INFORME DE ACTIVIDADES	
INFORME N°:	08
FECHA:	25 de agosto de 2025
CONTRATO N°:	4146.010.26.1.054 de 2025
NOMBRE COMPLETO DEL CONTRATISTA:	PAULA ANDREA SILVA VIÁFARA
CÉDULA:	29121170
DEPENDENCIA:	Secretaría de Bienestar Social

OBJETO DEL CONTRATO: Prestar los servicios Profesionales en la Unidad de Apoyo a la Gestión de la Secretaría de Bienestar Social, dentro del proyecto denominado: "Fortalecimiento de los procesos institucionales, de la Secretaría de Bienestar Social de Santiago de Cali" BP26005421

A continuación, presento el informe de actividades en virtud del contrato en referencia.

CUOTA 1

1. Apoyar la implementación del MIPG en la Secretaría de Bienestar Social.

1.1 Brindé apoyo en la formulación y socialización del Plan de Trabajo Anual - vigencia 2025, del equipo de calidad de la Unidad de Apoyo a la Gestión, con el fin de proporcionar a las partes interesadas una guía estructurada para la realización de tareas o metas específicas dentro de un marco de tiempo definido. Donde se establece claramente qué se quiere lograr, cómo se logrará, quién será responsable de cada actividad y cuáles serán los recursos necesarios para lograrlo. Evidencio Acta de mesa de trabajo No. 4146.010.14.12.1

1.2 Proyecté la actualización del Comité Interdisciplinario del Proceso vigencia 2025; con el fin de contar con un equipo articulador, que dé respuesta oportuna a todas las solicitudes y lineamientos que se reciben desde el DADII y los Organismos transversales. Fortaleciendo los procesos institucionales en la Secretaría de Bienestar Social. Evidencio informe ejecutivo y oficio remisorio.

1.3 Articulé la actualización de las instancias de participación de la Secretaría de Bienestar Social, teniendo en cuenta los cambios que se generan al inicio de cada vigencia; en el nivel directivo de los procesos, normas que entran o pierden vigencia; entre otras. Evidencio oficio remisorio.

1.4 Elaboré los lineamientos para la formulación y seguimiento a los planes de trabajo por proceso en la Secretaría de Bienestar Social. Evidencio oficio remisorio.

2. Realizar la articulación e integración en los procesos con la dimensión de direccionamiento estratégico y planeación del organismo.

2.1 Articulé la delegación de los enlaces de calidad en las Subsecretarías de la Secretaría de Bienestar Social, con el objetivo de continuar con un equipo estructurado, para brindar respuesta oportuna a las solicitudes recibidas desde la Subdirección de Gestión Organizacional, los seguimientos trimestrales a las herramientas de control y los ajustes a la modelación. Evidencio oficio remisorio.

3. Realizar la actualización y seguimiento al mapa de riesgos del proceso Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales y Anticorrupción.

3.1 Reporté la actualización del mapa de riesgos y contexto del proceso Atención a la Comunidad y Grupos poblacionales. Dando cumplimiento a los lineamientos especificados en la POLÍTICA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS MEDE01.05.PI002, la cual se encuentra en Daruma en el enlace https://sig.cali.gov.co/app.php/staff/document/viewPublic?index=119, numeral 9. Evidencio oficio remisorio.

3.2 Socialicé las herramientas de control del proceso, vigentes en Daruma y la metodología de trabajo con la información en drive para el año 2025. Evidencio Acta de mesa de trabajo No. 4146.010.14.12.3

4. Articular la elaboración de planes de mejoramiento internos y externos del organismo y realizar seguimiento a su cumplimiento de estos.

4.1 Realicé seguimiento al cumplimiento de las acciones suscritas en los planes de mejoramientos vigentes en la Secretaría de Bienestar Social. Evidencio oficio remisorio.

5. Verificar la caracterización de los procesos y plantear ajuste en la modelación si a ello se considera necesario

5.1 Realicé mesa de trabajo para verificar los ajustes del plan de control y las políticas de operación del proceso, para la vigencia 2025. Evidencio acta de reunión No. 4146.010.14.12.2

7. Apoyar y acompañar los procesos de gestión de la calidad.

7.1 Articulé la actualización de los indicadores de gestión de proceso, de acuerdo al plan de desarrollo 2024 – 2027. Evidencio acta de reunión No. 4146.010.14.12.2

7.2 Articulé la elaboración del cronograma de trabajo vigencia 2025, con los enlaces de calidad de las Subsecretarías de la Secretaría de Bienestar Social, con el fin de organizar y planificar de manera eficiente las actividades o tareas que se deben realizar

durante el año. En el mismo se definen tiempos de inicio y fin de cada tarea, asegurando la optimización del tiempo, evitando reprocesos.

8. Las demás actividades inherentes al objeto del contrato y a la misión de la Secretaría de Bienestar Social.

8.1 Entregué en la Unidad de Apoyo a la Gestión, de forma física, todos los documentos personales, precontractuales, contractuales y de ejecución establecidos en la lista de chequeo compartida por el equipo de contratación.

CUOTA 2

1. Apoyar la implementación del MIPG en la Secretaría de Bienestar Social

1.1 El 2 de febrero, brindé apoyo en la conformación del equipo, que hará parte del Comité Interinstitucional de Participación Ciudadana en el proceso de Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, vigencia 2025.

1.2 El 3 de febrero, brindé apoyo en la conformación del equipo articulador de Rendición de cuentas del proceso de Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, en la vigencia 2025.

1.3 El 4 de febrero, remití el plan de trabajo de calidad 2025, aprobado y diligencié la información en drive, de acuerdo a los lineamientos rad. No. 20254146010000724 del 20 de enero de 2025.

1.4 Brindé apoyo en la conformación del Comité Interdisciplinario del Proceso vigencia 2025; con el fin de contar con un equipo articulador, que dé respuesta oportuna a todas las solicitudes y lineamientos que se reciben desde el DADII y los Organismos transversales.

1.5 El 20 de febrero, socialicé el Plan Anual de Auditoría Interna – PAAI 2025 a los enlaces de calidad de las cuatro subsecretarías de Bienestar Social y a los líderes de las áreas competentes en la Unidad de Apoyo a la Gestión.

2. Realizar la articulación e integración en los procesos con la dimensión de direccionamiento estratégico y planeación del organismo.

2.1 El 2 de febrero de 2025, brindé apoyo en la asignación del delegado de Datos Abiertos del Organismo, en la vigencia 2025.

2.2 Elaboré los lineamientos para la actualización y seguimiento de las herramientas de control del sistema de Gestión de la Calidad – vigencia 2025 y socialicé el cronograma de actividades a desarrollar, con los enlaces de calidad en las

Subsecretarías durante la vigencia 2025, con el objetivo de mantener la certificación del sistema de gestión de calidad bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, teniendo en cuenta que el proceso cuenta con tres líneas certificadas.

2.3 Entre el 1 y el 20 de febrero de 2025, articulé respuesta a la comunicación interna No. 20254146020000404 de la Subsecretaría de Poblaciones y Etnias, donde se solicitaba tener en cuenta unas consideraciones técnicas para la formulación y seguimiento a los planes de trabajo del Organismo.

3. Realizar la actualización y seguimiento al mapa de riesgos del proceso Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales y Anticorrupción.

3.1 El 20 de febrero de 2025, realicé el seguimiento al mapa de riesgos del proceso, del mes de enero.

4. Articular la elaboración de planes de mejoramiento internos y externos del organismo y realizar seguimiento a su cumplimiento de estos.

4.1 Revisé y ajusté el plan de mejoramiento de la Subsecretaría de Primera Infancia, sobre las oportunidades de mejora que quedaron de la auditoría de ICONTEC, así como la suscripción del mismo plan a la Subdirección de Gestión Organizacional a través de correo electrónico.

5. Verificar la caracterización de los procesos y plantear ajuste en la modelación si a ello se considera necesario

5.1 Entre el 3 y 4 de febrero, revisé el plan de control del proceso, que se encuentra en actualización en Daruma, articulé los ajustes requeridos para asegurar la implementación de controles, que contribuyan a mitigar los riesgos establecidos en el mapa de riesgos del proceso.

5.2 Participé de la mesa de trabajo con el delegado de calidad en la Subdirección de Gestión Organizacional para definir la eliminación de políticas de operación del proceso, que no cumplen con el objetivo del documento y plantear una solución, otra manera de documentación oficial de dichas políticas.

7. Apoyar y acompañar los procesos de gestión de la calidad.

7.1 El 3 de febrero articulé la respuesta sobre la continuidad, ampliación o postulación de las líneas de servicio asociada al sistema de gestión de la calidad; con el objetivo de mantener la certificación de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015.

7.2 El 10 de febrero participé en mesa de trabajo con los enlaces de calidad de la Subsecretaría de Víctimas, con el fin de aclarar inquietudes en la formulación del

plan de trabajo anual y la continuidad y/o postulación de la línea de servicio certificada.

7.3 El 12 de febrero, continué con la gestión iniciada en el mes de enero, de realizar mesas de trabajo para el ajuste de los indicadores de gestión del proceso de acuerdo al plan de desarrollo 2024 – 2027. Ajustar el diseño de estos de manera que se eviten reprocesos y se logre un seguimiento que ayude a identificar mejoras en los servicios.

7.4 Realicé mesa de trabajo para la socialización de responsabilidades de calidad, con el objetivo de comprender la función del proceso y el rol que desempeña el equipo de calidad en el cumplimiento de las solicitudes externas y las necesidades internas del mismo.

8. Las demás actividades inherentes al objeto del contrato y a la misión de la Secretaría de Bienestar Social.

8.1 Brindé apoyo en la supervisión del cumplimiento de actividades contractuales, entregando al área de Gestión Documental de forma física los documentos solicitados para presentar la cuenta de cobro correspondiente a la cuota dos.

8.2 Brindé apoyo en la supervisión del cumplimiento de actividades contractuales, junto con las evidencias acordes; de los funcionarios y prestadores de servicio del equipo de calidad de la Unidad de Apoyo a la Gestión en la Secretaría de Bienestar Social.

CUOTA 3

1. Apoyar la implementación del MIPG en la Secretaría de Bienestar Social

1.1 Articulé y participé de la capacitación de la Política de Gestión Documental como cumplimiento de una de las acciones del plan de mejoramiento de la auditoría interna de calidad # 7 vigencia 2024. Además de sensibilizar al personal de la Secretaría de Bienestar Social en la mejora de la eficiencia administrativa en la gestión documental, de acuerdo a la dimensión de Información y Comunicación del MIPG.

2. Realizar la articulación e integración en los procesos con la dimensión de direccionamiento estratégico y planeación del organismo.

2.1 El 21 de febrero de 2025, asistí al Comité Técnico de Gestión, con el fin de recibir lineamientos para el diligenciamiento de la herramienta FURAG y gestionar estrategias para el cumplimiento de la meta propuesta en esta administración, de llegar al 92% en la medición del Índice de Desempeño Institucional al final de este Gobierno.

2.2 El 4 de marzo de 2025, articulé la actualización del Contexto del proceso, en cumplimiento del numeral 4.1 de la NTC ISO 9001:2015 y siguiendo los lineamientos de la Subdirección de Gestión Organizacional.

3. Realizar la actualización y seguimiento al mapa de riesgos del proceso Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales y Anticorrupción.

3.1 El 24 de febrero, registré en Daruma el seguimiento del mapa de riesgos del proceso, del mes de enero, cumpliendo con los lineamientos de la Política de Administración de Riesgos, en el numeral 9.

3.2 El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue derogado desde la Presidencia de la República de Colombia; a través del decreto 1122 de 2024. Se adoptará el programa de Transparencia y Ética pública y se dará cumplimiento a esta actividad, una vez los organismos transversales correspondientes, emitan los lineamientos del programa mencionado. Sin embargo, socialicé las actividades que debe realizar el proceso para identificar y/o evitar hechos de corrupción por acción u omisión durante la gestión.

3.3 El 20 de marzo, realicé el seguimiento del mapa de riesgos del proceso, correspondiente al mes de febrero.

5. Verificar la caracterización de los procesos y plantear ajuste en la modelación si a ello se considera necesario.

5.2 El 21 de febrero de 2025, participé en la mesa trabajo para revisión de las tareas asociadas a la actualización de las políticas de operación y creación de catálogo de Servicios de acuerdo a los compromisos del acta 7 del 17 de febrero.

5.3 El 26 de febrero de 2025, articulé la actualización de los procedimientos de Afro, indígenas, carretilleros y promoción de la convivencia familiar; siguiendo los lineamientos establecidos en la Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad y en cumplimiento de los requerimientos internos de la Subdirección Organizacional para la gestión y actualización de la información documentada en el sistema documental DARUMA.

7. Apoyar y acompañar los procesos de gestión de la calidad.

7.3 El 24 de febrero de 2025, elaboré respuesta y brindé apoyó técnico a la Subsecretaría de Atención Víctimas, para realizar el diagnóstico de las líneas de servicio inicialmente propuestas, para verificar si cumplen con los requisitos de postulación.

7.4 El 27 de febrero de 2025 participé de la asistencia técnica de Indicadores de Gestión del Proceso, con Leydi Torres de la Subdirección de Gestión Organizacional, con el objetivo de conocer la pertinencia de mantener el indicador de Atención MMDS01.07.FT04 o ajustarlo, así como la instrucción para la actualización de los indicadores de instancias MMDS01.07.FT03 y satisfacción MMDS01.07.FT09.

7.5 El 28 de febrero de 2025, solicité la actualización; a través de Daruma, de los indicadores de instancias MMDS01.07.FT03 y satisfacción MMDS01.07.FT09 y la eliminación del indicador de atención, de acuerdo a la mesa de técnica con el DADII, reportada en el acta 4146.010.14.12.11.

7.6 El 4 de marzo de 2025, articulé con la Subdirección de Gestión Organizacional la revisión del plan de control para aprobaciones parciales, de acuerdo a los ajustes que se van a realizar a los procedimientos del proceso.

7.7 El 6 de marzo de 2025, realicé mesa técnica para el seguimiento de los avances de la línea de servicio de Víctimas – Intervención – postulada para la certificación en el 2025.

7.8 Entre el 7 y el 12 de marzo de 2025, realicé mesa técnica para el seguimiento de los avances de la línea de servicio de Equidad de género, postulada para la certificación en el 2025, así como los ajustes necesarios de Políticas de Operación, Procedimientos y la información documental necesaria para la continuidad de las líneas de Atención a población vulnerable de primera infancia, mujeres gestantes, mujeres víctima de violencia de género y personas mayores y la línea de formación para la prevención de violencias basadas en género.

7.9 Entre el 12 y el 19 de marzo de 2025, articulé mesa técnica con los equipos de calidad de Personas Mayores y Primera Infancia para revisar los ajustes necesarios a los procedimientos con el objetivo de mantener la certificación de la línea Atención a población vulnerable de primera infancia, mujeres gestantes, mujeres víctima de violencia de género y personas mayores.

8. Las demás actividades inherentes al objeto del contrato y a la misión de la Secretaría de Bienestar Social.

8.1 El 26 de febrero de 2025, reporté el seguimiento de metas del proyecto de inversión de la UAG BP 26005421 del mes de febrero de 2025. Relacioné los aportes principales del equipo de calidad al cumplimiento de la ficha, junto con las evidencias correspondientes.

8.2 Brindé apoyo en la supervisión del cumplimiento de actividades contractuales, junto con las evidencias acordes; de los funcionarios y prestadores de servicio del equipo de calidad de la Unidad de Apoyo a la Gestión en la Secretaría de Bienestar Social.

8.3 Entregué en la Unidad de Apoyo a la Gestión, de forma física, todos los documentos solicitados para presentar la cuenta de cobro correspondiente a la cuota tres.

CUOTA 4

Apoyar la implementación del MIPG en la Secretaría de Bienestar Social

1.1 El 31 de marzo de 2025, realicé sensibilización en el uso y consulta de documentos en Daruma y capacitación en Políticas de Gestión Documental – enfocado en plantillas de Orfeo y actas de reunión, a los funcionarios y prestadores servicio de la Secretaría de Bienestar Social.

1.2 El 21 de abril de 2025, socialicé los lineamientos sobre el uso de plantillas en la producción documental en la Administración Central.

La actividad 1.1 y 1.2, para Implementar la Política de Gestión Documental en la Alcaldía de Santiago de Cali con el fin de fortalecer la administración eficiente, segura y articulada de la información institucional, garantizando la integridad, disponibilidad, acceso, conservación y disposición final de los documentos, en concordancia con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Esto permitirá apoyar la toma de decisiones, promover la transparencia, facilitar el control social, preservar la memoria institucional y contribuir al mejoramiento continuo de la gestión pública.

2. Realizar la articulación e integración en los procesos con la dimensión de direccionamiento estratégico y planeación del organismo.

2.1 El 27 de marzo de 2025, reporté a la Subdirección de Gestión Organizacional, el Alcance a la continuidad y postulación de líneas de servicio del proceso Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, vigencia 2025, teniendo en cuenta las mesas técnicas realizadas con los enlaces de calidad de las Subsecretarías y el delegado de calidad de la Subdirección de Gestión Organizacional, José Francisco Vega, donde se definió que las líneas inicialmente postuladas, son una ampliación de las existentes y no una línea nueva.

2.2 El 3 de abril de 2025, consolidé y solicité a la Subdirección de Gestión Organizacional la actualización del Proceso de Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, con el fin de orientar la planeación, la toma de decisiones y la gestión del riesgo, asegurando que las estrategias, políticas, planes, programas y proyectos respondan a las necesidades reales del entorno, a las capacidades institucionales, a los cambios del contexto socioeconómico, político, ambiental, normativo y tecnológico y a las expectativas de los ciudadanos y grupos de interés.

2.3 El 7 de abril de 2025, participé en la mesa técnica con la Subdirección de Gestión Organizacional, en la que se realicé una prueba piloto con el nuevo formato de Contexto. Esto se debe a que el proceso cuenta con información actualizada, vigente, un equipo diligente, por lo cual fue elegido para dicha prueba piloto.

2.4 Entre el 7 y el 21 de abril de 2025, realicé el seguimiento del I Trimestre 2025 a las herramientas de control. Dicho seguimiento fue reportado de manera oportuna a través del sistema documental Orfeo. De igual manera se reportaron los avances del mapa de riesgos e Indicadores de Gestión, en el módulo correspondiente en DARUMA.

3. Realizar la actualización y seguimiento al mapa de riesgos del proceso Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales y Anticorrupción.

3.1 El 7 de abril de 2025, realicé seguimiento del mapa de riesgos del proceso, correspondiente al mes de marzo.

3.2 Entre el 7 y el 21 de abril de 2025, registré en Daruma el seguimiento del mapa de riesgos del proceso, del mes de marzo, cumpliendo con los lineamientos de la Política de Administración de Riesgos, en el numeral 9.

4.Articular la elaboración de planes de mejoramiento internos y externos del organismo y realizar seguimiento a su cumplimiento de estos.

4.1 Entre el 21 y el 25 de marzo de 2025, brindé apoyo en la atención de la auditoría de seguimiento al ejercicio de las funciones otorgadas en materia de Contratación por delegación especial.

4.2 El 2 de abril de 2025, reporté el seguimiento trimestral de los planes de mejoramiento de:

- La auditoría interna No. 7 de evaluación y seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad.
- La auditoría de renovación al SGC realizada por ICONTEC hallazgo asociado a la oportunidad en la atención de PQRS.
- La auditoría No. 12. De Evaluación a la inversión en los programas y proyectos financiados con los recursos del empréstito aprobado por el Concejo Municipal mediante acuerdos No. 481 de 2020 y 0572 de 2023., vigencia 2024.

4.3 Entre el 7 y el 10 de abril de 2025, brindé apoyo en la elaboración y suscripción del plan de mejoramiento de la Auditoría AIE_2025_2 Evaluación al reconocimiento contable de bienes inmuebles.

4.4 Entre el 8 y el 21 abril de 2025, brindé apoyo en la atención a las auditorías de seguimiento a los Planes de Mejoramiento de la de la auditoría No 9. De evaluación a la

Política de Gestión y Desempeño Institucional de Compras y Contratación Pública, vigencia 2024 y la auditoría No 10. De evaluación a las actividades desarrolladas en el Subproceso Seguimiento y Control Presupuestal, vigencia 2024.

5. Verificar la caracterización de los procesos y plantear ajuste en la modelación si a ello se considera necesario

5.4 Entre el 7 y el 21 de abril de 2025, revisé y solicité a través de Daruma la actualización y/o creación de los procedimientos:

- MMDS01.07.P009
- MMDS01.07.P010
- MMDS01.07.P021
- MMDS01.07.P022
- MMDS01.07.P023

Con el fin adaptar los procedimientos para fortalecer el enfoque por procesos, permitiendo una mejor gestión y control de las actividades.

5.5 Entre el 7 y el 21 de abril de 2025, solicité a través de Daruma, la creación de los formatos asociados a los procedimientos ajustados en el mismo tiempo.

6.Presentar trimestralmente informes de gestión del proceso

6.1 Entre el 1 y el 21 de abril de 2025; brindé apoyo en la elaboración del Informe de Gestión de Calidad I trimestre de 2025.

7. Apoyar y acompañar los procesos de gestión de la calidad.

7.10 El 3 de abril de 2025, brindé apoyo en el seguimiento de plan de trabajo del I trimestre de 2025 del equipo de calidad, en el que se evidenció frente al 25% proyectado y un cumplimiento del 93% sobre el 95% proyectado, para este tiempo.

7.11 Entre el 1 y el 4 de abril de 2025, realicé revisiones de fondo y de forma al Protocolo de Convivencia Hogar de Paso para Población Víctima del Conflicto Armado MMDS01.07.P019.PT001 y solicitó la creación de este a través de Daruma.

8. Las demás actividades inherentes al objeto del contrato y a la misión de la Secretaría de Bienestar Social.

8.1 El 4 de abril de 2025, reporté el seguimiento de metas del proyecto de inversión de la UAG BP 26005421 del mes de marzo de 2025. Relacioné los aportes principales del equipo de calidad al cumplimiento de la ficha, junto con las evidencias correspondientes.

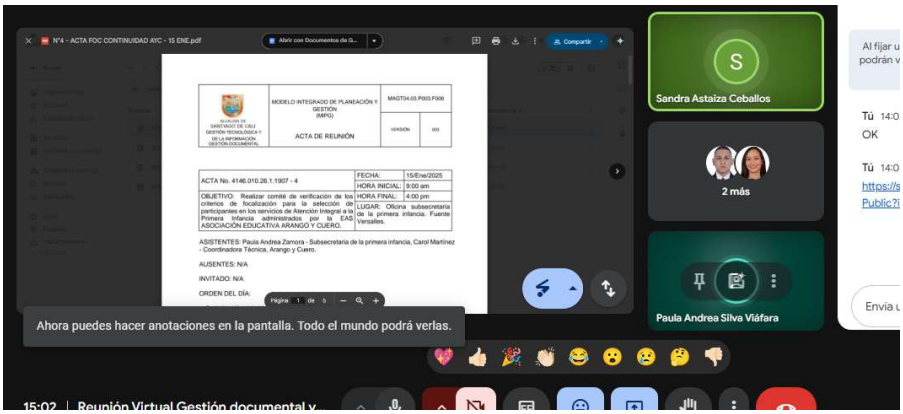
8.2 El 4 de abril de 2025, reporté el informe de gestión trimestral; conforme a los lineamientos de la circular No. 4112.020.22.2.1020.000375, con el fin de que la Secretaría de Bienestar Social cuente con un informe que refleje el trabajo del Organismo, de manera que sirva de insumo para la Rendición de Cuentas del Alcalde al final del año.

8.3 Entre el 10 y el 21 de abril de 2025, entregué en la Unidad de Apoyo a la Gestión, de forma física, todos los documentos solicitados para presentar la cuenta de cobro correspondiente a la cuota cuatro.

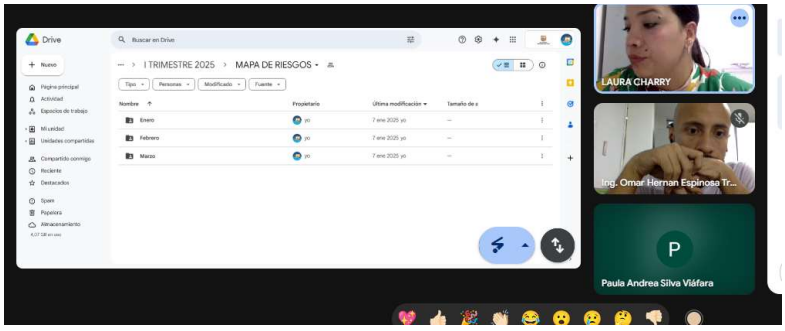
CUOTA 5

1. Apoyar la implementación del MIPG en la Secretaría de Bienestar Social

1.1 El 23 de abril de 2025, realicé mesa técnica con los enlaces de calidad y el enlace de gestión documental de la Subsecretaría de Primera Infancia, con el fin de ampliar la información suministrada en la sensibilización en la elaboración de actas de reunión, realizada el 31 de marzo de 2025.



1.2 El 23 de abril y el 12 de mayo de 2025, realicé mesa técnica con los enlaces de calidad de la Subsecretaría de Atención a Víctimas del Conflicto Armado, para socializar el diligenciamiento, seguimiento y entrega de evidencias de las herramientas de control del proceso.



2. Realizar la articulación e integración en los procesos con la dimensión de direccionamiento estratégico y planeación del organismo.

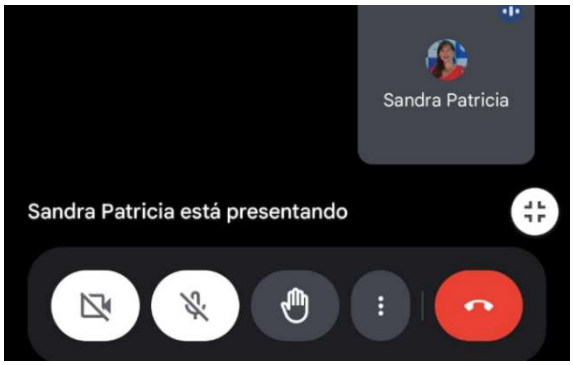
2.1 EL 24 de abril de 2025, revisé y remití al equipo de MIPG en la Subdirección de Gestión Organizacional el formulario FURAG. Junto con las evidencias en los enlaces dispuestos dentro del formulario.

2.2 El 25 de abril de 2025, participé del Comité Técnico de Gestión convocado por la Subdirección de Gestión Organizacional. En el cual se socialicé el avance del plan de mejoramiento de ICONTEC sobre la oportunidad y efectividad de las respuestas a las PQRS. El proceso de Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, se encuentra al día con la información solicitada.


DESARROLLO E INNOVACION

Plan de mejo[illegible]ONTEC

Acción correctiva	Fecha	Responsable	Evidencia de implementación
Analizar los informes mensual y trimestral de seguimiento a la atención de PQRDs, para identificar los usuarios y/o áreas con las que se debe establecer			
Análisis informe de seguimiento servicio al ciudadano 4 trim 2024	Febrero del 2024		
Análisis Reporte comunicaciones pendientes por atender con corte al 28 de febrero del 2025	11 de marzo del 2025	Cada organismo	Actas de reunión con el análisis de los usuarios y/o áreas críticas
Análisis Reporte comunicaciones pendientes por atender con corte al 31 de marzo del 2025	11 de abril del 2025		
Análisis Reporte comunicaciones pendientes por atender con corte al 30 de abril del 2025	12 de mayo del 2025		
Análisis informe de seguimiento servicio al ciudadano primer trimestre 2025	Mayo del 2025		
Análisis Reporte comunicaciones pendientes por atender con corte al 31 de mayo del 2025	13 de junio del 2025		
Análisis Reporte comunicaciones pendientes por atender con corte al 30 de junio del 2025	11 de julio del 2025		
Realizar jornadas de sensibilización para fortalecer la apropiación de la normativa vigente para la atención de las PQRD, así como el fortalecimiento del uso del sistema de gestión documental	Marzo 31 de 2025	Cada organismo	Actas de reunión
Establecer herramientas de seguimiento periodico para realizar control al ciclo completo de los documentos asignados a las diferentes áreas y usuarios.	4 de marzo del 2025	Cada organismo y STS Y GD	Acta de reunión
	31 de marzo del 2025		Herramienta implementada
Desarrollar mesas de trabajo con los usuarios y/o áreas priorizadas para establecer compromisos que permitan depurar la bandeja de entrada de cada responsable	18 de marzo del 2025	Cada organismo	Acta de reunión (compromisos)
	22 de abril del 2025		
	19 de mayo del 2025		
	20 de junio del 2025		
	18 de julio del 2025		
Presentar al Consejo Superior de Desarrollo Administrativo de manera trimestral el diagnóstico frente a la atención de las PQRDS de cada organismo.	Enero, Abril y Agosto de 2025	STS Y GD	Acta de reunión
Enviar comunicación oficial de manera trimestral al nivel directivo, con informe de avance frente a los compromisos definidos con los usuaros y/o áreas priorizadas en cada uno de los organismos.	Abril, Junio y Agosto de 2025	STS Y GD	Comunicaciones oficiales
Tomar las acciones correctivas y/o disciplinarias que el directivo considere pertinentes de acuerdo a los informes de seguimiento	Abril a Agosto de 2025	Cada organismo	Evaluación de proveedor. Procesos disciplinarios. Requerimientos de personal y/o de infraestructura



3. Realizar la actualización y seguimiento al mapa de riesgos del proceso Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales y Anticorrupción.

3.1 El 15 de mayo de 2025, realicé seguimiento del mapa de riesgos del proceso, correspondiente al mes de abril.

3.2 Entre el 15 y el 21 de mayo de 2025, registré en Daruma el seguimiento del mapa de riesgos del proceso, del mes de abril, cumpliendo con los lineamientos de la Política de Administración de Riesgos, en el numeral 9.

4.Articular la elaboración de planes de mejoramiento internos y externos del organismo y realizar seguimiento a su cumplimiento de estos.

4.1 Entre el 28 y 30 de abril de 2025, brindé apoyo en la atención de la Auditoría Interna Especial AIE_2023_3 Evaluación a la constitución de reservas presupuestales, vigencia 2025. Articulando la consecución y verificación de evidencias conformes a las solicitadas por el equipo auditor.

4.2 El 8 de mayo de 2025, brindé apoyo en la atención de la Auditoría Interna Especial AIE_2025_1 Evaluación a las cuentas por cobrar del Impuesto Predial Unificado de los bienes inmuebles propiedad de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali. Articulando la consecución y verificación de evidencias conformes a las solicitadas por el equipo auditor.

5. Verificar la caracterización de los procesos y plantear ajuste en la modelación si a ello se considera necesario

5.1 Entre el 22 de abril y el 21 de mayo de 2025, revisé y solicité a través de Daruma la actualización y/o creación de los siguientes documentos

- MMDS01.07.P013 Procedimiento grupo poblacional AFRO
- MMDS01.07.P016 Procedimiento grupo poblacional Indígenas
- MMDS01.07.P019 Procedimiento de Atención Integral a Víctimas
- MMDS01.07.P023 Procedimiento Intervención Social Víctimas del Conflicto armado
- MMDS01.07.PO001 Políticas de operación del proceso.

Documentos enviados en el mes de abril los cuales fue necesario ajustar, de acuerdo a las observaciones en la revisión técnica en la Subdirección de Gestión Organizacional.

- MMDS01.07.P021 Procedimiento Formación para la prevención de VBG.
- MMDS01.07.P010 Procedimiento Equidad de Género

Formatos de la Subsecretaría de Equidad de Género

- MMDS01.07.P021.F007
- MMDS01.07.P010.F028
- MMDS01.07.P010.F029
- MMDS0.07.P021.F007
- MMDS01.07.P022.F002
- MMDS01.07.P022.F003
- MMDS01.07.P009.F006 Formato de caracterización de Bienestar Social
- MMDS01.07.P023.F001 Perfil Ocupacional Víctimas del Conflicto Armado
- MMDS01.07.P020.F024 Formato de Primera Infancia
- MMDS01.07.P019.PT001. Protocolo de convivencia víctimas del conflicto armado
- MMDS01.07.P009.I001 Instructivo diligenciamiento formato de caracterización.

6.Presentar trimestralmente informes de gestión del proceso

6.1 El 7 de mayo de 2025, presenté a los directivos, equipos de trabajo y partes interesadas de la Secretaría de Bienestar Social, el Informe de Gestión de Calidad I trimestre de 2025. Con la finalidad de evaluar resultados y generar compromisos de mejora en el proceso.

7. Apoyar y acompañar los procesos de gestión de la calidad.

7.1 El 7 de mayo de 2025, socialicé a las partes interesadas en la alcaldía de Santiago de Cali, la creación y/o actualización de documentos en Daruma entre enero 2 y mayo 5 de 2025. Lo anterior con la finalidad de cumplir con el numeral 7.5 Información documentada,

de la NTC ISO 9001:2015 ICONTEC. 7.*5.1 Generalidades - Los documentos del proceso deben estar actualizados en el MOP (Transparencia) en cuanto a versiones, al igual que los documentos que se estén utilizando*.

7.2 Entre el 13 y el 21 de mayo de 2025, brindé apoyo a los procesos de gestión de calidad en la Unidad de Apoyo a la Gestión y en las Subsecretarías de la Secretaría de Bienestar Social, con el fin de mantener la capacidad de ofrecer servicios consistentes con los requisitos de la población vulnerable y las normativas aplicables, dentro del alcance del proceso.

8. Las demás actividades inherentes al objeto del contrato y a la misión de la Secretaría de Bienestar Social.

8.1 El 24 de abril de 2025, reporté el seguimiento de metas del proyecto de inversión de la UAG BP 26005421 del mes de abril de 2025. Relacioné los aportes principales del equipo de calidad al cumplimiento de la ficha, junto con las evidencias correspondientes.

8.2 Entre el 13 y el 21 de mayo de 2025, entregué en la Unidad de Apoyo a la Gestión, de forma física, todos los documentos solicitados para presentar la cuenta de cobro correspondiente a la cuota cinco.

CUOTA 6

1. Apoyar la implementación del MIPG en la Secretaría de Bienestar Social

1.1 El 29 de mayo de 2025 articulé la jornada de sensibilización en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, a los funcionarios y prestadores de servicio de la Secretaría de Bienestar Social.

1.2 El 4 de junio de 2025 participé en el III Congreso Territorial, del Control Interno y la Modernización Institucional de Santiago de Cali; con el objetivo apropiar las buenas prácticas y herramientas de gestión, para que desde el Organismo se fomente la transparencia y la integridad que conlleven a mejorar la eficiencia administrativa, manteniendo la confianza ciudadana.

1.3 El 18 de junio de 2025 participé en la primera jornada fortalecimiento de los procesos institucionales, de la Secretaría de Bienestar Social, inducción y reinducción del MIPG, con el fin de identificar que los productos generados estén orientados a resolver las necesidades de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

1.4 El 24 de junio de 2025 realicé una jornada de sensibilización en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, a los funcionarios y prestadores de servicio de la Secretaría de Bienestar Social, con el fin de que se comprenda la importancia de brindar servicios

eficientes, eficaces y orientados al ciudadano, promoviendo una cultura organizacional centrada en la calidad, la mejora de procesos y la satisfacción del usuario.

2. Realizar la articulación e integración en los procesos con la dimensión de direccionamiento estratégico y planeación del organismo.

2.1 El 6 de junio de 2025 participé en la mesa de trabajo virtual para la Socialización de la actualización de la Política y Objetivos de Calidad, realizada por la Subdirección de Gestión Organizacional, con el fin de apropiar, aterrizar y transmitir la información al personal de la Secretaría de Bienestar Social.

2.2 El 9 de junio de 2025 participé en la mesa de trabajo de Servicio al Ciudadano, para la actualización del portafolio de servicios 2025.

2.3 El 20 de junio de 2025 participé en el Comité Técnico de Gestión, citado por la Subdirección de Gestión Organizacional con el fin de conocer los avances sobre la auditoría interna de calidad, requisito previo para la visita del ICONTEC en el mantenimiento de la certificación ISO 9001:2015.

3. Realizar la actualización y seguimiento al mapa de riesgos del proceso Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales y Anticorrupción.

3.1 El 6 de junio de 2025 realicé mesa técnica con el enlace de calidad de la Subsecretaría de Equidad de Género, para inclusión de riesgos en el mapa de riesgos del proceso, de acuerdo a las necesidades del procedimiento MMDS01.07.P022 Fortalecimiento de la participación política y social de las mujeres.

3.2 El 18 de junio de 2025 realicé el seguimiento de mayo del mapa de riesgos del proceso.

3.3 Entre el 18 y el 24 de junio de 2025 registré en Daruma el seguimiento del mapa de riesgos del proceso, del mes de mayo, cumpliendo con los lineamientos de la Política de Administración de Riesgos, en el numeral 9.

4.Articular la elaboración de planes de mejoramiento internos y externos del organismo y realizar seguimiento a su cumplimiento de estos.

4.1 El 23 de mayo de 2025 brindé apoyo en la atención del SPMDACI_2025_1 Seguimiento No. 9 al plan de mejoramiento de la auditoría No. 12. De Evaluación a la inversión en los programas y proyectos financiados con los recursos del empréstito aprobado por el Concejo Municipal mediante acuerdos No. 481 de 2020 y 0572 de 2023. Articulando la consecución y verificación de evidencias solicitadas por el equipo auditor.

4.2 El 27 de mayo de 2025 realicé reunión con el equipo de bienes muebles e inmuebles de la Secretaría de Bienestar Social, para elaborar el análisis de causas y posterior plan

de mejoramiento de la auditoría interna especial AIE_2025_1 Impuesto predial bienes inmuebles. En dicha mesa se concluyó que, algunos de los hallazgos no proceden, por lo que se emitió una comunicación oficial con las observaciones, a Control Interno.

4.3 El 28 de mayo y el 6 de junio de 2025 realicé mesa de trabajo con el equipo de contratación y financiero para elaborar el análisis de causas y plan de mejoramiento de la auditoría interna especial AIE_2025_3 Constitución de reservas presupuestales.

4.4 El 12 de junio de 2025 realicé mesa de trabajo con el equipo de bienes muebles e inmuebles de la Secretaría de Bienestar Social, para elaborar el análisis de causas y plan de mejoramiento de la auditoría interna especial AIE_2025_1 Evaluación a las cuentas por cobrar del Impuesto Predial Unificado de los bienes inmuebles de propiedad de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, Vigencia 2025. Una vez se recibió respuesta a la contradicción enviada en comunicación oficial, en el cual quitaron uno de los hallazgos, quedando como No Aplica.

5. Verificar la caracterización de los procesos y plantear ajuste en la modelación si a ello se considera necesario

5.1 El 3 de junio de 2025 participé en la mesa técnica con los enlaces de calidad de la Subsecretaría de Primera Infancia y la Subdirección de Gestión Organizacional, para revisar y ajustar el procedimiento MMDS01.07.P020 de Primera Infancia.

5.2 Entre el 27 de mayo y el 24 de junio de 2025 revisé, corregí y subí a Daruma la solicitud de actualización de los siguientes documentos

- MMDS01.07.P011 Procedimiento grupo poblacional Juventud
- MMDS01.07.P012 Procedimiento grupo poblacional NNA
- MMDS01.07.P015 Procedimiento grupo poblacional LGBTIQ+
- MMDS01.07.P018 Procedimiento grupo poblacional Habitante de y en Calle.
- MMDS01.07.P011.F001 Registro de las Organizaciones Juveniles Proceso de Actualización Línea Base Plataforma Municipal de Juventudes
- MMDS01.07.P010.PT005. Protocolo de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Basada en Género.
- MMDS01.07.P012.F001 Registro Administrativos de Niños, Niñas y Adolescentes Beneficiarios de la Secretaría de Bienestar Social
- MMDS01.07.P020.F032 Registro de Remisión y Recepción de Ración Preparada

Lo anterior, con el fin adaptar los procedimientos para fortalecer el enfoque por procesos, permitiendo una mejor gestión y control de las actividades.

5.3 El 17 de junio de 2025 realicé mesa técnica con el equipo de Seguridad Alimentaria de la Secretaría de Bienestar Social para el ajuste final del procedimiento de comedores comunitarios MMDS01.07.P024, así como los formatos asociados al mismo.

7. Apoyar y acompañar los procesos de gestión de la calidad.

7.1 El 6 de junio de 2025 socialicé a las partes interesadas en la alcaldía de Santiago de Cali, la creación y/o actualización de documentos en Daruma en el mes de mayo de 2025. Lo anterior con la finalidad de cumplir con el numeral 7.5 Información documentada, de la NTC ISO 9001:2015 ICONTEC. 7.*5.1 Generalidades - Los documentos del proceso deben estar actualizados en el MOP (Transparencia) en cuanto a versiones, al igual que los documentos que se estén utilizando*.

7.2 El 6 de junio de 2025 proyecté y elaboré comunicación oficial a la Subsecretaría de Poblaciones y Etnias con el fin de reiterar la importancia de la actualización oportuna de los procedimientos pendientes, teniendo en cuenta cómo afectan estos a la certificación de ICONTEC en la ISO 9001:2015.

7.3 Entre el 13 y el 24 de junio de 2025 brindé apoyo a los procesos de gestión de calidad en la Unidad de Apoyo a la Gestión y en las Subsecretarías de la Secretaría de Bienestar Social, con el fin de mantener la capacidad de ofrecer servicios consistentes con los requisitos de la población vulnerable y las normativas aplicables, dentro del alcance del proceso.

7.4 El 19 de junio de 2025, brindé apoyo en la atención de la Auditoría SOR_2025_4 Seguimiento al manejo y custodia del efectivo de cajas menores de la Alcaldía de Santiago de Cali

8. Las demás actividades inherentes al objeto del contrato y a la misión de la Secretaría de Bienestar Social.

8.1 El 23 de mayo de 2025 reporté el seguimiento de metas del proyecto de inversión de la UAG BP 26005421 del mes de mayo de 2025. Relacionó los aportes principales del equipo de calidad al cumplimiento de la ficha, junto con las evidencias correspondientes.

8.2 Entre el 13 y el 24 de junio de 2025 entregué en la Unidad de Apoyo a la Gestión, de forma física, todos los documentos solicitados para presentar la cuenta de cobro correspondiente a la cuota seis.

CUOTA 7

1. Apoyar la implementación del MIPG en la Secretaría de Bienestar Social

1.1 El 27 de julio de 2025 articulé con la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, la actualización de las Instancias de Participación del proceso, en el portal

institucional cali.gov.co; toda vez que, el ejercicio de actualización no termina en la publicación en el portal web, sino en la revisión de la información en la misma y la publicación realizada por Participación Ciudadana tenía diferencias con la matriz remitida por la Secretaría de Bienestar Social, los cuales deben ser corregidos.

1.2 El 18 de julio de 2025 elaboré la presentación para socialización de los lineamientos emitidos por la Subdirección Organizacional en el CTG de junio, al equipo de calidad que se llevará a cabo el 21 de julio de 2025.

1.3 El 21 de julio de 2025 realicé la socialización al equipo de calidad de las Subsecretarías y de la Unidad de Apoyo a la Gestión de la Secretaría de Bienestar Social, los lineamientos emitidos la Subdirección de Gestión Organizacional en el Comité Técnico de Gestión de junio de 2025. Con algunos temas como la actualización de los documentos del proceso de Planeación Institucional, Política Administración de Riesgos, información sobre los nuevos planes de mejoramiento en Daruma, retroalimentación sobre la jornada de Sensibilización del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad realizada el 24 de junio de 2025, entre otros.

2. Realizar la articulación e integración en los procesos con la dimensión de direccionamiento estratégico y planeación del organismo.

2.1 Entre el 7 y el 21 de julio de 2025 realicé el seguimiento del II Trimestre 2025 a las herramientas de control. Dicho seguimiento fue reportado de manera oportuna a través del sistema documental Orfeo. De igual manera reporté los avances del mapa de riesgos de Indicadores de Gestión, en el módulo correspondiente en DARUMA.

2.2 El 8 de julio de 2025 reporté a la Subdirección de Gestión Organizacional, el seguimiento semestral de la matriz de oportunidades. Cumpliendo con los lineamientos impartidos en la Política Administración de Riesgos MEDE01.05.PI002, en su numeral 6.1 ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y PARTES INTERESADAS, en el literal 6.1.2 Oportunidades. Donde se menciona que las oportunidades que requieran evaluación, se debe determinar sobre cuál herramienta de gestión garantiza el cumplimiento de esta.

2.3 El 18 de julio de 2025 participé en el Comité Técnico de Gestión (CTG), citado por la Subdirección de Gestión Organizacional con el fin de conocer la proyección del cronograma de visitas de la auditoría interna de calidad, metodología de trabajo y demás temas referentes; para dar cumplimiento al requisito de la ISO 9001:2015, de realizar la auditoría interna, antes de la vista del ente Certificador.

3. Realizar la actualización y seguimiento al mapa de riesgos del proceso Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales y Anticorrupción.

3.1 El 7 de julio de 2025 realicé el seguimiento de junio del mapa de riesgos del proceso.

3.2 El 9 de julio de 2025 registré en Daruma el seguimiento del mapa de riesgos del proceso, del mes de junio, cumpliendo con los lineamientos de la Política de Administración de Riesgos, en el numeral 9.

3.3 Entre el 14 y el 21 de julio de 2025 articulé la actualización del mapa de riesgos del proceso. Con el fin de alinearse con el objetivo de la nueva versión de la Política Administración de Riesgos de la entidad; prevenir eventos que puedan afectar el logro de los objetivos estratégicos, misionales y operativos de la entidad. En la búsqueda de fortalecer la toma de decisiones, proteger los recursos públicos, mejorar la eficiencia de la gestión pública y generar confianza en la ciudadanía.

4.Articular la elaboración de planes de mejoramiento internos y externos del organismo y realizar seguimiento a su cumplimiento de estos.

4.1 El 7 de julio de 2025 ajusté el plan de mejoramiento correspondiente a la Auditoría Interna Especial AIE_2025_3 Evaluación a la constitución de las reservas presupuestales, vigencia 2025. De acuerdo a las observaciones solicitadas por Control interno y remitidas por la Subdirección de Finanzas Públicas del Departamento Administrativo de Hacienda.

4.2 El 9 de julio de 2025 ajusté el plan de mejoramiento correspondiente a la Auditoría Interna Especial AIE_2025_1 evaluación a las cuentas por cobrar del impuesto predial unificado de los bienes inmuebles de propiedad de la alcaldía. De acuerdo a las observaciones solicitadas por Control interno y remitidas por el Departamento Administrativo de Hacienda.

4.3 El 14 de julio de 2025 reporté a la Unidad Administrativa Especial de Bienes y Servicios el seguimiento del plan de mejoramiento correspondiente a la Auditoría Interna Especial AIE_2025_2 de Evaluación al reconocimiento contable de bienes inmuebles. vigencia 2025. Los avances y porcentaje de avances al cumplimiento de las acciones.

5. Verificar la caracterización de los procesos y plantear ajuste en la modelación si a ello se considera necesario

5.1 El 11 de julio de 2025 articulé y brindé apoyo en mesa técnica para la actualización de la Modelación MMDS01.07.MP001 y el Normograma MMDS01.07.NOR001 del proceso, teniendo en cuenta la inclusión de los nuevos procedimientos MMDS01.07.P022, MMDS01.07.P023 pertenecientes a las estrategias a certificar en 2025. La eliminación de los procedimientos Promoción de la convivencia Familiar MMDS01.07.P008, Carretilleros y Recicladores MMDS01.07.P017 y el ingreso del procedimiento de Comedores Comunitarios (aún en elaboración) MMDS01.07.P024 Cumpliendo así con la actualización de la modelación de acuerdo a los cambios en la caracterización del proceso.

5.2 Entre el 14 y 16 de julio de 2025 revisé, corregí y subí a Daruma la solicitud de creación o actualización de los siguientes documentos

- MMDS01.07.P024 Procedimiento de Comedores
- MMDS01.07.P024.F001 hasta el MMDS01.07.P024.F007 Formatos del procedimiento de Comedores.
- MMDS01.07.MP001
- MMDS01.07.NOR001
- MMDS01.07.MPR001
-

Lo anterior, con el fin contar con la información documentada actualizada de acuerdo a la operación del proceso, permitiendo una mejor gestión, control de las actividades. Además de estar preparados para la visita interna de calidad vigencia 2025

6.Presentar trimestralmente informes de gestión del proceso

6.1 Entre el 1 y el 21 de julio de 2025 brindé apoyo en la elaboración del Informe de Gestión de Calidad II trimestre de 2025.

7. Apoyar y acompañar los procesos de gestión de la calidad.

7.1 El 3 de julio de 2025 socialicé a las partes interesadas en la alcaldía de Santiago de Cali, la creación y/o actualización de documentos en Daruma en el mes de junio de 2025. Lo anterior con la finalidad de cumplir con el numeral 7.5 Información documentada, de la NTC ISO 9001:2015 ICONTEC. 7.*5.1 Generalidades - Los documentos del proceso deben estar actualizados en el MOP (Transparencia) en cuanto a versiones, al igual que los documentos que se estén utilizando*.

El 7 de julio de 2025 brindé apoyo en el seguimiento de plan de trabajo del II trimestre de 2025 del equipo de calidad, en el que se evidenció efectividad del 70% frente al 50% proyectado y un cumplimiento del 99% sobre el 95% proyectado, para este tiempo

8. Las demás actividades inherentes al objeto del contrato y a la misión de la Secretaría de Bienestar Social.

8.1 El 26 de junio de 2025 reporté el seguimiento de metas del proyecto de inversión de la UAG BP 26005421 del mes de junio de 2025. Relacionó los aportes principales del equipo de calidad al cumplimiento de la ficha, junto con las evidencias correspondientes.

8.2 El 8 de julio de 2025 reporté el seguimiento a planes de trabajo II trimestre 2025, solicitado por el equipo de gestión del conocimiento de la Unidad de Apoyo a la Gestión en la Secretaría de Bienestar Social, dando cumplimiento a los lineamientos emitidos el 6 de febrero de 2025 a través de la comunicación interna, circular No. 4146.010.22.2.1020.000171.

8.3 El 21 de julio de 2025 entregué en la Unidad de Apoyo a la Gestión, de forma física,

todos los documentos solicitados para presentar la cuenta de cobro correspondiente a la cuota siete.

CUOTA 8

1. Apoyar la implementación del MIPG en la Secretaría de Bienestar Social

1.1 El 31 de julio de 2025 reporté a la Subdirección de Gestión Organizacional, la actualización de las Partes Interesadas del Proceso de Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales, cumpliendo con los lineamientos de la Política Administración de Riesgos MEDE01.05.PI002 en su versión 007. Con el fin de fortalecer la implementación del MIPG a través del fortalecimiento de la cultura de autogestión y mejora continua en el Organismo.

1.2 Entre el 8 y el 15 de agosto de 2025 articulé la actualización de la Matriz de Activos de Información, el cual es un inventario confidencial de activos de información de la entidad en el cual se registran las características del activo y se valora su criticidad.

1.3 El 14 de agosto de 2025 realicé mesa de trabajo con los equipos de calidad, líderes de programas certificados y nivel directivo; como preparación para la Auditoría Interna Calidad vigencia 2025.

2. Realizar la articulación e integración en los procesos con la dimensión de direccionamiento estratégico y planeación del organismo.

2.1 El 28 de julio de 2025 participé en el Comité Técnico de Gestión en el que se presentó a la empresa auditora Russell Bedford, quienes realizarán la auditoría interna de calidad 2025 en la alcaldía de Santiago de Cali, garantizando así la transparencia en la revisión de los procesos y verificación del cumplimiento de requisitos que generen valor público.

2.2 El 30 de julio de 2025 participé en la mesa de trabajo para actualizar la matriz de Partes Interesadas (MEDE01.05.02.P030.F002) y el Documento de Determinación de insumos y proveedores - productos, cliente y/o grupos de interés (MMDS01.07.DIPC001), del proceso Atención a la Comunidad y grupos poblacionales.

2.3 El 4 de agosto de 2025 reporté a la Subdirección de Gestión Organizacional, el seguimiento semestral de la matriz de Objetivos de calidad.

3. Realizar la actualización y seguimiento al mapa de riesgos del proceso Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales y Anticorrupción.

3.1 El 5 de agosto de 2025 participé en la Sensibilización Metodología de Administración de Riesgos y funcionalidades de Daruma. Con el fin de fortalecer los procesos en la entidad.

3.2 El 18 de agosto de 2025 realicé el seguimiento de julio del mapa de riesgos del proceso.

3.3 Entre el 18 y el 25 de agosto de 2025 registré en Daruma el seguimiento del mapa de riesgos del proceso, del mes de julio, cumpliendo con los lineamientos de la Política de Administración de Riesgos, en el numeral 9.

4.Articular la elaboración de planes de mejoramiento internos y externos del organismo y realizar seguimiento a su cumplimiento de estos.

4.1 El 25 de julio de 2025 participé en el entrenamiento del reporte de avances a planes de mejoramiento en Daruma. Con el objetivo de tener los planes de mejoramiento institucional y por proceso, consolidados en una sola plataforma, facilitando el acceso, trazabilidad y consulta por parte de equipos técnicos, directivos y entes de control.

5. Verificar la caracterización de los procesos y plantear ajuste en la modelación si a ello se considera necesario.

5.1 El 22 de julio de 2025 realicé seguimiento a las solicitudes de creación de procedimientos y ajuste a los formatos del programa de Seguridad Alimentaria MMDS01.07.P024.

6.Presentar trimestralmente informes de gestión del proceso

6.1 El 4 de agosto de 2025 socialicé el Informe de Gestión de Calidad II trimestre de 2025. Con el fin de lograr el Fortalecimiento Institucional a través de las acciones realizadas para mantener la Certificación de la ISO 9001:2015 certificada por el ICONTEC. Y presentar información que permita a los directivos conocer los resultados del desempeño institucional en términos de calidad, identificar desviaciones, analizar causas y tomar decisiones correctivas, preventivas o de mejora con base en evidencias objetivas.

7. Apoyar y acompañar los procesos de gestión de la calidad.

7.1 El 4 agosto de 2025 socialicé a las partes interesadas en la alcaldía de Santiago de Cali, la creación y/o actualización de documentos en Daruma en el mes de julio de 2025. Lo anterior con la finalidad de cumplir con el numeral 7.5 Información documentada, de la NTC ISO 9001:2015 ICONTEC. 7.*5.1 Generalidades - Los documentos del proceso deben estar actualizados en el MOP (Transparencia) en cuanto a versiones, al igual que los documentos que se estén utilizando*.

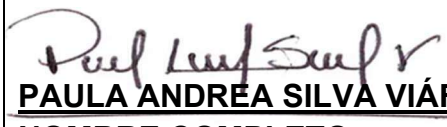
7.2 El 5 de agosto de 2025 socialicé el Plan de Auditoría Interna de Calidad, vigencia 2025, con el extracto de la información correspondiente al proceso de Atención a la Comunidad y Grupos Poblacionales. En el documento se especificó el cronograma de visitas, el personal que debe asistir y el alcance de la auditoría. Todo con el fin de que los equipos a ser auditados y la información requerida, esté disponible los días de visita.

7.3 Entre el 20 y 22 de agosto de 2025 brindé apoyo en la atención de la Auditoria de Evaluación al Sistema de Gestión de Calidad bajo el estándar ISO 9001:2015 y seguimiento al plan de mejoramiento de la auditoría interna del SGC de la vigencia 2024.

8. Las demás actividades inherentes al objeto del contrato y a la misión de la Secretaría de Bienestar Social.

8.1 El 28 de julio de 2025 reporté el seguimiento de metas del proyecto de inversión de la UAG BP 26005421 del mes de julio de 2025. Relacionó los aportes principales del equipo de calidad al cumplimiento de la ficha, junto con las evidencias correspondientes.

8.5 El 25 de agosto de 2025 entregó en la Unidad de Apoyo a la Gestión, de forma física, todos los documentos solicitados para presentar la cuenta de cobro correspondiente a la cuota ocho.



PAULA ANDREA SILVA VIÁFARA
NOMBRE COMPLETO
CC NO. 29121170 CALI (VALLE)