



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



INFORMACIÓN BÁSICA

LUGAR	FECHA (aaaa-mm-dd)	HORA INICIO (a.m.-p.m.)	HORA FIN (a.m.-p.m.)
Sala de Juntas			

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (NUMERAL 9.3 DE LA NORMA ISO 9001:2015)

RESPONSABLES: SECRETARIA DE PLANEACIÓN, SUBSECRETARIA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

CONVOCADOS:

NOMBRE	DEPENDENCIA	ASISTIO		FIRMA
		SI	NO	
Luis Giovanni Arias Tobón	Alcalde (E)	X		
Yenia Rivas Rentería	Secretaria de Seguridad y Convivencia	X		
Alejandro Henao Barrera	Secretario de Planeación			
Francisco Javier Echeverri Cárdenas	Secretario de Hacienda	X		
Clara Inés Sánchez Sepúlveda	Secretaria de Educación			
Carmen Cecilia Escobar David	Secretario Jurídico			
Luz Adriana Toro Arias	Secretario Obras Públicas			
Julián Felipe Pineda Velásquez	Secretario de Salud	X		
José Rolando Serrano Jaramillo	Secretario de la General			



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



NOMBRE	DEPENDENCIA	ASISTIO		FIRMA
		SI	NO	
Rigoberto Arroyave Acevedo	Secretario de Movilidad			
José Rolando Serrano Jaramillo	Secretario del Interior (E)	✓		
Nubia del Socorro Valencia Montoya	Secretaria de Cultura	✓		Nubia del Socorro Valencia Montoya
Eliana Restrepo Herrera	Secretaria de Recaudos y Pagos			
Juan David Casas	Secretario de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Rural			
Luis Giovanni Arias Tobón	Secretario Servicios Administrativos	X		Por: Mario C. Arias Tobón
Nora Pérez Carvalho	Secretaria de Control Interno	✓		
María Eugenia Betancur Perez	Secretario de Gestión del Riesgo			
David Antonio Lopera Monsalve	Secretario de Participación e Inclusión Social	X		
Melissa Orrego Eusse	Secretario Adulto Mayor	X		Melissa Orrego Eusse
Tania Posada Legarda	Gerente de Desarrollo Económico	X		
Andrea Mira Jaramillo	Gerente de Proyectos Especiales			
Julián Mauricio Montoya Cuartas	Director Administrativo de TIC			Julián Montoya



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



Contenido

GENERALIDADES	5
1. ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (9.3.2)	6
1.1 El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas: Informes de Revisión por la dirección de la vigencia anterior 2022.	6
1.2 Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad: Marco estratégico, contexto estratégico y Matriz de partes interesadas.....	8
1.2.1 Marco Estratégico	8
1.2.3 Contexto Estratégico.....	9
1.2.3 Matriz de identificación de los requisitos de las partes interesadas.....	28
1.3 Las informaciones sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión, incluidas las tendencias relativas a:	32
1.3.1 La satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas	32
1.3.2 El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad: Cuadro de análisis del despliegue de los objetivos del SGI	34
1.3.3 El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.....	37
1.3.4 Las no conformidades y acciones correctivas.	42
1.3.5 Los resultados de seguimiento y medición – Indicadores.....	43
1.3.6 Los resultados de las auditorías.....	50
1.3.7 El desempeño de los proveedores externos	51
1.4 La adecuación de los recursos	65
1.5 La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.	66
1.6 Las oportunidades de mejora.	67
2. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (9.3.3)	68
2.1 Las oportunidades de mejora;	68
2.2 Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;.....	70



**ACTA
DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**



2.3 Las necesidades de recursos. 70



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



GENERALIDADES

La Revisión por la Dirección es una herramienta que apoya el mejoramiento continuo y permite asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad - SGC sea conveniente, adecuado, eficiente y mantenga los lineamientos estratégicos establecidos por la alta dirección, facilitando la toma de decisiones en la organización, con el fin de identificar las oportunidades de mejora, necesidades de recursos, acciones para abordar los riesgos y otras estrategias que permitan la satisfacción de los usuarios y de las demás partes interesadas, dando cumplimiento a los requisitos legales que promueven la calidad institucional.

Se presenta así, el informe que comprende la vigencia 2022 de acuerdo a lo establecido en la norma NTC ISO 9001:2015, la cual plantea en el numeral 9.3.1: “La Alta Dirección debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad –SGC, de la Entidad, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la Organización”, el objetivo de este, es presentar los resultados de la gestión de los diferentes procesos durante todo el periodo del 2022 para validar oportunidades de mejora y preparar de esta manera a la entidad para una gestión efectiva en la prestación de los servicios.

Durante la ejecución de este informe se tuvo en cuenta las siguientes entradas:

1. Entradas de la revisión por la dirección (9.3.2 Norma NTC ISO 9001:2015)		Salidas Asociadas
1.1) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.		Informes de Revisión por la dirección de la vigencia anterior 2022
1.2) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.		Marco estratégico, contexto estratégico y Matriz de partes interesadas.
1.3) Las informaciones sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:	1.3.1) La satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.	Informe de evaluación de satisfacción aplicada a los usuarios mediante la encuesta de evaluación del servicio MC-F09 de la vigencia 2022.
	1.3.2) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.	Cuadro de análisis del despliegue de los objetivos del SGI.
	1.3.3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.	Análisis de los procesos y de la conformidad de los productos y servicios a través de la planilla MC-F03



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



1. Entradas de la revisión por la dirección (9.3.2 Norma NTC ISO 9001:2015)		Salidas Asociadas
	1.3.4) Las no conformidades y acciones correctivas.	Análisis de servicios no conformes y la toma de acciones,
	1.3.5) Los resultados de seguimiento y medición.	Seguimiento a Indicadores vigencia 2022.
	1.3.6) Los resultados de las auditorías.	Informe de Auditorías vigencia 2022.
	1.3.7) El desempeño de los proveedores externos.	Informe de resultados de los proveedores externos: INDER BELLO, Eléctricas Medellín, Transito Moderno de Bello - TMB, EDUNORTE.
1.4) La adecuación de los recursos.		Asignación y ejecución presupuestal de la vigencia 2022, para mantenimiento del MIPG.
1.5) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.		Mapa de Riesgos Institucional o por procesos vigencia 2022.
1.6) Las oportunidades de mejora.		Oportunidades de mejora identificadas

Para la revisión por la dirección, se tuvo en cuenta las siguientes salidas:

2. Salidas de la revisión por la dirección (9.3.3 Norma NTC ISO 9001:2015)	Salidas Asociadas
2.1) Las oportunidades de mejora.	Oportunidades de mejora documentadas para implementar a partir de la vigencia 2023
2.2) Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad.	Cambios al sistema documentados
2.3) Las necesidades de recursos.	Informe con la necesidad de recursos

1. ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (9.3.2)

1.1 El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas: Informes de Revisión por la dirección de la vigencia anterior 2022.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



Desde la revisión por la alta dirección se desarrollaron acciones para dar respuesta a las diferentes responsabilidades, las cuales se manifestaron en los logros obtenidos hasta la fecha.

Frente al plan de mejoramiento de la vigencia 2022, se procede a realizar el recuento de las acciones definidas, el avance de ejecución y las acciones ejecutadas.

OPORTUNIDAD DE MEJORA	SEGUIMIENTO
Mejorar el compromiso de la Alta Dirección para la correcta implementación del Sistema de Calidad -SG.	En su gran mayoría sigue sin existir compromiso de la Alta Dirección para la implementación y mantenimiento del Sistema de gestión
Realizar proceso de revisión al Sistema de Gestión-SG, ya que presenta múltiples no conformidades en materia de mantenimiento de la documentación, planificación y seguimiento de los objetivos de calidad, identificación de oportunidades y acciones para su aprovechamiento, asignación de recursos humanos, transporte, sistemas de información y tecnológicos para la operación de los procesos, identificación y tratamiento de salidas no conformes, seguimiento a los indicadores, riesgos y satisfacción del cliente.	Se han implementado acciones tendientes a la mejora del Sistema de gestión, pero falta un mayor compromiso y conocimiento del mismo, así como una reingeniería de los procesos de gestión para alcanzar mejoras espectaculares en determinados parámetros como costes, calidad, servicio y rapidez de respuesta, la cual supone se deberá hacer cada 3 años y desde el año 2011 no se realiza.
Fortalecer la aplicación de instrumentos tan importantes como la planilla de control de solicitudes a tramites/servicios/opas, la evaluación del Servicio, la planilla de no conformidades.	Con respecto a la aplicación de la Planilla F03 seguimiento a tramites/servicios de los 195 trámites y servicios, solo se cuenta con datos de operación de 139, faltando datos de 53 trámites y servicios lo que dificulta la toma de acción, así mismo las salidas no conformes solo se aplica a la característica de incumplimiento del plazo, pero no se realiza la aplicación del procedimiento MC-P01 Procedimiento Salidas no conformes
Actualizar el sistema de gestión documental o realizar la compra de uno de que supla las necesidades actuales de la administración y me permita medir oportunidad, la no conformidad, entre otros aspectos, sin necesidad de diligenciar formatos en Excel.	Ante la falta de recursos financieros que permitan actualizar el sistema de gestión documental y toda su infraestructura; se debe fortalecer las herramientas y/o instrumentos como la planilla de control de solicitudes a tramites/servicios/opas, la evaluación del servicio, la planilla de no conformidades, entre otros.
La implementación del sistema de Gestión-SG, deberá de estar a cargo de personal de planta para garantizar la continuidad de los procesos.	En las instancias implementadas en la Administración Municipal que permiten el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión, los facilitadores o gestores son personas de planta en un 98%.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



OPORTUNIDAD DE MEJORA	SEGUIMIENTO
Dar cumplimiento oportuno a los Planes de Mejoramiento como resultado de auditorías internas y externas que acarrearán sanciones a la Administración Municipal.	Seguimiento al plan de mejoramiento institucional por parte de la secretaría de control interno, a través del módulo en el SECOP para el cargue de las evidencias, en tiempo real.
Generar información suficiente que me permita realizar para el análisis de datos de los Procesos y toma de decisiones.	Se formuló la política de gestión de la información estadística que permitirá al Municipio definir objetivos, metas y acciones para organizar y fortalecer la información estadística de una forma priorizada, teniendo en cuenta su impacto en la toma de decisiones.
Es necesario implementar unas acciones que permitan obtener una información oportuna, clara y veraz, que conlleven a un mejor análisis para la toma de decisiones al interior de la Administración y analizar nuevas fuentes que entregue información soporte de la medición de los indicadores que tiene cada dependencia y que le aporta a las metas de los procesos.	
Falta de compromiso para responder oportunamente las PQRSDF y enviar correcciones a Gestión Documental.	Se valida en todas las actas del comité de MIPG de las dependencias de la Administración, el informe sobre las acciones de mejora para eliminar y/o minimizar el no cumplimiento de la meta y realizar un seguimiento para otorgar mejores acciones desde cada secretaría y reportando al ente competente los casos reiterativos de incumplimiento

1.2 Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad: Marco estratégico, contexto estratégico y Matriz de partes interesadas.

1.2.1 Marco Estratégico

- **Misión:** “Gestionamos los recursos públicos de manera adecuada y transparente, orientados al mejoramiento de los niveles de calidad de vida y la garantía de los derechos de los Bellanitas.” V6 Acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, 25 enero 2023.
- **Visión:** “Bello será una ciudad segura, incluyente, emprendedora, equitativa, con una sociedad que confía en la institucionalidad y practica la convivencia bajo la legalidad, ambientalmente sostenible y económicamente competitiva”. V03 Acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, 25 enero 2023.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



- **Política del Sistema de Gestión MIPG:** “Prestar servicios que satisfagan a la comunidad en cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios de las partes interesadas además de los requisitos internos; con un talento humano competente que gestiona los riesgos, el conocimiento, el cambio y la innovación para garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos, comprometida con el mejoramiento continuo y la sostenibilidad ambiental”. V07 - Acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, 25 enero 2023.

Objetivos del Sistema de Gestión MIPG:

- Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.
- Satisfacer a los usuarios prestando de manera eficiente el acceso a los trámites y la prestación de los servicios.
- Mejorar las competencias de los servidores públicos de la Administración Central Municipal.
- Mantener y mejorar el Sistema Gestión bajo un enfoque de la gestión del riesgo

Versión: 07 Fecha Aprobación: 2019/09/13 Comité Coordinador.

1.2.3 Contexto Estratégico

El contexto estratégico es la definición de los parámetros internos y externos que se han de tomar en consideración para la administración del riesgo (NTC-ISO 31000) a partir de los factores definidos es posible establecer las causas de los riesgos con posibilidad a materializarse dentro de la administración municipal.

La Administración municipal, documentó y efectuó análisis del contexto que permitió determinar los cambios en las cuestiones externas e internas, los resultados de este análisis y factores se pueden visualizar en el análisis del contexto estratégico, que se presenta a continuación:

Establecimiento Del Contexto Interno

Se determinan las características o aspectos esenciales del ambiente en el cual la entidad busca alcanzar sus objetivos, se consideran factores internos como: financieros, de personal (recurso humano), procesos, tecnología, estratégicos, comunicación interna, entre otros.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



FACTORES	DEBILIDADES	FORTALEZAS	SITUACIÓN DE RIESGO
1. Financieros			
1.1 Presupuesto de Funcionamiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bajo presupuesto para la contratación de recurso humano, materiales e insumos, que cubra las necesidades de los procesos. 2. Déficit presupuestal y de tesorería acumulado de vigencias anteriores. 3. Imposibilidad de atender la totalidad de las necesidades identificadas debido a los problemas estructurales del Sistema General de Participaciones. 4. Falta de herramientas para el seguimiento e implementación de estrategias de contingencia en la ejecución presupuestal. 5. La evasión de impuestos tanto de industria y comercio como de predial. 6. Deficientes estrategias frente a la comunidad para evitar la evasión, pago oportuno de los impuestos y demás obligaciones tributarias 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disposición de herramientas de Gestión administrativa para el cobro persuasivo y coactivo de impuestos y obligaciones tributarias. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiente gestión Administrativa Municipal.
1.2 Recursos de Inversión	<ol style="list-style-type: none"> 1. La estructura de ingresos municipales es altamente dependiente de los recursos del Sistema General de Participaciones para inversión social. 2. Los recursos de libre destinación, libre inversión o recursos propios no crecen en proporción a las crecientes necesidades de inversión que demanda la estructura de la población. 3. Ajustes en el presupuesto de inversión debido a las necesidades generadas por eventos que afectan el normal desarrollo de la Administración Municipal. 4. Pérdida de recursos asignados por causa de la deserción en las capacitaciones programadas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión tributaria del municipio, obteniendo oportuna información y acceso a servicios del Estado en forma más ágil, moderna, cómoda y transparente. 2. Enfoque de gestión desde la alta dirección para mejorar los ingresos tributarios, y acceder a recursos de cofinanciación para los proyectos. 3. Crear actos vinculantes que comprometan al funcionario para la asistencia a los eventos y/o capacitaciones (Vetar al funcionario para otras actividades de bienestar se hará ser por resolución 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Insuficiencia de recursos para la ejecución de planes, programas y proyectos. 2. Programas del Plan de Desarrollo sin recursos para ser ejecutados.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



FACTORES	DEBILIDADES	FORTALEZAS	SITUACIÓN DE RIESGO
1.3 Infraestructura	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficinas que no cuentan con un ambiente laboral idóneo para el desarrollo de las actividades de los empleados y para la atención al público. 2. No cumplimiento de normatividad estructural para atender población discapacitada. 3. Dispersión de las oficinas administrativas de la entidad. 4. Información imprecisa y no clara de los bienes inmuebles del municipio. 5. Deterioro de la infraestructura por falta de mantenimiento preventivo y correctivo oportuno. 6. Aumento de plagas y vectores por deficientes medidas para frenar o disminuir su propagación en las instalaciones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proyecto de construcción de una sede administrativa propia y adecuada a las necesidades de los empleados y de la comunidad. 2. Descentralización de la Administrativa Municipal. 3. Levantar inventarios de los bienes inmuebles del municipio. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inadecuados escenarios para la atención de la comunidad. 2. Deficiente gestión de recursos para el adecuado funcionamiento de las sedes administrativas. 3. Generar demandas por la aseguradora. 4. Abandono de bienes. 5. Devaluación de bienes. 6. Pérdidas económicas. 7. Desastres naturales. 8. Aumento del deterioro y daño de bienes inmuebles del municipio. 9. Aumento de los recursos económicos para asumir mantenimientos correctivos y no preventivos
1.4 Capacidad Instalada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiencia e ineficacia de los sistemas de gestión y modelo de operación por procesos para responder a los resultados exigidos por los grupos de valor. 2. Deficiente participación y compromiso por parte de los líderes en la implementación de MIPG 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicación de modelos de diseño organizacional enmarcados en el MIPG 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Insatisfacción de las necesidades de la comunidad 2. Retrasos en la implementación de MIPG 3. Aumento de planes de mejoramiento por los entes de control
2. Personal (Recurso Humano)			
2.1 Competencia del personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de direccionamiento estratégico en el clima organizacional. 2. Ausencia de personal idóneo para el MIPG (modelo de gestión y planeación). 3. Inadecuados procesos de inducción y re inducción conforme la exigencia del contexto en la gestión pública. 4. El Plan Institucional de Capacitación se elabora sin rigurosidad de acuerdo a las debilidades en actitudes - conocimiento - habilidades y valores del personal. 5. Personal sin suficientes competencias y habilidades para el cumplimiento de funciones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adecuados canales de comunicación para actualizar los procesos inherentes a gestión del talento humano. 2. Plan Institucional de Formación y Capacitación concebido como una política en construcción permanente, a través de la cual se busca orientar los procesos de aprendizaje para los servidores públicos, basado en Competencias, permitiendo el fortalecimiento de las habilidades, destrezas, valores y actitudes. 3. Mejoramiento de procesos y procedimientos construidos, estandarizados y legitimados con sus funcionarios a través de la Administración Pública. Estos procesos garantizan el acceso a los servicios para la población y un crecimiento continuo de la calidad del recurso humano. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inoportuna y deficiente prestación de los servicios. 2. Incumplimiento de las normas aplicables en la prestación de los trámites y servicios 3. Funcionarios sin suficientes conocimientos sobre las competencias propias del cargo a desempeñar.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



FACTORES	DEBILIDADES	FORTALEZAS	SITUACIÓN DE RIESGO
2.2 Disponibilidad del personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dependencias o procesos que requieren más personal multidisciplinario para el desempeño institucional. 2. El personal es contratista, se requiere que sea de planta para dar seguimiento a las labores encomendadas. Quedan procesos inconclusos en su debido seguimiento y documentos. 3. Sobrecarga laboral en las directivas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tener en cuenta la información del direccionamiento y la planeación estratégica de la entidad para la planeación del talento humano 2. Establecer en la planta de personal de la entidad los empleos suficientes para cumplir con los planes y proyectos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Insuficiente personal de planta para el desarrollo de las actividades misionales de la entidad.
2.3 Seguridad y Salud en el trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Espacios locativos que representan riesgos por sus malas condiciones. 2. Problemas en la salud mental y física que puede generar accidentes de trabajo o enfermedades. 3. Síntomas de ansiedad, fatiga, poca concentración, ataques de pánico, enfermedades cardíacas. 4. Ritmo de trabajo que se determina por las exigencias externas y no por la coordinación interna de actividades. 5. Falta de implementos ergonómicos 6. Falta de presupuesto 7. Falta de capital humano 8. Espacios inadecuados que no garantizan el desempeño de los empleados. 9. Desconocimiento por parte de los funcionarios de las normas de seguridad y salud en el trabajo, rutas para el reporte y atención en salud. 10. Falta de acciones de intervención frente a los resultados de la encuesta de clima organizacional externa. 11. Deficiente acompañamiento en las diferentes sedes, en la realización de pausas activas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicación de las disposiciones existentes para definir responsabilidades en la identificación - evaluación - prevención - intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgos en el trabajo. 2. Se proporciona a los funcionarios el tiempo necesario para que realicen sus actividades. 3. Directivos con capacidad para suministrar una descripción clara sobre todas las cosas que deben hacer: 4. El reconocimiento como un refuerzo positivo es una causa de motivación muy importante para luchar contra el estrés. 5. Disposición para mantenerse siempre abiertos a mejorar la resistencia de las personas integrantes de la entidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Padecimiento de enfermedades y sufrir accidentes laborales por parte de funcionarios. 2. Altos niveles de estrés. 3. Accidentes de trabajo 4. Aumento de los conflictos entre personal y acoso laboral 5. Disminución de personal idóneo por renuncias del cargo 6. Aumento de las incapacidades labores y desmotivación y falta de pertenencia laboral
3. Procesos			
3.1 Capacidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiencia en la identificación de usuarios y grupos de valor de los procesos. 2. La entidad presenta insuficiencia en información integral para llevar a cabo una adecuada gestión por procesos. 3. Perdida de información estadística por deficiencias en su respaldo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Operación de la entidad orientada a los usuarios y grupos de valor. 2. Caracterización de los grupos de valor y de los usuarios como insumo para la gestión de procesos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obstaculización en el logro de objetivos del proceso. 2. Gestión por procesos desarticulada e inadecuada. 3. Metas no ajustadas a la cantidad y necesidades reales de la población



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



FACTORES	DEBILIDADES	FORTALEZAS	SITUACIÓN DE RIESGO
3.2 Diseño	<ol style="list-style-type: none"> 1. El modelo de operación por procesos de la entidad presenta diseño desactualizado conforme los nuevos modelos enmarcados en el MIPG. 2. Procedimientos con falta de claridad sobre la responsabilidad de las dependencias líderes o que participan ellos. 3. Procedimientos paralelos en las diferentes dependencias de la Administración Municipal, 4. Desconocimiento de la articulación general de una serie de procesos para posteriormente enfocarse en cada uno de ellos y como operan en su interior. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicación de un modelo de rediseño en el modelo de operación por procesos de acuerdo al marco de referencia del MIPG 2. Alineación de los objetivos de los procesos con los objetivos estratégicos de la entidad. 3. Conocimiento del MIPG por parte de los funcionarios de la administración 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiente gestión administrativa. 2. Deficiencia en el logro de los objetivos. 3. Metodologías y/o instrumentos diseñados que no pueden ser implementados por los funcionarios. 4. Desarticulación de los procesos
3.3 Ejecución de Procesos	<ol style="list-style-type: none"> 1. En la gestión basada en procesos, no se articulan en su totalidad actividades de planeación, ejecución, evaluación y ajuste. 2. En el marco de la operación por procesos, es deficiente la evaluación en el sentido que los procesos se ejecuten conforme a lo establecido, con los recursos estimados, durante el tiempo previsto y con los resultados esperados. 3. Análisis deficiente en cuanto al punto de partida para la organización por procesos de la Gestión Pública. 4. Realizar a destiempo las renovación o cambios de aseguradora 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir tanto entre un mismo proceso y entre procesos una interrelación pertinente. 2. Planificar financiera y presupuestalmente los recursos para la renovación y los cambios de póliza. 3. Definir claramente los procesos para que en los cambios de gobierno se actúe de inmediato. 4. Contactar aseguradoras de credibilidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ineficiente e ineficaz gestión administrativa para la atención al ciudadano. 2. Generar Sanciones, tutelas, demandas, pérdidas financieras, y de bienes entre otros.
3.4 Proveedores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caracterización deficiente de los procesos (proveedores internos y externos del proceso) con las respectivas entradas e insumos. 2. Poco cubrimiento de procesos logísticos (escasez de vehículos) por poca contratación de proveedores. 3. Falta de evaluación a los proveedores en calidad del bien o servicio, midiendo el rendimiento de un proveedor y asegurándose de que cumple las condiciones contractuales preestablecidas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caracterización integral de procesos, que se ajuste a las normas internacionales de calidad que garantizan una efectiva gestión orientada hacia los grupos de Valor de la Entidad. Cada caracterización incluye elementos clave como objetivo, alcance, Líder, Gestor(es), proveedores, entradas, Ciclo PHVA, salidas, usuarios y procedimientos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia de herramientas fundamentales para la gestión por procesos. 2. Persiste la cultura de trabajo por secretarías 3. Interrupción del servicio al usuario 4. Violaciones a la normatividad vigente 5. Daño a la reputación de la empresa 6. Posibilidad de fraude 7. Desconocimiento y trazabilidad de la calidad de los servicios prestados por los proveedores
3.5 Entradas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Insuficiente identificación de las entradas internas y externas del proceso y cuál es el rol que desempeña dentro de la transformación que se lleva a cabo al interior de cada proceso. 2. No se cuenta con un normograma por procesos. 3. Desconocimiento de los procesos que constituyen entradas de otros. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento de los funcionarios de los procesos a su cargo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ambigüedad entre la descripción del proceso y las expectativas del usuario. 2. Comunidad insatisfecha con los servicios de la entidad.
3.6 Salidas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de plena identificación de salidas del proceso. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adecuada caracterización de los procesos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desviación en los resultados del proceso de transformación.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



FACTORES	DEBILIDADES	FORTALEZAS	SITUACIÓN DE RIESGO
3.7 Gestión del conocimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. En la entidad no se cuenta con actividades transversales en los procesos, respecto de Gestión y Conocimiento 2. Deficiente identificación del conocimiento requerido. 3. Utilización deficiente del conocimiento. 4. Bajo nivel de importancia del conocimiento. 5. No diligenciamiento de los formatos de gestión del conocimiento por parte de los funcionarios ni el respaldo de la información para evitar la pérdida del conocimiento 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se ha establecido la Política de Gestión del conocimiento y la innovación dentro de marco del MIPG para fortalecer de forma transversal a las demás dimensiones. 2. Difusión del conocimiento de manera que se cumple un rol esencial en la entidad. 3. Indicación de la naturaleza, tácita o explícita, de cada uno de los conocimientos. 4. Capacidad de Resolución de problemas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inadecuada innovación y gestión del conocimiento. 2. Inexistencia de rutas claras para que permita definir, comprender, administrar y gestionar el conocimiento. 3. Pérdida del conocimiento. 4. Debilitamiento de las capacidades institucionales y humanas. 5. Acciones insuficientes para el uso, la aplicación y la asequibilidad de las últimas tecnologías de la información y la comunicación.
4. Tecnología			
4.1 Integridad de datos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia de respaldo de información. 2. Infraestructura tecnológica deficiente afectando el desarrollo de sus actividades y directamente la información o los sistemas que la procesan. 3. Ausencia de un proceso estándar de protección de la información producida en la Administración Municipal. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nuevo enfoque desde el Plan de Desarrollo y la oficina de las TIC. 2. El desarrollo de las TIC favorece la comunicación bidireccional y multimodal de la gestión institucional. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión Inadecuada de la Seguridad de la Información. 2. Pérdida de la información 3. Insuficiencias de herramientas tecnológicas que permitan la prestación eficiente de servicios a la población, bajo modalidad remota y presencial (esta última colapsa en ocasiones y genera traumatismos) 4. Manejo inadecuado de la información por personal no autorizado
4.2 Disponibilidad de datos y sistemas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inventarios documentales desactualizados para el adecuado seguimiento de los mismos, por la carencia del sistema. 2. Capacidad de fuente de internet baja. 3. Documentos institucionales, como la planoteca, entre otros, sin digitalización que facilite el acceso a la información. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adquisición de equipos para la disponibilidad de la información. 2. Control de la información frente al formato único de inventario documental, frente al cumplimiento de la normatividad archivística. 3. Adquisición de Software avanzado. 4. Funcionarios de la planoteca con suficientes conocimientos de la información que manejan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pérdida de la información para el cumplimiento de la Ley de transparencia. 2. Procesos, programas y proyectos en ejecución, no óptimos para el servicio a la comunidad, generando bajos ingresos, sanciones, tutelas, 3. Prestación inadecuada de servicios para atender las necesidades de la comunidad sobre los planos de las licencias otorgadas en el municipio.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



FACTORES	DEBILIDADES	FORTALEZAS	SITUACIÓN DE RIESGO
<p>4.3 Desarrollo, producción y mantenimiento de sistemas de información.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imagen institucional desmejorada por la deficiente divulgación, en materia de acciones, decisiones y resultados de la gestión. 2. Obsolescencia en la infraestructura Tecnológica de la entidad. 3. Arquitectura tecnológica débil en cuanto a la protección de datos e información. 4. Falta de asignación de recursos financieros para actualizaciones tecnológicas. 5. Falta de software que permita el mejoramiento y respaldo de los procesos internos. 6. Fallas técnicas a nivel de software al momento de retirar un funcionario para liquidarlo, teniendo novedades marcadas con la fecha de retiro. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilizar la información y la infraestructura para mejorar la satisfacción de los servidores públicos y ciudadanos. 2. Adquisición de nuevas tecnologías (TIC). 3. Adquisición de antivirus, y Sony Wall para la protección de datos, software e infraestructura de Back up. 4. Actualización de la plataforma tecnológica de la entidad. 5. Aumento en la calidad de los servicios, su eficiencia y eficacia. 6. Transparencia para el acceso a la información de la entidad, evitando la corrupción. 7. Impacto positivo en la calidad de vida de la población. 8. Empoderamiento de la ciudadanía debido a las oportunidades que se crean para colaborar y participar. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retraso en todos los procesos internos como recaudos, nomina, y atención al usuario. 2. Deficiente información para la toma de decisiones 3. Desactualización de herramientas tecnológicas que facilitan las labores diarias de los funcionarios
<p>4.4 Equipos e Infraestructura</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipos obsoletos e insuficientes 2. Carencia de herramientas en la nube. 3. Poca capacidad de almacenamiento. 4. Ausencia de herramienta de analítica de datos. 5. Carencia de software de seguridad complementaria. 6. Servidores obsoletos. 7. Espacios inadecuados para el desarrollo de las funciones. 8. Ausencia de espacios físicos para almacenamiento de documentos (archivo). 9. Inmobiliario inadecuado o en mal estado, que impide el buen desarrollo de seguridad y salud en el trabajo. 10. Distribución inadecuada de los espacios. 11. instalaciones eléctricas inapropiadas que generan contaminación, congestión visual y riesgos de accidentes 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejoramiento en la identificación y monitoreo por parte de las secretarías de servicios Administrativos y La Dirección Técnica de TIC y soporte Tecnológico, del inventario y su estado de todos los bienes muebles e informáticos de la entidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de aseguramiento para la conservación de activos del municipio de Bello.
<p>5. Estratégicos</p>			



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



FACTORES	DEBILIDADES	FORTALEZAS	SITUACIÓN DE RIESGO
<p>5.1 Direccionamiento estratégico</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de actualización de las variables en el indicador de medición y su falta de claridad lo cual genera deficiencia en la formulación, implementación y seguimiento de las políticas; así como las estrategias y mecanismos para su evaluación. 2. Metodologías inadecuadas que permitan a la entidad hacer seguimiento en tiempo real y de acceso compartido a los programas definidos en el Plan de Desarrollo. 3. Fragilidad en la integralidad de estrategias que fortalezcan mecanismos de concertación a través del diálogo y la corresponsabilidad. 4. Insuficiencia de recursos para la coordinación interinstitucional en el nivel táctico y para la comunicación en el nivel estratégico. 5. Programas estratégicos que no cuentan con una identificación integral de sus riesgos. Posible incumplimiento en metas y productos (SISBEN). 6. Posible favorecimiento de un tercero basado en la inadmisión de un concepto inadecuado, o en incumplimiento de la norma. Posible recibo de dadivas, por parte de un servidor público a cambio de favorecimiento de un tercero. 7. Posible aceptación de dinero, utilidad o promesa remuneratoria por parte de un servidor público a cambio de retardar u omitir un acto que corresponda a su cargo. 8. posible incumplimiento de las actividades planificadas. 9. demora en la entrega de información entre las dependencias a entidades estatales, entes de control y ciudadanos. 10. Ausencia de planes de contingencia en los procesos misionales y procedimientos de cada dependencia. 11. Procesos adjudicados a contratistas que no garantizan continuidad y transferencia del conocimiento. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño e implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional en el marco de la implementación del MIPG. 2. Proceso permanente de análisis, diagnóstico seguimiento y evaluación de las estrategias a partir de los indicadores. 3. Equipo de trabajo idóneo para realizar el seguimiento y evaluación al Plan de Desarrollo. 4. Se realiza planeación estratégica para proyectar los planes y lineamientos en el corto, mediano y largo plazo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inadecuada formulación de estrategias, lineamientos y políticas 2. Desacierto en la toma de decisiones. 3. Entrega extemporánea de la información requerida para el seguimiento y control a la ejecución de metas del Plan de Desarrollo. 4. Compromiso deficiente por parte de la Administración (Alta dirección y personal) en el implementación, mantenimiento y mejoramiento del Modelo Integrado de Planeación y gestión (Sistema de gestión - Sisteda y MECI).



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



FACTORES	DEBILIDADES	FORTALEZAS	SITUACIÓN DE RIESGO
5.2 Planeación institucional	1. Herramientas insuficientes para la medición y seguimiento 2. Poca participación del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en relación a la promoción de la gestión del riesgo. 3. Complejidad en la gestión de los aspectos transversales de las políticas, programas, recursos y metas propuestas.	1. Control de la gestión institucional mediante su seguimiento y medición por parte de la Alta Dirección, para una adecuada toma de decisiones. 2. Promover por parte del comité institucional de coordinación de control interno la identificación y el análisis del riesgo desde el direccionamiento o planeación estratégica de la entidad. 3. Identificar por parte de los líderes de los programas, proyectos, o procesos y sus equipos de trabajo los factores de riesgo (cambios del entorno interno o externo) de los procesos, programas o proyectos a su cargo. 4. Tener en cuenta la información del direccionamiento y la planeación estratégica de la entidad para la planeación del talento humano.	1. Inadecuados criterios para la toma de decisiones. 2. Fallas en uso de los planes como estándares en la valoración del desempeño administrativo. 3. Deficiencia en la declaración de la necesidad, importancia y objetivos del proceso. 4. Imprecisión en el esclarecimiento del horizonte temporal del plan estratégico. 5. Insuficiente sustento de la metodología a emplear; problemas en la definición de los actores y de las técnicas e instrumentos a utilizar. 6. Acciones escasas para la divulgación del proceso y de sus resultados. 7. Insuficiencias en el diseño de acciones para enfrentar la resistencia al cambio. 8. Desarticulación entre el diseño, la implementación y los mecanismos previstos para el seguimiento y evaluación. 9. Desinterés en evaluar otros
5.3 Liderazgo	1. Falta de definición del direccionamiento estratégico de la entidad teniendo en cuenta los lineamientos para la gestión del riesgo (Política de Riesgo). 2. Dificultad de los líderes para guiar con éxito al resto de los miembros del equipo de trabajo, para el logro de los objetivos comunes.	1. Establecer por parte de los líderes de los programas, proyectos, o procesos y sus equipos de trabajo las acciones para mejorar los controles existentes o crear nuevos controles conforme sea necesario con el fin de dar manejo a los riesgos identificados. 2. Promoción y maximización de la eficacia del equipo de trabajo, para potenciar el desarrollo individual y la participación de cada uno de sus miembros.	1. Dispersión y retraso en el logro de objetivos institucionales



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



FACTORES	DEBILIDADES	FORTALEZAS	SITUACIÓN DE RIESGO
5.4 Trabajo en equipo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de planeación cronológica en los diferentes procedimientos paralelos, que impiden lograr una optimización de los resultados. 2. Ausencia de metas claras. 3. Falta de interés por parte de la dirección. 4. Liderazgo poco efectivo. 5. Conflictos Personales entre los integrantes del equipo de trabajo. 6. Poca articulación con otras dependencias para identificar factores externos que afecten la imagen corporativa de la entidad. 7. Desarticulación inter y extra institucional para el logro de metas institucionales 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad directiva para el trabajo en equipo, enfocado en el logro de resultados 2. Identificar por parte de los líderes de los programas, proyectos, o procesos y sus equipos de trabajo los factores de riesgo (cambios del entorno interno o externo) de los procesos, programas o proyectos a su cargo. 3. Equipos de trabajo efectivos bajo un ambiente de sana convivencia. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deficientes resultados en la ejecución de procesos. 2. Excesiva confianza en el grupo y pérdida del sentido crítico. 3. Excesiva relajación y disminución de la creatividad. 4. Pérdida del control de la organización o manipulación entre los integrantes. 5. Pérdidas de tiempo por la búsqueda excesiva de consenso y por una mala gestión de la comunicación.
6. Comunicación interna			
6.1 Canales utilizados y su efectividad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiente divulgación, en materia de acciones, decisiones y resultados de la gestión 2. Falta de oportunidad en la transmisión de información por parte de las directivas a subalternos. 3. Falta de oportunidad en la transmisión de información ya que los subalternos no revisan el correo 4. Desconocimiento de los canales de comunicación entre dependencias. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilizar la información y la infraestructura para mejorar la satisfacción de los servidores públicos y ciudadanos 2. Implementar un plan de aseguramiento de la calidad durante el ciclo de vida de los sistemas de información que incluya criterios funcionales y no funcionales. 3. Definir y aplicar una guía de estilo en el desarrollo de los sistemas de información de la entidad e incorporar los lineamientos de usabilidad definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación deficiente al interior de los equipos de trabajo. 2. Deficiente orientación por parte de los funcionarios a los usuarios



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



FACTORES	DEBILIDADES	FORTALEZAS	SITUACIÓN DE RIESGO
6.2 Flujo de la información necesaria para el desarrollo de las operaciones	<ol style="list-style-type: none"> Falta de oportunidad y veracidad en la información. Falta de conservación y sistematización de la información documentada. Falta de compromiso por parte de las dependencias para brindar la información necesaria en los procesos judiciales. perdida de la información documentada. No se cuenta con consolidados de información de operación por procesos, ni reportes oportunos y fiables para la toma de decisiones Se presenta deficiencias en el canal ascendente de información, en el sentido de escuchar y tener en consideración las recomendaciones y sugerencias del personal que no hacen parte de la Gerencia Pública y la Alta Dirección Ineficiencia e ineficaz manejo del sistema de gestión documental en especial los archivos de gestión por dependencia. 	<ol style="list-style-type: none"> Diseñar políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro de la entidad. Definir la información que cada proceso y la entidad en pleno requiere para que se adecue a las necesidades específicas de los grupos de valor 	<ol style="list-style-type: none"> Deficiente productividad en la ejecución de funciones y toma de decisiones
7. Otros			
7.1 Control	<ol style="list-style-type: none"> Incumplimiento de términos en el trámite de los procesos disciplinarios. Violación de la reserva legal de los procesos disciplinarios, atendiendo a las condiciones físicas en las que se encuentran archivados. Demora en el trámite de los procesos disciplinarios debido a la alta cantidad de solicitudes. Incremento de investigaciones disciplinarias, debido a la inoperancia de la función preventiva al interior de la entidad. 	<ol style="list-style-type: none"> Aumento de personal permitiendo abordar la cantidad de procesos existentes. herramientas tecnológicas que faciliten el cumplimiento de términos. Adecuación de las instalaciones. Implementación de mecanismos de seguridad permitiendo asegurar los expedientes. Capacitaciones como mecanismos preventivos para no incidir en procesos disciplinarios. 	<ol style="list-style-type: none"> Poca efectividad de los entes de control al interior de la entidad.
7.2 Normativa	<ol style="list-style-type: none"> Cambios continuos en el normograma interno y externo. 	<ol style="list-style-type: none"> Actualización del nomograma Institucional. 	<ol style="list-style-type: none"> Poca prevención del daño Antijurídico.
7.3 Nomina	<ol style="list-style-type: none"> Inconsistencias en el pago algunos funcionarios por déficit o excedente de dineros por falla técnica. Falta de oportunidad al informar la inconsistencia o novedad (Licencia de maternidad - incapacidad) Exceso de solicitudes de certificados de pensiones Los funcionarios se trasladan a varios fondos de pensión durante periodos muy cortos. 	<ol style="list-style-type: none"> Desarrollar una herramienta para recibo de novedades con fechas (5 y 20 del mes) y reintegro o ajuste de los dineros Oportunidad en la notificación de la novedad. Contratación de personal de apoyo. Estrategia de apoyo por parte de los fondos de pensión. 	<ol style="list-style-type: none"> Deficiencias en el manejo de las situaciones administrativas, debido a ausencia de controles y seguimiento por parte de los directivos de la entidad.
7.4 Capacitaciones	<ol style="list-style-type: none"> Altos índices de deserción en las capacitaciones ya que el personal se inscribe, pero no asiste, afectando así el indicador del clima organizacional. Poca visibilidad de bienestar de la entidad frente a la parte interna y externa. 	<ol style="list-style-type: none"> Crear actos vinculantes que comprometan al funcionario para la asistencia a los eventos y/o capacitaciones (Vetar al funcionario para otras actividades de bienestar) debe ser por resolución Desarrollar estrategias de comunicación efectiva (Boletín) con la información de impacto para los grupos de valor. 	<ol style="list-style-type: none"> Aumento de la probabilidad de ocurrencia de incidentes, accidentes, enfermedades laborales, y riesgo psicosocial debido poco desempeño de bienestar y deficiencias en la adecuación de las instalaciones y puestos de trabajo.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



FACTORES	DEBILIDADES	FORTALEZAS	SITUACIÓN DE RIESGO
7.5 Seguridad Social	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se presentan novedades que no deben ir en la planilla 2. Incapacidades continuas con novedad marcada en otros tiempos, pues no se puede liquidar la seguridad social con un retiro si existe una incapacidad anterior. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la revisión posterior a la pre-nómina para detectar cualquier error antes del cierre. 2. A nivel de retiros el funcionario encargado debe reportar oportunamente el retiro incluso y teniendo en cuenta la incapacidad anterior. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiente planeación para la realización de los procesos propios de la gestión jurídica y contractual.
7.6 Situaciones Administrativas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desconocimiento frente al diligenciamiento de los formatos de ausentismo por parte de los funcionarios. 2. Solicitud inoficiosa de original y 2 copias de los formatos de permiso remunerado. 3. Falencias en proceso de afiliación a la ARL de los practicantes por parte de las secretarías. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Socialización frente a la información de diligenciamiento de los formatos a través de circular a secretarios. 2. Combinación de correspondencia favoreciendo la política cero papeles se debería pedir solo una física. 3. Identificar las bases de datos de afiliación y novedades para identificar los estudiantes y realizar los pagos oportunos por parte de la secretaria. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deterioro de clima laboral, debido a la escasez de habilidades directivas para la gestión del talento humano que genera desmotivación, apatía y ausentismo en la entidad.
7.7 Historias Laborales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falencias en la organización de documentos, ya que no están en concordancia con el principio archivístico (Expedientes) 2. Ausencia de hojas de control que permitan la consulta real del documento como paz y salvos y otros 3. Ausencia de un inventario documental detallado ya que hace falta información en los expedientes. 4. Ausencia de software de Gestión documental para digitalización de historias laborales. 5. Carencia en aplicabilidad de la política cero papeles. 6. Falencias en las consultas de documentos debidos a la mala utilización del formato de afuera ya que actualmente se lleva en carpeta física. 7. Solicitud inapropiada de la documentación, pues se realiza de forma física o verbal lo que dificulta la consulta. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar los expedientes de acuerdo al orden original 2. Elaboración de hojas de control y aplicabilidad apropiada de las mismas. 3. Actualizar el inventario documental. 4. Implementación del software adecuado o BPM 5. Aplicabilidad efectiva de la política cero papeles. 6. Llevar plantilla digital y formato de afuera utilizado adecuadamente. 7. Realizar la solicitud a través de correo electrónico para dinamizar el procedimiento. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inadecuada conservación de la información documentada de la Administración Municipal, debido al incumplimiento de los requerimientos y los procedimientos de conservación documental.
7.8 Ambiental	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia de políticas de control ambiental que garanticen el cumplimiento de los indicadores medioambientales 2. Ausencia del Plan Medioambiental que garantice acciones en pro de la ciudadanía y grupos de valor 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización de la política de medio ambiente con componente de controles a los indicadores 2. Proyección e implementación del Plan Medioambiental que comulgue con la Política Pública de Desarrollo rural con el componente de medio ambiente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posibilidad de incumplimiento del objetivo al proceso de Desarrollo Integral del Territorio
7.9 Político	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrada de otro gobierno local (cambio de alcalde) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipos de trabajo conformados por funcionarios competentes, con sentido de pertenencia y apropiados de la gestión y la prestación de servicios a los ciudadanos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posibilidad de inadecuada gestión del cambio principalmente, en cuanto a la transferencia de conocimiento e información

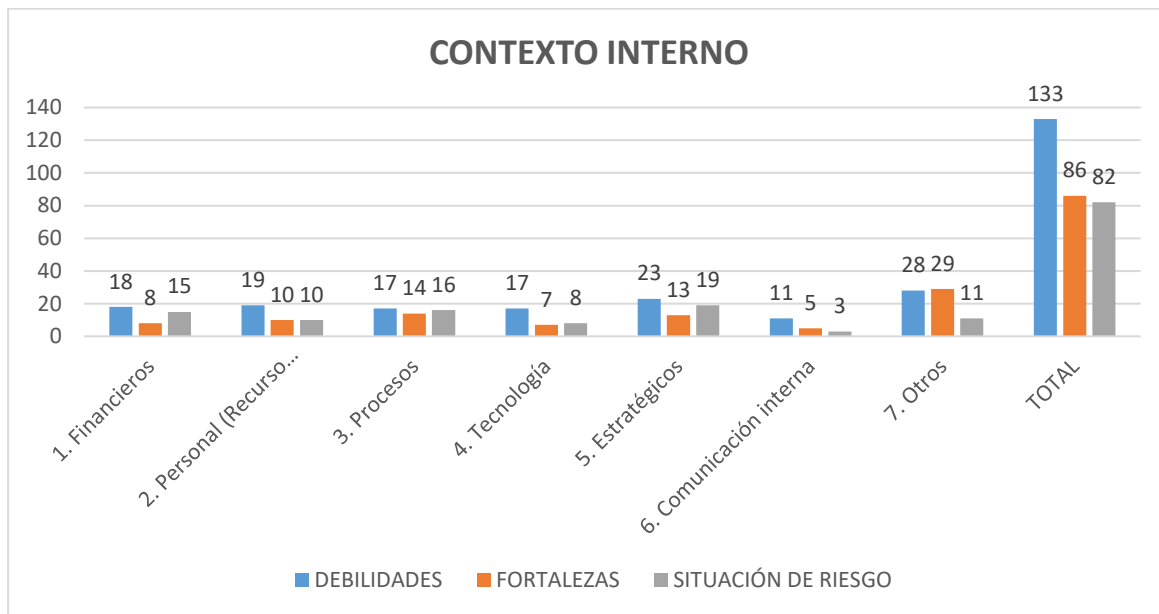


ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



FACTORES	DEBILIDADES	FORTALEZAS	SITUACIÓN DE RIESGO
7.10 Planeación Institucional	1. Deficiencias en la estructuración (que no estén formuladas) promulgación o implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional	1. Funcionarios empoderados de las actividades que implica la implementación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	1. Posibilidad de ejecución de actividades y dinámica de procesos omitiendo los lineamientos de las políticas de gestión y desempeño institucional

En resumen, en el contexto externo se identificaron las siguientes debilidades, fortalezas y situaciones de riesgo.



Establecimiento del Contexto Externo

Se determinan las características o aspectos esenciales del entorno en el cual opera la entidad, identificando amenazas y oportunidades; se consideran los siguientes factores externos: políticos, económicos y financieros, sociales y culturales, tecnológicos, ambientales, legales y reglamentarios.

En resumen, se tienen por factor las siguientes amenazas, oportunidades y situaciones de riesgo identificadas, en el contexto externo:

FACTORES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	SITUACIÓN DE RIESGO
1. Económicos y Financieros			



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



FACTORES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	SITUACIÓN DE RIESGO
1.1 Disponibilidad de capital	<ol style="list-style-type: none"> Disminución en las entradas de capital extranjero al país. Gestión inadecuada de la afluencia de capital. La disminución de los ingresos en las empresas y establecimientos de comercio del Municipio de Bello durante el año 2020, lo cual impactará en los ingresos corrientes de libre destinación, que son los que se utilizan para el pago de nómina y también la inversión. 	<ol style="list-style-type: none"> Las entradas de capital extranjero contribuyen a dinamizar la inversión productiva y el crecimiento económico. Beneficios económicos al desarrollo del país. 	<ol style="list-style-type: none"> Presión excesiva sobre la apreciación del tipo de cambio real. Presiones inflacionarias originadas por situaciones de orden mundial debido a la seguridad alimentaria, guerras y sanciones. Aparición de burbujas especulativas y de crisis financieras. Inestabilidad del tipo de cambio y cuantiosas salidas de capital. Incumplimiento del pago de la deuda pública, por prolongación de la pandemia
1.2 Liquidez	<ol style="list-style-type: none"> Déficit de liquidez. Baja cobertura en programas y proyectos que benefician a los funcionarios y la comunidad. 	<ol style="list-style-type: none"> Definición y puesta en marcha de las políticas de gestión tributaria. Garantía para el ingreso de los recursos en cada vigencia. 	<ol style="list-style-type: none"> Incumplimiento de las obligaciones de tipo financiero. - Exceso de gastos con relación a los ingresos. Servicio al ciudadano deficiente y mala imagen de la entidad.
1.3 Mercados Financieros	<ol style="list-style-type: none"> Desencadenamiento de desaceleración económica. Freno en los flujos de capital en grandes segmentos de la economía mundial. Fragilidad de los mercados bursátiles a causa de la pandemia y poca capacidad de abastecernos con nuestros propios medios. 	<ol style="list-style-type: none"> Fortalecimiento y confianza en los mercados regionales. 	<ol style="list-style-type: none"> Deterioro en los factores de liquidez. Inestabilidad de los mercados financieros mundiales.
1.4 Desempleo	<ol style="list-style-type: none"> Aguda contracción de los empleos y la renta laboral. Incremento de la fragilidad laboral. Mayor grado de vulnerabilidad en los grupos menos favorecidos. 	<ol style="list-style-type: none"> Generación de fuentes de empleo. Apoyo a los nuevos emprendimientos formales. Creación de espacios para la formación en el trabajo formal. Reactivación de proyectos productivos. 	<ol style="list-style-type: none"> Caída del consumo para los hogares e insatisfacción de las necesidades básicas por parte de la comunidad. Incremento de los niveles de violencia e inseguridad. Afectación del ciclo económico Acceso limitado a la vivienda, la educación, los servicios de salud y los servicios sociales.
1.5 Competencia	<ol style="list-style-type: none"> Poca capacidad de aprovechamiento de los cambios tecnológicos. Desaceleración económica. 	<ol style="list-style-type: none"> Esfuerzos por parte de la entidad para innovar y mejorar la satisfacción de los usuarios. Establecimiento de políticas y modelos de buen gobierno. 	<ol style="list-style-type: none"> Afectación de la cadena de valor por el aumento de la competencia. Repercusiones de las crisis de precios de productos básicos.
2. Políticos			



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



FACTORES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	SITUACIÓN DE RIESGO
2.1 Cambios de Gobierno	<ol style="list-style-type: none"> Variaciones y cambios inesperados en el contexto político, normativo y legal. Interrupción en la continuidad de proyectos que generan impacto positivo para el desarrollo de la entidad; con afectación en los recursos invertidos. Cambios negativos en el clima organizacional por desconocimiento de los resultados y aportes del personal que está desde gobiernos anteriores o personal nuevo del gobierno entrante. El proceso de acoplamiento y los nuevos cambios generados desde la presidencia y que tienen incidencia en los recursos económicos del municipio de Bello. 	<ol style="list-style-type: none"> Capacidad de adaptación de la entidad. Ejecución de un nuevo Plan de Desarrollo enmarcado en el MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión). Contar con nuevo talento humano que dinamice la gestión pública de manera positiva. La transversalización de servicios y actividades que se pueden liderar desde cada Secretaría para optimizar recursos y ofrecer una atención más efectiva a la ciudadanía y posibles alianzas con otras entidades de apoyo. 	<ol style="list-style-type: none"> Atraso en la gestión de la administración municipal. Retroceso en los procesos que dificultan continuidad de la Planeación Estratégica de la Administración. Posibilidad de disminución de recursos para la atención y prestación de servicios para la población Bellanita, que afecta la planificación financiera y la atención a las necesidades de grupos vulnerables del municipio.
2.2 Legislación	<ol style="list-style-type: none"> Tardanza para el trámite de los proyectos de Ley. Influencia en las elecciones de las Altas Cortes Inestabilidad Constitucional Aumento súbito de normatividad y lineamientos a cumplir desde el orden Nacional y Departamental. Regulación simultánea desde varias entidades Reformas en la normatividad en temas como Salud, Educación, Justicia, Electoral, entre otras La entrada en vigencia de la Ley 2126 por medio de la cual se regula la creación, conformación y funcionamiento de las comisarías de familia, se establece el órgano rector y se dictan otras disposiciones 	<ol style="list-style-type: none"> Efectividad que se percibe entre el Legislativo y el Ejecutivo. Cumplimiento de deberes y obligaciones por parte de la entidad. Disponibilidad de mecanismo y herramientas administrativas que proporcionan capacidad adaptativa frente a la normatividad. El periodo que se ha otorgado para adoptar las disposiciones de la ley (se expidió en agosto de 2021 y entra en vigencia en agosto de 2023) 	<ol style="list-style-type: none"> Deterioro de los sistemas institucionales. Deterioro en la calidad regulatoria. Deficiencia en el cumplimiento de la normatividad regulatoria. Insuficiencia de recursos económicos, físicos y humanos para dar cumplimiento a lo establecido en la ley en relación al número de comisarías Vs tamaño de la población y otros aspectos
2.3 Políticas Públicas	<ol style="list-style-type: none"> Información insuficiente para el cumplimiento de las disposiciones contenidas en las políticas públicas. Cambios inesperados en las políticas públicas. Disminución en los presupuestos. 	<ol style="list-style-type: none"> Difusión oportuna y efectiva de las políticas públicas entre los grupos de interés. Disposición de planes y estrategias que buscan brindar soluciones a los problemas reales de la población. Profesionales idóneos para asumir los roles de liderazgo en cada una de las políticas. 	<ol style="list-style-type: none"> Inestabilidad administrativa. Obstaculización en la continuidad de la gestión pública. Tendencia negativa hacia la mejora continua.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



FACTORES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	SITUACIÓN DE RIESGO
2.4 Regulación o cambios en la Política General que afectan la entidad.	<ol style="list-style-type: none"> Incumplimiento de las obligaciones legales, regulatorias y contractuales establecidas. Poca disponibilidad de procesos de continuidad de la operación basada en el impacto que pueden generar los eventos. 	<ol style="list-style-type: none"> Establecimiento de políticas para minimizar el riesgo de los procesos misionales de la entidad. Cumplimiento de los principios de la función administrativa. 	<ol style="list-style-type: none"> Interrupción en el desarrollo de algunos programas y proyectos necesarios para impactar grupos de interés. Consecuencias legales que apliquen a la normativa de la Entidad.
2.5 Modificaciones Legales a la estructura de Gastos de la entidad.	<ol style="list-style-type: none"> Incertidumbre en la sostenibilidad financiera y fiscal de la entidad en el corto, mediano y largo plazo. Deficiente articulación en la planeación y ejecución de la política fiscal y financiera de la entidad. 	<ol style="list-style-type: none"> Coordinación adecuada del sistema presupuestal desde la programación, aprobación, ejecución y control presupuestal. Promoción de las estrategias para la ejecución de la política fiscal y financiera adoptada por la entidad, en aras de lograr y mantener la viabilidad y sostenibilidad de la misma. 	<ol style="list-style-type: none"> Desarticulación entre el sistema presupuestal y las prioridades del Plan de Desarrollo. Crecimiento del gasto no acorde con la evolución de los ingresos de largo plazo.
3. Sociales y Culturales			
3.1 Demografía	<ol style="list-style-type: none"> No contar con datos históricos y actualizados suficientes respecto de las condiciones de los grupos de valor, asimismo, de su distribución territorial. Afluencia de población por la masiva construcción. Pérdida de información a nivel demográfico. 	<ol style="list-style-type: none"> Caracterizar los grupos de valor y actualizar el ordenamiento territorial conforme a las tendencias actuales. Asentamiento de nuevas empresas que generen ingresos al municipio. Creación de nuevas aplicaciones para el levantamiento de la información. 	<ol style="list-style-type: none"> Deficiente planeación. Ordenamiento y control territorial. Servicios públicos e infraestructura deficiente. Comunidades insatisfechas en los productos recibidos como servicios, salud, entre otros.
3.2 Responsabilidad Social	<ol style="list-style-type: none"> La no identificación apropiada de los efectos que produce el actuar del aparato de gobierno local o su omisión en el desarrollo de su gestión de acuerdo a las obligaciones con los grupos poblacionales y el medio ambiente. Deficiencias en la transparencia y comunicación con los grupos de interés. 	<ol style="list-style-type: none"> Contar con elementos de juicio pertinentes al momento de las actuaciones administrativas de cara a la comunidad, asumiendo compromiso en el bienestar y desarrollo de las comunidades y su medio ambiente. Recurso humano empoderado y competente. Salvaguarda de la información y manejo adecuado de los medios tecnológicos. Vigilancia, control y apoyo de entidades externas. 	<ol style="list-style-type: none"> Inequidad social-ampliación de brechas sociales. Pérdida de información y desconocimiento de la historia de los programas y proyectos. Deficiencias en la mejora del capital intelectual Incumplimiento en programas y proyectos del Plan de Desarrollo. Distorsión en la información sobre servicios, productos y trazabilidad.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



FACTORES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	SITUACIÓN DE RIESGO
3.3 Orden Público	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poca capacidad de respuesta institucional para atender la demanda ciudadana en temas de justicia y seguridad. 2. Limitadas estrategias que promuevan la cultura y la convivencia ciudadana. 3. Pérdida de confianza de la ciudadanía hacia la institucionalidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía hacia la institucionalidad municipal. 2. Presencia interinstitucional en los barrios, veredas y corregimiento del municipio. 3. Oferta interinstitucional dirigida a la promoción de cultura, la convivencia ciudadana y el respeto por los derechos humanos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Insipientes garantes para el desarrollo económico y social del municipio. 2. Incremento en la demanda ciudadana para el acceso a la justicia.
4. Tecnológicos			
4.1 Avances en Tecnología	<ol style="list-style-type: none"> 1. Riesgos emergentes de seguridad de la información 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adecuada administración de los riesgos relacionados con tecnologías de la información 2. Disponer un catálogo de servicios de TI actualizado para la gestión de tecnologías de la información (TI) de la entidad. 3. Garantizar que todas las iniciativas, proyectos o planes de la entidad que incorporen componentes de TI, sean liderados en conjunto entre las áreas misionales y el área de TI de la entidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retraso en avances tecnológicos y de información.
4.2 Acceso a Sistemas de Información externos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo de actividades afectando directamente la información o los sistemas que la procesan. 2. Divulgación indebida de información sensible o confidencial, de forma accidental o bien, sin autorización. 3. Modificación sin autorización o bien, de forma accidental, de información crítica, sin conocimiento de los propietarios. 4. Pérdida de información importante sin posibilidad de recuperarla. 5. No tener acceso o disponibilidad de la información externa cuando sea necesaria. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inversiones en tecnología para protección en seguridad informática. 2. Gestión de la tecnología dentro de un marco completo de protección de la información o Sistema de Gestión de Seguridad de la información. 3. Protección de la información como activo esencial para la entidad. 4. Aplicación de controles, como políticas, procesos, procedimientos, organización (definición de una estructura organizacional de seguridad), elementos de software y hardware, mecanismos de protección de la infraestructura física y de seguridad, así como la adecuada selección y entrenamiento del personal que opera y utiliza los recursos de información o informáticos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Virus informáticos o código malicioso. 2. Uso no autorizado de Sistemas Informáticos. 3. Hurto de Información de la entidad. 4. Suplantación de identidad. 5. Denegación de Servicios. 6. Alteración de la Información. 7. Divulgación de Información. 8. Sabotaje, vandalismo



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



FACTORES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	SITUACIÓN DE RIESGO
4.3 Gobierno Digital	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imposición de sanciones por incumplimiento de las directrices nacionales. 2. Hackeo por utilización o acceso a la información de forma indebida. 3. Acceso a la información interna de la entidad y a la información de los funcionarios y los procesos internos de la alcaldía - Pagina web. 4. Deficiencia en los recursos para generar las capacidades de protección frente a las amenazas cibernéticas. 5. Dependencia de las herramientas tecnológicas para la eficiencia administrativa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inversión con retorno que se dará en términos de valor público. 2. Mejoramiento de la gestión interna de la administración pública para otorgar un mejor servicio. 3. Aseguramiento de la transparencia dentro del gobierno para aumentar la confianza pública y fortalecer la participación ciudadana. 4. Competitividad a la hora de generar un proceso eficiente logrando la disminución de costos y tiempo para la ciudadanía. 5. Acceso y flujo de información continuo y constante entre la administración y la población. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pérdida de confidencialidad por uso no autorizado. 2. Pérdida de la disponibilidad de los activos de información. 3. Pérdida de integridad - falsificación de derechos 4. Acciones deficientes de prevención frente a eventos de inseguridad digital.
5. Ambientales			
5.1 Emisiones y residuos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materialización de riesgos sanitarios y aumento acelerado de residuos. 2. Generación de contaminación atmosférica por material particulado en el Municipio, ocasionado por la alta afluencia de tráfico vehicular y alta cantidad de megaproyectos de construcción. 3. Recolección inoportuna y disposición inadecuada de residuos sólidos por la comunidad del Municipio. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión eficiente y oportuna de los riesgos ambientales. 2. Empleo de materiales reciclados, biodegradables, reutilizables y amigables con el medio ambiente. 3. Controles oportunos a las fuentes de emisión, seguimiento, monitoreo y ejecución del PGIRS. 4. Gestión adecuada de los residuos sólidos. 5. Capacitaciones a propios y visitantes sobre manejo integral de residuos sólidos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deficientes controles para la mitigación del impacto ambiental. 2. Desconocimiento y poca implementación de materiales eco - amigables. 3. Posible incremento de enfermedades asociadas al sistema respiratorio. 4. Contaminación ambiental y la posible transmisión de enfermedades infecciosas vehiculizadas por vectores. 5. Alto número de desarrollos urbanísticos en el territorio, lo cual genera residuos y emisiones.
5.2 Energía	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo inadecuado de la energía eléctrica 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación del uso de energías limpias. 2. Adecuación de instalaciones y tecnología para el ahorro de energía, uso de luz natural. 3. Capacitaciones a la comunidad Ballenita sobre el uso eficiente del ahorro energético. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento en la contaminación atmosférica, gases de efecto invernadero y agotamiento de recursos naturales. 2. Contaminación e impacto ambiental. 3. Altos costos por elevados consumos de energía.
5.3 Catástrofes naturales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas deficientes para la mitigación del impacto ambiental. 2. Uso inadecuado de recursos y abuso de estos que generan alteraciones en el clima y la naturaleza. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mitigación del impacto ambiental de los procesos que lo requieren y profundización de las prácticas ambientalmente responsables. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento en los eventos adversos o catastróficos que generan impacto negativo al medio ambiente y los seres humanos.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



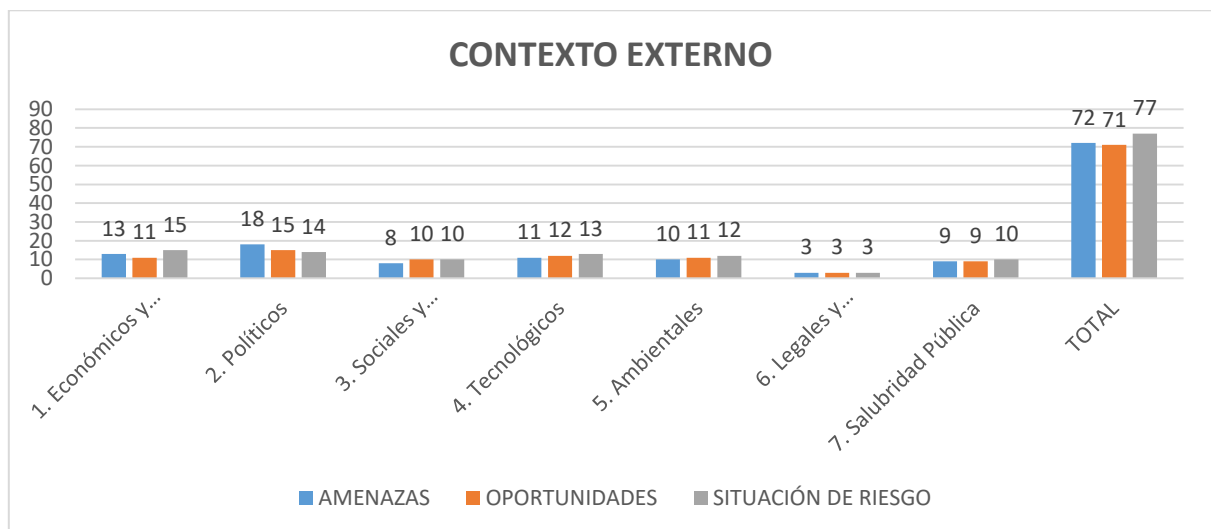
FACTORES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	SITUACIÓN DE RIESGO
5.4 Desarrollo Sostenible	<ol style="list-style-type: none"> Abordaje de procesos de forma poco sostenible. Explotación descontrolada de los recursos naturales y sus consecuencias. Empresarios y medios de comunicación ausentes del trabajo en educación ambiental 	<ol style="list-style-type: none"> Implementación del PAM, PGIRS, PEAM y el Plan Agropecuario. Actitud hacia el trabajo multidisciplinario e interdisciplinario en educación ambiental. Trabajo conjunto entre los sectores público-privado 	<ol style="list-style-type: none"> Aumento de efectos negativos en el medio ambiente. Gestión inadecuada de los recursos para los proyectos en los planes. Limitaciones para abordar el tema ambiental en forma interdisciplinaria y multidisciplinaria. Desarticulación entre los diferentes sectores, consenso e intereses encontrados.
5.5. Cambios climáticos	<ol style="list-style-type: none"> Disminución de recursos debido al desvío para la atención de emergencias Saturación al sistema de salud Cambios en las políticas y normatividad ambiental Deterioro de la infraestructura física 	<ol style="list-style-type: none"> Elaboración de políticas para los cambios climáticos y la gestión de los recursos Participación en el desarrollo de controles a nivel de riesgos ambientales y de infraestructura 	<ol style="list-style-type: none"> Aumento de efectos negativos en el medio ambiente del territorio Retrasos en la atención al ciudadano por colapso en el sistema de salud Aumento de efectos negativos en la infraestructura aumentando el riesgo de accidentes
6. Legales y Reglamentarios			
6.1 Normatividad externa (Leyes, Decretos, Ordenanzas y Acuerdos)	<ol style="list-style-type: none"> Constantes cambios normativos de orden Nacional, dado que cuando ocurren pueden impactar la gestión de la entidad. Retrocesos por el régimen de transición de la norma. Cambios los términos procesales 	<ol style="list-style-type: none"> Competencia e idoneidad del equipo jurídico para enfrentar cambios normativos. Conocimiento oportuno de los cambios normativos. Mejoramiento en la oportunidad de respuesta. 	<ol style="list-style-type: none"> Inadecuada gestión jurídica -Inseguridad para garantizar que las acciones y actuaciones se ajusten a derecho. Retraso en los procesos administrativos y judiciales. Incumplimiento de términos procesales.
7. Salubridad Pública			
7.1 Epidemia	<ol style="list-style-type: none"> Propagación de enfermedades infecciosas. Red prestadora de servicios de salud desintegrada. Existencia de monopolios en el aseguramiento y también en la prestación de servicios, especialmente en la alta complejidad. Brotos de enfermedades prevenibles. 	<ol style="list-style-type: none"> Diseñar planes de salubridad y asignar presupuesto necesario en la infraestructura de salud para afrontar las situaciones adversas. Acciones de promoción y prevención. Potencialización del giro directo desde la ADRES Conformación de redes integradas de salud articuladas con el ente territorial. 	<ol style="list-style-type: none"> Afectación de la salud de los habitantes Deficiente prevención, vigilancia y control. Deficiente articulación interinstitucional para la atención de pandemias. Inadecuada planeación y asignación de presupuesto y recursos para atender situaciones de pandemias o catástrofes.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



FACTORES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	SITUACIÓN DE RIESGO
7.2 Pandemia	<p>1. Incremento del desempleo a causa de la pandemia, lo que genera una disminución de usuarios en el régimen contributivo y posiblemente un aumento de la población pobre no asegurada.</p> <p>2. Ausencia de un plan de continuidad operativa para enfrentar situaciones de crisis.</p> <p>3. Posibilidad de cerrar sus operaciones o de reducir las al mínimo debido a las restricciones generadas por la pandemia.</p> <p>4. Falta de integración territorial entre el sistema de aseguramiento y el sistema de salud pública.</p> <p>5. Incapacidad económica a nivel nacional y municipal para tratar y controlar la enfermedad.</p>	<p>1. Personal idóneo para activar los planes de contingencia de los procesos críticos.</p> <p>2. Fortalecimiento de los planes de contingencia por parte de todas las áreas o dependencias de la entidad.</p> <p>3. Alivios financieros y tecnológicos en el entorno disponible para mitigar el efecto y emprender acciones que permita dar el mejor y más favorable manejo a la situación de salud.</p> <p>4. Visión más territorial donde los aseguradores se conectan con las secretarías de Salud, estableciendo los Puestos de Mando Unificado en los diferentes departamentos del país.</p> <p>5. Mecanismos que garantizan una mayor seguridad contra la propagación internacional de enfermedades, con una mínima interferencia en el tráfico mundial.</p>	<p>1. Interrupción en la operación de la entidad.</p> <p>2. Prestación deficiente de los servicios.</p> <p>3. Acciones deficientes en promoción, prevención, vigilancia y control.</p> <p>4. Articulación interinstitucional deficiente para la atención de pandemias.</p> <p>5. Inadecuada planeación y asignación de presupuesto y recursos para atender situaciones de pandemias o catástrofes.</p> <p>6. Aumento en la población con necesidades básicas insatisfechas</p>



1.2.3 Matriz de identificación de los requisitos de las partes interesadas.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



La Alcaldía Municipal de Bello se ha comprometido con la implementación de modelos administrativos y técnicos que le permitan cumplir su función social, en aras de obtener la confianza y satisfacción de la comunidad Bellanita y mejorar el bienestar laboral de su personal.

Para ello se han identificado los requisitos de las partes interesadas; los cuales relacionamos a continuación:

CARACTERIZACIÓN PARTES INTERESADAS				
PARTE INTERESADA	DESCRIPCIÓN DE LA PARTE INTERESADA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	TRATAMIENTO	PLANES DE ACCIÓN
Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> · Organizaciones sociales representativas de la comunidad que se han conformado frente a los servicios institucionales. Pueden ser: asociaciones de usuarios en salud, de desplazados, personas con discapacidad, juntas de acción comunal, comités de servicios públicos, vocales de control social, entre otros. · Organizaciones no gubernamentales tales como Cámaras de Comercio, Transparencia por Colombia, asociaciones de Municipios o Departamentos, Fundaciones sin ánimo de lucro, organismos internacionales, entre otros. · Personas interesadas en los temas institucionales. · Beneficiarios de los servicios de las entidades de la administración pública. · Representantes de la academia: asociaciones de profesionales, universidades, docentes, representantes estudiantiles. 	<ul style="list-style-type: none"> Contar con programas de prestación de servicio de salud. Seguridad, facilidad en el acceso a la justicia. Programas de desarrollo artístico. Programas de protección animal. Prestación de servicios educativos. Participación ciudadana en los diferentes ciclos de la gestión. Cobertura en acceso al deporte y la recreación. Cobertura en abastecimiento de agua potable. Medio ambiente sostenible. Acceso a tecnologías y información. Eficiencia en transporte urbano. Vías en buen estado y señalizadas que permitan el Desplazamiento seguro y eficaz 	Hacer seguimiento al cumplimiento del plan desarrollo, y planes de acción	<ul style="list-style-type: none"> Informe de seguimiento de los indicadores del plan de desarrollo. Verificación de la participación ciudadana en el plan de desarrollo.
Proveedores y Contratistas	Personas naturales o jurídicas que suministran un bien o prestan un servicio requerido por la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de las obligaciones por parte de la entidad, Información clara sobre los requisitos de contratación, Cumplimiento de los objetivos contractuales según la ley. Transparencia en las acciones desarrolladas en fases precontractual y contractual. 	Ejecución de la política de contratación y las actividades propuestas	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento técnico, financiero y jurídico de los contratos laborales y de bienes y servicios.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



CARACTERIZACIÓN PARTES INTERESADAS

PARTE INTERESADA	DESCRIPCIÓN DE LA PARTE INTERESADA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	TRATAMIENTO	PLANES DE ACCIÓN
Servidores Públicos	Libre nombramiento Titularidad carrera administrativa provisionalidad Periodo de prueba	Cumplimiento de sus derechos laborales, estabilidad laboral, puesto de trabajo adecuado, buen ambiente de trabajo. Tener un adecuado proceso de inducción y empalme con los funcionarios nuevos. Reconocimiento por su labor y acceso a incentivos. Crecimiento profesional. Trato digno.	Cumplimiento al manual de contratación, para garantizar las condiciones contractuales adecuadas	Seguimiento a actividades del Talento Humano
Gobierno	Direcciones Nacionales, Departamentos administrativos, Ministerios públicos, Comisiones nacionales	Lineamientos, directrices públicas nacionales, datos y evidencias de las actividades realizadas frente a la implementación de políticas.	Evidencia del cumplimiento de los lineamientos, directrices establecidas en las políticas de gobierno	Informes de seguimiento a la efectividad del cumplimiento de los diferentes mecanismos aplicados en las políticas públicas.
Comunidades	Infancia Primera Infancia Adolescencia Juventud Familias Protectoras Familias en acción LGTBI Discapacidad Veedurías ciudadanas Etnias y/o Colonias Adulto Mayor Desplazados Afro	Accesibilidad a la población de discapacidad, No se identifica los rangos de edades con la normativa nacional. Los ciudadanos proporcionan toda la información en las encuestas. Como no se proporciona toda la. Tener su información queda por fuera de los programas de la alcaldía. Tener sus necesidades básicas satisfechas. Facilidad en acceso a los programas de atención para población vulnerable. Asistencia humanitaria.	Estrategia para definir rango de edad según el gobierno nacional y no local. Para garantizar que los ciudadanos estén todos incluidos en los programas.	
Contribuyentes	Ocasionales Permanentes Auto retenedores Régimen ordinario, Régimen preferencial Régimen simplificado, régimen simple de tributación gremios ganaderos, agrícolas, del comercio, el transporte, la industria o la construcción	El software no es competente, no clasifica cada uno de los contribuyentes, mejorarlo para poder interactúa con los tipos de contribuyentes.	Se ha solicitado por medio de Cartas a la secretaria de las TIC, reuniones para la implementación o actualización de un software	Escalar la situación a comités de relevancia como el Municipal e institucional de gestión y desempeño para adquirir mayor compromiso desde la alta dirección.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



CARACTERIZACIÓN PARTES INTERESADAS

PARTE INTERESADA	DESCRIPCIÓN DE LA PARTE INTERESADA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	TRATAMIENTO	PLANES DE ACCIÓN
Colegas y/o Aliados Estratégicos	Alcaldías, Gobernaciones, y gobierno nacional Entidades Bancarias Cámara de comercio sindicatos Pro aburra Área Metropolitana SENA Cajas de compensación Sector del turismo FONTUR Sector del comercio sector de la producción (empresarial) Ministerio de trabajo y turismo	Actualización de protocolos y reglamentos de espacio de participación, de acuerdo a las necesidades de reactivación económica. Información oportuna y actualizada. Caracterización de los usuarios. Información de los sectores económicos con mayor producción. Actualización de las políticas económicas. Articular políticas del gobierno nacional y regional con la entidad. Información de productos y servicios del municipio con mayor capacidad de producción. Información clasificada y actualizada	En este espacio de participación se socializa las temáticas y actualización de las mesas reajustes del reglamento, la mesa económica va a tener unas modificaciones, y la sub mesa de turismo está pasando por análisis.	Seguimiento a políticas públicas en materia de sectores económicos frente a políticas de gobierno nacional.
Entes de Control	Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y Contralorías Territoriales, Personerías.	Información sobre denuncias o presuntos infractores Información sobre todas las necesidades de la estructura de la administración municipal, informes de gestión y ejecución de proyectos, informe de administración de los recursos por parte de todos los organismos de la administración Informes de faltas disciplinarias por parte de los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas o manejen dineros públicos. Información relacionada con el manejo de los recursos, para un adecuado control fiscal. Información de las conductas de los servidores públicos y sobre la gestión en la administración municipal.	Análisis de indicadores de calidad de vida de los habitantes frente al contexto local. Veedurías ciudadanas que garanticen la efectividad en la participación y control político. Fortalecimiento en las unidades investigativas. Seguimiento a los procesos fiscales. Mecanismos de control. Seguimiento a quejas y denuncias de los ciudadanos Seguimiento a las actividades que de manera oficiosa realiza la personería	Control frente al manejo de la información que pueden proporcionar las diferentes inspecciones de policía que atienden las diferentes situaciones irregulares que se presentan en el municipio. Promoción y difusión de actividades agendadas en la sesión del concejo. Actividades en espacios interinstitucional para tener mayor claridad frente al ente de control y sus mecanismos.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



CARACTERIZACIÓN PARTES INTERESADAS

PARTE INTERESADA	DESCRIPCIÓN DE LA PARTE INTERESADA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	TRATAMIENTO	PLANES DE ACCIÓN
Instituciones gubernamentales	FUERZAS ARMADAS ICBF DAPAR		Mayor articulación desde el conocimiento del contexto interno en algunos aspectos	Establecer agenda de trabajo para intercambio de información relevante frente a necesidades de los grupos de valor.
Entes Descentralizados	INDER BELLOSALUD EDUNORTE BELLO ASEO		Mayor enfoque de gobierno Corporativo. Generar valor público	Mayor número de Comités Interinstitucionales en aprovechamiento de la oferta del ente descentralizado.
Medios de Comunicación	Prensa, Radio, Televisión Nacional y Regional.	Información de la gestión del alcalde y el cumplimiento al plan de gobierno, información de interés público.	Difusión de valor público	Audiencias públicas de rendición de cuentas.

1.3 Las informaciones sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión, incluidas las tendencias relativas a:

1.3.1 La satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas

Satisfacción del Cliente

En cumplimiento al numeral 9.3.2 establecido en la norma NTC ISO 9001:2015, la administración realiza la encuesta de evaluación del servicio (F-09 Formato Evaluación del Servicio), con el muestreo establecido en el procedimiento P03 Procedimiento Evaluación del Trámite, cuyo objetivo es conocer la percepción y el grado en que se cumplen las necesidades y expectativas, frente al trámite/servicio/opa prestados; por tanto, el informe de evaluación de satisfacción aplicada a los usuarios de Trámites/Servicios/OPAS de la vigencia 2022 es:

Dependencia	Número de Trámites/ servicios/ opas	Número de T/S Evaluados	SERVICIO	FUNCIONARIO	LOGÍSTICA	TOTAL
Secretaría de Hacienda	28	5	4.7	4.6	2.7	4.0



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



Dependencia	Número de Trámites/ servicios/ opas	Número de T/S Evaluados	SERVICIO	FUNCIONARIO	LOGÍSTICA	TOTAL
Secretaría de Pagos y Recaudos	2	1	4.4	4.7	4.5	4.5
Secretaría Educación	18	14	4.9	4.9	4.5	4.8
Secretaría de Movilidad	62	25	4.7	4.9	4.4	4.7
Secretaría Integración y Participación Ciudadana	9	3	5.0	5.0	5.0	5.0
Secretaría Salud	7	2	4.9	4.9	4.9	4.9
Secretaría Planeación	25	15	4.7	4.8	4.6	4.7
Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana	26	11	5.0	5.0	5.0	5.0
Secretaría de Obras Públicas	2	1	5.0	5.0	4.7	4.9
Gerencia de Desarrollo Económico	2	1	4.8	4.3	4.5	4.5
Secretaría del Adulto Mayor	1	1	4.8	4.9	4.7	4.8
Secretaría de Cultura	9	1	4.9	5.0	4.6	4.8
Secretaría de Gestión del Riesgo y Atención a Desastres	1	1	4.72	4.86	4.77	4.78
Secretaría de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Rural	2	1	4.4	4.7	4.5	4.5
Secretaría Jurídica	1	1	4.5	4.7	4.5	4.6
TOTAL	195	83	4.8	4.8	4.5	4.7

Como se observa en la tabla anterior, de los **195** tramites/servicios que brinda la Alcaldía hasta diciembre 31 de 2022, se aplica encuesta de evaluación solo a **83** trámites y servicios, de los 195 que tiene documentados la Administración, lo que equivale a un **42.56%**, situación que dificulta identificar la calidad de la atención y tomar acciones de mejora.

Para el periodo evaluado no se presentaron observaciones, si bien es cierto que la calificación promedio es de 4.7 puntos y de acuerdo al procedimiento MC-P03 Procedimiento Evaluación del Tramite/servicio, establecido se encuentra en un buen rango, es importante que se motive a los usuarios de estos trámites/servicios a hacer uso de la opción para así tener un insumo que nos aporte en la toma de decisiones y nos garantice la mejora continua de nuestros procesos.

Retroalimentación de las partes interesadas



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



La retroalimentación con las partes interesadas se realizó en diferentes espacios de participación y a través de los mecanismos de comunicación dispuestos en la Entidad:

- ✓ Encuesta de satisfacción de usuarios: A partir de los resultados de este instrumento se evalúa la percepción de los tramites/servicios prestados y productos suministrados por el Municipio, se obtuvo la información de los Beneficiario/Usuarios de la entidad, con lo cual se tomaron medidas de mejora para las dependencias misionales, desde donde se realiza la prestación del servicio.
- ✓ Canales de atención de PQRSD: mediante los canales dispuestos para atención de requerimientos, se dio respuesta permanente a las partes interesadas del Municipio con un resultado de 153.410 requerimientos recibidos durante la vigencia 2022 y un porcentaje de atención oportuna del 90.9%.
- ✓ Mecanismos/canales de comunicación: a través de medios y canales como correo electrónico, página web, piezas comunicativas, charlas virtuales y presenciales, comunicaciones oficiales y demás canales dispuestos en la entidad se tuvo interacción permanente con las partes interesadas internas y externas del Municipio.

1.3.2 El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad: Cuadro de análisis del despliegue de los objetivos del SGI

El Sistema de Gestión de Calidad - SGC tiene 4 objetivos, en virtud del cumplimiento de la Política de Calidad, la determinación de los avances de cumplimiento de cada uno de ellos se encuentra conforme a las metas establecidas en la vigencia anterior para cada uno de estos. A continuación, se presenta el despliegue de los objetivos del SGI, los cuales se encuentran en versión: 07, Fecha Aprobación: 2019/09/13 Comité Coordinador.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



No .	Objetivo del SG MIPG	Indicador	Meta	Unidad	Fecha de logro	Resultado (31-12-2022)	Observaciones
1.	Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.	Índice de Calidad de Vida - ICV	N.D	índice	Diciembre de 2022	63.95	Se realiza el comparativo con el Área Metropolitana del valle de Aburra el cual obtuvo una medición de 65.59, contra 63.95 lo que nos muestra que tenemos una diferencia de 1.64, lo que significa de se deben de aunar esfuerzos en mejorar el cumplimiento de las 15 dimensiones que se tienen en cuenta al momento de medir la calidad de vida. (Entorno y calidad vivienda, Acceso a servicios públicos, Medio ambiente, Escolaridad, Desescolarización, Movilidad, Capital físico del hogar, Participación, Libertad y seguridad, Vulnerabilidad, Salud, Trabajo, Recreación, Percepción de la calidad de vida, Ingresos).
2.	Satisfacer a los usuarios prestando excelentes trámites y servicios.	Evaluación de los trámites/servicios	4.5	puntos	Diciembre de 2022	5.0	Conforme a los rangos definidos para la medición del indicador en la vigencia del 2021, la evaluación del ciudadano en la prestación del servicio arroja 4.8 puntos porcentuales (5.0 puntuación máxima), dejando prever que los funcionarios están empoderados de los procesos, lo que permite entregar una información clara y oportuna; con lo cual se percibe que el ciudadano está satisfecho del servicio recibido por parte de la administración municipal. La evaluación se mantiene en un nivel alto durante todo el año 2022, situándose en el rango 4.5 - 5.0. situándose para el indicador para el 2022 en 4.7% puntos porcentuales, lo que representa que la evaluación del ciudadano sigue siendo alto.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



No .	Objetivo del SG MIPG	Indicador	Meta	Unidad	Fecha de logro	Resultado (31-12-2022)	Observaciones
3.	Mejorar las competencias de los servidores públicos de la Administración Central Municipal.	Desempeño Laboral	90	Porcentaje	Diciembre de 2022	96.91	El Desempeño Laboral de los funcionarios en carrera administrativa para el periodo 2022 aumentó en un 1.94% en relación con el año inmediatamente anterior quedando en 96,91%. A su vez el resultado del indicador es superior al rango meta establecido en la ficha técnica, el cual debe ser igual o superior a 90%. Lo anterior, pudo ser ocasionado por la retroalimentación recibida por parte de los evaluadores en los diferentes procesos, por la mejora en las habilidades y experiencia en la realización de las funciones, por tener claridad en los objetivos y metas institucionales, por la llegada de funcionarios con altas competencias tanto desde la parte funcional como comportamental que aportan un gran valor agregado, por el alto nivel de sensibilización logrado en los evaluadores al realizar evaluaciones basadas en las evidencias y soportadas en el cumplimiento de los compromisos establecidos y por las constantes asesorías tanto a evaluadores y evaluados para que exista mayor comprensión del tema por los diferentes medios.
4.	Mantener y mejorar el Sistema de Gestión Integral basado en riesgos.	Evaluación independiente del Sistema de Control Interno	80	Porcentaje	Diciembre de 2022	90	El Estado General del Sistema de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Bello con corte al 31 de diciembre de 2022 presenta un avance del 90% que lo clasifica en el nivel de Mantenimiento de Control, soportado en los avances que presenta en materia de la documentación



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



No .	Objetivo del SG MIPG	Indicador	Meta	Unidad	Fecha de logro	Resultado (31-12-2022)	Observaciones
							<p>de controles como la política de administración de riesgos, la identificación y valoración de los riesgos y el diseño de controles, la documentación de procedimientos, el establecimiento de las instancias de control institucionales, así como los canales y mecanismos adoptados para la información y comunicación, además de las actividades de autoevaluación a partir de los autodiagnósticos de MIPG y de seguimiento y evaluación independiente. Se debe fortalecer las actividades de evaluación de la efectividad de los controles, la realización de actividades de evaluación del impacto de los informes de auditoría interna y externa sobre el sistema de control interno, así como la toma de acciones para el mejoramiento continuo a partir de la evaluación de riesgos, auditorías y evaluaciones internas o externas.</p> <p>Se evidencia un incremento en la valoración de la implementación del Sistema de Control Interno comparado con el primer semestre de la vigencia 2022 en el cual se obtuvo una calificación del 77%, frente a la evaluación realizada con corte al 31 de diciembre de 2022 que arroja un 90% de avance del sistema.</p>

1.3.3 El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



Desempeño de los procesos

La administración cuenta con el siguiente mapa de procesos el cual fue aprobado mediante Acta # 2 del Comité Coordinador del SGI el 19 febrero 2018.



Partiendo del mapa de procesos, se establecen las políticas de operación definidas en el Manual del Sistema de Gestión (M-DE-01), los procesos estratégicos, de apoyo y de evaluación; los cuales se gestionan y articulan con los procesos misionales con el fin de cumplir con la función asignada por la constitución y la ley.

Todas las dependencias relacionadas en la Estructura Organizacional (D-DE-08) de la Alcaldía participan en los diferentes procesos del SGC, de acuerdo al siguiente consolidado:

- ✓ Total, Procesos: **11**
- ✓ Total, Tramites/Servicios/Opas: **195**
- ✓ Total, Documentos Internos (manuales, procedimientos y documentos): **274**
- ✓ Indicadores de Gestión: **94**
- ✓ Formatos: **705**

De los **274** Documentos internos (manuales, procedimientos y documentos) establecidos para el SG se encuentran **77** desactualizados, como lo muestra la siguiente tabla:

DOCUMENTOS INTERNOS			
Cuenta de Vigente / Desactualizado	Desactualizados	Vigente	Total general



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



Desarrollo Integral del Territorio	8	3	11
Direccionamiento Estratégico	27	20	47
Evaluación Independiente	1	5	6
Gestión Administrativa y Financiera	10	9	19
Gestión de la Información	12	32	44
Gestión de los Recursos Físicos	1	17	18
Gestión de Talento Humano	3	63	66
Gestión Jurídica y Contratación		7	7
Gestión Social	7	20	27
Mejoramiento Continuo	2	7	9
Vigilancia y Control	6	14	20
Total general	77	197	274

De los **705** formatos establecidos para el SG se encuentran **125** se encuentran desactualizados, como lo muestra la siguiente tabla:

FORMATOS			
Cuenta de Vigente / Desactualizado	Desactualizados	Vigente	Total general
Desarrollo Integral del Territorio	3	32	35
Direccionamiento Estratégico	4	23	27
Evaluación Independiente		11	11
Gestión Administrativa y Financiera	29	77	106
Gestión de la Información	20	43	63
Gestión de los Recursos Físicos	7	18	25
Gestión del Talento Humano	4	125	129
Gestión Jurídica y Contratación	3	32	35
Gestión Social	38	110	148
Mejoramiento Continuo	1	20	21
Vigilancia y Control	16	89	105
Total general	125	580	705

Conformidad de los productos y servicios.

Antes de realizar el respectivo análisis se debe de aclarar que no todos los trámites/servicios, se encuentran en el seguimiento de las PQRSDF, pues no todos



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



ingresan y se radican por gestión documental, como es el caso del SISBEN, la atención en las inspecciones y en las comisarías, entre otros.

La administración Municipal de Bello atiende un total de **195** tramites/servicios, implementan por **15** de sus dependencias que aportan al cumplimiento de los procesos misionales, de los cuales solo tenemos datos de operación de **139** tramites/servicios, lo que equivale a un **71.28%**, del total de los tramites/servicios ofertados.

Dependencia	No. Trámites/ servicios/ opas	No. T/S reportados	No. T/S No Reportados	Total, Solicitudes	Solicitudes atendidas	Solicitudes Atendidas Oportunamente	% de Oportunidad
Secretaría de Hacienda	28	20	8	43,771	43,758	43,723	99.89
Secretaría de Pagos y Recaudos	2	1	1	14,998	14,998	14,998	100.00
Secretaría Educación	18	15	3	370	370	367	99.19
Secretaría de Movilidad	62	62	0	44,609	44,609	44,609	100.00
Secretaría Integración y Participación Ciudadana	9	3	6	312	312	312	100.00
Secretaría Salud	7	3	4	2082	2082	2082	100.00
Secretaría Planeación	25	21	4	14,133	14,133	13,795	97.61
Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana	26	3	20	3,173	3,173	3,173	100.00
Secretaría de Obras Públicas	2	1	1	125	123	121	96.80
Gerencia de Desarrollo Económico	2	1	1	1,150	1,150	1,150	100.00



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



Dependencia	No. Trámites/ servicios/ opas	No. T/S reportados	No. T/S No Reportados	Total, Solicitudes	Solicitudes atendidas	Solicitudes Atendidas Oportunamente	% de Oportunidad
Secretaría del Adulto Mayor	1	1	0	25,217	25,217	25,210	99.97
Secretaría de Cultura	9	5	4	2,606	2,606	2,606	100.00
Secretaría de Gestión del Riesgo y Atención a Desastres	1	1	0	701	701	666	95.01
Secretaría de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Rural	2	1	1	152	152	152	100.00
Secretaría Jurídica	1	1	0	11	11	11	100.00
TOTAL	195	139	53	153,410	153,395	152,975	90.9

Como se puede observar se recibieron **153.410** solicitudes para tramites/servicios de la comunidad; de estos se atendieron oportunamente **152.975** lo que equivale al **90.9%** en oportunidad.

Así mismo en el presente informe se realiza una mención de las PQRSDF que se presentan como radicados ante la Administración Municipal, indicador que presento un cumplimiento del **59.60%**, en la oportunidad en la respuesta indicador que desmejoró ya que las peticiones de los ciudadanos no fueron respondidas dentro de los tiempos que establece la ley. Sin embargo, se hace necesario continuar sensibilizando a los funcionarios y la administración respecto al compromiso de mejorar la respuesta a la ciudadanía.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



1.3.4 Las no conformidades y acciones correctivas.

Para el control de las salidas no conformes, la entidad debe asegurarse de identificar y controlar estas salidas para prevenir su uso o entrega no intencionada, definiendo la manera de tratarlos tomando las acciones pertinentes acordes a lo establecido en la norma, esto en cumplimiento con la NTC-ISO 9001:2015 Cap. 8.7.1., en donde se informa que la entidad debe asegurarse que las salidas que no sean conformes con sus requisitos, se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

El análisis de salidas no conformes se hizo atendiendo a lo establecido en el Procedimiento de salidas no conformes MC- P01, cuyo objetivo es identificar los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos (OPA) no conformes para tratarlos, registrarlos y tomar las acciones correctivas pertinentes.

A continuación, se presentan los datos consolidados correspondientes a la vigencia 2022:

Dependencia	% SALIDAS NO CONFORMES
Secretaría de Hacienda	0.11
Secretaría de Pagos y Recaudos	0.00
Secretaría Educación	0.81
Secretaría de Movilidad	0.00
Secretaría Integración y Participación Ciudadana	0.00
Secretaría Salud	0.00
Secretaría Planeación	2.39
Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana	0.00
Secretaría de Obras Públicas	3.20
Gerencia de Desarrollo Económico	0.00
Secretaría del Adulto Mayor	0.03
Secretaría de Cultura	0.00
Secretaría de Gestión del Riesgo y Atención a Desastres	4.99
Secretaría de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Rural	0.00
Secretaría Jurídica	0.00



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



Dependencia	% SALIDAS NO CONFORMES
TOTAL	11.53

El porcentaje de salidas no conformes es del **11.53%**, la característica incumplida que más se presenta es:

CARACTERÍSTICA INCUMPLIDA	TRATAMIENTO	REGISTRO GENERADO
Capítulo 19. Plazo para dar respuesta. Incumplimiento de los tiempos establecidos para la atención y prestación del trámite.	Informar a su superior inmediato sobre el requisito incumplido y con él tomar la corrección adecuada.	<ul style="list-style-type: none">Planilla de Control de Solicitudes de Trámites/Servicios/Opa (F-MC-03)Reporte de Trámites/Servicios/Opa no conforme (F-MC-04)
	Dar prioridad a los servicios represados.	Acta con las acciones para la descongestión.
	Tomar acciones para la descongestión.	Acta de reunión.
	Ampliación de horarios de atención.	

Como se puede observar, de las **15** Secretarías que ofrecen trámites/servicios, **9** reportan no tener no conformidades.

1.3.5 Los resultados de seguimiento y medición – Indicadores

A partir del cuadro de mando integral – CMI, en el seguimiento a 2022, se contó con un total de **94** indicadores: **93** con la medición actualizada; es decir, el **98.93%** del total de indicadores definidos, resaltando que la información para la medición del indicador faltante “**TASA DE DESERCIÓN ESCOLAR SECTOR OFICIAL**” es el Ministerio de Educación el cual no ha publicado el dato.

Así mismo de los **93** indicadores restantes, **13** indicadores presentaron desviaciones en su medición y deberán tomar acciones de mejora con los mismos.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



TABLERO DE INDICADORES						
PROCESOS	SECRETARÍA	INDICADORES DE GESTIÓN	MEDICIÓN A 2020	MEDICIÓN A 2021	MEDICIÓN A 2022	ANALISIS
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Secretaría de Planeación	EFICIENCIA DEL PLAN DE DESARROLLO	84%	95%	93%	<p>La eficacia mide el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo y el resultado se clasifica así: >= 80% sobresaliente >= 62% y <79% Satisfactorio <61% Deficiente.</p> <p>Es de anotar que la vigencia de cada Plan de desarrollo es de cuatro años. Los datos anteriores corresponden a: El último año del plan de desarrollo "Por el Bello que queremos", con una calificación sobresaliente lo que indica que se cumplió con la mayoría de las metas propuesta para la vigencia. El Plan de desarrollo 2011 -2015 " Bello ciudad educada y Competitiva". Sólo en el año 2012 se tiene calificación satisfactoria, los demás años fueron sobresalientes mostrando un buen cumplimiento de las metas propuestas para dichas vigencias.</p>
DESARROLLO INTEGRAL DEL TERRITORIO	Secretaría de Planeación	ESPACIO PUBLICO TOTAL POR HABITANTE	8.66%	8.57%	8.47%	<p>Con respecto al año 2021 se incrementó en 2098 viviendas para el año 2022, incrementándose en un 29% puntos porcentuales en vivienda de interés Social en el Municipio, esto se debió a la reactivación económica del sector en la actividad constructora en el año 2021.</p>
DESARROLLO INTEGRAL DEL TERRITORIO	Secretaría de Planeación	INDICE DE ESPACIO PUBLICO EFECTIVO URBANO	1%	1.19%	1.18%	<p>Se aclara que el insumo de este indicador fue aprobado por el ÁREA METROPOLITANA - AMVA, el cual se calcula a partir de una proyección del indicador con base en el estudio Densurbam, elaborado por el Centro de Estudios Urbanos y Ambientales- de la Universidad EAFIT en 2018, para el Área Metropolitana del Valle de Aburra. Se evidencia un decrecimiento del Espacio Público efectivo urbano disponible para los habitantes en el municipio, lo que refleja la necesidad de dotar a la ciudad de nuevos espacios y mejorar, conservar y sostener los que ya existen.</p>



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



TABLERO DE INDICADORES						
PROCESOS	SECRETARÍA	INDICADORES DE GESTIÓN	MEDICIÓN A 2020	MEDICIÓN A 2021	MEDICIÓN A 2022	ANÁLISIS
GESTION SOCIAL	Secretaría de Educación	TASA DE DESERCIÓN ESCOLAR SECTOR OFICIAL	3.93	8.66	0	El Ministerio de Educación Nacional aún no ha reportado el porcentaje de deserción para el año 2022, envió un reporte de deserción preliminar por cada institución educativa oficial y privada del Municipio de Bello. Según memorando con radicado 2023-010180 de 29/05/2023
GESTION SOCIAL	Secretaría de Educación	TASA DE REPETICENCIA	2.42	3.36	4.54	La tasa de repitencia para el año 2022, arrojó un porcentaje del 4,54, aumento con relación al año 2021, los estudiantes se encuentran desmotivados, también como consecuencia es por el bajo rendimiento académico por la pandemia del año 2020 y mediados del año 2021, incidencia del factor emocional (malas amistades, consumo de sustancias psicoactivas, sentimientos de tristeza ante la soledad, etc.). Se tuvo en cuenta el corte de la matrícula oficial y privada al 30 de noviembre de 2022.
GESTION SOCIAL	Secretaría de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Rural	CAPACIDAD DE CARGA	5.27%	5.30%	5.3%	2022 se observa un leve incremento en las hectáreas dedicadas a la ganadería, esto obedece a la necesidad de la población por tener más capacidad de alimentos e ingresos



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



TABLERO DE INDICADORES						
PROCESOS	SECRETARÍA	INDICADORES DE GESTIÓN	MEDICIÓN A 2020	MEDICIÓN A 2021	MEDICIÓN A 2022	ANALISIS
GESTION SOCIAL	Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana	TASA DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR		23.9	465.2	<p>Al verificar la tasa de violencia intrafamiliar del Municipio de Bello para la vigencia 2022, se puede observar un incremento significativo en la tasa de 441.3 con relación al periodo anterior, este fenómeno se presenta debido a que para las vigencias 2020-2021 la fuente de información o variable 1 la suministraba Medicina Legal, Para la vigencia 2022, este análisis se efectúa con la cantidad de casos de Violencia Intrafamiliar reportados por las Comisarías de Familia, en el cual se puede observar un incremento en el número de víctimas de 2.649 con relación a las vigencias anteriores, reflejando una afectación en niños, niñas, jóvenes, adolescentes, adultos mayores, mujeres y hombres. Siendo para esta vigencia las mujeres las víctimas más afectadas arrojando un total de 1.157 lo que establece una tasa del 203,2, seguido de los jóvenes con 523 casos para una tasa de 91,8 y los niños con 282 casos para una tasa de 49,5.</p> <p>Asimismo, para esta vigencia se puede determinar que los casos de menos víctimas afectadas fueron los hombres con 199 casos para una tasa de 34,9 seguido de Adultos Mayores con 290 casos para una tasa de 50,9. en esta medición del indicador.</p>
GESTION SOCIAL	Secretaría de Salud	PORCENTAJE DE RIESGO NUTRICIONAL PARA EL PARAMETRO PESO/EDAD EN NIÑOS DE 0 A 5 AÑOS	21.42%	18.93%	25%	<p>Según los datos obtenidos por el sistema de información de vigilancia alimentaria y nutricional de Antioquia SISMANA y clasificados según la resolución 2465 de 2016. Se observa para el año 2022 de la muestra de 4957 menores evaluados (3103 más que el año anterior) según el indicador peso para la edad el total de niños en riesgo es del 24,61%. Que comparado con el año anterior aumento porcentualmente 5,68% y comparado con la región del valle de aburra esta 0,61 por debajo.</p>



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



TABLERO DE INDICADORES						
PROCESOS	SECRETARÍA	INDICADORES DE GESTIÓN	MEDICIÓN A 2020	MEDICIÓN A 2021	MEDICIÓN A 2022	ANÁLISIS
VIGILANCIA Y CONTROL	Secretaria de Movilidad	TASA DE LESIONADOS EN SINIESTROS VIALES POR CADA 100 MIL HABITANTES	13.95	17.02	22.30	Siguiendo con el análisis, al comparar los resultados obtenidos por esta administración (2020-2022), con respecto a los años 2018-2019, se encuentra una tendencia a la disminución de número de lesionados por siniestros viales; muy conscientes que en el año 2020, se presentó la emergencia sanitaria en todo el país (Covid-19), lo que ocasionó menos movilidad de los actores viales. Con estos resultados se puede concluir, que la secretaria de Movilidad viene cumpliendo con la meta propuesta y mejorando los resultados, lo cual se puede derivar de la implementación del programa "VISIÓN CERO" y de la intensificación de controles a todos los actores viales, lo cual está articulado con los indicadores de producto del Programa 7.6.2. "Estrategia de seguridad vial diseñada e implementada en todos sus componentes"
VIGILANCIA Y CONTROL	Secretaria de Movilidad	TASA DE FALLECIDOS EN SINIESTROS VIALES POR CADA 100 MIL HABITANTES	6.70	8.69	9.83	Si bien es cierto que este indicador viene en aumento, al comparar estos resultados con respecto a los obtenidos por los municipios del área metropolitana, se encuentra un panorama alentador; toda vez que, para el cierre de la vigencia 2022, se ubicó en el 5° puesto de los 10 analizados en presentar la tasa más baja de fallecidos en siniestros viales: 1) Envigado, 2) Itagüí, 3) La Estrella, 4) Medellín, 5) Bello, 6) Sabaneta, 7) Caldas, 8) Copacabana 9) Girardota y 10) Barbosa. De lo anterior se puede concluir que esta situación viene afectando no sólo a Bello, sino también a algunos de los principales municipios de Antioquia; por tanto, es necesario que, desde los organismos departamental y nacional, se impartan medidas más contundentes frente al caso. Es preciso dejar claridad que la secretaria de Movilidad del municipio recibió en el mes de octubre/2022, un premio a la Excelencia SIMIT por parte de la Federación Colombiana de Municipios, por los



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



TABLERO DE INDICADORES						
PROCESOS	SECRETARÍA	INDICADORES DE GESTIÓN	MEDICIÓN A 2020	MEDICIÓN A 2021	MEDICIÓN A 2022	ANÁLISIS
						esfuerzos que viene realizando en lograr disminuir la siniestralidad, siendo el único del área metropolitana en obtener dicho reconocimiento. Asimismo, que estos datos son extraídos de la página oficial del Observatorio Nacional de Seguridad Vial y son susceptibles de presentar variación en sus registros, tal como se ha venido detallando en los análisis realizados.
VIGILANCIA Y CONTROL	Secretaría de Salud	TASA DE BROTES DE ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR ALIMENTOS ASOCIADAS A ESTABLECIMIENTOS Y SUJETOS A OBJETO DE VIGILANCIA.	2.0%	0.00	8.75	Entre los años 2018 y 2021, se observa que la tasa de brotes se encuentra en el rango de meta por debajo de 2, para el 2021 no se tuvo ningún brote. Se debe continuar con las acciones de IVC en estos establecimientos para disminuir el riesgo de enfermar en los establecimientos de consumo de alimentos y bebidas. En el 2022 se visitaron 5,715 establecimientos de alimentos y se presentaron 50 casos de ETAs, significando un incremento de 8,75% en la incidencia de ETAs en el municipio.
MEJORAMIENTO CONTINUO	Administración Central	ATENCION CONFORME TRAMITES Y SERVICIOS		90.21%	99.00	Comparando la medición del indicador del año 2021, se evidencia que persiste, que permanece el resultado final de los contratos auditados con hallazgos. Será un hallazgo que tendrá mas o menos el mismo comportamiento por contratos celebrados hasta abril del 2021, fecha en la cual el SECOP II se implementó en el Municipio de Bello. Se espera que las auditorias de los contratos celebrados en la Administración Municipal a partir de esta fecha (abril de 2021) arrojen un



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



TABLERO DE INDICADORES						
PROCESOS	SECRETARÍA	INDICADORES DE GESTIÓN	MEDICIÓN A 2020	MEDICIÓN A 2021	MEDICIÓN A 2022	ANALISIS
						<p>buen resultado, ya que la plataforma del SECOP controla en su línea de tiempo el paso a paso de las etapas contractuales, sin que se pueda vulnerar los tiempos establecidos en ella. En cuanto al hallazgo "Debilidades en la supervisión" la Secretaría Jurídica estructuró un nuevo formato para el control efectivo y eficaz del informe de supervisión, formato que aún no ha sido adoptado por la Administración Municipal, ya que actualmente existe un en la página Web (SGI), un formato de supervisión. Se está a la espera de que se pueda reemplazar dicho formato por el estructurado por la Secretaría Jurídica lo, con el fin de que los informes de los contratos por parte de los supervisores correspondan a lo realmente ejecutado. En cuanto al hallazgo "sin el llenado de los requisitos formales", la Secretaría Jurídica viene ejerciendo el control de las fechas de los documentos de los contratos, fechando conforme a la aprobación del Comité.</p>
MEJORAMIENTO CONTINUO	Secretaría General	OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS PQRSDF.		43.10%	59.60%	<p>En el mes de diciembre de 2022, el indicador desmejoró notablemente en un 20,18% respecto al mes de noviembre de 2022 y acentúa la tendencia negativa. Hay que tener en cuenta que la cantidad de peticiones recepcionadas en el mes de diciembre respecto al mes anterior disminuyeron un 17,79% y la cantidad de peticiones con respuesta oportuna disminuyó en 41,56%, situación que se ve afectada por el déficit del recurso humano contratista que apoya la gestión de las diferentes dependencias y el respectivo seguimiento de las PQRSDF durante el periodo analizado.</p> <p>La oportunidad en la respuesta desmejoró en la medida en que alrededor del 50% de las peticiones de los ciudadanos no fueron respondidas dentro de los tiempos que establece la ley. Sin embargo, se hace necesario continuar sensibilizando a los</p>



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



TABLERO DE INDICADORES						
PROCESOS	SECRETARÍA	INDICADORES DE GESTIÓN	MEDICIÓN A 2020	MEDICIÓN A 2021	MEDICIÓN A 2022	ANALISIS
						funcionarios y la administración respecto al compromiso de mejorar la respuesta a la ciudadanía.

De los **80** indicadores que su comportamiento fue dentro de los parámetros de medición se les deben implementar acciones que conduzcan al mantenimiento de los mismos.

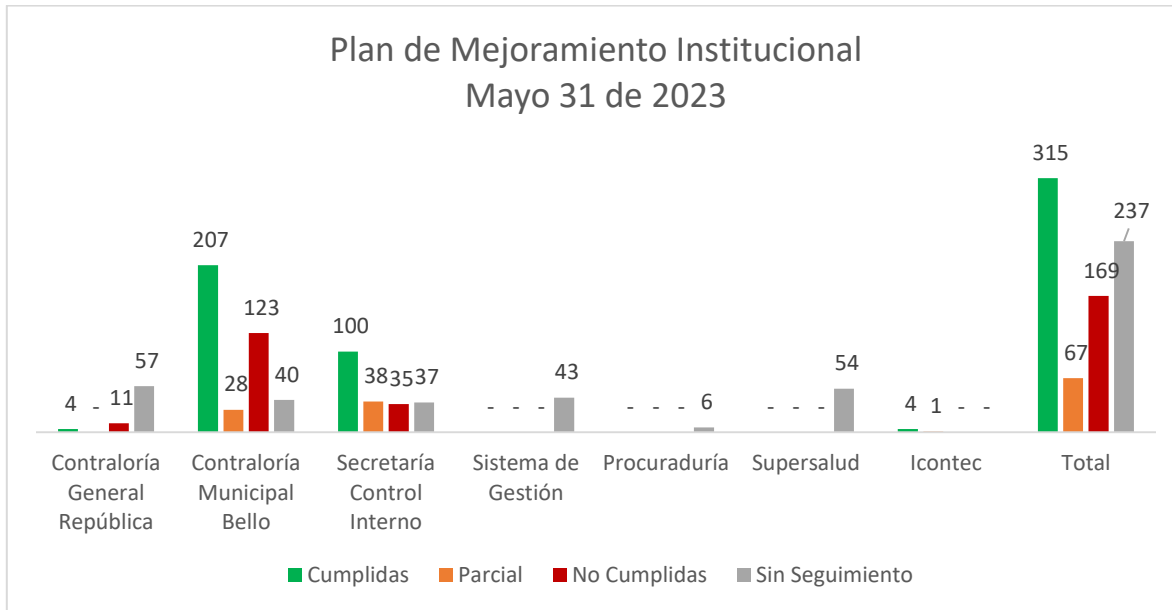
1.3.6 Los resultados de las auditorías

A continuación, se presentan los resultados de las auditorías realizadas por, los entes de control, control interno e internas y el Icontec.

Ente de Control	Cumplidas	Parcial	No Cumplidas	Sin Seguimiento	Total
Contraloría General República	4	-	11	57	72
Contraloría Municipal Bello	207	28	123	40	398
Secretaría Control Interno	100	38	35	37	210
Sistema de Gestión	-	-	-	43	43
Procuraduría	-	-	-	6	6
Supersalud	-	-	-	54	54
Icontec	4	1	-	-	5
Total	315	67	169	237	788



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



Como se puede apreciar en la tabla se tienen un total de **788** hallazgos o desviaciones de la norma, de los cuales hay **315** cumplidas que equivale al **39.9 %**, y entre los cumplidos parcialmente que son **67**, **169** no cumplidas y **237** sin seguimiento equivalente al **60.02%**.

1.3.7 El desempeño de los proveedores externos

Se solicitó mediante oficio con radicado, un informe de desempeño a los entes descentralizados INDER BELLO, EduNorte, Eléctricas Medellín, Transito Moderno de Bello - TMB, un informe en términos de desempeño y satisfacción de clientes con corte a diciembre 31 de 2022, cuyos resultados se describen a continuación:

✓ Entes Descentralizados

❖ INDER Bello

El INDER presenta el siguiente informe de desempeño para la vigencia 2022:

Programa 2.3.1 Por el Bello que me mueve

Inversión ejecutada: \$10.661.003. 205



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



Población beneficiada: 93.769

Actividades ejecutadas:

- Jornada de Actualización Académica en iniciación y Formación Deportiva.
- Jugar con propósito.
- Jornada de Capacitación y actualización de entrenamiento con el adulto mayor
- Capacitación y entrenamiento “capacidades físicas y técnicas en el voleibol
- Caracterización del estado actual de los componentes social, capacidades físico motrices y composición corporal de los niños y niñas del CIFD INDER Bello de 6 a 14 años que participan en los procesos de desarrollo deportivo y que serán la base de la estructura del modelo deportivo para el municipio de Bello.
- Se consolida la fase sociodemográfica.
- Se encuestan 396 Niños, niñas y adolescentes del CIFD mediante el desarrollo del formulario sociodemográfico.
- Se avanza en la parte académica del análisis de esta fase, que determina un comportamiento socio demográfico de los encuestados.
- Oferta de 30 disciplinas deportivas de forma gratuita: Atletismo, Bádminton, Baloncesto, Balonmano, Bicicross, Boxeo, Ciclismo, Danza Urbana, Desarrollo Multilateral, Entrenamiento de Arqueros, Fútbol, Fútbol de Salón, Fútbol Sala, Fútbol Tenis, Gimnasia Judo, Karate Do, Levantamiento de pesas, Natación, Patinaje, Porrismo, Rugby, Taekwondo, Tejo, Tenis de Campo, Tenis de Mesa, Tiro con Arco, Ultimate, Voleibol de Piso, Voleibol de Playa
- Para la vigencia 2022 se cuenta con 333 grupos, además, se dio inicio con 4 grupos para procesos de iniciación deportiva en fútbol, fútbol sala y tejo (Deporte para todos).
- Se realizaron 15 festivales deportivos con la participación de 927 personas, entre deportistas, padres de familia y demás familiares que acompañaron estas justas deportivas.
- Selecciones Bello. Realiza convocatoria a deportistas bellanitas para participar en los procesos de selección en las disciplinas que representan al municipio en eventos deportivos. Durante el proceso participaron alrededor de 598 deportistas en procesos de preselección y convocatorias, para la participación en los Juegos Deportivos Departamentales, fase Valle de Aburra, fueron inscritas 12 disciplinas y modalidades deportivas con 257 deportistas y para la final departamental se desarrolló en Itagüí asistieron los deportistas clasificados y los que tenían cupo directo 246 en 19 disciplinas deportivas
- Equipo de Ciencias Aplicadas al Deporte (ECAD). La acción está enfocada a: Capacitar y actualizar conocimiento de todo el sector deporte a nivel municipal, en



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



temas de administración, gestión deportiva, procesos de iniciación formación, y especialización y rendimiento deportivo. Desarrollar actividades de investigación que permita identificar las características y condiciones de la población infantil y juvenil del Municipio de Bello. Asesorar en salud, fisioterapia, psicología, planificación y metodología deportiva a los deportistas de rendimiento que son apoyados y compiten en representación del municipio en diferentes eventos departamentales, nacionales e internacionales.

- Asesoría técnica administrativa sobre temas deportivos a diferentes dependencias del INDER Bello:

N°	DEPORTE	ASISTENTES
1	Combate	140
2	Gimnasia	30
3	Porrismo	100
4	Badminton	25
5	Tenis de Mesa	22
6	Voleibol de Playa	50
7	Balonmano	50
8	Voleibol Piso	60
9	Atletismo	50
10	Tiro con Arco	30
11	Baloncesto	140
12	Patinaje	100
13	Ciclismo	80
14	Skate Boarding	20
15	Levantamiento de pesas	30
Total personas beneficiadas		927

COMPONENTE DRAF	ACCIÓN	N° PERSONAS BENEFICIADAS
DEPORTE	Centro de Iniciación y Formación Deportiva (CIFD)	5.185
	Sistema de Participación Deportiva	5.191
	Equipo de Ciencias Aplicadas al Deporte (ECAD)	9.670
	Órgano de Apoyo a Entidades Deportivas	92
	Órgano de Apoyo a Entidades Deportivas (Feria del Deporte)	931
Recreación	Be-sports	800
	Juegotecas	2.219
	A jugar en mi barrio	27.253
Actividad física	Vías Activas Saludables	24.094
	Gente Activa	9.466
	Adulto Mayor	8.868
TOTAL PERSONAS ATENDIDAS		93.769



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



- Eventos Deportivos Departamentales y Nacionales

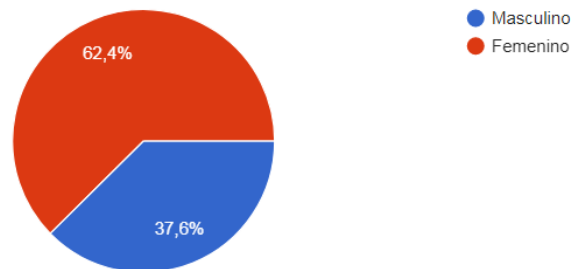
EVENTO	N° DEPORTISTAS
Final Departamental juegos Intercolegiados pre- juvenil Carepa	95
Final Departamental juegos Intercolegiados juvenil en santa fe de Antioquia	94
Intercolegiados juegos nacionales	7
Final Departamental Juegos escolares en apartado	70
Zonal municipal baby futbol en Bello	391
Zonal metropolitano baby futbol en Medellín	43
Juegos departamentales zonal metropolitano en Envigado	225
Final juegos departamentales en Itagüí	322
TOTAL, DEPORTISTAS	1.247

Satisfacción de cliente/usuario:

En la página INDER BELLO se encuentra habilitada la encuesta de satisfacción la cual arrojó la siguiente información acumulada, con corte a 31 de diciembre de 2022 se aplicaron 133 encuestas de las cuales 123 son del segundo semestre de la respectiva vigencia.

Género

133 respuestas





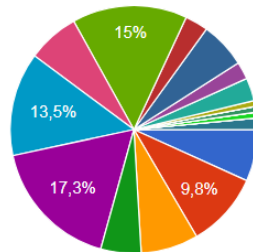
ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



¿Comuna, corregimiento o vereda en la que vive?

133 respuestas

Copiar



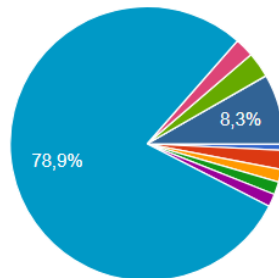
- París (Comuna 1)
- La Madera (Comuna 2)
- Santa Ana (Comuna 3)
- Suárez (Comuna 4)
- La Cumbre (Comuna 5)
- Bellavista (Comuna 6)
- Mirador y Altos de Niquía (Comuna 7)
- Niquía (Comuna 8)

▲ 1/4 ▼

Servicio y/o oferta prestada por el INDER Bello

133 respuestas

Copiar



- Atención al usuario
- C.I.F.D (Centro de Iniciación y Formac...)
- Selecciones Bello
- Gente Activa (Clases de rumba, aerób...)
- Actividad Física para el Adulto Mayor
- Recreación (A jugar en mi Barrio, Jue...)
- V.A.S (Vías Activas Saludables, Cami...)
- Alquiler y prestamos de Escenarios D...

▲ 1/2 ▼



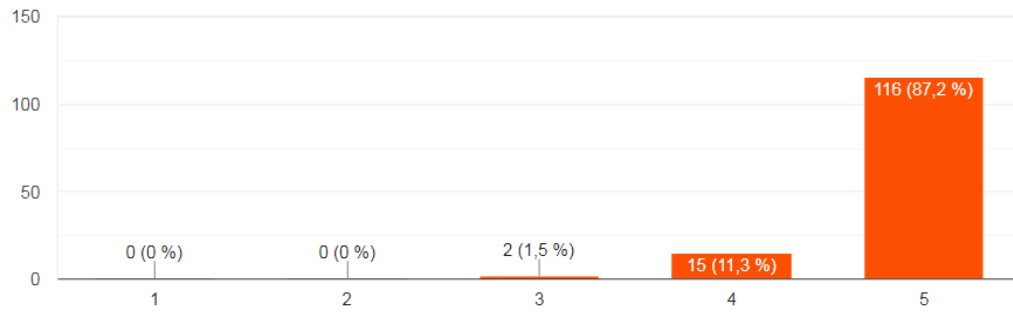
ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



Califica de 1 a 5 que tan satisfecho estas con el servicio y/o la oferta

[Copiar](#)

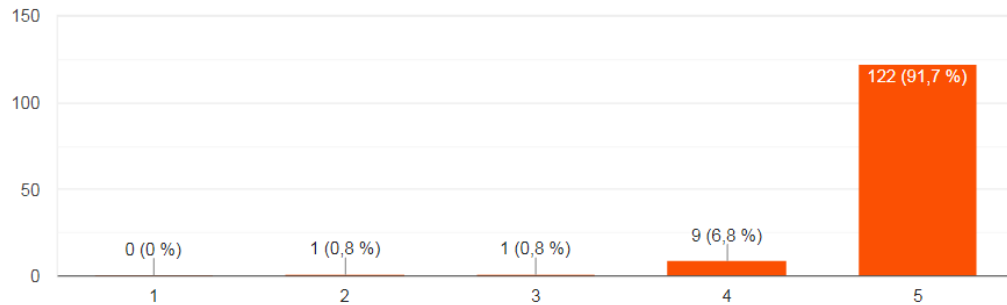
133 respuestas



Califica de 1 a 5 el servicio del colaborador del INDER Bello

[Copiar](#)

133 respuestas





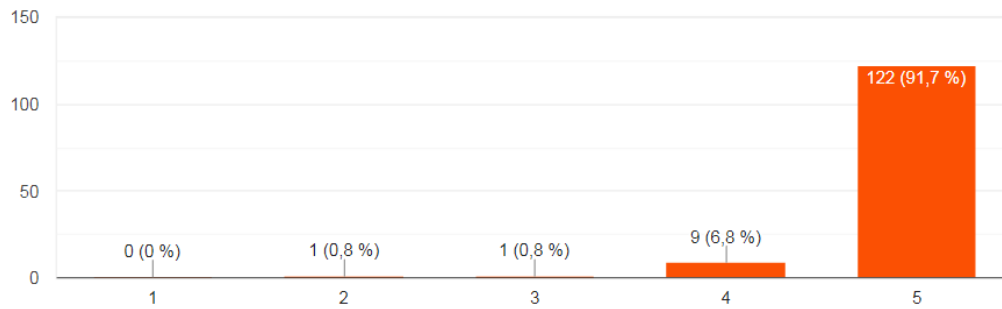
ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



Califica de 1 a 5 el servicio del colaborador del INDER Bello

 Copiar

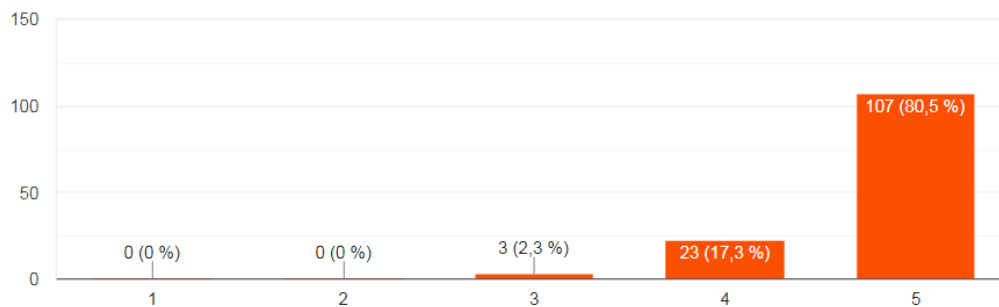
133 respuestas



¿Cómo valorarías de 1 a 5 el escenario (deportivo, oficina, entre otros) dónde se prestó el servicio y/o atención?

 Copiar

133 respuestas





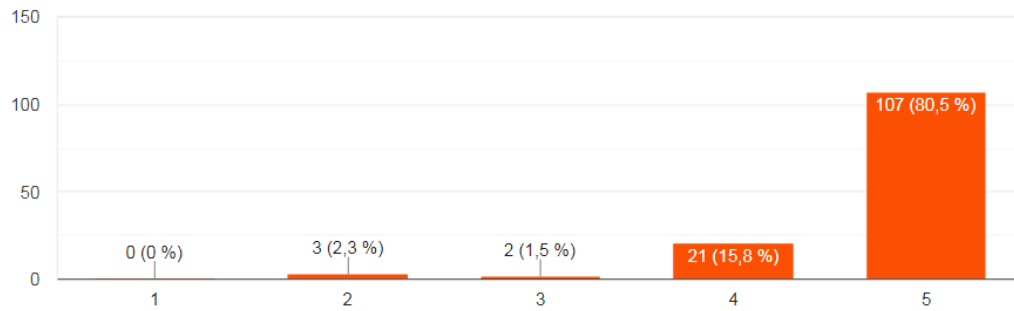
ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



¿Cómo valorarías de 1 a 5 los materiales (implementos deportivos, de oficina, entre otros) utilizados en el servicio y/o la oferta prestada por el INDER Bello?

[Copiar](#)

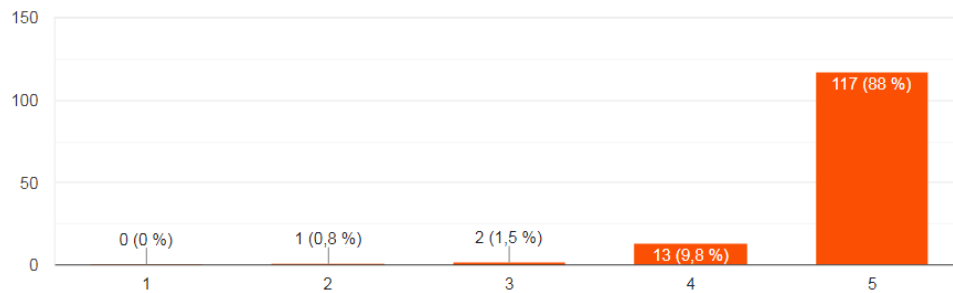
133 respuestas



Califica de 1 a 5 que tan claro, oportuna y asertiva es la información de los servicios y/o la oferta del INDER Bello

[Copiar](#)

133 respuestas





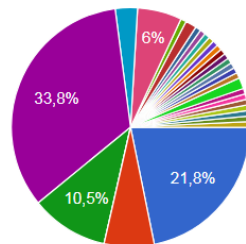
ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



¿Por cual canal o medio se entera de las novedades del INDER Bello?



133 respuestas



▲ 1/4 ▼

Si bien las encuestas presentan una calificación satisfactoria, la cantidad de encuestas que se tienen se puede tomar como una muestra muy pequeña para la cantidad de usuarios que adquieren los servicios del INDER BELLO y que acceden a los trámites ofertados, si bien aumentó la cantidad de encuestas con respecto al primer semestre 2022, se debe continuar fomentando la cultura de la encuesta de satisfacción con el fin de obtener unas estadísticas más asertivas que permitan la toma de decisiones y acciones a los directivos de la entidad.

❖ Empresa de Desarrollo Urbano y Rural del Municipio de Bello EduNorte:

Se solicitó la información a través de radicado 20232017323 de abril 10 de 2023.

La Empresa de Desarrollo Urbano y Rural del Municipio de Bello EduNorte, viene adelantando las siguientes acciones:

- Desde el área administrativa y financiera se ha dado cumplimiento a todas las obligaciones estipuladas por ley en cuanto al área de nómina, presupuesto, contabilidad y tesorería. Es fundamental el seguimiento al MIPG en especial a los programas y proyectos dirigidos al fortalecimiento del Talento Humano.
- Se viene adelantando la Gestión documental como activo importante en la entidad. Se destaca el profesionalismo, las competencias y compromiso de las funcionarias adscritas a esta Áreas Administrativas y financieras que apoyaron en el cumplimiento del plan de Acción, de las obligaciones legales y tributarias.
- Es recomendable para el área logística la vinculación de un mensajero que apoye en la entrega de la correspondencia externa, igualmente de un técnico que apoye en el mantenimiento u obra en cualquiera de las sedes de la entidad, que este presto a cualquier novedad de urgencia que se pueda necesitar.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



- La Secretaría General desarrolló actividades como atención a trámites, asesorías y proyecciones de actos administrativos, revisión en temas jurídicos, capacitó al personal sobre manual de contratación, manual de supervisión e interventoría, evaluación de propuestas, verificación de requisitos habilitantes, garantías y sus respectivos autos probatorios, términos y condiciones para avalar, suspensiones, prórrogas, adiciones y reinicio de contratos/convenios. Además de elaborar oportunamente minutas y actuaciones contractuales según la necesidad. Y con respecto a la publicación y seguimiento de la contratación en las plataformas de Secop II y SIA Observa, se realizó oportunamente.
- La Oficina de Control Interno identificó el Estado de la misma y creó diversas herramientas para facilitar la evaluación y seguimiento, como la asesoría, el Calendario de Obligaciones Legales y Administrativas y la socialización de experiencias con los jefes de control interno de otras entidades. Durante la ejecución del Plan Anual de Auditorías se evidenciaron 3 acciones de mejora, 2 acciones preventivas y 4 acciones correctivas, además de recomendaciones que permitirán el mejoramiento continuo de EDUNORTE. Es fundamental continuar con el seguimiento de los planes de mejoramiento y llevar un control con evidencias de la subsanación de dichas acciones.
- Según los datos expuestos, podemos concluir que el área técnica de la empresa se ha fortalecido ampliamente, esto se evidencia en la cantidad de proyectos abordados, no solo con el municipio de Bello sino en los demás municipios que han confiado en nuestra labor. Se han ejecutado proyectos de gran importancia en el municipio, generando una mejor calidad de vida a los habitantes y acogiendo las comunidades más desfavorecidas contribuyendo a generar ciudad. Es fundamental continuar por este camino el próximo año y seguir generando crecimiento tanto para nuestros clientes como para la misma empresa.

Satisfacción del cliente/usuario

Al revisar de manera detallada cada una de las actuaciones frente a las PQRSD tramitadas durante vigencia 2022, se describen en el cuadro anexo donde se evidencia el trámite de cada petición.

En este se encontró un total de 52 PQRSD tramitadas durante la vigencia 2022. 9 PQRSD (Color rojo en el cuadro) se atendieron incumpliendo los tiempos de Ley establecidos en el artículo 14 de la 1755 de 2015, debido a que no se cuenta con taquilla única para la recepción de las peticiones, por lo que hay un riesgo en la pérdida de información y no existe un control oportuno, sin embargo, a todas se les dio respuesta de fondo. Por su parte, se tramitaron en los tiempos de la Ley descrita con anterioridad 42 PQRSD (Color verde en el cuadro) y solo 1 (Color amarillo en el cuadro) se solicitó una claridad ya que se dio



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



respuesta oportuna pero no se le envió copia al peticionario sino a la entidad que trasladó la misma.

En total 6 PQRSD fueron presentadas por la ciudadanía y 46 por entidades, donde se evidenciaron 20 solicitudes de información, 31 derechos de petición y una 1 denuncia.

El resultado anteriormente descrito, permitió identificar dos acciones de mejora para la entidad, por un lado, un control con semáforos para la atención de PQRSD manejado por la secretaria de la Gerencia y la necesidad de contar con una taquilla única para la radicación y control de fechas límite de respuesta según el tipo de petición.

La entidad no cuenta con una taquilla única de recepción de PQRSD por lo que es necesaria la creación de la misma, para realizar un control y seguimiento oportuno. Este informe se realizó con insumos suministrados por los funcionarios desde sus correos institucionales o archivo físico de proyectos, por lo que en el 2023 se debe tener un responsable (secretaria de la Gerencia) encargado de llevar dicho control.

A pesar de cumplir con los términos de Ley en 43 PQRSD de 52, los funcionarios requieren una capacitación sobre términos para resolver las distintas modalidades de peticiones y demás temas que aportan para resolver las PQRSD con respuesta de fondo y de manera oportuna.

Se debe socializar con la ciudadanía el formulario dispuesto en el sitio web para la presentación de PQRSD, ya que se evidenció que este canal no ha sido usado a la fecha.

❖ **Eléctricas Medellín**

Se solicitó la información a través de radicado 2023-005756 de marzo 31 de 2023, a la Secretaría de Obras Públicas, como supervisora de la concesión y no se obtuvo respuesta.

❖ **Transito Moderno de Bello – TMB**

La información tomada es de la información reportada por la Secretaría de Movilidad, dándole respuesta al radicado 2022-016578.

Los trámites de la Secretaria de Movilidad del Municipio de Bello, se encuentran concesionados desde el año 2006, con el contrato N° 01 de 2006.

Los sesenta y dos (62) trámites concesionados son:



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



PROCESO	NOMBRE DEL TRÁMITE / SERVICIO	TIPO (TRAMITE/ SERVICIO)
Vigilancia y Control	DO-RA-01 H.V. blindaje de un vehículo automotor SUIIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-03 hv de cambio de color de un vehiculo automotor SUIIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-04 hv de cambio de motor de un vehiculo automotor SUIIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-05 hv cambio de servicio de un vehiculo automotor SUIIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-06 hv de cancelación de matrícula vehiculo automotor SUIIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-07 hoja de vida de certificado de libertad y tradición de un vehiculo automotor SUIIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-08 hv conversión agas natural de un vehiculo automotor SUIIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-09 hoja de vida del tramite duplicado de licencia de transito de un vehículo automotor	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-10 hv cambio de placas de un vehiculo automotor SUIIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-11 hv inscripción de limitacion o gravamen a la propiedad de un vehiculo Automotor	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-12 hoja de vida del tramite matricula de vehiculo automotores SUIIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA- 13 hv de radicación de matrícula vehiculo automotor SUIIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-15 hv regrabación de chasis o serial de un vehiculo automotor	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-16 hv de rematricula de matrícula vehiculo automotor SUIIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-18 hv de traslado de matrícula vehiculo automotor SUIIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA- 19 hoja de vida del tramite de traspaso de propiedad de un vehiculo automotor SUIIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-20 hv de traspaso de propiedad a persona indeterminada de vehiculo automotor	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-21 hv desmonte de blindaje de un vehiculo automotor SUIIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-22 hv levantamiento de limitacion o gravamen a la propiedad de un vehiculo	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-23 hv regrabación motor de un vehiculo automotor SUIIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-24 hv tramite renovación licencia de tránsito de un vehículo de importación temporal	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-25 hv de inscripción de personas ante el runt SUIIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-26 hoja de vida del trámite matricula de remolques y semiremolques SUIIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-27 hv de cancelación de matrícula de un remolque y semirremolque SUIIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-28 hv duplicado de placa de un remolque y semirremolque SUIIT	Trámite



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



PROCESO	NOMBRE DEL TRÁMITE / SERVICIO	TIPO (TRAMITE/ SERVICIO)
Vigilancia y Control	DO-RA-29 hv regrabación de un número de identificación de un remolque y	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-30 hv regrabación de serial o chasis de remolques y semirremolques SUIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-31 hv rematrícula de remolques y semirremolques SUIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-32 hv traslado de matrícula de un remolque o semirremolque SUIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-33 hv traspaso de propiedad de remolques y semirremolques SUIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-34 hv de radicación de la matrícula de un remolque y semirremolque SUIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-35 hv duplicado de la tarjeta de registro de un remolque y semirremolque SUIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-36 ht inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un remolque y semirremolque	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-37 hv duplicado de placas de un vehiculo automotor SUIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-38 hv de cambio de carrocería vehiculo automotor SUIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RC-01 hv cambio de licencia de conducción por mayoría de edad SUIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RC-02 hv duplicado de la licencia de conducción SUIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RC-03 hv recategorización de la licencia de conducción SUIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RC-04 hv licencia de conducción SUIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RC-05 hv renovación de la licencia de conducción SUIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RL-06 hv orden de entrega de un vehiculo automotor SUIT	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RTP-02 hv tramite duplicado de tarjeta de operacion	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RTP-03 hv del tramite tarjeta de operacion	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RTP-05 hv del tramite renovación de tarjeta de operacion	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-39 ht cambio de motor de maquinaria agricola, industrial y de construccion autopropulsada	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-40 ht cancelación de registro de maquinaria agricola, industrial y de construccion autopropulsada	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-41 ht Duplicado de tarjeta de registro de maquinaria agricola, industrial y construccion autopropulsada	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-42 ht Traspaso de propiedad de maquinaria agricola, industrial y de construccion autopropulsada	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-43 ht Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de una maquinaria agricola industrial y de construccion autopropulsada	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-44 ht Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de una maquinaria agricola, industrial y de construccion autopropulsada	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-45 ht radicación matrícula de maquinaria agricola, industrial y de construccion autopropulsada	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-46 ht registro por recuperacion en caso de hurto o pérdida definitiva de maquinaria agricola, industrial y de construccion autopropulsada	Trámite



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



PROCESO	NOMBRE DEL TRÁMITE / SERVICIO	TIPO (TRAMITE/ SERVICIO)
Vigilancia y Control	DO-RA-47 ht regrabacion de motor de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-48 Registro Inicial de maquinaria agricola, industrial y de construcción autopropulsada	Trámite
Vigilancia y Control	DO-RA-49 Cambio de Motor de Maquinaria Agrícola, Industrial y de Construcción Autopropulsada	Trámite

Informe de desempeño:

Con respecto a la implementación de los 62 trámites ejecutados la concesión Transito Moderno de Bello – TMB, el número de usuarios a totales atendidos por trámite/servicio/opa para la vigencia 2022 es de 44.322 y fueron atendidos oportunamente.

Satisfacción de cliente/usuario:

Con respecto a la evaluación de la satisfacción de usuarios que solicitaron trámites en la concesión, de los 62 trámites, se le aplico la encuesta a 25 trámites a 3254 usuarios y esta el consolidado para la vigencia 2022:

N°	Proceso	Nombre del trámite	TOTAL		
			SERVICIO	FUNCIONARIO	LOGÍSTICA
1	Vigilancia y Control	Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito - RUNT	5.0	5.0	4.8
2	Vigilancia y Control	Matricula de un vehículo automotor	5.0	5.0	4.9
3	Vigilancia y Control	Duplicado de licencia de tránsito de un vehículo automotor	5.0	5.0	4.7
4	Vigilancia y Control	Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	4.9	4.9	4.7
5	Vigilancia y Control	Traspaso de propiedad a persona indeterminada de un vehículo automotor	5.0	5.0	4.9
6	Vigilancia y Control	Traslado de la matrícula de un vehículo automotor	4.9	5.0	4.7
7	Vigilancia y Control	Radicación de la matrícula de un vehículo automotor	4.7	4.7	4.6
8	Vigilancia y Control	Cancelación de la matrícula de un vehículo automotor	4.9	4.9	4.8
9	Vigilancia y Control	Cambio de carrocería de un vehículo automotor	4.9	5.0	4.7
10	Vigilancia y Control	Cambio de color de un vehículo automotor	4.8	5.0	4.8



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



N°	Proceso	Nombre del trámite	TOTAL		
			SERVICIO	FUNCIONARIO	LOGÍSTICA
11	Vigilancia y Control	Cambio de motor de un vehículo automotor	4.9	5.0	5.0
12	Vigilancia y Control	Cambio de servicio de un vehículo automotor	5.0	4.9	4.9
13	Vigilancia y Control	Regrabación de chasis o serial de un vehículo automotor	5.0	5.0	5.0
14	Vigilancia y Control	Regrabación de motor de un vehículo automotor	5.0	5.0	5.0
15	Vigilancia y Control	Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor (prenda)	4.9	4.9	4.8
16	Vigilancia y Control	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor (Prenda)	4.9	4.9	4.9
17	Vigilancia y Control	Duplicado de placas de un vehículo automotor	5.0	5.0	4.8
18	Vigilancia y Control	Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor	5.0	5.0	4.8
19	Vigilancia y Control	Licencia de conducción	4.9	5.0	4.8
20	Vigilancia y Control	Duplicado de la licencia de conducción	5.0	5.0	4.9
21	Vigilancia y Control	Recategorización de la licencia de conducción	4.7	4.7	4.9
22	Vigilancia y Control	Renovación de la licencia de conducción	4.9	4.9	4.9
23	Vigilancia y Control	Regrabación de serial o chasis de remolques y semirremolques	5.0	5.0	5.0
24	Vigilancia y Control	Cambio de Empresa (Servicio)	4.8	5.0	4.8
25	Vigilancia y Control	Actualización datos ante el Registro Único Nacional de Tránsito - RUNT (Servicio)	5.0	5.0	4.8
TOTAL			4.9	4.9	4.8

1.4 La adecuación de los recursos

Para el desarrollo de actividades del Sistema Integrado de Gestión, en el marco de la implementación de MIPG, se cuenta con un equipo conformado así:

- Subsecretaria de Planeación Institucional



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



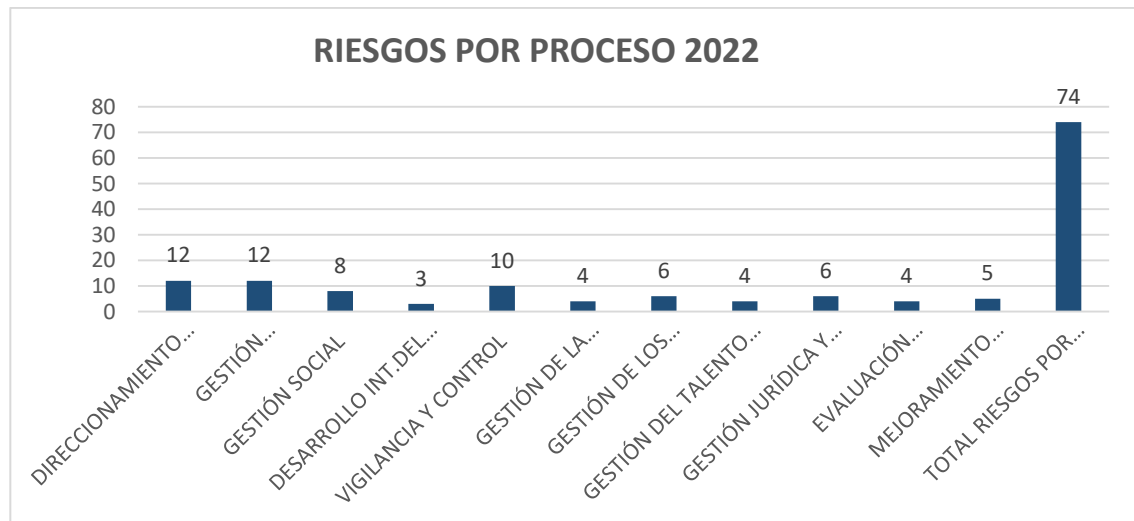
- 2 profesionales de Planta vinculados a la Subsecretaría de Planeación Institucional, pero solo uno apoya la implementación de todo el sistema, el otro solo trabaja tramites en el SUIT.
- 6 contratistas para apoyar la implementación de MIPG, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, de los cuales 3 son bachilleres y 3 son profesionales

La asignación de recursos para la vigencia 2021, para apoyar la implementación de MIPG, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad fue de **\$391.187.414**, los cuales fueron gastados en su totalidad en el pago de los contratistas por prestación de servicios.

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

• Seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional o por procesos vigencia 2022.

Se realizó el trabajo con los 11 procesos se detectaron **74** riesgos institucionales por proceso, discriminados de la siguiente manera:



De los cuales **45 (60.81%)** se encuentran en la zona Extrema, **22 (29.73%)** en la zona Alta, **7 (9.46%)** en la zona Moderada, sin ningún riesgo en la zona Baja.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



PROCESO	CANTIDAD	MODERADO	ALTO	EXTREMO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	12	0	0	12
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12	1	3	8
GESTIÓN SOCIAL	8	0	2	6
DESARROLLO INT.DEL TERRITORIO	3	0	0	3
VIGILANCIA Y CONTROL	10	1	1	8
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	4	0	3	1
GESTIÓN DE LOS RECURSOS FÍSICOS	6	0	3	3
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	4	0	3	1
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	6	0	3	3
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	4	4	0	0
MEJORAMIENTO CONTINUO	5	1	4	0
TOTAL RIESGOS POR PROCESO	74	7	22	45

Para la vigencia 2022 no se materializo ningún riesgo.

1.6 Las oportunidades de mejora.

Frente a las oportunidades de mejora estas se abarcan desde el enfoque de la prevención, la Administración realizo planes de mejoramiento a las oportunidades de mejora derivadas de las Auditorias de los entes de Control, de la Secretaría de Control Interno y de la Auditoria Interna del SGC, a continuación, se relaciona las oportunidades de mejora, las cuales ya se encuentran subsanadas en su totalidad:

PROCESO	# DE HALLAZGOS	HALLAZGOS CON EVIDENCIA
Gestión del Talento Humano	2	2
Desarrollo Integral del Territorio	5	3
Direccionamiento Estratégico	1	0
Evaluación Independiente	4	1
Gestión Administrativa y Financiera	7	1
Gestión de la Información	8	2
Gestión de los Recursos Físicos	5	4



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



Gestión Jurídica y Contratación	2	0
Gestión Social	6	1
Mejoramiento Continuo	4	0
Vigilancia y control	7	6
Total general	51	20

Como se puede observar de 51 oportunidades de mejora se han tomado las acciones de 20, lo que equivale al **39.2%**.

2. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (9.3.3)

2.1 Las oportunidades de mejora:

- Garantizar los recursos físicos, financieros y de personal para poder implementar las oportunidades de mejora detectadas en la revisión por la dirección y de las diferentes auditorias.
- Realizar las evaluaciones del servicio a la totalidad de los tramites/servicios prestados a través del formato MC- f09 Formato Evaluación del Servicio, dándole cumplimiento a MC-P03 Procedimiento Evaluación del Tramite/servicio, que permita identificar los atributos y tomar acciones de mejora continua.
- Comenzar a medir el impacto de los espacios de retroalimentación con las partes interesadas y los que ya se miden tomar acciones que me permitan la mejora continua.
- Tomar acciones de mejora que me permitan corregir la inadecuada gestión de los archivos, ya que se puede producir un retardo en las actividades y una ineficaz atención a los usuarios.
- Mejorar los tiempos de oportunidad en la respuesta a solicitudes de tramites/servicios, el cual debe ser 100%
- Realizar el tratamiento de las características incumplidas y que se traducen en tramites/servicios no conformes, y este debe ser documentado, dando cumplimiento al procedimiento MC- P01 Procedimiento Salidas no conformes.
- Lograr por parte de la Alta Dirección el compromiso para la correcta implementación del Sistema de Gestión de Calidad -SGC.
- Realizar proceso de revisión al Sistema de Gestión de Calidad –SGC, ya que presenta múltiples no conformidades en materia de mantenimiento de la documentación, planificación y seguimiento de los objetivos de calidad, identificación de oportunidades y acciones para su aprovechamiento, asignación de recursos humanos, transporte, sistemas de información y tecnológicos para la



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



operación de los procesos, identificación y tratamiento de salidas no conformes, seguimiento a los indicadores, riesgos y satisfacción del cliente.

- Fortalecer la aplicación de instrumentos tan importantes como la planilla de control se solicitudes a tramites/servicios/opas, la evaluación del Servicio, la planilla de no conformidades, en todas las secretarías o dependencias que implementen tramites/servicios.
- Actualizar el sistema de gestión documental o realizar la compra de uno de que supla las necesidades actuales de la administración y me permita medir oportunidad, la no conformidad, entre otros aspectos, sin necesidad de diligenciar formatos en Excel.
- En la actual vigencia se evidenció mayor efectividad en la implementación de las acciones establecidas en los planes de mejoramiento suscritos y cerradas oportunamente, sin embargo, es necesario que los grupos de trabajo continúen fortaleciendo los mecanismos para asegurar el cumplimiento de los tiempos y condiciones establecidas, lo que permitirá cerrar brechas a nivel de todos los procesos.
- Es necesario implementar acciones que permitan obtener una información oportuna, clara y veraz, que conlleven a un mejor análisis para la toma de decisiones al interior de la Administración y analizar nuevas fuentes que entregue información soporte de la medición de los indicadores que tiene cada dependencia y que le aporta a las metas de los procesos.
- Se deberán tomar acciones a partir del análisis de los datos de los indicadores de Gestión que permitan mejorar los mismos.
- Elaborar el mapa de riesgos de seguridad de la información de la Administración Municipal
- Trabajar durante toda la vigencia con miras a la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y no solo para atender la auditoría interna y externa.
- Mejorar el análisis de los datos arrojados por los indicadores de gestión ya estos me permiten medir los resultados y tomar acciones de mejora.
- Revisar la consecución de información de 19 indicadores son de medición bienal, y que el suministro de la información depende de entidades externas, se deberán buscar métodos al interior de la entidad que permitan obtener estos datos.
- Revisión y ajustes a la documentación (documentos internos, procedimientos, indicadores, hojas de vida, registros), generada en el marco de la implementación de los procesos.
- Ejecutar las oportunidades de mejora identificadas en las auditorías y seguimientos de los entes externos e internos.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



- Mejorar la idoneidad y la competencia de los contratistas de apoyo a la implementación del Sistema de gestión de Calidad.
- Aumentar el personal de planta del nivel profesional que apoye la implementación y el mantenimiento del Sistema de gestión de Calidad.

2.2 Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;

No se presenta ninguna modificación en la normatividad del Sistema de Gestión de la Calidad, se sigue fortaleciendo la norma ISO 9001:2015.

Sin embargo, se deberá de revisar y ajustar el Sistema de Gestión de Calidad - SGC bajo la estructura de dimensiones y políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, permitiendo unificar y simplificar el modelo de operación por procesos, facilitando la comprensión por parte de los servidores públicos y su implementación para la mejora continua de los procesos y la prestación de servicios a la ciudadanía.

Otro factor importante que se avecina es el cambio de gobierno que puede ocasionar modificaciones en el Sistema de Gestión de Calidad, sus objetivos y operación.

2.3 Las necesidades de recursos.

Se deberá garantizar la asignación de recursos financieros, tecnológicos, personal suficiente y competente, para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad - SGC, así como para la implementación de acciones de mejora y optimización de procesos y el cierre de debilidades, hallazgos de las auditorias anteriores aplicadas en la Administración Municipal.