



Código: FO-EM-09

Versión: 05

Fecha de Aprobación: 12-06-2025

1. INFORMACIÓN GENERAL:

Proceso Auditado:

1. Planeación y Desarrollo Municipal
2. Planeación y Desarrollo Territorial
3. Planeación y Desarrollo administrativo
4. Urbanismo
5. Medio ambiente y desarrollo sostenible
6. Hábitat
7. Talento Humano
8. Financiero y Rentas
9. Comunicaciones
10. Obras públicas
11. Documentación y Archivo
12. Soporte Jurídico
13. Sistemas de información
14. Gestión Administrativa
15. Evaluación Control y Mejora
16. Educación y Cultura
17. Atención y participación ciudadana.
18. Convivencia ciudadana.
19. Desarrollo Económico.
20. Mujer, diversidad y familia.
21. Salud y protección social.
22. Transporte y seguridad vial.

Dependencia Auditada:

Responsable del Proceso:

Planeación y Desarrollo Municipal	Tatiana Ceballos, Yuliana Acevedo
Planeación y Desarrollo Territorial	Tatiana Ceballos, Astrid Castañeda, Astrid Vallejo
Planeación y Desarrollo administrativo	Tatiana Ceballos, Olga Morales
Urbanismo	Tatiana Ceballos, Marcela López
Medio ambiente y desarrollo sostenible	Carlos Andrés Correa, Santiago Castro, Fabio Madrid, Juan Vidal.
Hábitat	Ana María Ríos
Talento Humano	María Alejandra Muñoz, Natalia Marín, Guillermo Hincapié
Financiero y Rentas	Gabriel Jaime Jaramillo, Nora Catalina Marroquín, Arelys Hernández, Diana Duque



ALCALDÍA DE
LA ESTRELLA

INFORME DE AUDITORÍA

Código: FO-EM-09

Versión: 05

Fecha de Aprobación: 12-06-2025

Comunicaciones	Alejandro Fernández, Melissa Cano Villegas, Paola Escobar, Nelson Murillo, Estefany Salazar, Mónica Colorado.	
Obras públicas	David Felipe Cano, María Fernanda Ortiz, Carolina Osorno.	
Documentación y Archivo	Rubiela Hernández, Melisa Benjumea.	
Soporte Jurídico y Contratación	Santiago Peláez Bedoya, Jorge Iván Castañeda Ríos	
Sistemas de información	Guillermo Hincapié, Natalia Marín, Daniel Montoya, Melisa Benjumea, Juan Pablo Manrique	
Gestión Administrativa	Melisa Benjumea, Natalia Marín, Guillermo hincapié, Angie Moncada	
Evaluación Control y Mejora	Mauricio Jaramillo, Eliana María Ochoa Arango	
Educación y Cultura	Edna Álzate, Janeth Gañan, Laura Bustamante, Juliana Ramírez, Fabio León Marín, Sebastián Álvarez	
Atención y participación ciudadana.	Dora Eva Serna, Alejandro Fernández, Alejandro Ruiz, Mónica Colorado, Natalia Hoyos, Erica Arroyave	
Convivencia ciudadana.	Brenda Cruz, Marcela Arango y Santiago Álvarez	
Desarrollo Económico.	Daniela Usma Vélez, Carmen Escobar, Carlos Andrés Patiño, Ana Montoya	
Mujer, diversidad y familia.	Luisa Garces Gómez, Michael Steven Ramírez, Pilar Astrid Posada Jiménez, Andrés Felipe Ruiz Orrego, Anderson Zuleta Caicedo	
Salud y protección social.	Leandra Correa, Sara Cano y Carolina Ocampo, Francy Giraldo	
Transporte y seguridad vial.	Mariana Rivera Velásquez, Eduardo Blandón	

Otros funcionarios Participantes:

Fecha de la Auditoria: 15, 16, 17 y 18 de Julio de 2025

Auditor Interno: David Alejandro Zuluaga Gómez - Luz Marina Echeverri González y Claudia Patricia Córdoba de Visión y Enfoque SAS

2. HALLAZGOS DE AUDITORÍA



Código: FO-EM-09

Versión: 05

Fecha de Aprobación: 12-06-2025

2.1. Fortalezas:

2.1.1. Secretaría de Planeación (Procesos: Planificación Desarrollo Municipal, Planificación desarrollo administrativo, planificación Desarrollo territorial y Urbanismo)

Estas fortalezas aplican de forma transversal a toda la entidad toda vez que desde esta secretaría se da el direccionamiento tanto de la entidad como del sistema de gestión:

1. La identificación, evaluación y control de los riesgos de la entidad mediante el uso de la plataforma Terrisoft que permite tener trazabilidad a las medidas establecidas para controlar los riesgos y evaluar su eficacia.
2. El planteamiento que actualmente se viene desarrollando con MIPG para la integración de los sistemas de gestión.
3. Se destaca desde el proceso de Planificación del Desarrollo territorial la expedición de dos decretos para los incentivos para construcción sostenible y para la determinación de pagos de las obligaciones urbanísticas.
4. Se destaca el contrato con universidad CEIPA para actualización de la Política de Riesgos de la entidad.
5. La implementación de la nueva ficha de seguimiento de indicadores de producto FO-PM-10, que deben registrar todos los procesos para consolidación y análisis de indicadores de forma trimestral y el cual es llevado a los Consejo de Gobierno.
6. Construcción del procedimiento para la emisión de licencias y otras actuaciones de urbanismo.

2.1.2. Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible

7. En el proceso de medio ambiente y desarrollo sostenible se resalta la gran cantidad de iniciativas desarrolladas en el último año y su impacto positivo al municipio. Se destaca también la forma como se les hace seguimiento y se mide su nivel de cumplimiento con respecto al Plan de Desarrollo Territorial.
8. La certificación en Carbono Neutro de la Entidad y su plan de reducción y compensación de emisiones.

2.1.3. Hábitat

9. La adaptación y diseño de los procesos de la secretaría de Vivienda debido a su recién creación en 2024.
10. Las medidas de control establecidas para el riesgo de “mal manejo de recursos”, tales como: Comités de obra, revisión de proyectos por parte del interventor y seguimiento a la ejecución según los diagnósticos.

2.1.4. Soporte Jurídico y Contratación

11. Manual de contratación actualizado (MA-SH-02 v.3) y procedimientos vigentes alineados con SECOP II
12. Matriz de riesgos operativa y publicada en Terrisoft.
13. Evidencias de estudios previos, actas de comité asesor y subsanación de propuestas según requisitos legales.
14. Participación de las secretarías en la validación técnica y jurídica del proceso contractual.



Código: FO-EM-09

Versión: 05

Fecha de Aprobación: 12-06-2025

2.1.5. Gestión Administrativa

- 15. Implementación del Plan Anual de Adquisiciones con evidencia documental.
- 16. Evaluaciones documentadas de proveedores y criterios definidos por puntajes.
- 17. Control de documentación y vencimientos para el parque automotor.
- 18. Matriz de compatibilidad química actualizada con fichas de seguridad.

2.1.6. Sistemas de Información

- 19. Mesa de ayuda operativa mediante software especializado, con trazabilidad de solicitudes.
- 20. Inventario tecnológico completo con hoja de vida de equipos.
- 21. Política de ciberseguridad con perfiles de navegación establecidos.
- 22. Respaldo automatizado de servidores, respaldo en la nube y redundancia de hardware.

2.1.7. Evaluación, Control y Mejora

- 23. Procedimiento de auditoría interna (PR-EM-04) y plan FO-EM-07 vigentes.
- 24. Articulación con hallazgos de entes externos y planes de mejoramiento.

2.1.8. Mujer, Diversidad y Familia

- 25. Enfoque claro hacia la atención con perspectiva de género y diversidad.
- 26. Existencia del Consejo Directivo de Mujeres y Observatorio de Género como órganos de participación y control.
- 27. Implementación de programas estructurados: ADN Diverso, Mujer Vida, Tejiendo Familias, entre otros.

2.1.9. Salud y protección social

- 28. Análisis de situación de salud como instrumento técnico de planificación.
- 29. Cobertura integral desde infancia hasta adultos mayores.
- 30. Indicadores monitoreados desde Power BI – Seccional de Salud Antioquia, con mejoras en nutrición y salud mental.

2.1.10. Convivencia Ciudadana

- 31. Procedimientos para atención a víctimas del conflicto armado y población vulnerable.
- 32. Articulación interinstitucional: comisarías, inspecciones, ejército, fiscalía.
- 33. Ejecución de proyectos de alto impacto como ciclocaminabilidad, y central de monitoreo.



Código: FO-EM-09

Versión: 05

Fecha de Aprobación: 12-06-2025

2.1.11. Educación y cultura

- 34. Articulación con el Plan de Desarrollo y certificación para administrar servicios educativos.
- 35. Estrategias activas de cobertura y permanencia escolar, incluyendo visitas domiciliarias y programas para adultos.
- 36. Implementación de programas como PTA 3.0 y formación integral con apoyo del Ministerio.
- 37. Uso del sistema SIMAT para trazabilidad de matrícula y estrategias educativas.
- 38. Coordinación intermunicipal con Sabaneta y Medellín para reducir la deserción escolar.

2.1.12. Transporte y seguridad vial

- 39. Gestión integral del tránsito: comparendos, embargos, señalización, y operativos de control.
- 40. Uso de herramientas tecnológicas como QX, SIMIT, RUNT y Ojo de Dios para control vehicular.
- 41. Campañas de concientización vial basadas en análisis de accidentalidad.
- 42. Implementación del Plan Local de Seguridad Vial y aforos técnicos para toma de decisiones.

2.1.13. Atención y Participación Ciudadana

- 43. Estrategias de comunicación efectivas: perifoneo, redes sociales, y contacto directo con la comunidad.
- 44. Implementación del termómetro de atención y encuestas de satisfacción ciudadana.
- 45. Sistema de gestión de PQRS con trazabilidad y seguimiento detallado.
- 46. Programas como “Alcaldía de tu lado” y “Orgullosamente Siderense” fortalecen la identidad y participación ciudadana.

2.1.14. Desarrollo Económico

- 47. Alineación estratégica clara: El proceso de desarrollo económico está bien articulado con el Plan de Desarrollo Territorial 2024–2027, incluyendo la creación de la Secretaría de Desarrollo Económico y alianzas estratégicas con empresas y la Cámara de Comercio.
- 48. Enfoque territorial y participativo: Se evidencia un trabajo de caracterización en barrios (831 personas), lo cual permite diseñar programas ajustados a las necesidades reales de la comunidad.
- 49. Gestión activa del empleo: Se implementan mentorías grupales con psicólogos, orientación laboral semanal y seguimiento personalizado, lo que demuestra un enfoque integral en la promoción del empleo.
- 50. Divulgación efectiva: Se cuenta con un comunicador y piezas gráficas para la difusión de actividades, además de una guía turística que resalta las bondades del municipio.
- 51. Gestión de indicadores: Se trabaja activamente en el cumplimiento de indicadores (22 definidos, 4 en ejecución), con enfoque en mejora continua y revisión de procedimientos.

2.1.15. Talento Humano:

- 52. En el proceso de Talento Humano se evidencia desde la caracterización la definición de prácticas que



Código: FO-EM-09

Versión: 05

Fecha de Aprobación: 12-06-2025

favorecen el desarrollo del personal (desde el reclutamiento hasta la desvinculación), lo cual es consistente con lo declarado en la política de calidad.

53. En la auditoria se evidencia conocimiento del plan de formación y los beneficios que las capacitaciones impartidas generan al personal, dicho plan, obedece a un análisis adecuado según lo requerido por la entidad (aplicación encuesta de percepción).

2.1.16. Financiero y Rentas.

54. Se evidencia en el proceso de finanzas y rentas, información consistente para la entidad, se resaltan las campañas que se están haciendo con la ciudadanía a través de las cuales se explican los riesgos del pago inoportuno de obligaciones con hacienda.

2.1.17. Comunicaciones.

55. El proceso de comunicaciones evidencia planeación y ejecución acorde a lo requerido por la ciudadanía, es favorable el incremento de seguidores en las publicaciones y los beneficios que dicha gestión han traído para la entidad en lo que respecta a campañas de prensa libre.

2.1.18. Obras Públicas.

56. La acción correctiva definida por Obras públicas frente al control de los proyectos evidencia una mejora en el proceso y en la trazabilidad (dicha acción correctiva se deriva de la no conformidad de auditoria externa de ICONTEC en 2024; *Citado textual de informe auditoria 2024: La Entidad no implementa el control de los procesos de acuerdo con los criterios de aceptación de los productos y servicios.*

Evidencia:

No se ha efectuado el seguimiento del proceso de Obra Pública acorde con lo establecido en las cláusulas Quinta y Décima (numerales 7 y 10) del contrato interadministrativo 10030512024 Requisito 8.1. d)).

57. Se evidencia el aporte que ha dado la interventoría con sus informes mensuales en el control operacional.

2.1.19. Documentación y Archivo.

58. El control documental es adecuado, la mejora a través de la digitalización favorece la trazabilidad de los documentos que se generan de forma interna y externa, al igual que la gestión que se realiza con el archivo físico, la cual evidencia cumplimiento de prácticas adecuadas de disposición documental.

2.2. Aspectos por Mejorar:

2.2.1. Generales de la Administración Municipal



Código: FO-EM-09

Versión: 05

Fecha de Aprobación: 12-06-2025

1. Conviene seguir trabajando en el empoderamiento de los líderes en la toma de conciencia para que las personas a su cargo y ellos mismos tengan muy claras las prácticas del Sistema de Gestión, entendiendo que éstas son fundamentales para el logro de los objetivos y deben ser parte del hacer diario.
2. Las caracterizaciones que durante la auditoria se evidenciaron desactualizadas deben revisarse de forma oportuna para que dicho contenido corresponda con la realidad del proceso.

2.2.2. Secretaría de Planeación (Procesos: Planificación Desarrollo Municipal, Planificación desarrollo administrativo, planificación Desarrollo territorial y Urbanismo)

Estas oportunidades de mejora aplican de forma transversal a toda la entidad toda vez que desde esta secretaría se da el direccionamiento tanto de la entidad como del sistema de gestión:

3. Diseñar un plan estratégico de largo plazo que alinee de forma más estructurada política, objetivos, indicadores del sistema de calidad a los planes de desarrollo. Esto incluye detallar la alineación que se tiene entre los elementos de la política de calidad, los objetivos de calidad, el plan de desarrollo territorial y los indicadores del sistema de gestión de cada proceso.
4. Revisar los objetivos de calidad que actualmente están documentados en el Manual de Calidad de forma tal que estos se integren a los objetivos del Plan de Desarrollo Territorial. Revisar de forma estructural políticas, objetivos, metas, indicadores y planes de acción de cara a tener una planeación más estratégica del SGC, integrado con otros sistemas de gestión.
5. Dar mayor visibilidad a la política de calidad y a los objetivos de calidad no solo dentro de la herramienta de Terrisoft sino en diferentes espacios de formación y medios de comunicación internos y externos.
6. Revisar la política de calidad pues no se interpreta de forma explícita que se establezca el marco de referencia para los objetivos de calidad ni el compromiso de cumplir los requisitos aplicables. Se sugiere dar una nueva revisión a la forma como está redactada a la política de calidad y los objetivos de calidad, acorde a los cambios en el contexto de la entidad, tendencias globales y la integración con otros sistemas de gestión.
7. Fortalecer el análisis y la evolución de la efectividad de los controles de los riesgos. Varios riesgos están igualmente calificados en riesgo inherente y riesgo residual, dando una interpretación que las medidas de control no son efectivas. Igualmente llevar estadísticas de cómo evoluciona el nivel de riesgo a lo largo del tiempo de los procesos con el fin de evaluar la efectividad de las medidas año a año.
8. Se recomienda registrar de forma más explícita las necesidades y expectativas de las partes interesadas en asuntos relacionados con el Cambio Climático. Esto incluye revisar las necesidades y expectativas de los empleados o funcionarios en temas relacionados con iniciativas de huella de carbono propia de la entidad.
9. Promover más acciones de mejora en los procesos, así como su debido registro en el sistema de calidad. A pesar de que los procesos ejecutan sus operaciones en el marco de la ley que los regula, se invita a revisar metodologías o técnicas que puedan aplicarse para mejoramiento de procesos o de gestión del conocimiento.

2.2.3. Planificación y Desarrollo Municipal



Código: FO-EM-09

Versión: 05

Fecha de Aprobación: 12-06-2025

10. Analizar y registrar que mejoras se pueden establecer en el proceso, a pesar de que se identifica un proceso muy normativo y apegado a los procesos que define la ley, se pueden hacer un análisis más detallado que promueva mejoras en método de trabajo o desarrollo más eficiente en la gestión del banco de proyectos.

2.2.4. Urbanismo:

11. Definir con mayor precisión las fórmulas para el cálculo de los indicadores relacionados con los tiempos de atención de los trámites; igualmente, considerar al momento de plantear las metas tiempos de respuesta y la capacidad de los funcionarios para atención de los trámites.

2.2.5. Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible

12. No se identifican las necesidades y expectativas explícitas en cambio climático en otras partes interesadas diferentes a las autoridades ambientales. Incluir las posibles necesidades y expectativas que tengan los empleados/funcionarios de la administración en temas relacionados con Cambio climático (Ejemplo: Movilidad Sostenible de empleados, adopción de buenas prácticas ambientales o inclusive considerar el ausentismo laboral por enfermedad general relacionado con enfermedades respiratorias que se manifiestan por el cambio climático).
13. Revisar los criterios de riesgo residual y la calificación obtenida que permita demostrar realmente la efectividad de los controles establecidos al riesgo de “Lesiones, afectaciones o agresiones físicas a funcionarios de las dependencias”. Durante la auditoria se evidenció que las medidas establecidas para mitigar este riesgo han funcionado, pero esto no se ve reflejado en la calificación del riesgo residual.

2.2.6. Hábitat:

14. En vista que para este proceso la aplicación del concepto de “Salida No Conforme” no procede por la naturaleza y esquema de trabajo mediante fiduciaria, dejar por escrito las razones por las que el requisito de Salida No Conforme no aplica para el proceso; sin embargo, se considera pertinente explicar y dejar por escrito cómo se asegura que la fiducia cumpla los acuerdos del contrato para la construcción o mejoramiento de vivienda.

2.2.1. Soporte Jurídico y Contratación

15. Iniciar el análisis formal de los indicadores de proceso, actualmente estructurados pero sin tratamiento.
16. Incluir seguimiento activo al riesgo residual, pendiente de carga en plataforma.
17. Se recomienda fortalecer el uso del **comité interdisciplinario** para mitigar riesgos contractuales.

2.1.2 Gestión Administrativa



Código: FO-EM-09

Versión: 05

Fecha de Aprobación: 12-06-2025

18. Incluir equipos SG-SST en la validación técnica anual para trabajos en altura.
19. Indicar en las evaluaciones de proveedores el periodo al que corresponde la calificación.
20. Analizar la matriz de indicadores existente, que carece de seguimiento.
21. Incluir en el procedimiento qué acciones se toman con los proveedores con calificación tipo A, B y C.

2.1.3 Sistemas de Información

22. Validar periódicamente la restauración de backups para asegurar su funcionalidad.
23. Analizar los indicadores de mesa de ayuda, SLA, satisfacción, entre otros.
24. Finalizar la implementación del módulo de inventario integrado con la mesa de ayuda.

2.2.4 Evaluación, Control y Mejora

25. Aplicar criterios de criticidad para definir periodicidad de auditorías, como lo exige el procedimiento.
26. Acelerar la socialización de resultados de auditoría posterior a la ejecución.
27. Documentar seguimiento a hallazgos del Icontec y auditorías externas anteriores.

2.2.5 Mujer, Diversidad y Familia

28. Fortalecer la documentación y el análisis de causas en los casos de salidas no conformes por cancelaciones de actividades programadas, especialmente aquellas originadas por la indisponibilidad de espacios físicos por parte de las entidades proveedoras. Esto permitirá identificar oportunamente los motivos de cancelación, tomar acciones correctivas eficaces y prevenir la recurrencia, garantizando una comunicación anticipada con los participantes para evitar desplazamientos innecesarios.
29. Incluir en el boletín del observatorio seguimiento de acciones correctivas y estado de casos abiertos.

2.2.6 Salud y protección social

30. Se identificó una descompensación en la distribución del personal, con un 71% correspondiente a contratistas. Esta situación representa una oportunidad para revisar y equilibrar la composición del equipo, con el fin de fortalecer la estabilidad operativa, reducir riesgos asociados a la rotación y dependencia externa, y asegurar una mayor continuidad en los procesos misionales.

2.2.7 Convivencia Ciudadana

31. Continuar fortaleciendo el plan de capacitaciones sobre el manejo adecuado de la información confidencial, dirigido a todos los servidores y contratistas vinculados al proceso. Esto permitirá reforzar la cultura de seguridad de la información, minimizar riesgos asociados al uso indebido de datos sensibles y garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes en materia de protección de la información.

2.2.8 Educación y Cultura

32. Continuar fortaleciendo la ampliación de la cobertura educativa, aprovechando las dos plazas



recientemente aprobadas por el Ministerio de Educación. Esta acción permitirá ampliar el acceso a la formación, responder a la demanda creciente de la población beneficiaria y consolidar el impacto del programa en los territorios priorizados.

2.2.9 Transporte y Seguridad Vial

33. Implementar soluciones basadas en inteligencia artificial, como chatbots, para atender de manera ágil y automatizada las inquietudes relacionadas con el proceso de exoneración del pico y placa a través de la página web de la Alcaldía. Esta herramienta permitiría mejorar la experiencia del usuario, optimizar tiempos de respuesta y reducir la carga operativa del equipo humano encargado de la atención ciudadana.
34. Explorar e implementar nuevas metodologías de concientización en seguridad vial, como el uso de herramientas inmersivas tipo realidad virtual. Esta estrategia permitiría fortalecer el impacto de las campañas educativas, generar mayor sensibilización en los participantes y promover comportamientos seguros de manera más efectiva y experiencial.

2.2.10 Atención y Participación Ciudadana

35. Evaluar e implementar un nuevo sistema de gestión de PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos) que integre tecnologías de inteligencia artificial, como asistentes virtuales o chatbots. Esta iniciativa permitiría optimizar la atención ciudadana, agilizar la resolución de inquietudes —especialmente aquellas relacionadas con la exoneración del pico y placa— y mejorar la eficiencia en la interacción a través de la página web de la Alcaldía.

2.2.11 Desarrollo Económico

36. Continuar fortaleciendo la estrategia de divulgación y promoción del municipio de La Estrella en sus dimensiones comercial, gastronómica y turística. Se recomienda establecer mecanismos de medición del impacto de estas acciones en los diferentes sectores económicos, con el fin de evaluar su efectividad, ajustar las tácticas de promoción y potenciar el posicionamiento del municipio como destino atractivo y competitivo.

2.1.12 Talento Humano.

37. Es pertinente fortalecer la cultura frente a los elementos del sistema de gestión como la política, los riesgos, salidas no conformes y el beneficio de los análisis en los indicadores, lo cual puede hacerse a través del plan de formación institucional.

2.1.13 Documentación y Archivo.

38. Es pertinente tener un plan de trabajo documentado en acción de mejora para el proceso de digitalización documental y tablas de retención documental.



Código: FO-EM-09

Versión: 05

Fecha de Aprobación: 12-06-2025

2.3. No Conformidad:

#1

Norma de referencia: ISO 9001:2015 – Numeral 9.2.2

Requisito incumplido:

La organización debe planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría(...) teniendo en cuenta la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de auditorías previas.

Evidencia objetiva:

Durante la revisión del plan de auditoría interna y del procedimiento “Control de Auditorías Internas”, se identificó que este último establece como criterio para la planificación de auditorías la evaluación de la **criticidad de los procesos**.

Sin embargo, no se encontró evidencia documentada ni registro alguno que demuestre que se haya realizado dicho análisis de criticidad para definir la frecuencia o alcance de las auditorías programadas. El plan de auditoría 2025 se elaboró sin documentación que justifique por qué algunos procesos fueron priorizados y otros no.

2

Norma de referencia: ISO 9001:2015 – Numeral 9.1.3

Requisito incumplido:

La organización debe analizar y evaluar los datos e información resultantes del seguimiento y la medición. Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar: la conformidad de los productos y servicios; el grado de satisfacción del cliente; el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad; si lo planificado se ha implementado de manera eficaz; la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades; el desempeño de los proveedores externos.

Evidencia objetiva:

Durante la revisión de los registros de seguimiento de los indicadores de gestión del periodo enero-junio de 2025, de los procesos de apoyo se constató que la organización cuenta con la información cuantitativa de dichos indicadores, así como con sus frecuencias de medición y metas establecidas.

Sin embargo, no se evidenció que se realice un análisis cualitativo o interpretativo de estos resultados. No se encontraron informes, actas, gráficos con análisis de tendencias, ni justificaciones de desviaciones que permitan evaluar la eficacia del sistema o tomar decisiones informadas. Esto contraviene el requisito de analizar los datos recolectados y utilizarlos como base para la mejora continua.



Código: FO-EM-09

Versión: 05

Fecha de Aprobación: 12-06-2025

3. CONCLUSIONES DEL AUDITOR

Conveniencia:

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Alcaldía de La Estrella se considera **conveniente**, ya que responde adecuadamente al contexto institucional, las necesidades del municipio y las partes interesadas. Se evidencia una alineación estratégica con el Plan de Desarrollo Territorial y el inicio de la integración con el modelo MIPG. Además, la implementación de iniciativas como la certificación en carbono neutro, el enfoque territorial en desarrollo económico, y el fortalecimiento de programas sociales y de infraestructura demuestran que el SGC contribuye al cumplimiento de los fines misionales de la entidad y a una gestión pública orientada a resultados.

Adecuación:

El SGC es **adecuado**, ya que cuenta con una estructura documental vigente y procesos definidos que abarcan tanto funciones misionales como de apoyo. Las fortalezas identificadas en todos los procesos indican que el sistema ha sido diseñado considerando los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora importantes en la articulación entre la política de calidad, los objetivos y el plan de desarrollo, así como en la documentación del análisis de riesgos y expectativas de partes interesadas. También es necesario fortalecer el enfoque estratégico del sistema para garantizar una planeación coherente a largo plazo.

Eficacia:

El SGC muestra un nivel **eficaz**, en tanto varios procesos evidencian implementación efectiva de controles, uso de herramientas tecnológicas y seguimiento a indicadores. Sin embargo, la existencia de dos no conformidades —relacionadas con la planificación de auditorías sin análisis de criticidad y la falta de análisis cualitativo de indicadores— indica que aún existen brechas que limitan la capacidad del sistema para generar información útil para la toma de decisiones y asegurar la mejora continua. Las oportunidades de mejora encontradas los procesos también señalan la necesidad de fortalecer la gestión de la calidad desde cada uno de los procesos así como el empoderamiento de todo el personal que permita adoptar el SGC como herramienta de trabajo.

Conclusión General sobre el Estado del Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía de La Estrella presenta una **base sólida y en evolución positiva**, con fortalezas destacadas en varios procesos estratégicos y de soporte. El sistema está alineado con los lineamientos institucionales, facilita la ejecución de políticas públicas y fomenta una cultura de mejora. Sin embargo, para consolidar su madurez y aumentar su efectividad, es prioritario abordar de manera decidida las no conformidades detectadas, fortalecer la planeación estratégica del sistema y promover un mayor empoderamiento de los líderes de proceso frente al SGC. Se recomienda establecer un plan de acción integral para cerrar las brechas encontradas y avanzar hacia un sistema más robusto, integrado y orientado a resultados sostenibles.



ALCALDÍA DE
LA ESTRELLA

INFORME DE AUDITORÍA

Código: FO-EM-09

Versión: 05

Fecha de Aprobación: 12-06-2025

CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	20-08-2012	Se elimina de hallazgos las observaciones ya que éstas se incluyen en los aspectos por mejorar.
02	28-03-2014	Se Simplifica el formato, la facilitar su diligenciamiento y enfocarse especialmente en los hallazgos y conclusiones de auditoría.
03	20-10-2018	Se retira del formato el concepto de no conformidad potencial y no conformidad real.
04	03-06-2022	Se conserva la misma versión. Se actualiza nombre del secretario actual de control interno como responsable del proceso. El formato no presenta cambios.
05	12-06-2025	Se modifica la imagen de la entidad

Revisado por: Mauricio Jaramillo Muñoz	Aprobado por: Tatiana Ceballos Echavarría
Cargo: secretario de Control Interno	Cargo: secretaria de Planeación
Firma:	Firma: