ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DE DESARROLLO E INNOVACIÓN
INSTITUCIONAL

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: **20224137020000270 4**
Fecha: **05-04-2022**
TRD: **4137.020.14.12.187.000270**
Rad. Padre: **20224137020000270 4**

CIRCULAR **4137.020.14.12.187.000270**

Para: Directores de Departamento Administrativo, Secretarios de Despacho, Subdirectores de Departamento Administrativo, Subsecretarios de Despacho, Jefes de Unidad de Apoyo a la Gestión, Directores Técnicos.

Asunto: Ruta fortalecimiento institucional Alcaldía de Cali

La Alcaldía de Santiago de Cali en su compromiso de mejorar el desempeño organizacional y aumentar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con los productos y servicios ha orientado sus prácticas de gestión pública hacia la implementación de herramientas de gestión sistemáticas y transparentes que permiten dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la Administración Central Distrital.

El sistema de gestión de calidad en procura de lo anterior ha aportado a la entidad un enfoque basado en procesos y en la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios, destinatarios y beneficiarios, convirtiéndola en una organización competitiva, moderna, enfocada en el logro de los fines de Estado, obteniendo en el 2018 su primera certificación en la auditoría de otorgamiento bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, con un alcance de ocho (8) líneas de servicio. En 2021, se logró la renovación del certificado, con un alcance de 18 líneas de servicio, en la que se ratificó la idoneidad del sistema de gestión y su nivel de madurez. Para este 2022, se retoma el ciclo de seguimiento, y se tiene un alcance estimado de treinta y un (31) líneas de servicio, correspondientes a catorce (14) organismos que presentan una oferta de servicios de cara al ciudadano.

Como parte de las estrategias para fortalecer este sistema de gestión de calidad, la entidad ha invertido en herramientas tecnológicas como la implementación del sistema de información Daruma, la cual tiene como premisa permitir la gestión de la calidad, el control y el mejoramiento continuo. Dicho sistema de información en su momento tiene activo el módulo Documentos y se encuentra en etapa de pruebas y ajustes los módulos Riesgos, Indicadores y Control de Salidas No Conformes, los cuales aportarán directamente al fortalecimiento de este sistema de gestión. La implementación del módulo Documentos ha permitido pasar de una operación manual a una sistematizada, generando un control documental eficaz, además de permitir una consulta en línea que muestra en tiempo real la documentación asociada al sistema de gestión y control integrado.

Teniendo en cuenta los cambios que surgen en la entidad, es necesario que los treinta y nueve (39) procesos que conforman el MOP en su versión 10 realicen la revisión y actualización de la documentación del sistema de gestión y control integrado, y para ello se definieron dos fases, la primera, correspondiente a la actualización de la documentación migrada al sistema de información Daruma por parte de los procesos, conforme a los ajustes de los instructivos asociados a la caracterización y documentación, la cual tenía fecha de finalización el 31 de marzo, y en el momento se encuentra un 16% pendiente, como se muestra en la siguiente tabla; y la segunda, una revisión a fondo sobre los procedimientos desarrollados por cada proceso, con el objetivo de identificar posibles necesidades de actualización de fichas del Manual de Funciones y Competencias Laborales, la cual tiene como fecha límite el 31 de mayo.

Organismo	Proceso	% Avance del proceso
Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	Contabilidad General	100%
Secretaría de Salud Pública	Servicio de Salud Pública	100%
Departamento Administrativo de Control Interno	Control Interno a la Gestión	100%
Secretaría de Bienestar Social	Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales	100%
Secretaría de Educación	Prestación del Servicio Educativo	100%
Secretaria Desarrollo Económico	Desarrollo Económico y Competitividad	100%
Departamento Administrativo de Contratación Pública	Gestión Contractual	99%
Secretaría de Deporte y Recreación	Servicio Deporte y Recreación	99%
Secretaría de Cultura	Gestión Cultural	98%
Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	Administración de Tesorería	98%
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Información Estratégica	98%
Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	Gestión Tributaria	98%
Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	Gestión de Finanzas Públicas	97%
Secretaría de Seguridad y Justicia	Control y Mantenimiento del Orden Público	96%
Secretaría de Turismo	Gestión del Turismo	96%
Secretaría de Seguridad y Justicia	Convivencia y Fortalecimiento Social	93%
Secretaría de Vivienda Social y Hábitat	Servicio de Vivienda Social	92%
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Planeación Física y del Ordenamiento Territorial	89%
Departamento administrativo de gestión del Medio Ambiente - DAGMA	Sustentabilidad Ambiental	89%
Secretaría de Vivienda Social y Hábitat	Servicios Públicos	86%
Secretaría de Desarrollo Territorial y participación ciudadana	Atención al Usuario (PQRS)	85%

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DE DESARROLLO E INNOVACIÓN
INSTITUCIONAL

Organismo	Proceso	% Avance d proceso
Departamento Administrativo de Planeación Municipal	Planeación Económica y Social	85%
Secretaría de Gobierno	Comunicación Pública	82%
Secretaría de Desarrollo Territorial y participación ciudadana	Participación Ciudadana y Gestión Comunitaria	82%
Secretaría de Movilidad	Gestión del Tránsito y Transporte	81%
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	Gestión y Desarrollo Humano	79%
Secretaría para la Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres	Gestión del Riesgo de Desastres	77%
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	Liquidaciones Laborales	77%
Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Gestion de la Innovación Digital	76%
Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Administración de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	76%
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	Gestión Documental	76%
Departamento Administrativo de Hacienda Municipal	Gestion Catastral	76%
Secretaría de Paz y Cultura Ciudadana	Gestión de Paz y Cultura Ciudadana	76%
Secretaría de Infraestructura	Desarrollo Físico	65%
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	Gestión de Seguridad Social Integral	61%
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional	Planeación Institucional	50%
Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública	Gestión Jurídica	50%
Departamento Administrativo de Contratación Pública	Administración de Bienes Inmuebles, Muebles y Automotores	33%
Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno	Control Disciplinario	33%
	TOTAL	84%

Esta identificación de necesidades de actualización de las caracterizaciones conlleva, entre otros, a: mejorar la satisfacción de los clientes y partes interesadas, mejorar el desempeño interno, aumentar el compromiso interno, racionalizar recursos y esfuerzos, tener una visión integral de la organización, y aumentar el índice de transparencia.

Atentamente,

CLAUDIA PATRICIA MARROQUIN CANO
Directora de Departamento Administrativo
Departamento Administrativo Desarrollo e
Innovación Institucional

NHORA YANETH MONDRAGÓN ORTÍZ
Secretaria de Despacho
Secretaría de Gobierno

Proyectó: José Francisco Vega - Contratista
Elaboró: Elizabeth García– secretaria
Revisó: Liz Mary Gutiérrez Rendon – Subdirector de Gestión Organizacional