Sobresaliente	20,5%	21,8%	Crítico
4135	Departamento Activo de Contratación Publica	98,0%	86,8%	Sobresaliente	100,0%	96,2%	Sobresaliente	100,0%	99,1%	Sobresaliente	5,0%	7,6%	Crítico
4181	Unidad Activa Eso. Gestión Bienes y Servicios	43,3%	80,7%	Baio	57,6%	90,4%	Baio	42,1%	33,4%	Baio	0,0%	1,1%	Crítico

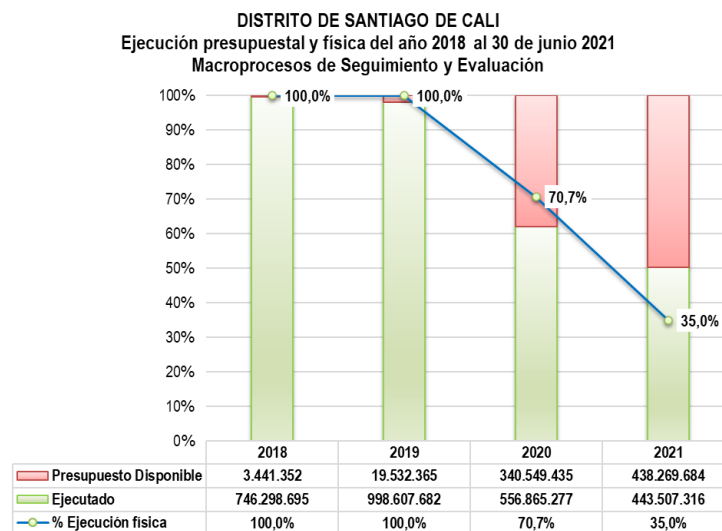
Fuente: Departamento Administrativo de Hacienda, Departamento Administrativo de Planeación y resto de Organismos.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

El comportamiento del cuatrienio, del nivel de cumplimiento sobresaliente significativo fue en las vigencias 2018 y 2019, en la vigencia 2021 todos los procesos se encuentran en nivel de cumplimiento crítico, siendo determinante tomar acciones correctivas. Los organismos del Departamento Administrativo de Hacienda y la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios, presentan dificultades en cumplir con la ejecución física y presupuestal, requieren una pronta intervención.

Procesos de Seguimiento y Evaluación.

Gráfica 42. Ejecución presupuestal y física del año 2018 a 2021 al 30 de junio.




Fuente: Departamento Administrativo de Hacienda, Departamento Administrativo de Planeación y resto de Organismos.

Tabla 36. Comparativa de los procesos por Organismo vigencia 2018 al 2021 de junio, Plan de Acción cuadro 1S.

Comparativo de la ejecución física, ejecución presupuestal y nivel de cumplimiento de las vigencias 2018, 2019, 2020 y 2021 a Junio													
Código	Organismo	2018			2019			2020			2021 a junio		
		% Ejecución física	% ejecución presupuesto	Nivel de cumplimiento	% Ejecución física	% ejecución presupuesto	Nivel de cumplimiento	% Ejecución física	% ejecución presupuesto	Nivel de cumplimiento	% Ejecución física	% ejecución presupuesto	Nivel de cumplimiento
Procesos Seguimiento y Evaluación		100,0%	99,5%	Sobresaliente	100,0%	98,1%	Sobresaliente	70,7%	62,1%	Satisfactorio	35,0%	50,3%	Crítico
4123	Departamento Activo de Control Interno	100,0%	100,0%	Sobresaliente	100,0%	96,5%	Sobresaliente	80,0%	78,8%	Sobresaliente	50,0%	47,5%	Bajo
4124	Departamento Activo de Control Disciplinario Int.	100,0%	99,4%	Sobresaliente	100,0%	98,4%	Sobresaliente	61,3%	58,5%	Medio	20,0%	50,9%	Crítico

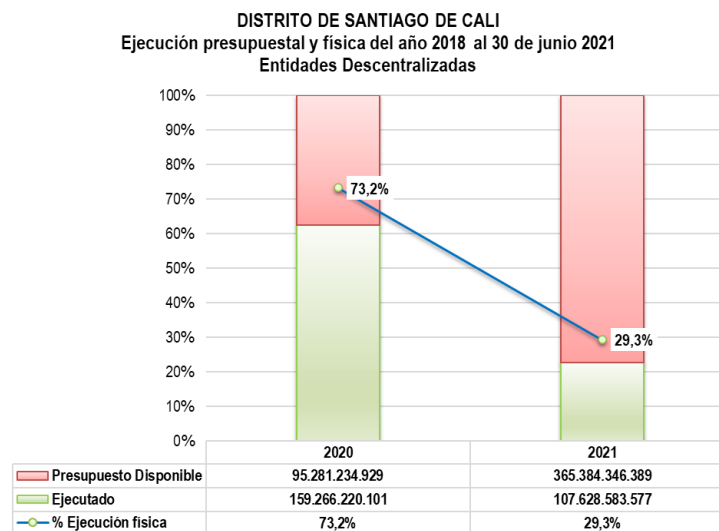
Fuente: Departamento Administrativo de Hacienda, Departamento Administrativo de Planeación y resto de Organismos

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

El comportamiento del cuatrienio, del nivel de cumplimiento sobresaliente significativo fue en las vigencias 2018 y 2019, en la vigencia 2021 todos los procesos se encuentran en nivel de cumplimiento crítico, siendo determinante tomar acciones correctivas. El Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno presenta dificultades en cumplir con la ejecución física y presupuestal, requiere una pronta intervención.

#### Entidades Descentralizadas

Gráfica 393. Ejecución presupuestal y física del año 2018 a 2021 al 30 de junio.




Fuente: Departamento Administrativo de Hacienda, Departamento Administrativo de Planeación y resto de Organismos.

Tabla 37. Comparativa de los procesos por Organismo vigencia 2018 al 2021 de junio, Plan de Acción cuadro 1S.

Comparativo de la ejecución física, ejecución presupuestal y nivel de cumplimiento de las vigencias 2018, 2019, 2020 y 2021 a Junio													
Código	Organismo	2018			2019			2020			2021 a junio		
		% Ejecución física	% ejecución presupuesto	Nivel de cumplimiento	% Ejecución física	% ejecución presupuesto	Nivel de cumplimiento	% Ejecución física	% ejecución presupuesto	Nivel de cumplimiento	% Ejecución física	% ejecución presupuesto	Nivel de cumplimiento
Entidades Descentralizadas								73,2%	62,6%	Satisfactorio	29,3%	22,8%	Crítico
Emcali	Empresas Municipales de Cali							60,3%	90,1%	Medio	45,1%	22,5%	Bajo
Emru	Empresa Municipal de Renovación Urbana							100,0%	100,0%	Sobresaliente	5,0%	3,4%	Crítico
Metrocali	Metro Cali S.A							59,4%	54,9%	Medio	37,8%	29,6%	Crítico

Fuente: Departamento Administrativo de Hacienda, Departamento Administrativo de Planeación y resto de Organismos.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

El comportamiento del cuatrienio, del nivel de cumplimiento satisfactorio significativo fue en la vigencia 2020, en la vigencia 2021 todos los procesos se encuentran en nivel de cumplimiento crítico y bajo, siendo determinante tomar acciones correctivas. Las Entidades de EMCALI y Metrocali presentan dificultades en cumplir con la ejecución física y presupuestal, requieren una pronta intervención.

#### h. Tendencia de los resultados de las auditorías


Dando cumplimiento al requisito 9.2 Auditoría interna de la NTC ISO 9001:2015, el Departamento Administrativo de Control Interno, entre el 17 de agosto y el 30 de septiembre de 2021, llevó a cabo la Auditoría Interna No. 35 con la que se buscaba proporcionar información acerca de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad. Dicha actividad se llevó a cabo con las 22 líneas de servicio que se encuentran dentro del alcance y los demás procesos transversales estratégicos, de apoyo y de seguimiento y evaluación vigentes en el Modelo de Operación por Proceso a excepción de Contabilidad General y Gestión de Finanzas Públicas (de acuerdo con el ciclo anual de auditoría interna).

En la siguiente tabla se puede apreciar el comportamiento de los resultados de las auditorías realizadas en las vigencias 2020 y 2021:

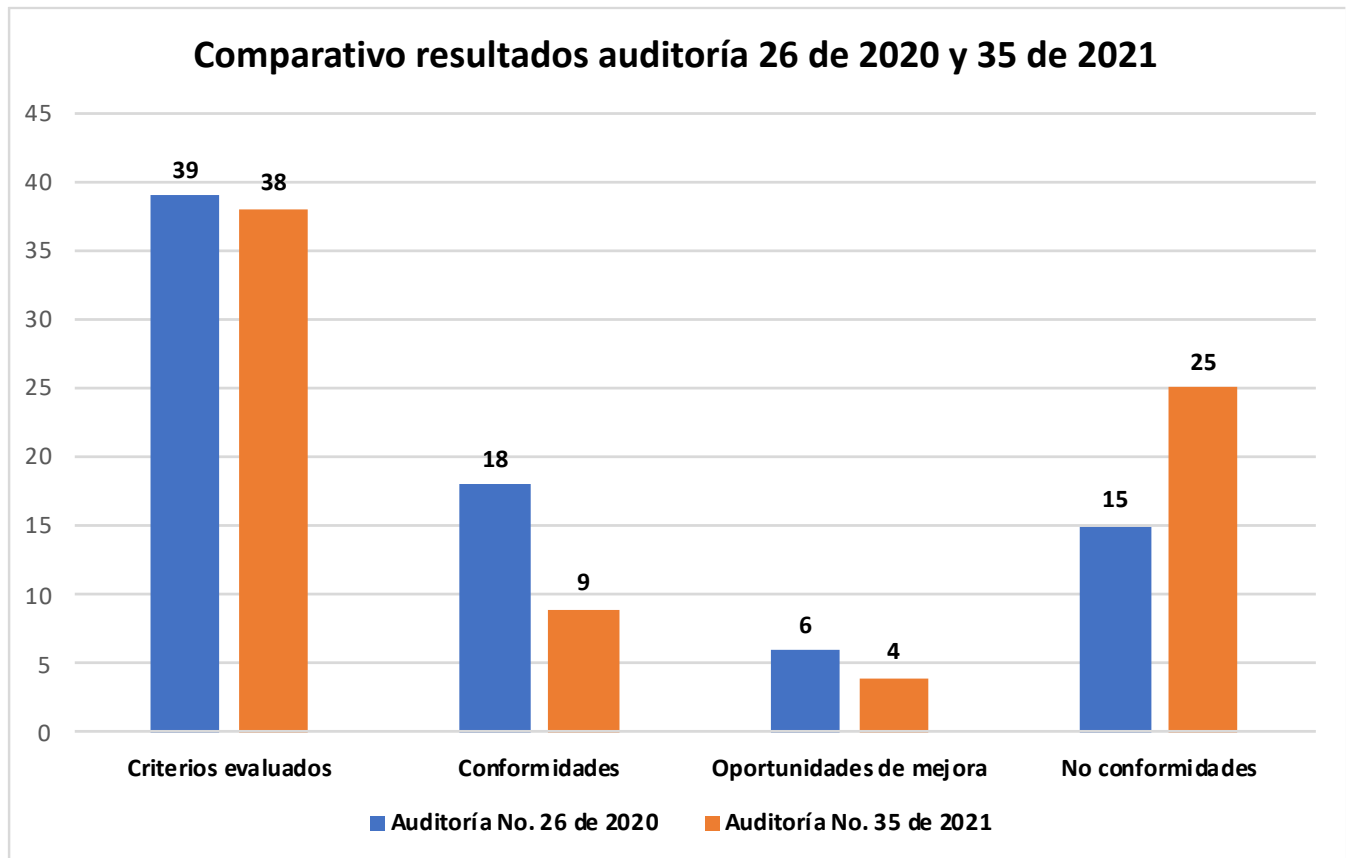
Tabla 38. Comportamiento resultados auditoría No. 26 de 2020 vs No. 35 de 2021.

Auditoría	Criterios evaluados	Variación %	Conformidades	Variación %	Oportunidades de mejora	Variación %	No conformidades	Variación %
Auditoría No. 26 de 2020	39	2,6%	18	50%	6	33,3%	15	66,6%
Auditoría No. 35 de 2021	38		9		4		25	

Fuente: Informe de auditoría interna 2020 y 2021.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1


Gráfica 44. Comparativo resultados auditoría No. 26 de 2020 vs No. 35 de 2021.



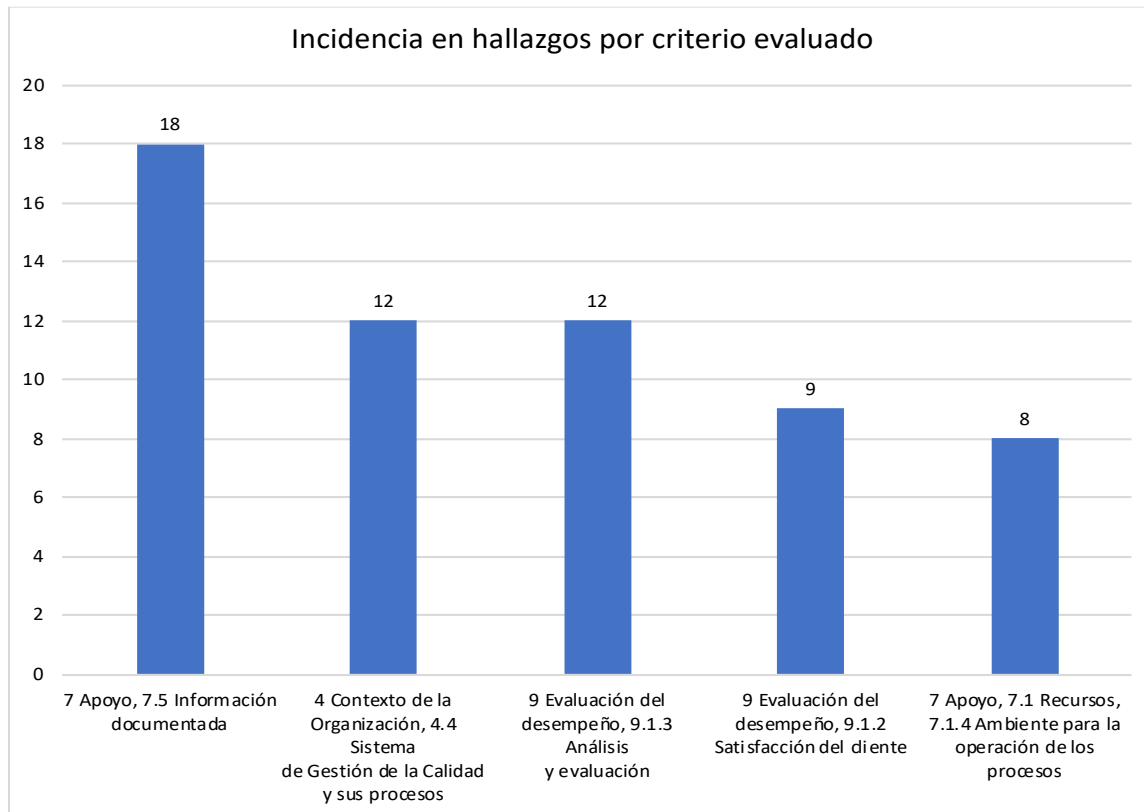
Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional - Subdirección de Gestión Organizacional.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se pueden ver reflejados la disminución en la cantidad de conformidades en un 50%, oportunidades de mejora en un 33,3% y el aumento de las no conformidades en un 66,7% en comparación con los resultados de la Auditoría No. 26 de 2020. A partir de esta actividad, se hace énfasis en cuáles son los aspectos más relevantes con respecto a los hallazgos encontrados.




 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Gráfica 45. Incidencia en hallazgos por criterio evaluado en auditoría No. 35 de 2021.



Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional  
Subdirección de Gestión Organizacional.

Mediante el gráfico anterior, se logran identificar los criterios que presentaron mayor debilidad, teniendo en cuenta los procesos que se hacen parte del alcance y los procesos transversales auditados, y su respectivo porcentaje dentro del total de hallazgos, siendo estos: el requisito 7.5 información documentada con 18 hallazgos (10 No Conformidades y 8 Oportunidades de mejora) que equivalen al 11,3%, 4.4 Sistema de gestión de la Calidad y sus procesos con 12 hallazgos (5 No Conformidades y 7 Oportunidades de Mejora) el 7,5%, 9.1.3 Análisis y evaluación con 12 hallazgos (9 No conformidades y 3 Oportunidades de mejora) el 7,5%, 9.1.2 Satisfacción del cliente con 9 hallazgos (7 No conformidades y 2 Oportunidades de mejora) al 6,9%, y 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos con 8 hallazgos (4 No conformidades y 4 Oportunidades de mejora) equivalentes al 5,3% del total de las incidencias. Teniendo en cuenta estos resultados, se identifica que, aunque la cantidad de la presente vigencia en comparación de la vigencia anterior es más

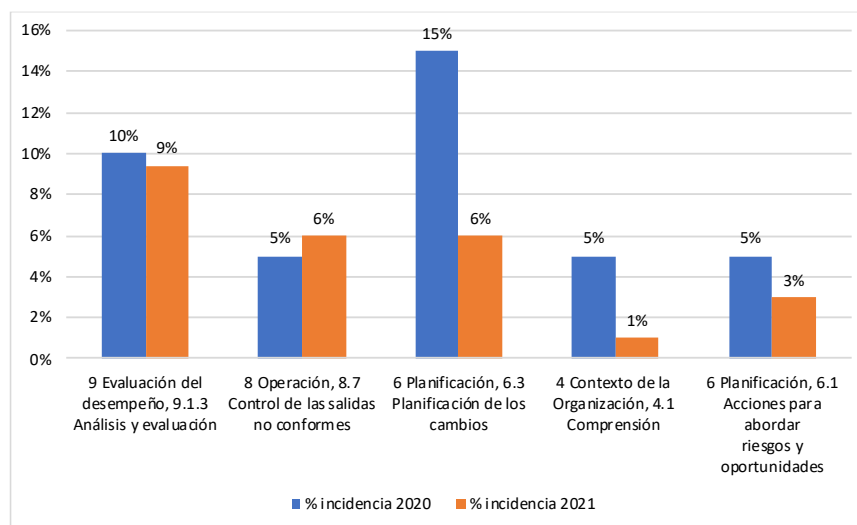
 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

alta, hay una menor concentración de hallazgos en un solo criterio evaluado, la asignación de estos varía en los diferentes criterios; esto es claro teniendo en cuenta la cantidad de nuevas líneas de servicios postuladas y evaluadas para la vigencia y el impacto en los resultados evidenciados.


La auditoría interna de calidad, aportando a la mejora continua de los procesos y procedimientos de la entidad, ha permitido identificar las debilidades en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la norma técnica NTC ISO 9001:2015. Con base en esto, de la auditoría 26 de 2020 la entidad generó un plan de mejoramiento con 67 acciones a las cuales se les realizó seguimiento mediante la auditoría No. 22. A partir de la auditoría 35 de la presente vigencia se identifica que el requisito 9.1.3 Análisis y evaluación, aunque tuvo una disminución porcentual del 10% al 9% del total de hallazgos de la actividad, sigue siendo un elemento que se mantiene durante las vigencias al igual que el requisito 8.7 Control de las salidas no conformes aumentó en un 1%; por tal razón se recomienda hacer una revisión del plan de mejoramiento con el fin de reevaluar las acciones planteadas para estos hallazgos y propender a la mejora continua y por ende de los resultados de las próximas evaluaciones.

Aunque, algunos de los requisitos relacionados con mayor número de hallazgos de tipo no conformidad en esta auditoría son diferentes de los encontrados en la vigencia anterior, se realiza un comparativo entre estos con el fin de evidenciar su comportamiento entre las vigencias.

Gráfica 46. Comparativo no conformidades auditoría No. 26 de 2020 vs No. 35 de 2021.



Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional - Subdirección de Gestión Organizacional.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Estos resultados dan cuenta de que las acciones plasmadas en el plan de mejoramiento de la vigencia anterior tuvieron un efecto positivo, en la mayoría de los requisitos, en la implementación y mejora de la valoración de los requisitos evaluados siendo identificados mediante el seguimiento realizado al plan durante la presente vigencia. Sin embargo, se propone establecer y revisar las acciones en cuanto al requisito 8.7 Control de las salidas no conformes, con el fin de que estas generen una disminución en cuanto a los hallazgos presentados en futuras auditorías tanto en los equipos de trabajo que las implementan.

Como herramienta de apoyo, seguimiento y análisis, se cuenta con un autodiagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad como método de autoevaluación y medición por cada proceso que le permite a cada uno de ellos tener una base del nivel de madurez de en cada uno de los organismos de entidad frente a la implementación del sistema. Con los datos arrojados por la auditoría interna, la Subdirección de Gestión Organizacional se permite realizar un seguimiento de este nivel mediante la comparación de los resultados iniciales.


#### **i. Tendencia del desempeño de los proveedores externos**

En cumplimiento del numeral 8.4 “Control de los procesos y servicios suministrados externamente” la entidad a través del proceso Gestión Contractual - subproceso Análisis de resultados de la gestión contractual - procedimiento de revaluación de proveedores, identifica el comportamiento de los contratistas y realiza un seguimiento posterior a la etapa de evaluación de proveedores, con el fin de proponer acciones de mejoramiento continuo para el desempeño de las actividades contractuales para la entrega de productos y servicios de calidad.

La entidad cuenta con las siguientes fuentes de información para la recopilación y consolidación de resultados de la información con su respectivo código:

- Manual de contratación - MAJA01.04.M002
- Formato Revaluación de proveedores - MAJA01.04.04.P001.F001
- Procedimiento Supervisión - MAJA01.04.03. P002
- Procedimiento Revaluación de Proveedores - MAJA01.04.P001
- Instructivo para el diligenciamiento del formato de revaluación de Proveedores - MAJA01.04.04.P001.I001

Existen tres criterios de evaluación con sus respectivas variables de evaluación los cuales se encuentran contemplados en el Instructivo para el diligenciamiento del formato de revaluación de Proveedores - MAJA01.04.04.P001.I001:

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

### 1. Cumplimiento de las especificaciones técnicas o de calidad.

En este criterio se deben tener en cuenta las siguientes variables de evaluación:

- **Cumplimiento del objeto y alcance:** Se evalúa el grado de cumplimiento del objeto y el alcance de los bienes, obras o servicios entregados por el proveedor, con relación a la necesidad para la cual fue contratada. Si el contratista cumple con el 100% de la variable de evaluación, el supervisor debe calificar la variable con el puntaje máximo establecido en el formato, de lo contrario debe calificarse con 0 puntos.
- **Cumplimiento de las especificaciones técnicas:** Se evalúa el grado de cumplimiento de las especificaciones técnicas de los bienes, obras o servicios entregados por el proveedor, con relación a la necesidad para la cual fue contratada. Si el contratista cumple con el 100% de la variable de evaluación, el supervisor debe calificar la variable con el puntaje máximo establecido en el formato, de lo contrario debe calificarse con 0 puntos.
- **Calidad de los bienes y/o servicios y/u obras:** Se evalúa el grado de cumplimiento de la calidad de los bienes, obras o servicios entregados por el proveedor, con relación a la necesidad para la cual fue contratada. Si el contratista cumple con el 100% de la variable de evaluación, el supervisor debe calificar la variable con el puntaje máximo establecido en el formato, de lo contrario debe calificarse con 0 puntos.

### 2. Cumplimiento en el plazo de entrega


En este criterio se debe tener en cuenta la siguiente variable de evaluación:

- **Cumplimiento en los plazos establecidos de entregas:** Se evalúa el grado de cumplimiento en los tiempos acordados para la entrega de los bienes, obras o servicios contratados. Si el contratista cumple con el 100% de la variable de evaluación, el supervisor debe calificar la variable con el puntaje máximo establecido en el formato, de lo contrario debe calificarse con 0 puntos.

### 3. Cumplimiento de aspectos administrativos

En este criterio se deben tener en cuenta las siguientes variables de evaluación:

- **Entrega oportuna de las garantías y requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato:** Se evalúa el grado de cumplimiento de los aspectos administrativos relacionados con la suscripción y entrega de manera oportuna de las garantías en los casos en que aplique, así

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

como la entrega oportuna y el eficiente diligenciamiento de todos los documentos requeridos, en las etapas de perfeccionamiento y ejecución, tales como: cotizaciones, facturas, actas, entre otros. Si el contratista cumple con el 100% de la variable de evaluación, el supervisor debe calificar la variable con el puntaje máximo establecido en el formato, de lo contrario debe calificarse con 0 puntos.


- Respuesta oportuna a los requerimientos del supervisor: Se evalúa el grado de cumplimiento de los aspectos administrativos relacionados con la atención y respuesta oportuna a todos los requerimientos del supervisor, durante la ejecución del contrato. Si el contratista cumple con el 100% de la variable de evaluación, el supervisor debe calificar la variable con el puntaje máximo establecido en el formato, de lo contrario debe calificarse con 0 puntos.
- Cumple con el pago oportuno de los salarios, prestaciones sociales y seguridad social (según aplique):

Se evalúa el grado de cumplimiento de los aspectos administrativos relacionados con el pago oportuno de salarios, prestaciones sociales, seguridad social para el caso de personas jurídicas o con el pago de la seguridad social para el caso de personas naturales. Si el contratista cumple con el 100% de la variable de evaluación, el supervisor debe calificar la variable con el puntaje máximo establecido en el formato, de lo contrario debe calificarse con 0 puntos.

Lo anterior permite observar los niveles de cumplimiento del contratista de acuerdo con los resultados totales de las variables anteriormente descritas, dicho nivel de cumplimiento se despliega de manera automática de acuerdo con el puntaje obtenido en la reevaluación.

Tabla 39. Niveles de cumplimiento del contratista.

Nivel de Cumplimiento	Rango de resultados de la evaluación final	Descripción
Satisfactorio	Mayor o igual que 90 Menor o igual que 100	El Contratista cumplió con los requisitos exigidos asegurando el logro del objeto contractual.
Aceptable	Mayor o igual que 75 Menor que 90	El Contratista cumplió con los requisitos exigidos asegurando el logro del objeto contractual, con oportunidades de mejora.


 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Nivel de Cumplimiento	Rango de resultados de la evaluación final	Descripción
Insatisfactorio	Mayor o igual que 65 Menor que 75	El Contratista incumplió algunos de los requisitos exigidos, poniendo en riesgo el logro del objeto contractual.
Muy Insatisfactorio	Menor que 65	El Contratista incumplió con lo definido en el pliego de condiciones materializando riesgos o impidiendo el logro del objeto contractual en términos de calidad y oportunidad.

Fuente Departamento Administrativo de Contratación Pública.

Para el segundo semestre de 2020 se estimó conforme al procedimiento vigente que el total de contratos que debían de realizar revaluación era de 14.455 contratos de los cuales 14.419 fueron contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión y 36 correspondientes a otras modalidades de contratación, sin embargo se consolidó información reportada por 24 de los 28 organismos que hacen parte de la Administración Central Distrital una vez finalizado el convenio o contrato con un total de 14.449 revaluaciones, lo cual constituye un aumento de 11.410 revaluaciones respecto al mismo periodo evaluado en 2019 en el cual se obtuvo un total de 3.039 revaluaciones, periodo para el cual no había mucha apropiación del mismo por parte de los organismos por ser un procedimiento nuevo, razón por la cual inicialmente no reportaban la totalidad de la información.

A partir del segundo semestre de 2020, se empezó a proporcionar las bases de datos de contratos por organismos para que cada uno reportara la información de los contratos que tenían que agotar el procedimiento, lo que conllevó a un incremento sustancial en los resultados del informe, adicionalmente para este periodo se hicieron contratos de a 3 meses por lo cual el volumen de la contratación en este año fue mayor (3 a 4 contratos por contratista) así como también se fortaleció el componente de socialización del procedimiento a los enlaces designados por cada ordenador del gasto, en el cual se empleó la estrategia de acompañamiento continuo para un diligenciamiento adecuado y oportuno, esto con la finalidad de consolidar los resultados y presentarlos adecuadamente para proponer acciones de mejora en torno a los mismos, de acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar que se ha venido presentando un avance significativo en cuanto al reporte oportuno de la información solicitada a los organismos y la completitud de la información, teniendo al último reporte realizado, el cumplimiento por parte de todos los organismos frente al reporte de información. En este aumento se evidencia el reporte de contratos objeto de revaluación de organismos que no generaron reporte en el mismo periodo de la vigencia anterior entre los cuales

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1


se encuentran: Departamento Administrativo de Control Interno, Secretaría de Movilidad, Secretaría de Salud, Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales, Secretaría de Turismo.

Por su parte, a las Unidades Administrativas Especiales Estudios de Grabación Takeshima y Teatro Municipal Enrique Buenaventura no les fue solicitada la presente información, teniendo en cuenta que no registraban contratos sujetos a esa obligación a la fecha del análisis. Adicionalmente se detectó que la Secretaría de Vivienda y el Departamento Administrativo de Planeación Municipal, no reportaron ninguna información y otros seis (6) organismos lo hicieron de forma incompleta, es decir, no reportaron la totalidad de la información de acuerdo con el número de contratos que debían realizar la revaluación.


Tabla 40. Niveles de cumplimiento del contratista por Organismo.

Organismo	Muy Insatisfactorio	Insatisfactorio	Aceptable	Satisfactorio	Total
Departamento Administrativo de Contratación Pública	0	0	0	112	112
Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno	0	0	1	81	82
Departamento Administrativo de Control Interno	0	0	2	42	44
Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente	0	0	0	494	494
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	0	0	4	242	246
Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública	0	0	0	145	145
Departamento Administrativo de Hacienda Pública Municipal	0	0	46	1.112	1158
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	0	0	0	0	0



 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

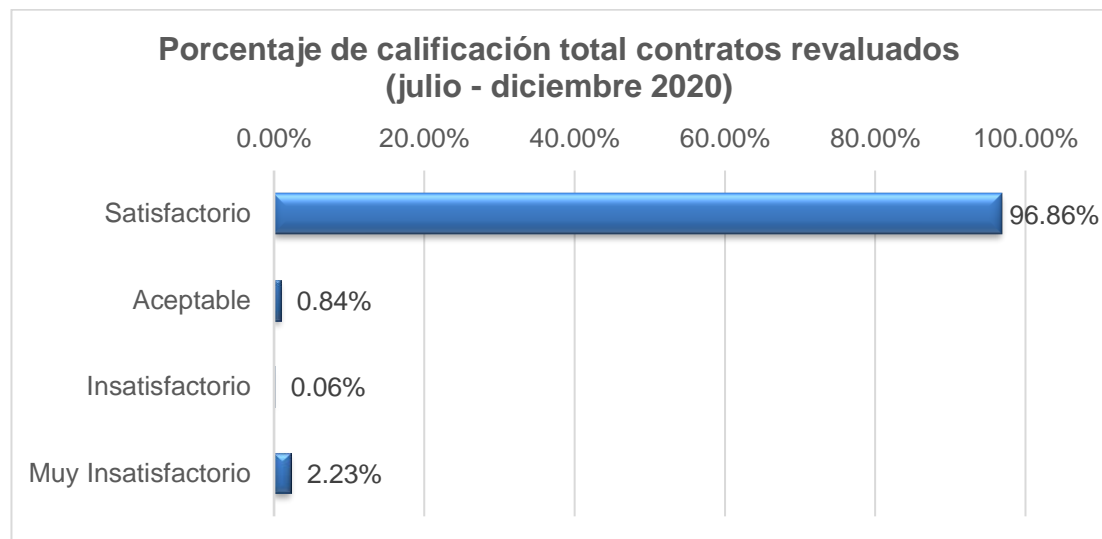
Organismo	Muy Insatisfactorio	Insatisfactorio	Aceptable	Satisfactorio	Total
Departamento Administrativo de la información y las Telecomunicaciones	1	0	0	215	216
Secretaría de Bienestar Social	0	0	1	1179	1180
Secretaría de Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres	2	0	0	456	458
Secretaría de Cultura	165	0	23	749	937
Secretaría de Deporte y Recreación	0	1	0	2087	2088
Secretaria de Desarrollo Económico	0	0	0	124	124
Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación ciudadana	4	0	1	569	574
Secretaría de Educación Municipal	4	2	12	609	627
Secretaría de Gobierno	0	0	1	255	256
Secretaría de Infraestructura	41	0	0	1270	1311
Secretaría de Movilidad	1	0	0	335	336
Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana	1	0	0	621	622
Secretaría de Salud Pública Municipal	15	1	60	985	1061
Secretaria de Seguridad y Justicia	34	4	9	1732	1779
Secretaría de Turismo	2	1	6	103	112
Secretaría de Vivienda Social y Hábitat	0	0	0	0	0
Unidad Administrativa Especial de Gestión de Bienes y Servicios	1	0	2	216	219

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Organismo	Muy Insatisfactorio	Insatisfactorio	Aceptable	Satisfactorio	Total
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	0	0	0	263	263
Total	322	9	122	13.996	14.449

Fuente: Departamento Administrativo de Contratación Pública.

Gráfica 47. Porcentaje de calificación total contratos revaluados (julio-diciembre 2020).




Fuente: Departamento Administrativo de Contratación Pública.

En términos generales se observa que el 96,86% de los contratos revaluados tuvieron un nivel de cumplimiento satisfactorio, el 0,84% un nivel aceptable, 0,06% correspondían a 09 contratos en un nivel insatisfactorio y 2,23% en un nivel muy insatisfactorio.

De los resultados generales, se puede observar que el criterio de cumplimiento de aspectos administrativos fue el que generó mayor variación en sus resultados de calificación, esto se debe a la variable “Cumple con el pago oportuno de los salarios, prestaciones sociales y seguridad social”.

De estos resultados con calificación igual a cero (0) se requiere revisar con los líderes de contratación y/o responsables de reportar la información si corresponden a la revaluación realizada,

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

o algún error de digitación en el reporte, para así identificar situaciones o comportamientos que deben ser objeto de mejora en la supervisión contractual o en el desempeño de las actividades contractuales. Para ello se socializará con cada organismo los resultados individuales, a fin de establecer los planes de trabajo de ser requeridos para mejorar estos aspectos.

Periodo enero 2021 - junio 2021

Respecto a la información obtenida en el periodo comprendido entre 01 de enero y el 30 de junio de 2021 se estimó conforme al procedimiento vigente que el total de contratos que debían de realizar revaluación era de 9.081 contratos de los cuales 8.661 fueron contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión y 420 a otras modalidades de contratación.


Sin embargo, se logró la consolidación de 8.910 revaluaciones, con un total de 46 contratos a los cuáles no se les pudo realizar el análisis como quiera que no fueron reportados por los organismos y 125 contratos que, de acuerdo con las justificaciones entregadas por los organismos, terminaron de forma anticipada o anormal por lo que no hubo lugar a la entrega de bienes o servicios, o manifestaron que los contratos aún no han sido liquidados, o que tuvieron modificaciones y se amplió su plazo de finalización, razón por la cual no son susceptibles de ser revaluados en este corte. Estos contratos quedarán identificados en los informes individuales con el fin de dejar trazabilidad sobre los motivos por los cuales no han sido incluidos en el presente informe.

Para la presente vigencia se mantienen los tres criterios de evaluación de la vigencia anterior con sus respectivas variables de evaluación los cuales se encuentran contemplados en el Instructivo para el diligenciamiento del formato de revaluación de proveedores - MAJA01.04.04.P001.I001.

Para este periodo se obtuvieron los siguientes puntajes según los niveles de cumplimiento de los criterios establecidos para las 8.910 revaluaciones reportadas.

Tabla 41. Niveles de cumplimiento por criterio.

Descripción del criterio	Puntaje de referencia	Nivel de cumplimiento	Total contratos
El Contratista cumplió con los requisitos exigidos asegurando el logro del objeto contractual.	Mayor o igual que 90 Menor o igual que 100	Satisfactorio	8.836
El Contratista cumplió con los requisitos exigidos asegurando el logro del objeto contractual, con oportunidades de mejora.	Mayor o igual que 75 Menor que 90	Aceptable	54

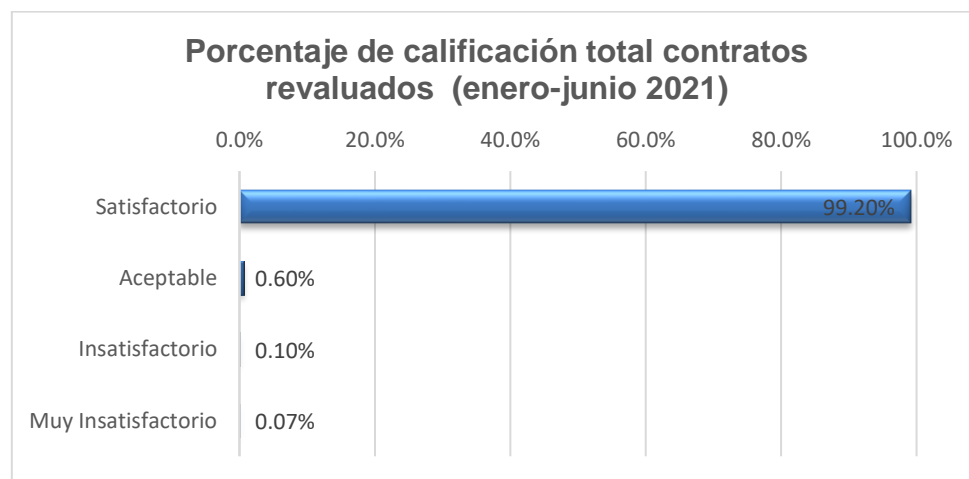
 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Descripción del criterio	Puntaje de referencia	Nivel de cumplimiento	Total contratos
El Contratista incumplió algunos de los requisitos exigidos, poniendo en riesgo el logro del objeto contractual.	Mayor o igual que 65 Menor que 75	Insatisfactorio	13
El Contratista incumplió con lo definido en el pliego de condiciones materializando riesgos o impidiendo el logro del objeto contractual en términos de calidad y oportunidad.	Menor que 65	Muy Insatisfactorio	7

Fuente: Departamento Administrativo de Contratación Pública.


Para el periodo enero - junio 2020 se consolidaron 4.840 revaluaciones generados por 25 organismos de la entidad, mientras que para el año 2021 la muestra correspondió a 27 de 28 organismos de la entidad, puesto que el Departamento Administrativo de Control Interno no le fue solicitada la presente información, esto teniendo en cuenta que no registraban contratos sujetos a esa obligación a la fecha del análisis.

Gráfica 48. Porcentaje de calificación total contratos revaluados enero-junio 2021.



Fuente: Departamento Administrativo de Contratación Pública.

En términos generales se observa que el 99,2% (8.836) de los contratos revaluados tuvieron un nivel de cumplimiento satisfactorio, 54 (0,6%) aceptable, el 0,1% (13) un nivel insatisfactorio y 0,08% (7) contratos se reportaron como muy insatisfactorios.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

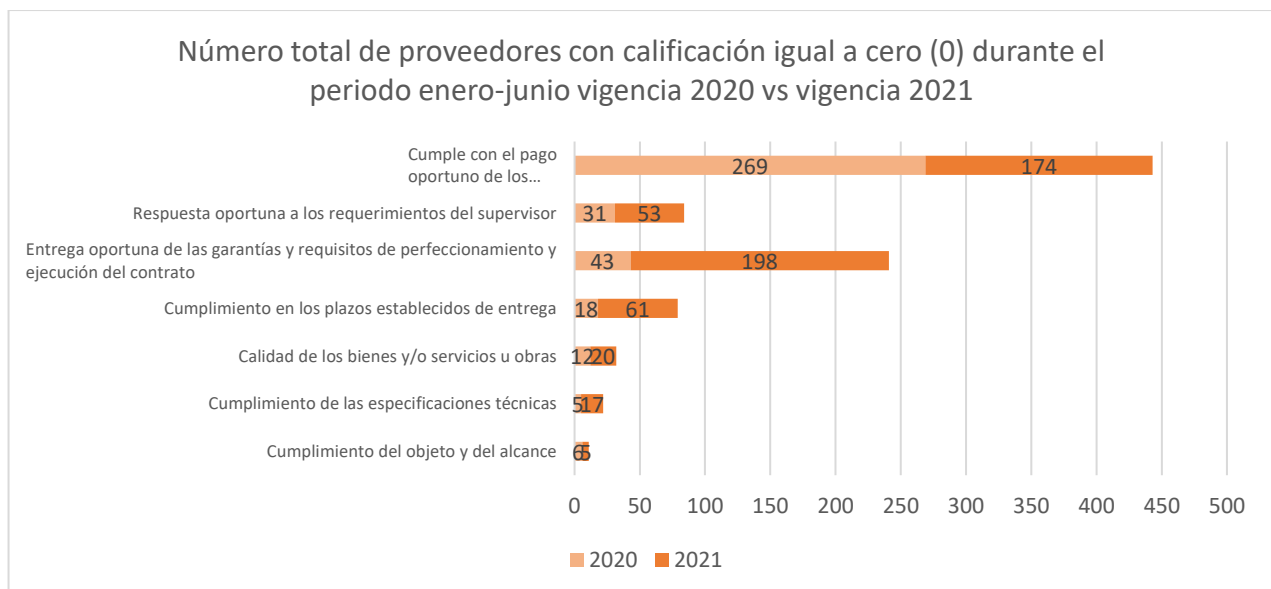
En este orden de ideas, el Departamento Administrativo de Contratación Pública confirmó con cada organismo los resultados de las revaluaciones referidas cuyo cumplimiento estuvo por debajo del nivel satisfactorio, con el fin de establecer las acciones de mejora que permitan un nivel óptimo y así mismo analizar las causas de dichos resultados.

Tabla 42. Número total de proveedores con calificación igual a cero durante el periodo enero - junio vigencias 2020 y 2021.


Año	Cumplimiento del objeto y del alcance	Cumplimiento de las especificaciones técnicas	Calidad de los bienes y/o servicios u obras	Cumplimiento en los plazos establecidos de entrega	Entrega oportuna de las garantías y requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato	Respuesta oportuna a los requerimientos del supervisor	Cumple con el pago oportuno de los salarios, prestaciones sociales y seguridad social (cuando aplique)
2020	6	5	12	18	43	31	269
2021	5	17	20	61	198	53	174

Fuente: Departamento Administrativo de Contratación Pública.

Gráfica 49. Número total de proveedores con calificación igual a cero (0) durante el periodo enero - junio vigencias 2020 y 2021.



Fuente: Departamento Administrativo de Contratación Pública.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

De los resultados generales para el periodo enero - junio de las vigencias 2020 y 2021, se puede observar que el criterio de cumplimiento de aspectos administrativos fue el que generó mayor variación en sus resultados de calificación debido a las variables “Entrega oportuna de las garantías y requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato” y “Cumple con el pago oportuno de los salarios, prestaciones sociales y seguridad social”.

No obstante se puede concluir que hay un error en la calificación realizada en la variable de entrega oportuna de requisitos teniendo en cuenta que la mayoría de contratos analizados que presentaban esta calificación insatisfactoria eran contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, en los cuales no se exige la entrega de garantías o requisitos para el perfeccionamiento a los contratistas, en este orden de ideas los organismos que tuvieron resultados insatisfactorios en dicha variable deberán revisar si se está haciendo la calificación conforme al procedimiento.

#### **j. La adecuación de los recursos**

La Administración Central del Distrito de Santiago de Cali, debe seguir fortaleciendo la articulación del Modelo Estándar de Control Interno, con el Sistema de Gestión de Calidad y los demás sistemas de gestión que la entidad opte por implementar, tales como el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, entre otros; con el fin de orientar la gestión a la mitigación de riesgos de tipo administrativo y operacional y el seguimiento y medición de sus metas y objetivos en términos de eficacia, eficiencia y efectividad; permitiendo con ello reducir los hallazgos, disminuir los reprocesos, aumentar su capacidad de gestión.

La entidad ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad, que contribuye al cumplimiento a la política pública en el desarrollo del Plan Nacional de Desarrollo, Plan Departamental del Valle del Cauca y del Plan del Distrito Especial de Santiago de Cali.

Contribución al Plan Nacional de Desarrollo<sup>3</sup>

<sup>3</sup> DNP - Plan Nacional de Desarrollo <https://www.dnp.gov.co/DNPN/Paginas/Plan-Nacional-de-Desarrollo.aspx>


 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Tabla 43. Programa del Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022.

<b>PROGRAMA</b>	4599 fortalecimiento a la gestión y dirección de la administración pública territorial
<b>CÓDIGO PROGRAMA</b>	4599
<b>SECTOR</b>	GOBIERNO TERRITORIAL
<b>PACTO</b>	Pacto por Colombia, pacto por la equidad
<b>LÍNEA</b>	Transformación de la administración pública

Fuente: Departamento Nacional de Planeación.

#### Contribución al Plan Departamental de Desarrollo<sup>4</sup>

Tabla 44. Programa del Plan Departamental de Desarrollo Valle del Cauca 2020 - 2023

<b>CÓDIGO MP + META PRODUCTO</b>	MP503010100210. Incrementar un 2% la satisfacción general del servicio desde el fortalecimiento a la capacidad misional en la gobernación del Valle del Cauca
<b>NOMBRE LÍNEA ESTRATÉGICA TERRITORIAL - LT</b>	LT5. GESTIÓN TERRITORIAL COMPARTIDA PARA UNA BUENA GOBERNANZA
<b>NOMBRE LÍNEA DE ACCIÓN - LA</b>	LA503. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
<b>NOMBRE PROGRAMA - Pg</b>	Pg50301. Valle del Cauca: Institucionalidad con Resultados
<b>CÓDIGO MR + DESCRIPCIÓN MR</b>	MR50301002. Aumentar en 5% el índice de desempeño institucional de la entidad durante el periodo de gobierno
<b>NOMBRE SUBPROGRAMA - Sp</b>	Sp5030101. Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG con integridad y calidad

Fuente: Departamento Administrativo de Planeación Departamental Valle del Cauca.

#### Contribución al Plan Departamental de Desarrollo<sup>5</sup>

Tabla 45. Programa Plan Distrital de Desarrollo Santiago de Cali 2020 – 2023.


<b>CÓDIGO DE INDICADOR</b>	54020010025 - Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, bajo la norma NTC ISO 9001:2015, actualizado
<b>INDICADOR DE PRODUCTO</b>	Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, bajo la norma NTC ISO 9001:2015, actualizado

<sup>4</sup> Gobernación del Valle del Cauca – Plan Departamental de Desarrollo

<https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/12303/plan-de-desarrollo-2020-2023/>

<sup>5</sup> Alcaldía de Santiago de Cali – Plan Distrital de Desarrollo <https://www.cali.gov.co/documentos/3253/plan-de-desarrollo--2020---2023/>



 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

<b>NOMBRE DE LA DIMENSIÓN</b>	Cali, Gobierno Incluyente
<b>NOMBRE LÍNEA ESTRATÉGICA</b>	Gobierno Inteligente
<b>NOMBRE DEL PROGRAMA</b>	Fortalecimiento Institucional
<b>META (Descripción)</b>	Durante el periodo 2020-2023, se actualiza el 100% el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, bajo la norma NTC ISO 9001:2015 en la Alcaldía de Santiago de Cali.
<b>Unidad de Medida</b>	Porcentaje
<b>Línea Base 2019</b>	100
<b>Meta Cuatrienio</b>	100
<b>Organismo Responsable</b>	Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional
<b>SUBSECRETARÍA</b>	Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional
<b>ÁREA RESPONSABLE</b>	Subdirección de Gestión Organizacional

Fuente: Departamento Administrativo de Planeación Distrital Santiago de Cali.


El aseguramiento de los recursos para cumplir con el plan de desarrollo se logra formulando el proyecto de inversión, que tiene como objetivo de “Orientar la sostenibilidad de los estándares de los Sistemas de Gestión de la Alcaldía de Santiago de Cali”, de la siguiente manera:

Tabla 46. Gestión de la inversión del proyecto.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL						
Proyecto Actualización del sistema de gestión de calidad en la alcaldía de Santiago de Cali, Gestión de la inversión de enero al septiembre 2021						
Objetivo general	Objetivos específicos	Productos	Meta de producto	% Ponderación de productos	Presupuesto Inicial	Presupuesto modificado
Orientar la sostenibilidad de los estándares de los Sistemas de Gestión de la Alcaldía de Santiago de Cali	1. Fortalecer el análisis de los productos generados en cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad en el Distrito especial de Santiago de Cali	1. Documentos de evaluación	Diez (10) Documentos de evaluación elaborados	40%	169.004.417	257.247.417
	2. Aplicar el proceso de la mejora continua para la implementación de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos del sistema de Gestión de Calidad en la Alcaldía de Santiago de Cali	2. Servicio de Implementación Sistemas de Gestión	Un (1) Sistema de gestión implementado	60%	7.995.583	74.120.583
				<b>100%</b>	<b>177.000.000</b>	<b>331.368.000</b>

Fuente: Departamento Administrativo de Hacienda de Santiago de Cali.

En el 2021, el proyecto de inversión ha tenido las siguientes modificaciones presupuestales:

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

- En abril de 2021, para realizar el pago del proceso de inscripción al ICONTEC, para cumplir con el sostenimiento a las líneas de servicios que se cuentan actualmente certificadas más las nuevas líneas de servicios postuladas al proceso de certificación, todo ello para dar cumplimiento al proceso de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad con la implementación de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y la política de fortalecimiento.
  - ✓ Traslado presupuestal por valor de \$3.984.000 BP-26002716 “Implementación de un modelo de diagramación de procesos en notación BPMN en la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali”.
  - ✓ Traslado presupuestal por valor de \$20.794.000 del BP-26002701 “Asistencia técnica para el desarrollo de la categoría de distrito especial en la alcaldía de Santiago de Cali” al BP-26002705 “Actualización del sistema de gestión de calidad en la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali”.
  - ✓ Traslado presupuestal por valor de \$3.206.000 del BP-26002717 “Implementación de los instrumentos de arquitectura empresarial en los dominios de planeación y misional en la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali”
- En mayo de 2021, se solicitó traslado presupuestal por valor de \$154.368.000 según Acta COMFIS No. 4131.020.1.13.016-2021 de abril 27 de 2021, con el fin de garantizar el sostenimiento de certificación de las líneas de servicio bajo la NTC ISO 9001:2015 en la entidad.
- En septiembre de 2021, se ajustó las actividades por valor de \$56.125.000, teniendo en cuenta que anualmente debe adelantar la auditoría externa, en donde el ente certificador ICONTEC avale la continuidad del certificado del Sistema de Gestión de Calidad, revisando el cumplimiento de cada uno de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015. Para esta vigencia corresponde la auditoría de renovación, por cumplir tres años de otorgamiento del certificado.

A continuación, se presenta el seguimiento del proyecto de inversión, de enero al 30 de septiembre 2021:

Tabla 47. Indicador de producto del sistema de gestión de calidad.

Área Funcional	Indicador de Producto	Unidad de Medida	Línea Base 2019	Meta	Programación meta vigencia				ODS
					2020	2021	2022	2023	
54020010025	Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, bajo la norma NTC ISO 9001:2015, actualizado	Porcentaje	100	100	100	100	100	100	17. Alianzas para los objetivos

Fuente: Departamento Administrativo de Planeación Municipal.


 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Tabla 48. Cálculo del Indicador de resultado, Cali vigencia 2021.

	Avance 2020	Avance mes												Acumulado 2021
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
V1 = Requisitos actualizados de la norma NTC ISO 9001:2015	144	10	12	24	34	51	65	85	97	117				117
V2 = Total de requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015	144	144	144	144	144	144	144	144	144	144	144	144	144	144
Formula = (V1/V2) *100	100	6,9	8,3	16,7	23,6	35,4	45,1	59,0	67,4	81,3				81,3

Fuente: Plan de acción - Formato 3S.

Tabla 49. Seguimiento del Indicador de resultado, Cali vigencia 2021.

Unidad de medida	Tipo meta	Meta 2021	Acumulado 2020	Avance mes												Acumulado 2021
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Número	Incremento	100	100	6,9	8,3	16,7	23,6	35,4	45,1	59,0	67,4	81,3				81,3

Fuente: Plan de acción – Formato 3S.

Tabla 50. Seguimiento del Indicador de producto, Cali vigencia 2021.

Objetivo Especifico	Producto	Meta	Ponderación Producto (Peso%)	Costo Producto (Obligaciones)	% Particip. En costo del producto	Avance mes											
						Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Objetivo 1	Producto 1	10	40%	120.816.221	97%	0	0	0	4	4	6	6	6	8			
Objetivo 2	Producto 2	1	60%	3.997.779	3%	0,00	0,00	0,00	0,15	0,20	0,30	0,30	0,30	0,30			
			100%	124.814.000	100%												

Fuente: Plan de acción - Formato 1S.

- **Producto 1:** Documentos metodológicos

Objetivo: Fortalecer el análisis de los productos generados en cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad en el Distrito especial de Santiago de Cali.

**Observación** (avance logrado o no logrado): De la NTC ISO 9001:2015 se documentaron 8 productos del SGC: Matriz contexto institucional, Matriz partes interesadas, Modelo de Operación por procesos, Política de calidad, Matriz de objetivos de calidad, Matriz de oportunidades, Planificación de los cambios, Control salidas no conformes.

### Actividades del producto 1


 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Tabla 51. Actividades del producto 1.

Actividad	Observación
1.1.1 Elaborar Instrumentos de apoyo para el desarrollo de los productos que dan respuesta a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.	De acuerdo con lo establecido por cada criterio de la norma NTC ISO 9001:2015, se revisan, elaboran e implementan diferentes herramientas que sirvan de apoyo o de soporte para el cumplimiento de estos, enmarcado en la misionalidad de los respectivos procesos del Modelo de Operación por Procesos de la entidad.
1.1.2 Realizar asistencias técnicas para la revisión, seguimiento y evaluación de la documentación y actualización de productos, generados por los procesos, para el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015	Con el propósito de orientar y facilitar la implementación de los criterios de la norma NTC ISO 9001:2015 y de las herramientas asociadas, se realizan asistencias técnicas al nivel directivo, delegados del Comité Técnico de Gestión y grupos de trabajo.

Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Gestión Organizacional.

- **Producto 2:** Sistema de información implementados


**Objetivo:** Aplicar el proceso de la mejora continua para la implementación de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos del sistema de Gestión de Calidad en la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali.

**Observación** (avance logrado o no logrado): Se avanzó en las estrategias de apropiación enfocadas en mejorar el fortalecimiento institucional, así como en la elaboración de piezas publicitarias de apoyo a la divulgación para la toma de conciencia frente al sistema de Gestión de Calidad.

### Actividades del producto

Tabla 52. Actividades del producto 2.

Actividad	Observación
2.1.1 Elaborar Estrategias de apropiación enfocadas en mejorar el fortalecimiento institucional	Con el propósito de generar la toma de conciencia frente a la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad se elaboran estrategias de apropiación enfocadas en mejorar el fortalecimiento institucional.
2.1.2 Elaborar Piezas Publicitarias de apoyo a la divulgación de estrategias	Con el fin de facilitar la difusión y apropiación de las estrategias de fortalecimiento organizacional se elaboran piezas publicitarias acorde al tema a intervenir.
2.1.3 Realizar auditoría externa con el ente certificador	Como parte de los propósitos de la entidad está el mantener la certificación del sistema de gestión de calidad como el conjunto de

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Actividad	Observación
	requisitos y herramientas que propenden por lograr la satisfacción de las partes interesadas y la mejora continua de la entidad.
2.1.4 Diseñar contenido para la estrategia de apropiación y divulgación del Sistema de Gestión de Calidad y líneas de servicio certificadas en la Entidad.	Con el fin de fortalecer las estrategias de fortalecimiento organizacional se diseña contenido que propende por la toma de conciencia frente al reconocimiento y apropiación de la política y objetivos de calidad, la contribución de cada proceso a la eficacia del sistema de gestión y las implicaciones frente al incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión.

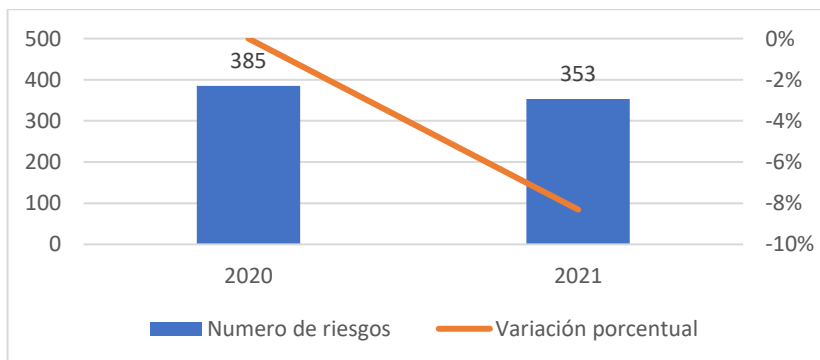
Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Gestión Organizacional.

#### k. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.


La Alcaldía Distrital de Santiago de Cali a agosto de 2021 identificó a través de sus 39 procesos 353 riesgos bajo las tres tipologías de riesgos vigentes de la entidad: Gestión, Corrupción y Seguridad de la Información.

La Gráfica 50 muestra el comparativo entre el número de riesgos de la vigencia 2020 (agosto) en la cual se identificaron 385 riesgos y la vigencia 2021 (agosto) en la cual el número de riesgos es de 353 con una disminución de treinta y dos riesgos identificados (-8.3%), lo cual obedeció al análisis realizado por los procesos que identificaron la falta de pertinencia de los riesgos, en su mayoría, riesgos de seguridad de la información, la baja posibilidad de ocurrencia, así como también riesgos redundantes en su significado, esto sumado a algunos que denotaban ser causas y/o factores de riesgos.

Gráfica 50. Comparativo Número de riesgos entre 2020 y 2021 con corte (31 agosto).



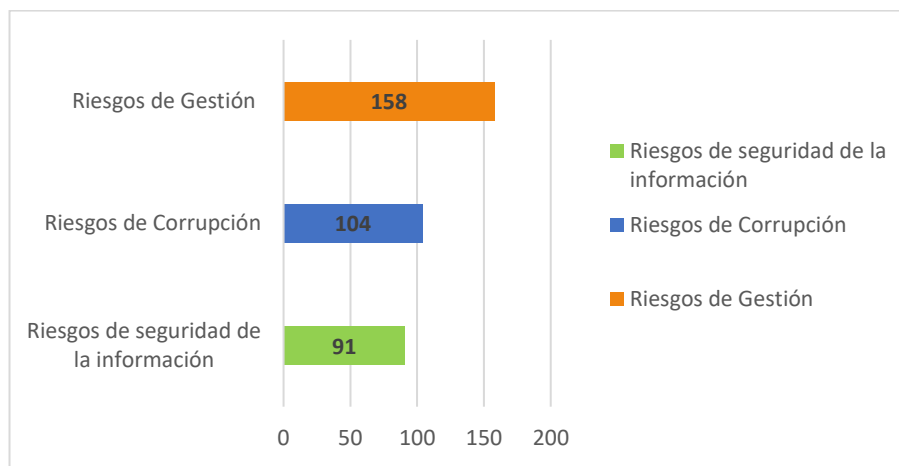
Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional - Subdirección de Gestión Organizacional.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Para efectos de análisis, los riesgos de gestión se componen de riesgos operativos, de cumplimiento, estratégicos, de tecnología, financieros y de imagen.


De los 353 riesgos se distribuyen en mayor porcentaje en riesgos de gestión (44.75%), de corrupción (29.47%) y en menor porcentaje los riesgos de seguridad de la información (25.78%), (Gráfica 50).

Gráfica 51. Número de riesgos por tipología, al 31 de agosto de 2021.



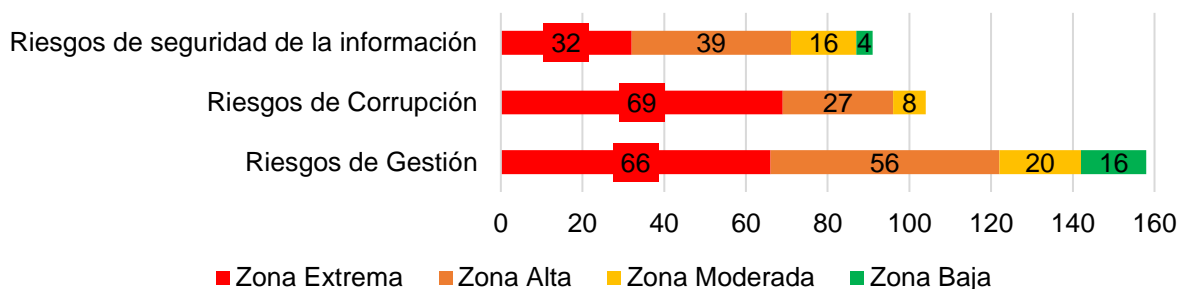
Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional - Subdirección de Gestión Organizacional.

En la Gráfica 52 se presenta la clasificación del número de riesgos de acuerdo a su tipología (gestión, corrupción y seguridad de la información) y zona de riesgo (inherente y residual). Se observa que la zona de riesgo baja no aplica para los riesgos de corrupción debido a que no hay aceptación del riesgo en esta zona (tolerancia al riesgo inaceptable) y que la zona residual (después de controles) disminuye en comparación a la zona de riesgo inherente (o inicial), indicando que la solidez del conjunto de los controles es fuerte, ya que disminuye los cuadrantes de impacto o probabilidad asociados a los riesgos.

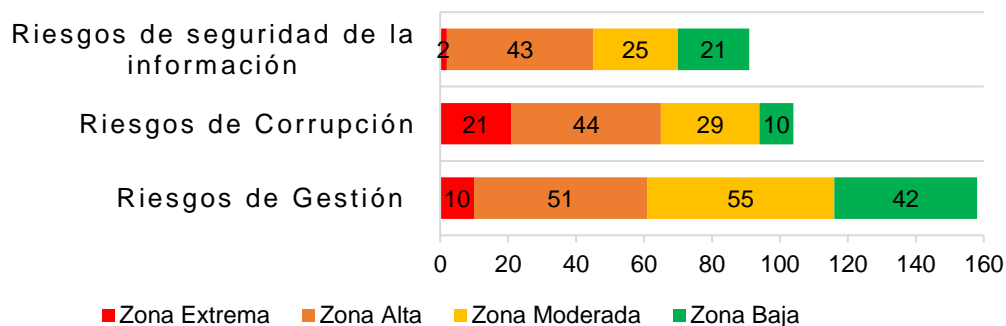
 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Gráfica 52. Número de riesgos por Tipo de Riesgo y Zona de Riesgo, al 31 de agosto de 2021.

### ZONA DEL RIESGO INHERENTE



### ZONA DE RIESGO RESIDUAL




Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional - Subdirección de Gestión Organizacional.

## Materialización de riesgos

En la Tabla 53 se presenta la materialización de los riesgos de gestión por proceso acumulado a agosto de 2021 (II cuatrimestre). Se reportó la materialización de diez (10) riesgos, de los cuales, ocho (8) corresponden a riesgos de gestión, uno (1) a riesgos de corrupción y uno (1) a riesgos de seguridad de la información, liderados por ocho (8) organismos. Los procesos Atención al Usuario, Planeación Física y del Ordenamiento Territorial y Control Interno a la Gestión presentaron la mayor frecuencia de materializaciones de riesgo. Las situaciones de materialización de riesgos y el respectivo seguimiento a la mitigación de los mismos por parte del respectivo responsable se abordan en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, conforme a lo establecido en el Decreto 4112.010.20.0154 de 2019.




 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Las materializaciones de riesgos que no se repitieron en el segundo cuatrimestre respecto al primero de la presente vigencia obedecieron a que los procesos realizaron un análisis de causas, suscribieron y llevaron a cabo las acciones asociadas a los controles a través de un Plan de Mejoramiento presentado ante el organismo de Control Interno a la Gestión como tercera línea de defensa el cual hace recomendaciones para la mejora de la formulación de acciones suscritas en dicha herramienta promoviendo la mejora continua.

Tabla 53. Riesgos materializados, acumulado agosto 2021.

Proceso	Riesgo	Tipo de Riesgo	# De materializaciones	Riesgo Inherente		Riesgo Residual (Agosto 2021)	
				Prob.	Impacto	Prob.	Impacto
Administración de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	Inexactitud en el inventario de activos tecnológicos	Riesgos Financieros	1	3	5	3	5
Administración de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	Inexactitud en la cantidad de licencias de las herramientas tecnológicas	Riesgos de Tecnología	1	5	4	4	4
Atención al Usuario (PQRS)	Error en la Tipificación de las comunicaciones oficiales.	Riesgos Operativos	8	5	3	5	1
Control Interno a la Gestión	Inoportunidad de los organismos en la respuesta de los requerimientos e informes de obligatorio cumplimiento a los entes de control externo.	Riesgos de Cumplimiento	4	3	3	3	1
Desarrollo Físico	Demora en la expedición de los diferentes Conceptos, Certificados, Permisos, Registros, autorizaciones, Asignaciones, Licencias, etc. a la comunidad mediante la verificación del cumplimiento normativo, que permita el desarrollo físico ordenado	Riesgos Operativos	2	5	4	5	2

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Proceso	Riesgo	Tipo de Riesgo	# De materializaciones	Riesgo Inherente		Riesgo Residual (Agosto 2021)	
				Prob.	Impacto	Prob.	Impacto
Planeación Física y del Ordenamiento Territorial	Demora en la expedición de los diferentes instrumentos de planificación, gestión y financiación del Plan de Ordenamiento Territorial.	Riesgos Operativos	7	4	3	2	3
Servicio Deporte y Recreación	Programas y servicios prestados de manera intermitente	Riesgos Operativos	1	2	5	2	3
Servicio Deporte y Recreación	Falta de disponibilidad de bases de datos de los beneficiarios caracterizados	Riesgo de Seguridad de la Información	1	4	4	2	2
Prestación del Servicio Educativo	Suministro inconsistente en las herramientas de captura de información de ejecución	Riesgos Operativos	1	4	2	2	2
Gestión Tributaria	Prevaricato en la manipulación y apropiación de la información incorporada en las bases de datos, aplicativos propios y/o expedientes físicos en el desarrollo del Proceso de Gestión Tributaria para el beneficio de un particular.	Riesgos de Corrupción	1	5	4	3	4

Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional - Subdirección de Gestión Organizacional.

A continuación, la Tabla 54 muestra el total de riesgos por proceso resaltando de manera detallada los riesgos identificados según tipología, los procesos con más riesgos identificados son: Administración de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, Desarrollo Económico y Competitividad, Gestión Tributaria y Planeación Institucional y con respecto a la vigencia anterior se mantienen los procesos Atención al Usuario y Liquidaciones Laborales con el menor número de riesgos identificados.



 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Tabla 54. Número de riesgos por proceso y Tipo - 2021 (a agosto).

Proceso	Riesgos de Corrupción	Riesgos de Gestión	Riesgos de seguridad de la información	Total
Administración de Bienes Inmuebles, Muebles y Automotores	3	5	5	13
Administración de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	5	7	9	21
Administración de Tesorería	2	3	4	9
Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales	3	2	2	7
Atención al Usuario (PQRS)	2	1	1	4
Comunicación Pública	1	3	1	5
Contabilidad General	3	6		9
Control Disciplinario	4	3	3	10
Control Interno a la Gestión	3	4	2	9
Control y Mantenimiento del Orden Público	4	2	1	7
Convivencia y Fortalecimiento Social	3	2	1	6
Desarrollo Económico y Competitividad	1	8	8	17
Desarrollo Físico	4	6	3	13
Gestión Catastral	3	4	2	9
Gestión Contractual	3	2		5
Gestión Cultural	4	7	2	13
Gestión de Finanzas públicas	3	5	2	10
Gestión de la Innovación Digital	1	5	1	7
Gestión de Paz y Cultura Ciudadana	1	2	2	5
Gestión de Seguridad Social Integral	1	3	1	5
Gestión del Riesgo de Desastres	2	2	2	6
Gestión del Tránsito y Transporte	2	4	2	8
Gestión del Turismo	1	6	2	9
Gestión Documental	2	3	2	7
Gestión Jurídica	2	2	6	10
Gestión Tributaria	7	5	2	14
Gestión y Desarrollo Humano	7	2	1	10
Información Estratégica	1	6	6	13
Liquidaciones Laborales	1	2	1	4
Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria	1	3	1	5
Planeación Económica y Social	4	6	1	11
Planeación Física y del Ordenamiento Territorial	3	4	3	10
Planeación Institucional	3	10	1	14
Prestación del Servicio Educativo	3	6	1	10
Servicio de Salud Pública	2	4	1	7
Servicio de Vivienda Social	2	3	2	7
Servicio Deporte y Recreación	2	4	2	8
Servicios Públicos	2	5	3	10
Sustentabilidad Ambiental	3	1	2	6
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>158</b>	<b>91</b>	<b>353</b>

Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional - Subdirección de Gestión Organizacional.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

## Controles

Los líderes de los procesos de la entidad en coordinación con sus equipos de trabajo evalúan el diseño y ejecución de los controles para mitigar los riesgos en la herramienta de mapa de riesgos. La Subdirección de Gestión Organizacional verifica que cuenten con las siguientes seis (6) variables:

- Responsable del control
- Periodicidad para la ejecución del control
- Propósito del control
- Descripción de cómo se realiza la actividad de control
- Descripción del manejo frente a observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar el control
- Evidencia de la ejecución del control

El resultado de la valoración de cada variable en el diseño del control para la mitigación del riesgo, a excepción de la evidencia, afecta la calificación del diseño del control, ya que deben cumplirse todas las variables para que un control se evalúe como bien diseñado.

Para la vigencia 2021 con corte a agosto se tiene que el número de controles en la entidad aumentó, con un total de 626 controles, evidenciando que los controles diseñados para mitigar los riesgos de gestión, corrupción y seguridad de la información mejoraron el diseño y ejecución de control, con una participación de diseño del control “Fuerte” del 95% y el 96% de ejecución del control “Fuerte” respectivamente. Se resalta que el número de procesos que no reportaron el resultado de la evaluación del diseño del control disminuyó a corte del presente informe, esto debido a que los procesos formulan acciones y han avanzado en la ejecución de las mismas, lo cual ha permitido tener controles bien diseñados.

## Acciones para abordar oportunidades

Por su parte, en la revisión de la matriz de oportunidades y el seguimiento al plan de acción de proyectos de inversión, se identificaron en la vigencia 2021 nuevas oportunidades para la entidad, así como los mecanismos para su aprovechamiento. A continuación, se relacionan algunas de estas oportunidades con su respectivo porcentaje de avance, con corte a junio 30 de 2021:




 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Tabla 55. Oportunidades abordadas y su avance.

Oportunidad	Organismo	Proceso	% avance proyecto	Explicación del avance del proyecto
El marco legal nos posibilita formular, adaptar y adoptar políticas públicas en salud para el mejoramiento de las condiciones de salud de nuestro territorio.	Secretaría de Salud Pública	Subsecretaría de Prevención, Promoción y producción de servicios de Salud	88%	Se socializa la Política en el Observatorio de Salud Mental y se consigue concepto favorable y respaldo de la Secretaría Departamental de Salud del Valle del Cauca. Avance en un 70% Se avanzó en la formulación de la política de salud mental que luego pueda ser aprobada en concejo municipal.
Metodologías definidas en una guía para enfrentar episodios de crisis	Secretaría de Gobierno - Oficina de Comunicaciones	Comunicación Pública	67.7%	Se avanzó con el ajuste de la Estrategia General de Comunicaciones de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali ante la nueva realidad de la ciudad consecuencia del Paro Nacional y los avances de la pandemia. En junio se ajustó la Estrategia General de Comunicaciones de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali ante la nueva realidad de la ciudad consecuencia del Paro Nacional y los avances de la pandemia. Se incorporó un capítulo de comunicación de crisis. El ejercicio permitió identificar un trabajo articulado con los organismos encargados de las principales acciones que dan respuesta a las coyunturas que motivaron las movilizaciones en Santiago de Cali.


 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Oportunidad	Organismo	Proceso	% avance proyecto	Explicación del avance del proyecto
La ley 1933 de 2018 que define a Cali como distrito especial, brinda la posibilidad de adelantar las gestiones pertinentes para certificarse como distrito en salud ante MINSALUD	Secretaría de Salud Pública	Servicio de Salud Pública	67.3%	Se radicó el 5 de mayo del 2021 el documento exigido por norma de Programa de reorganización, rediseño y modernización de la red pública ESE del Distrito Especial de Santiago de Cali solicitados por el Ministerio de Salud y la Protección Social, para certificación de competencias, dicha entidad solicitó ajustes, los cuales se avanzaron. Así mismo se ha avanzado en el rediseño de procesos y procedimientos del sistema bajo nuevas competencias de Cali Distrito.
Existen lineamientos de orden económico desde el Ministerio de Salud y de la Protección Social, Secretaría Departamental de Salud y Oficinas nacional, Departamental y municipal de gestión del riesgo, para el apoyo económico y desarrollo de la gestión del riesgo de los municipios.	Secretaría de Salud Pública	Subsecretaría de Protección de la Salud y prestación de Servicio	67.3%	Los lineamientos nacionales y departamentales les han permitido avanzar en la implementación del Sistema de Emergencias Médicas. Se realizaron procesos de gestión del riesgo y el manejo de desastres, entre los que se encuentran: 103 Asistencias a reuniones, se realizaron 3 circulares de alertas a IPS, Seguimiento mensual al Sistema de Gestión y Control Integrado, Seguimiento mensual al plan de trabajo, se actualizó la cadena de llamado, se realizó protocolo de PMU, se actualizó el Plan Sectorial de Salud Pública en Emergencias y Desastres. Con lo que la implementación del proceso de gestión del riesgo y el manejo de desastres en los instrumentos de gestión pública.


 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Oportunidad	Organismo	Proceso	% avance proyecto	Explicación del avance del proyecto
La implementación del Plan de desarrollo "Cali, unida por la vida 2020-2023", que propende por satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad	Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	Planeación Institucional	63.8%	Se realizó seguimiento a los instrumentos de gestión del riesgo, planes de control, políticas de operación, indicadores de proceso y planeación institucional. Se realizaron actividades de preparación para el lanzamiento del software Daruma nivel de entidad, ajustes a material de apoyo para entrenamiento, salida a producción de mesa de ayuda Mari, revisión y aprobación de documentación migrada para organismos piloto que finalizaron entrenamiento del módulo documentos.
Desarrollo de la Política Nacional de Ciencia, tecnología e Innovación por parte de MINCIENCIAS	Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC	Gestión de la Innovación Digital	60.6%	Se completó la entrega del segundo prototipo que corresponde al Proyecto del Sistema de Información de la Ruta Integral de Atenciones - RIA de la Subsecretaría de Primera Infancia de la Secretaría de Bienestar Social, se realizó la ejecución total del procedimiento y se culminó con la entrega del Documento de Innovación. Este prototipo se suma al del proyecto de Cali Inteligente.
Fortalecer a las pequeñas empresas dedicadas al aprovechamiento de residuos.	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	Servicios Públicos	60%	Se optimizaron 20 micro rutas de los recicladores de oficio que impactan 10 barrios. Se avanzó en un 50% de la implementación de la ruta selectiva en los barrios Mortiñal, San Fernando Nuevo, San Fernando Viejo, Los Cristales, Las Cascadas, Miraflores, Santa Barbara, Los Lideres, Valle Grande. Se identificó el 80% de micro y macro rutas de ASOBOSUR, ASODECORES, ECOINNOVANDO Y HUELLA AMBIENTAL. Se ha implementado 1 de 25 Barrios con rutas selectivas de residuos sólidos con inclusión de recicladores en el barrio Brisas de los Álamos.




 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1


Oportunidad	Organismo	Proceso	% avance proyecto	Explicación del avance del proyecto
Trámites y Servicios del proceso de Gestión Catastral automatizados e integrados para disposición de los ciudadanos	Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	Gestión Catastral	52.2%	<p>Se realizó verificación en la variable económica a través de métodos de actualización, generación, análisis, identificación y comparación, teniendo como resultado 388 procesos que impactaron 11.012.086 predios (Acumulados enero - junio). Para el mes de junio Se verificaron 59 procesos en la variable económica a través de los métodos de actualización, generación, análisis, identificación de los procesos de comparación.</p> <p>Actualización con los siguientes resultados por proceso: Actualización (7 predios), Análisis (721.299 predios), Generación (742.628 predios), Identificación (1.533.051 predios), Liquidación (14 predios), Selección (2.800 predios).</p>

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Oportunidad	Organismo	Proceso	% avance proyecto	Explicación del avance del proyecto
En cumplimiento de la Ley 1341 de 2009, el Ministerio de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones desarrolla políticas y planes centrados en estas materias	Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC	Unidad de Apoyo	50%	Se mantienen en operación con altos niveles de cumplimiento cada una de las 15 políticas del MIPG que se implementan en DATIC destacándose la atención a auditorías y el seguimiento a planes de mejoramiento, la consolidación del informe de la política de Gobierno Digital, Se cumplió a cabalidad con el seguimiento y evaluación al desempeño institucional y con la política de transparencia acceso a la información y lucha contra la corrupción. Se cumplieron en su totalidad con las actividades de Defensa Jurídica, Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto. Igualmente, en la política de Talento Humano, Planeación y Presupuesto. El porcentaje faltante corresponde al nivel de implementación de las capacitaciones en derechos de autor relacionadas con la política de Seguridad Digital.
Lineamientos de Gobierno en línea expedidos por las entidades nacionales, dictando medidas para afrontar la crisis sanitaria y social a causa de la pandemia por COVID-19.	Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana	Atención al Usuario	50%	Entre enero y junio se atendió a 135,989 ciudadanos a través de los diferentes puntos de atención, a saber: Oficina de Atención al Ciudadano (Sótano 1 CAM), 16 Centros de Atención Local Integrada CA.L.I., portal web, correo electrónico, chat asistido, línea telefónica. En respuesta a la pandemia por COVID-19, se implementaron protocolos de bioseguridad y se fortalecieron los canales virtuales de atención al ciudadano.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Oportunidad	Organismo	Proceso	% avance proyecto	Explicación del avance del proyecto
Plan de seguridad vial nacional y local que incluyen acciones que afectan positivamente la gestión	Secretaría de Movilidad	Gestión del Tránsito y Transporte	50%	Con la ejecución de estos recursos se implementan estrategias educativas y de control con los agentes de tránsito realizando 640 controles operativos en vía, con los cuales se pretende una reducción en la mortalidad de personas involucradas en accidentes de tránsito.
Estrategia Cali que involucra actividades misionales del proceso (semaforización)	Secretaría de Movilidad	Gestión del Tránsito y Transporte	50%	A través de las cuadrillas de técnicos de semáforos pertenecientes al grupo de mantenimiento de la Subsecretaría de Movilidad Sostenible y Seguridad Vial, se completó el mantenimiento de las intersecciones controladas por semáforos del Distrito Especial de Santiago de Cali, Dentro de los cuales, se llevó a cabo actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a la red semaforizada.
Desarrollo de TIC's para los servicios del organismo	Secretaría de Movilidad	Unidad de Apoyo a la Gestión	50%	Se realiza el mantenimiento a la infraestructura física desarrollando actividades como pintura, adecuación de espacios, mantenimientos de A.A, Mampostería y adecuaciones sanitarias. En los espacios de la Secretaría de Movilidad, donde se brinda una buena atención a los ciudadanos.
Aporte de recursos del SGP para el pago de subsidios	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales	Servicios Públicos	45%	Pertenece al programa del PDM Subsidio de servicios públicos domiciliarios para los estratos 1, 2 y 3 del Distrito Especial de Santiago de Cali: Durante el periodo enero a junio de 2021, se han beneficiado en promedio mensual 457.618 usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en la ciudad de Santiago de Cali con el beneficio del subsidio en la tarifa de acuerdo con su estrato.


 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Oportunidad	Organismo	Proceso	% avance proyecto	Explicación del avance del proyecto
Mesas de trabajo con el banco mundial con el fin de generar una propuesta estratégica del ciclo rutas. Así mismo, con la embajada China con la propuesta de Cali ciudad deportiva	Secretaría de Deporte y Recreación	Servicio de Deporte y Recreación	45%	Al corte se han desarrollado 12 jornadas. Las actividades correspondieron en brindar apoyo logístico para orientar, regular, cuidar y facilitar todos los aspectos logísticos y de operación en los espacios determinados para la participación de los usuarios, propendiendo por un servicio de calidad, oportuno, eficiente y eficaz, enfocados en la satisfacción de los beneficiarios


Fuente: Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional – Subdirección de Gestión Organizacional.

## I. Las oportunidades de mejora

1. Mejorar la aplicación de las encuestas de percepción, mediante la apropiación y la aplicación de la metodología brindada por el proceso Atención al Usuario con el fin que esta sea aplicada en los puntos de atención habilitados por la entidad.
2. Formalizar la propuesta de Decreto de Adopción de Gobierno de Arquitectura Empresarial, como también revisar y ajustar el Modelo de Gestión de Arquitectura Empresarial MGAE y gestionar su difusión con los diferentes roles y responsables a toda la Entidad por parte del proceso Planeación Institucional - Gestión de la Arquitectura Empresarial.
3. Continuar con el avance de la documentación de los instrumentos (Documentos de Planeación de Arquitectura Empresarial y Arquitectura Misional) a cargo del proceso Planeación Institucional - Gestión de la Arquitectura Empresarial.
4. Implementar la estrategia de uso y apropiación para el Modelo de Gestión de Arquitectura Empresarial al igual que la metodología adoptada de diagramación en BPMN y del aplicativo que se utiliza para tal fin en la Entidad con la transición de los procedimientos al estándar BPMN para lograr la meta establecida en el Plan de Desarrollo 2020-2023 “Cali Unida por la Vida” a cargo del proceso Planeación Institucional - Gestión de la Arquitectura Empresarial.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

5. Facilitar el reporte ante la Subdirección de Gestión Organizacional, la consolidación de resultados y el control de los indicadores de gestión de procesos en la Entidad mediante la implementación del módulo “indicadores” en el aplicativo Daruma que, además de facilitar los reportes y consolidar los resultados, se pueda observar gráficamente el comportamiento del indicador y el registro continuo de su medición, según su periodicidad.
6. Facilitar el reporte ante la Subdirección de Gestión Organizacional, la consolidación de resultados y el control de los riesgos identificados por los procesos en la Entidad mediante la implementación del módulo “riesgos” en el aplicativo Daruma tal que se logre un manejo integrado de riesgos de corrupción, gestión y seguridad de la información, y se de cumplimiento a la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, además de que se gestionen acciones para el tratamiento de los riesgos y situaciones de materialización de estos.
7. Implementar los nuevos lineamientos de la Política de Administración del Riesgo y su aplicabilidad a todos los niveles de la Entidad y los servicios tercerizados en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
8. Continuar con la revisión y análisis de indicadores del proceso, verificando su alineación con los indicadores de gestión, evaluación de conveniencia y aplicabilidad de los mismos de tal forma que permitan ser una herramienta para la mejora continua del proceso describiendo las acciones de aprendizaje de experiencias adquiridas de los últimos años, conforme al numeral 7.1.6 Conocimientos de la organización.
9. Ampliar los canales de recepción de denuncias sobre presuntos hechos de corrupción, a fin de permitir a la ciudadanía un mayor rango de puntos donde pueda dar a conocer sus denuncias.
10. Mejorar la aplicabilidad de la herramienta Matriz de Gestión del Conocimiento en cuanto a su transferencia a través de publicaciones, informes, capacitaciones conferencias, cursos, ponencias, reuniones e intercambios de saberes entre las diferentes redes de conocimiento disponibles al interior de la administración distrital enmarcadas en un repositorio que contenga documentación digital o física, con el fin de fortalecer los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
11. Garantizar, en forma adecuada y pertinente, el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión teniendo en cuenta la autoevaluación y autorregulación de los procesos de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, de acuerdo con la NTC ISO 9001:2015 numeral 6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos; por lo tanto es de suma importancia el análisis del desempeño de

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

los indicadores u otras herramientas de medición que aportan al cumplimiento de los objetivos de calidad, específicamente los que se encuentran en nivel crítico y bajo.

12. Fortalecer la difusión de la Política de Administración de riesgos actualizada con el fin de que la primera línea de defensa conozca la ruta a seguir una vez se presenten materializaciones de sus riesgos y de esta manera mejoren el análisis de causas que dieron origen a su materialización, el análisis de la realización de las acciones correctivas, teniendo en cuenta el impacto del riesgo materializado, así como las acciones o investigaciones adelantadas ante la ocurrencia de hechos de corrupción o fraude.

## Salidas de la revisión por la dirección

### a. Las oportunidades de mejora

1. Continuar con las estrategias de articulación con los organismos respecto a la oportunidad en las respuestas frente a los derechos de petición en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición*”.
2. Culminar los ajustes en la parametrización del sistema de gestión documental Miravé.
3. Fortalecer el seguimiento a los objetivos de calidad que permita la generación de alertas tempranas frente al efectivo cumplimiento de la política de calidad.
4. Continuar con la implementación oportuna y efectiva de los planes de mejoramiento resultado de las auditorías efectuadas por los órganos de control externo, las auditorías internas, y de los ejercicios de autoevaluación efectuados por los procesos.
5. Continuar con la realización de los informes trimestrales por parte de los líderes de políticas de gestión y desempeño institucional, con el propósito de identificar avances, retos y oportunidades de mejora de dichas políticas.
6. Implementar el plan de mejoramiento institucional del MIPG, como resultado de las recomendaciones de mejora de las políticas de desempeño institucional, revisando otras fuentes de información tales como: informes de auditoría, informes del seguimiento y medición, entre otros; teniendo en cuenta priorizar las políticas que requieran mayores acciones de mejora, así:


 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)</p> <p>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Tabla 56. Recomendaciones de mejora del Desempeño Institucional 2018 al 2020.


Recomendaciones de mejora del Desempeño Institucional			
Código	Política de Desempeño Institucional - MIPG	Vigencia 2019	Vigencia 2020
POL09	Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	33	83
POL14	Gestión Documental	35	40
POL10	Servicio al ciudadano	59	39
POL06	Gobierno Digital	38	34
POL18	Mejora normativa		34
POL16	Control Interno	85	31
POL02	Integridad	21	18
POL12	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	32	18
POL07	Seguridad Digital	45	17
POL17	Gestión de la Información estadística		12
POL01	Gestión Estratégica del Talento Humano	10	11
POL03	Planeación Institucional	16	8
POL15	Gestión del Conocimiento	3	8
POL03	Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	10	6
POL11	Racionalización de Trámites	6	4
POL05	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	4	3
POL08	Defensa Jurídica	5	2
POL04	Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	1	1
		<b>403</b>	<b>369</b>

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública – MIPG resultado de medición.

## b. Cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad

La contingencia ocasionada por la propagación del COVID-19 continúa siendo una variable que puede afectar el avance en el seguimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad en la entidad. Esta situación ha provocado una afectación a nivel internacional y de manera local a la entidad, en factores como lo político, económico, social, entre otros; ha generado cambios en las problemáticas y necesidades de las partes interesadas, y en la forma de prestar los servicios. Entre los cambios más significativos ha sido el de priorizar el trabajo en casa, lo cual ha generado modificaciones en la manera de contactarse con los grupos de valor. Así mismo, la orientación de los recursos del presupuesto de la entidad hacia la atención de planes, programas y proyectos asociados a la emergencia sanitaria por la pandemia.



 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Aunado a lo anterior, se ha producido redistribución de recursos debido a la crisis social y económica presentada a nivel nacional y particularmente en el Distrito Especial de Santiago de Cali.

También, teniendo en cuenta lo establecido por el Decreto 1499 de 2017 en el que se establece un único Sistema de Gestión articulado con el Sistema de Control Interno, se hace necesario continuar enfocando esfuerzos en integrar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo (SGSST) acorde con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

### **c. Las necesidades de recursos**


Para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad se incorporó la necesidad de recursos en el Plan de Desarrollo 2020 – 2023 “Cali, unida por la vida”, en la Dimensión 4: “Cali, Gobierno incluyente”, línea estratégica; “Gobierno Inteligente”, Programa: “Fortalecimiento Institucional”, indicador denominado: “Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, bajo la norma NTC ISO 9001:2015, actualizado”.

## **Conclusiones**

El nivel directivo manifestó la importancia de continuar desarrollando como mínimo una vez al año, el ejercicio de revisión por la dirección, considerando que es una herramienta para la mejora continua del sistema de gestión de calidad y para garantizar su eficacia. Teniendo en cuenta lo anterior, se determina que el sistema de gestión de calidad es:

**Conveniente:** Porque la implementación de este sistema se encuentra alineado con el direccionamiento estratégico de la entidad a través de herramientas como objetivos de calidad y da soporte al cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal a través de las metas de producto y de resultado.

**Adecuado:** Porque es suficiente la gestión y el desempeño de los procesos para alcanzar los objetivos propuestos, lo cual se evidencia en el desempeño entre satisfactorio y sobresaliente del 80,3% del total de indicadores de gestión de procesos para el segundo cuatrimestre del 2021; sin embargo, 11% de los indicadores se encuentran con desempeños medios, bajo y crítico, por lo cual los procesos cuyos indicadores se encuentran en este último grupo, deberán realizar análisis de la pertinencia del indicador, fortalecer su gestión y desempeño por medio de acciones de mejora direccionadas al cumplimiento de su objetivo.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)  <b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	MEDE01.05.02.P018.F001	
		VERSIÓN	1

Eficaz: Porque está articulado con el cumplimiento de los objetivos de calidad definidos en la entidad y estos se encuentran alineados con las metas del Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023, en cumplimiento del direccionamiento estratégico de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, con un porcentaje de cumplimiento de la meta del 94% en la eficacia del Sistema, presentando un desempeño sobresaliente.

Firmas:

---

Jorge Iván Ospina Gómez  
Alcalde de Santiago de Cali

---

Claudia Patricia Marroquín Cano  
Directora Departamento Administrativo  
de Desarrollo e Innovación Institucional

---

Liz Mary Gutiérrez Rendón  
Subdirectora de Gestión Organizacional  
Departamento Administrativo  
de Desarrollo e Innovación Institucional