

Informe de revisión por la dirección

Periodo: Junio 2023 a Junio 2024

Conrado de Jesús Torres Graciano

SECRETARIO GENERAL



Concejo
Distrital de Medellín

TABLA DE CONTENIDO

Presentación.	2
1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.	3
2. Cambios en las cuestiones internas y externas del SGC	4
3. Satisfacción y retroalimentación de partes interesadas.....	6
4. Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad (objetivos estratégicos)	6
5. Desempeño de los procesos al finalizar la vigencia 2023.	9
6. Desempeño de los procesos durante la vigencia 2024.	10
7. Conformidad de los productos y/o servicios.....	18
8. Gestión de PQRSD.....	19
9. No conformidades y acciones correctivas.	20
10. Resultados de seguimiento y medición.....	20
11. Resultados de auditoría interna.	25
12. Adecuación de recursos.....	27
13. Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.	27
14. Salidas revisión por la dirección.....	28
Conclusiones.	29

Presentación.

En cumplimiento del requisito 9.3 “Revisión por la dirección” de la Norma ISO 9001: 2015, y realizando una evaluación de la ejecución del Sistema de Gestión Corporativo desde la alta dirección, se concibe este informe donde se analiza el estado actual de diferentes aspectos relacionados con los procesos, la mejora continua, la medición, para el periodo comprendido entre el 01 de junio del 2023, al 30 de junio de 2024.

1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.

Antes de hacer el análisis de las mejoras propuestas como salidas de la revisión por la alta dirección en el periodo 2022-2023 se analiza la acción de mejora del periodo 2021-2022, la cual estaba definida así:

- **Identificar en cada proceso los productos que entrega, con el fin de controlar las salidas no conformes.**

En la revisión anterior, por la dirección, esta acción estaba abierta, es decir, a mayo del 2023, en este momento, se ha implementado el procedimiento y matriz de salidas no conformes para el Debate Temático público, por la importancia del proceso misional.

Se tiene ya en revisión las matrices de productos no conformes para los demás procesos y se implementarán a partir del segundo semestre del año en curso, cuando el Plan estratégico, esté listo y se ajusten las versiones de los planes de acción de cada proceso y se haga revisión desde la planificación del cambio de las necesidades de revisión y modificaciones.

Las acciones propuestas para mejora en el periodo mayo de 2022 a mayo de 2023, son las siguientes:

- **Acción 1:** Realizar mesa de trabajo para evaluar el cumplimiento del Plan Estratégico Corporativo 2020 – 2023 y desarrollar las etapas previas para la formulación del nuevo Plan Estratégico Corporativo.

Estado: Cerrada.

Evidencia:

- Se elaboró informe de evaluación del Plan Estratégico Corporativo. Acta 2 CIG&D 19 de enero de 2024.
 - Desarrollo de las etapas previas para la formulación del Plan Estratégico 2024 – 2027: Actas 5 a 9 CIG&D de 2024.
- **Acción 2:** Definir estrategias que permitan fortalecer la apropiación de valores, principios y políticas corporativos.

Estado: cerrada.

Evidencia:

- La campaña de valores con implementación parcial en los meses de mayo y junio de 2024.
- Publicación en don Cabildo.

- **Acción 3:** Revisar, ajustar y gestionar la implementación del Protocolo Acoso Sexual.

Estado: Cerrada.

Evidencia:

- Se adaptó y está para publicación el protocolo. Se publicó en la WEB, el protocolo y la Resolución 20247000640 del 8 de julio de 2024 que lo adopta.
-

- **Acción 4:** Realizar mesa de trabajo para analizar temas relacionados con la gestión contractual e identificar acciones de mejora.

Estado: Cerrada.

Evidencia:

- El manual de contratación, supervisión e interventoría tiene como fecha de publicación el 2 de agosto de 2023.
-

- **Acción 5:** Gestionar la implementación de acciones en el marco del Sistema de Gestión Ambiental de la Alcaldía de Medellín.

Estado: cerrada.

Evidencia:

- Se adaptó el plan de acción del SIGAMI del Distrito, creándose el comité ambiental. Acta 01 del comité ambiental con fecha de 24 de abril de 2024

2. Cambios en las cuestiones internas y externas del SGC

Cuestiones internas.

- Renovación de la certificación ICONTEC
- Presentación a convalidación de las tablas de retención documental
- Actualización de la imagen corporativa a Concejo Distrital de Medellín
- Adaptación del SIGAMI para implementar la gestión ambiental
- Actualización del protocolo de atención y prevención del acoso sexual
- Actualización e implementación del procedimiento de gestión del cambio
- Creación de ruta metodológica para la implementación de la Gestión del conocimiento.
- Actualización de formatos
- Sistema de Gestión documental- cambio a Mercurio
- Cambio del Concejo para el 2024
- Se crea la matriz DOFA para el análisis interno y externo de la corporación, se encuentra en la carpeta del SGC 2024.
- Campañas de sensibilización sobre los roles de la Oficina de Control Interno y el fomento de la cultura de autocontrol.
- Diseño y diligenciamiento de una herramienta en la cual se lleva el registro de la defensa de la Corporación.
- Implementación de acciones para el fortalecimiento de la participación ciudadana
- Se avanza con el estudio, modificación y actualización del Reglamento Interno del Concejo Distrital de Medellín.
- Durante el segundo semestre de 2023 se publicó el nuevo sitio web corporativo lo cual impactó positivamente el proceso por la posibilidad de avanzar significativamente en el cumplimiento de los requisitos de ley de la Resolución 1519 de 2020.
- Revisión trimestral de los procesos contractuales en el SECOP, cierre de contratos.
- La adquisición y adaptación del SAP en la corporación para el manejo de los créditos de vivienda.

Cuestiones Externas.

- Transición del Municipio a Distrito.
- Enmienda de cambio climático.
- Cambio de administración distrital.
- Decisiones y cambios de la política nacional y regional
- Cobertura mediática y enfoque de los medios de comunicación en torno al debate
- Situación socio económica del distrito
- Alfabetización, acceso a la tecnología y educación cívica

3. Satisfacción y retroalimentación de partes interesadas.

Para a vigencia 2023, desde el proceso de comunicación y relaciones corporativas, se evaluó a los grupos de valor con relación a la pregunta ¿Cómo calificas tu satisfacción con la información entregada? el consolidado de las respuestas dio como resultado que, totalmente satisfecho y satisfecho suman una calificación del 80,4%, con 40,2% cada una; medianamente insatisfecho con 17,6%; e insatisfecho con 2%.

Estos resultados permiten cumplir el indicador relacionado con el fortalecimiento del proceso comunicacional, a través del cual se mide la satisfacción de los grupos de valor identificados para el proceso CRC, con respecto a las diferentes acciones comunicacionales durante la vigencia y que establece una meta del 80%. Se evidencia una notable mejora en el nivel de satisfacción de los grupos de valor del proceso entre los años 2022 y 2023, incrementando la satisfacción en 13,73%, ya que en el 2022 la satisfacción fue del 67%

En este momento no se cuenta con insumos para la satisfacción y retroalimentación, de las partes interesadas, frente a la participación ciudadana, dado que la misma, se tiene proyectada para el mes de septiembre de 2024.

4. Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad (objetivos estratégicos)

Se analizan y presentan resultados para la vigencia 2023.

Objetivo Estratégico	Indicador	Meta	Medición al 2023
----------------------	-----------	------	------------------

Fortalecer el proceso comunicacional	Cumplimiento del Plan Estratégico de Comunicaciones	90%	97%
Fortalecer la gestión estratégica del Talento Humano	Evaluación de competencias	90%	92,9%
Mejorar la gestión organizacional	Índice de Desempeño Institucional	Aumentar el 5%	10,4%
Fortalecer la planeación y el liderazgo corporativo	Fortalecimiento de la planeación y el liderazgo	80%	100%
Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en el ciclo de vida de la información.	Cumplimiento del ciclo de vida de la información.	50%	95%

Cumplimiento de los planes corporativos en la vigencia 2023

Planes corporativos	% cumplimiento
Plan Estratégico de Talento Humano	100
Plan Anual de Vacantes y Previsión del Talento Humano	100
Plan Institucional de Capacitación	96
Plan de Bienestar Social e Incentivos	99
Plan de Trabajo Anual de SST	92
Plan Estratégico de Tecnologías de la Información	79
Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	100
Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información	75
Plan Institucional de Archivos	100
Plan de Participación Ciudadana	100
Plan Estratégico de Comunicaciones	97
Plan Anual de Trabajo de la Oficina de Control Interno	79
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	94
Plan Anual de Adquisiciones	95

Plan de Mantenimiento Preventivo	90
Plan Estratégico de Seguridad Vial	100

En este análisis vale la pena analizar los planes

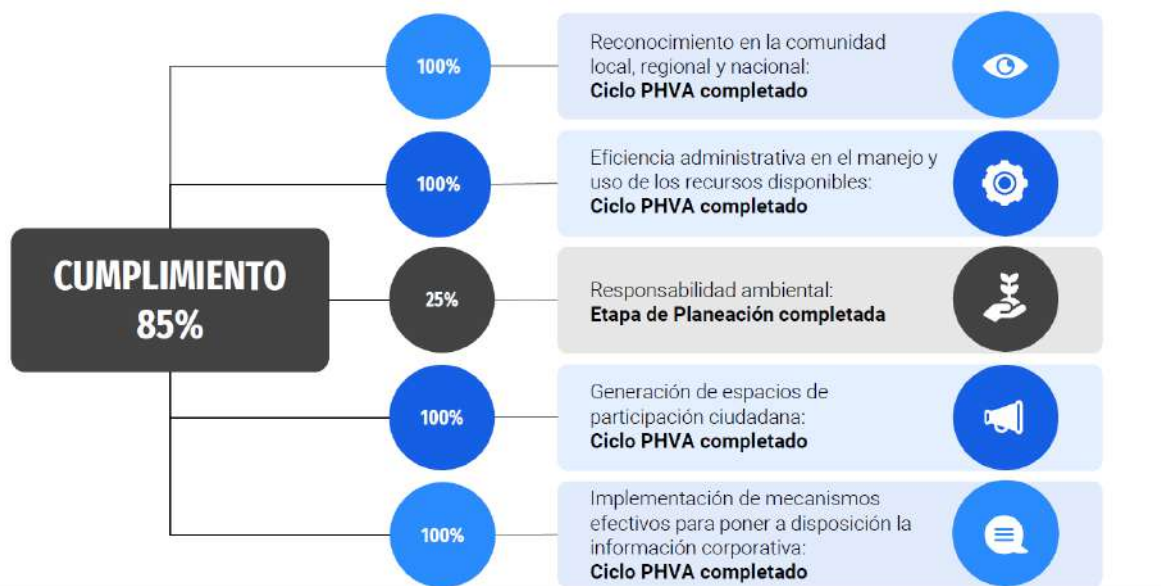
- Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, este plan quedó a un 79% en el cumplimiento de sus actividades, pero se debe tener en cuenta que el mismo está proyectado para el 2026, por lo tanto, no hay incumplimiento en su meta.
- Plan Anual de Trabajo de la Oficina de Control Interno, el resultado final al 2023, fue de 79% lo cual indica un cumplimiento medio en la eficacia del plan y se explica, de acuerdo a la información dejada por el anterior jefe de control interno lo siguiente:

“Desde la Oficina de Control Interno del Concejo de Distrital de Medellín, se avanza en las diferentes actividades estructuradas y planificadas, teniendo en cuenta que la Oficina fue dotada por profesionales calificados que apoyaron la gestión. A partir del 30 de noviembre de 2023, la oficina queda sin el apoyo de los contratistas lo que dio lugar a retrasar las actividades y la elaboración de los informes. Al 17 de enero de 2024, la Oficina de Control Interno, solo contaba con la Jefe de Oficina saliente; no se contó ni con secretaria ni con el apoyo profesional. Lo que dio lugar a dejar si cumplimiento a la fecha la realización de los informes del último trimestre, cuatrimestre y segundo semestre de la vigencia 2023”.

- Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, un resultado de ejecución del 75% lo que se explica y analiza así: de las 20 actividades programadas 5 no se realizaron por falta en la disponibilidad del recurso.

Avance en el cumplimiento de la visión corporativa.

CUMPLIMIENTO VISIÓN CORPORATIVA



Este resultado del 85% obedece a que la Gestión ambiental se midió con un resultado de 25% dado que en la vigencia 2023, se estaba en la etapa de planeación; ya para el 2024, se ha avanzado frente a la gestión con la administración distrital y la adaptación del SIGAMI, para su implementación.

5. Desempeño de los procesos al finalizar la vigencia 2023.

% Cumplimiento Planes de Acción por Proceso 2023		
Proceso	% Cumplimiento	Resultado
Gestión Estratégica y Planeación	100%	Nivel de planeación alto
Debate Temático Público	100%	Nivel de planeación alto
Gestión del Talento Humano	100%	Nivel de planeación alto
Gestión de Bienes y Servicios	100%	Nivel de planeación alto
Mejora Continua	100%	Nivel de planeación alto
Evaluación Independiente	79%	Nivel de planeación medio
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	99%	Nivel de planeación alto
Gestión de la Información	99%	Nivel de planeación alto

6. Desempeño de los procesos durante la vigencia 2024.

Primer y segundo seguimiento trimestral a los procesos en la vigencia 2024 (se consolidan los avances de los dos trimestres): realizado en el CIG&D No. 4 del 25 de abril de 2024 y el CIG&D No. 12 del 18 de julio de 2024.

- **Gestión Estratégica y Planeación:** a junio del 2024, el plan de acción del proceso registra un avance de 100% basándose en las actividades planeadas con fecha de ejecución al primer semestre.

Principales logros:

1. Se realizaron 2 seguimientos trimestrales de 2024 por parte del CIG&D.
2. Cumplimiento planes de acción en la vigencia del 2023 al 99%.
3. Cumplimiento planes corporativos en la vigencia del 2023 al 94%.
4. Fortalecimiento del seguimiento a la ejecución del presupuesto Corporativo.
5. Manual de contratación elaborado y publicado.
6. Puesta en funcionamiento del ascensor para facilitar el acceso y la movilidad dentro de la corporación
7. Aumento del índice de desempeño institucional que tenía por meta aumentar un 5% y para la vigencia 2023, medida en el 2024, se aumentó un 10,4%
8. La adquisición de mercurio como sistema de información documental.

- **Comunicaciones y Relaciones Corporativas:** a junio del 2024, el plan de acción del proceso registra un avance de ejecución ponderado de 45% teniendo en cuenta que algunas actividades no han iniciado, por temas de contratación.

Principales logros:

1. Realización de prueba piloto de la herramienta de participación en Proyectos de Acuerdo con el Proyecto 010 de 2024 (Plan de Desarrollo). Se comprobó

el funcionamiento de la herramienta, la cual funcionó tal y como estaba previsto.

2. A 30 de junio se logró la actualización y publicación del Manual de Identidad Visual.
3. Para la vigencia 2023 se destaca el rediseño del sitio web corporativo como uno de los principales logros de la gestión por su impacto en el cumplimiento de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública, y a los lineamientos de MIPG en la dimensión 5. También, se destaca el fortalecimiento de las redes sociales de la Corporación evidenciado en el crecimiento de las cifras de seguidores y el aumento de interacciones.
4. De otro lado, es importante destacar el posicionamiento de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez evidenciado en el aumento de préstamos de material bibliográfico en un 20 por ciento con respecto al año anterior, ya que mientras en el primer semestre de 2023 se prestaron un total de 969 préstamos, en el mismo período de 2024 se han realizado 1161 préstamos
5. En lo corrido de 2024, se destaca la actualización del Manual de Ceremonial y Protocolo, documento que no se actualizaba desde 2008 y la actualización del Manual de Identidad Visual para cumplir con los lineamientos establecidos en la ley 2345 del 2023.

➤ **Debate Temático Público.**

Al 30 de junio de 2024, el proceso reporta un porcentaje de cumplimiento del 61.25%

Principales logros:

1. Fortalecimiento de la formulación del Plan de Participación Ciudadana para la vigencia 2024.
2. Consolidación, revisión y actualización del listado de informes legales y reglamentarios que se presentan ante la Plenaria y se remiten a los concejales.
3. Planeación e inicio del concurso público de méritos para la elección del secretario general del Concejo Distrital de Medellín.

4. Cierre eficaz de la salida no conforme: 711, inadecuada radicación de un proyecto de acuerdo reportado el 27 de octubre de 2022.
5. Se revisaron y actualizaron todas las minutas de los actos administrativos que profiere el Presidente y la Mesa Directiva
6. Se creó un instrumento al interior del Concejo Distrital de Medellín que permite de manera permanente alimentar una base de datos que contiene la información sobre el número de personas de la comunidad que asisten al Recinto, a las Comisiones Permanentes y Accidentales, así como también, las que se conectan desde el canal de YouTube a las Sesiones Plenarias. El instrumento en mención, también brinda la posibilidad de registrar la información de las personas de la comunidad que hacen uso de la palabra en las Sesiones Plenarias, Comisiones Permanentes y Accidentales. Lo anterior, con el objetivo de efectuar la medición de la participación, para dar cumplimiento al Plan Anual de Participación Ciudadana de 202 y 2024.
7. Se modificaron los procedimientos de Debate Temático Público “Control Político”, “Participación Ciudadana”, “Proyectos de Acuerdo” y “Procedimiento en Salidas no Conformes”, respecto a errores mecanográficos y/o discrepancias con el Reglamento Interno del Concejo Distrital de Medellín, que se evidenciaron en las reuniones de la auditoria interna realizada en junio del 2023, así mismo se socializaron estos cambios con los abogados de las Comisiones Permanentes y con la Profesional Universitaria de Relatoría
8. Se proyectaron los Actos Administrativos que contienen las Convocatorias para proveer el cargo de Personero Distrital de Medellín periodo 2024-2028 y para la elección del Secretario General del Concejo Distrital de Medellín periodo anual 2024 y 2025. Los procesos de selección mencionados han sido objeto de múltiples Acciones de Tutela, en donde todos los Fallos han sido favorables para el Concejo Distrital de Medellín. Estos procesos han sido liderados el equipo jurídico de la Comisión Tercera Permanente de la Corporación.

9. Se avanza con el estudio, modificación y actualización del Reglamento Interno del Concejo Distrital de Medellín, en aras de suplir vacíos, eliminar contradicciones y actualizarlo con la normatividad y jurisprudencia vigente que regula el funcionamiento interno de la Corporación.
10. Se diseñó herramienta “Registro Defensa Judicial”, para condensar información relevante de fallos y sentencias de procesos judiciales, en los cuales, ha sido vinculado el Concejo Distrital de Medellín, con el objetivo de crear insumos que contribuya a la defensa judicial de la Corporación. Constantemente esta herramienta está siendo diligenciada. • La Comisión Legal para la Equidad de las Mujeres fue integrada de manera errónea a través de la figura de Comisión Accidental, no obstante, se identificó y corrigió dicho error de manera inmediata, profiriéndose la Resolución P 20231000000828 de 28 de agosto de 2023 “por medio de la cual se designan los integrantes de la Comisión Legal para la Equidad de las Mujeres”, la cual atiende a la naturaleza jurídica de dicha Comisión Legal, toda vez que, por medio de esta se puede realizar control político y no solamente propender por un acercamiento entre la ciudadanía y la administración. • Después de 10 años de inactividad, se reglamentó el proceso de otorgamiento de la distinción “Gran Defensor de los Derechos Humanos Jesús María Valle Jaramillo” a través de la Resolución MD 20231030000336 del 24 de agosto del 2023
11. Se actualizó la resolución de las Comisiones Accidentales con el fin generar un razonable uso de los recursos para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno del Concejo Distrital de Medellín, la cual se construyó con los aportes de todos los servidores que participan en las comisiones accidentales. Se identificó que la Corporación debe remitir un informe anual al Consejo Nacional Electoral sobre la garantía de los derechos de la oposición en el Concejo Distrital de Medellín. Se socializó con los responsables la información que debe ser remitida con el fin de construir el informe para la vigencia 2024, el cual será remitido una vez culminen los periodos de sesiones.

12. Se activó la Comisión Legal para la Equidad de las Mujeres con la primera reunión llevada a cabo el 07 de mayo de 2024, en la cual se eligió Presidenta y Vicepresidenta y, se construyó documento denominado “Participación de la Comisión Legal de la Mujer en ejercicio de sus funciones con respecto al Plan de Desarrollo Distrital 2024 – 2027, el cual se remitió a la Alcaldía de Medellín por parte de la Comisión.
13. En la convocatoria pública “Gran defensor de los derechos humanos Jesús María Valle Jaramillo”, se entregaron dos (2) distinciones en las categorías establecidas en Circular Informativa 20240000014 del 22 de marzo de 2023, esto es, Mérito Personal y Mérito Institucional, a John Fernando Mesa Arias y la Sociedad San Vicente de Paul de Medellín, respectivamente.
14. Se expidió Resolución 20247000408 del 10 de abril de 2024 “Por la cual se emiten lineamientos para el funcionamiento de las comisiones accidentales”, elaborada con los insumos y mejoras detectadas por todas las personas que intervienen en el reparto, invitaciones y desarrollo de las mismas, con el fin de actualizar las disposiciones contenidas en la resolución 153 de 2009 “Por Medio de la Cual se Dictan Medidas Administrativas para el Funcionamiento de las Comisiones Accidentales”.
15. Se estructuró y realizó una capacitación a todas las Unidades de Apoyo de los Concejales, acerca del adecuado funcionamiento de las Comisiones Accidentales, en la cual se les explicó todo lo relacionado con el Reglamento Interno, los lineamientos vigentes contenidos en la Resolución 20247000408 del 10 de abril de 2024, y las buenas prácticas identificadas en las Comisiones Permanentes.
16. Se adelantó la convocatoria pública para la elección de miembros de la Comisión de Ordenamiento Territorial por parte del Concejo Distrital de Medellín para un periodo de dos (2) años.

➤ **Gestión del Talento Humano**

Para el primer semestre de 2024, el plan de acción del proceso, lleva un avance del 60% aproximadamente de acuerdo a las actividades planeadas y ejecutadas en las fechas previstas

Principales logros:

1. Apoyo a la gestión ambiental, creación del comité ambiental y gestión ante la alcaldía Distrital para aunar esfuerzos que permitan la implementación de la gestión ambiental con el SIGAMI
2. Plan de capacitaciones en un 100% a junio del 2024, teniendo en cuenta que se han realizado, todas las capacitaciones programadas
3. Capacitaciones en gestión contractual y supervisión de contratos
4. Cierre eficaz de las acciones del Plan de Mejoramiento de la Contraloría Distrital de Medellín
5. Se realiza seguimiento mensual a los contratos. El informe contiene el seguimiento en SECOP. II y un Excel con el seguimiento a cada contrato de prestación de servicios al igual que las entregas de los respectivos documentos
6. Implementación de actividades para los prepensionados
7. Implementación del código de integridad y buen gobierno
8. Actualización del protocolo de atención y prevención al acoso sexual.
9. El levantamiento de una ruta metodológica para la implementación de la gestión del cambio en la corporación

➤ **Gestión de Bienes y Servicios**

El objetivo estratégico al que se le aporta desde el proceso de Gestión de bienes y servicios a la mejora institucional, en los autodiagnósticos MIPG para la política de servicio al ciudadano, paso de un 64% en el 2023 a un 93,4% en el 2024 aportando así al incremento en el índice de desempeño institucional.

El desempeño del proceso en lo que va del 2024, es satisfactorio y con cumplimiento de sus actividades.

Principales logros:

1. Buena gestión de compras de la unidad
2. Plan de mantenimiento documentado
3. Adhesión al SIGAMI del Distrito, para implementar la gestión ambiental de la corporación

➤ **Mejora continua**

Este proceso a la fecha de junio del 2024, lleva una ejecución del 100% en sus actividades planeadas al semestre

Principales logros:

1. Conformidad del Sistema de Gestión Corporativo
2. Revisión constante para el seguimiento de acciones de mejora y su cierre en el sistema
3. Es un proceso bien documentado, que tiene las evidencias de sus actividades y cumple a cabalidad las salidas.
4. El proceso de las auditorias internas y externas está bien documentado y con seguimiento oportuno, gracias a la plataformas de isolución y mercurio
5. De la auditoria interna 2023, se levantaron 10 No conformidades, 7 oportunidades de mejora y 5 observaciones; a todas se les ha dado el correcto tratamiento.

➤ **Gestión de la información**

Para el primer semestre de 2024, el plan de acción del proceso, lleva un avance del 37% aproximadamente, dado que algunas actividades requieren validación de entes externos o disponibilidad de recursos para llevarse a cabo.

Principales logros

1. Licenciamiento Office 365 (220 cuentas)
2. Licenciamiento adobe Creative Cloud (4 licencias)

3. Licenciamiento Adobe Photoshop (1 licencia)
4. Compra de 25 equipos de computo por medio de la tienda virtual.
5. Contrato de parametrización, implementación, capacitación y puesta en funcionamiento del sistema MERCURIO Edición PREMIUM ENTERPRISE Versión 8.0.
6. Contrato de soporte plataforma de Simi
7. Adquisición de 4 equipos portátiles por medio de la tienda virtual
8. Adquisición de dos licencias de Windows Server 2022 y 220 cal de conexión Windows de usuario y dispositivo
9. Migración de la gestión de red Linux a controlador de domino Windows.
10. El 25 de junio de 2024 se comprometieron los recursos presupuestales para el módulo de créditos de vivienda en SAP y se proyectó el cronograma de implementación con fecha de terminación en noviembre de 2024.
11. Se han realizado las capacitaciones en Mercurio y Simi, teniendo en cuenta los nuevos usuarios que han llegado en el presente año.
12. El desarrollo del aplicativo para novedades de personal se encuentra en un avance del 70 %, se proyecta entregar en agosto de 2024

➤ **Evaluación independiente**

Para la vigencia 2022, el resultado de medición de autodiagnóstico en el elemento de control interno del MIPG fue de 62% y para la vigencia 2023, tuvo un incremento a 85%, puede afirmarse que el sistema es efectivo y asegura razonablemente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Además, todos los componentes del Sistema de Control Interno en el Concejo Distrital de Medellín operan juntos y de manera integrada, puesto que las actividades que las constituyen se encuentran enmarcadas en el Sistema Integral de Gestión implementado en la Entidad, el cual se encuentra articulado con el Sistema de Control Interno, atendiendo, de esta forma, lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Adicionalmente, desde la Línea Estratégica (a través de los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño, y de Coordinación de Control Interno) se analizan y se

toman decisiones sobre asuntos referentes a todos y cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y actividades de monitoreo).

la Oficina de Control Interno a inicios del 2024, donde se cumplieron con los informes de Ley y de seguimiento operativo que estaban pendientes de la vigencia 2023; dichos informes fueron socializados en el primer Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 24 de abril de 2024.

Con respecto al plan anual de trabajo de control interno del 2024, donde se tiene estipuladas las actividades para cumplir los 5 roles de control interno, se tiene un avance del 100% de las actividades programadas para el primer semestre.

Principales logros:

1. Publicación oportuna de los informes de ley de la Oficina de Control Interno en el sitio web de la Corporación.
2. Comité Institucional de Coordinación de Control Interno realizados de manera oportuna en el 2024.
3. Informe trimestral de seguimiento al cargue de documentación en la plataforma SECOP II. - Informe de seguimiento de la rendición de cuenta en gestión transparente.
4. Informe de seguimiento al plan de mejoramiento archivístico.
5. Capacitación de rendición de cuenta en gestión transparente.
6. Campañas de sensibilización sobre los roles de la Oficina de Control Interno y el fomento de la cultura de autocontrol.
7. Cumplimiento oportuno con los informes de ley, así como la realización de seguimientos operativos.

7. Conformidad de los productos y/o servicios.

Durante el periodo evaluado se presentaron dos salidas no conformes, que a la fecha se encuentran cerradas en el aplicativo Isolución, por el tratamiento eficaz, dado a ambas. Una (746) pertenece al proceso de Comunicaciones y relaciones corporativas y la (747), del proceso Debate temático público.

Acción 746, relacionada con la pérdida de un audio de comisión de estudio del Proyecto de Acuerdo 010 de 2024, realizada el 5 de mayo de 2024

Acción 747, relacionada con inconsistencias en el procedimiento de citación de las Comisiones Accidentales, dado que en comisiones como las CA-138, CA-170 CA-45; no les llegó la respectiva citación a algunos de los secretarios, Secretarías y concejales

Actualmente se está implementando en cada proceso la matriz de salidas no conformes, en ejercicio adelantado con cada equipo de trabajo.

8. Gestión de PQRSD.

Tercer trimestre 2023

Dentro de las PQRSD recibidas en el tercer trimestre del 2023, se evidencia que el mayor número de solicitudes radicadas, corresponde a peticiones generales.

Con respecto al trimestre anterior se incrementó en un 14% el flujo de radicación de PQRSD recibidas

En total ingresaron 184 radicados, de los cuales el 100% se respondió de manera oportuna en los términos de ley.

Cuarto trimestre 2023

Se evidencia que el mayor número de solicitudes recibidas corresponden a Petición General (83%) seguida por Información de documentos (17%), en total 161 radicados recibidos.

El total de las solicitudes recibidas se respondieron de manera oportuna en los términos de ley.

Primer trimestre de 2024

En total para el primer trimestre de 2024, ingresaron 169 solicitudes en total. Se evidencia que el mayor número de solicitudes recibidas corresponden a Petición General (86%) seguida por Información de documentos (13%).

Se presenta un leve aumento en comparación con la cantidad de PQRSD recibidas en la Corporación durante el último trimestre del año 2023, dado que para este período se recibieron 161 solicitudes

El total de las solicitudes recibidas se respondieron de manera oportuna en los términos de ley.

Segundo trimestre de 2024

Durante el segundo trimestre de 2024, se recibieron un total de 199 PQRSD de las cuales 101 (51%) corresponden a peticiones generales seguidas por solicitudes de Información y documentos (47%).

Se presenta un aumento en comparación con la cantidad de PQRSD recibidas en la corporación durante el primer trimestre del año, dado que para este período se recibieron 169 solicitudes.

El total de las solicitudes recibidas se respondieron de manera oportuna en los términos de ley.

9. No conformidades y acciones correctivas.

PROCESO	No conformidades abiertas	No conformidades cerradas	total
GEP	0	2	2
CRC	0	1	1
DTP	0	2	2
GTH	0	1	1
GI	0	3	3
GBS	1	2	3
MC	0	0	0
EI	0	0	0
Total	1	11	12

Las acciones correctivas definidas para las 11 no conformidades cerradas fueron eficaces.

En la revisión por alta dirección anterior, periodo mayo 2022 a mayo 2023, habían 21 no conformidades abiertas, las cuales se evidencian cerradas para la vigencia actual, mostrando un compromiso cada vez más alto en la corporación por la mejora en los procesos.

10. Resultados de seguimiento y medición.

COMUNICACIONES Y RELACIONES CORPORATIVAS							100%
Indicador	Valor Real Acumulado	Tendencia	Meta	Valor real	Fecha medición	% Cumplimiento	Gráfica
Cumplimiento plan de acción de la Biblioteca		↑	90	95	31/dic./2023	100 %	
Cumplimiento plan de acción proceso CRC		↑	90	99	31/dic./2023	100 %	
Satisfacción con los eventos de la Biblioteca		↑	80	90	12/jul./2024	100 %	
Satisfacción de los grupos de valor con la gestión comunicacional		↑	80	80,4	13/nov./2023	100 %	

Respecto al indicador “Satisfacción de los grupos de valor con la gestión comunicacional” que, en el periodo anterior, 2022, obtuvo un resultado por debajo de la meta, para este periodo, cumplió con la meta, dado que quedó en un 80,4%

DEBATE TEMÁTICO PÚBLICO								100%
Indicador	Valor Real Acumulado	Tendencia	Meta	Valor real	Fecha medición	% Cumplimiento	Gráfica	
Cumplimiento citaciones de control político		↑	60	81,8	31/dic./2023	100 %		
Salidas no conformes del DTP		↑	0	1	21/ago./2024	100 %		

La medición, está acorde a la frecuencia definida para el indicador.

En el indicador ‘Salidas no conformes del DTP’, se presentó en el periodo evaluado una salida no conforme, la cual tuvo su acción de mejora, se registró en Isolución y a la fecha está cerrada. Para el periodo anterior, se encontraba en construcción la herramienta para recopilar la información necesaria para medir el indicador de nivel de participación ciudadana.

Se estipuló la herramienta y constantemente se está diligenciando el instrumento de medición al interior de la Corporación, que de manera permanente alimenta una base de datos que contiene la información sobre el número de personas de la comunidad que asistieron al Recinto, a las Comisiones Permanentes y Accidentales, así como también, las que se conectaron desde el canal de YouTube a las Sesiones Plenarias. El instrumento en mención, también brinda la posibilidad de registrar la información de las personas de la comunidad que hicieron uso de la palabra en las Sesiones Plenarias, Comisiones Permanentes y Accidentales.

La medición de la participación de la comunidad, no constituye por sí misma un indicador, pues un indicador va más allá de la simple recopilación de datos; implica la interpretación y evaluación de esos datos en relación con un objetivo específico, mientras que la medición es el acto de recolectar información, que se definió como la etapa inicial de lo que será un indicador a futuro.

Se cumple con la frecuencia de medida y a su vez, cumple con la meta trazada y es eficaz.

GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS							92%
Indicador	Valor Real Acumulado	Tendencia	Meta	Valor real	Fecha medición	% Cumplimiento	Gráfica
Cumplimiento Plan de Mantenimiento Preventivo		↑	90	100	05/jul./2024	100 %	
Satisfacción con los servicios prestados por la Unidad de Servicios Generales		↑	80	87.2	12/jul./2024	84 %	

En la medición del proceso de GBS, en el periodo anterior, frente al indicador “Satisfacción con los servicios prestados por la Unidad”, se definieron acciones para incrementar el número de personas encuestadas para las próximas mediciones, debido a que, en la última medición, muy pocas personas respondieron la encuesta (acción # 739 en Isolución), la cual ya quedó cerrada y fue eficaz en su tratamiento, sin embargo, requiere que se haga una revisión exhaustiva de la encuesta, así mismo del procedimiento para su aplicación, dado que en el periodo evaluado, este indicador quedó en el segundo trimestre en 67% de aceptación por debajo meta propuesta que es de 80. Se establece No conformidad 748 en Isolución, la cual sigue abierta y está en tratamiento.

Con respecto al indicador “Cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo”, se tuvo en este periodo la acción preventiva 628 en Isolución, la cual ya está cerrada. Esta acción la creó el mismo líder, con el fin de detallar las diferentes acciones que permitan mejorar la ejecución de este plan.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN							100%
Indicador	Valor Real Acumulado	Tendencia	Meta	Valor real	Fecha medición	% Cumplimiento	Gráfica
Disponibilidad de apoyo tecnológico		↑	50	72	06/dic./2023	100 %	
Implementación de la política de Gobierno Digital		↑	5	8,3	31/mar./2023	100 %	
Oportunidad en la atención de requerimientos tecnológicos		↑	90	94,8	10/ene./2024	100 %	
Satisfacción del usuario tecnológico		↑	90	93,3	06/dic./2023	100 %	

En este periodo evaluado, el proceso de Gestión de la Información, de sus 4 indicadores, hay dos sin reporte de medición de los valores de acuerdo a la frecuencia definida.

El indicador de implementación de la política de gobierno digital, no ha sido medido al primer semestre del año actual. Este indicador se mide con los valores reportados en los autodiagnósticos, según los cuales, entre el 2022 y el 2023, no se ha aumentado el 5% propuesto en la meta, quedó igual, que dará lugar a un plan de mejora para hacer un tratamiento eficaz.

El indicador oportunidad en la atención de requerimientos tecnológicos para el primer semestre del año 2024, no ha sido medido, la líder del proceso, manifiesta que este indicador no tiene medición en este primer semestre, dado que, la fuente

de información es el registro de requerimientos con los ANS de la mesa de ayuda, y no hubo contrato en este periodo.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO							100%
Indicador	Valor Real Acumulado	Tendencia	Meta	Valor real	Fecha medición	% Cumplimiento	Gráfica
Cumplimiento Plan Institucional de Capacitación		↑	80	100	16/ago./2024	100 %	
Eficacia del SG-SST		↑	80	98,9	31/dic./2023	100 %	
Ejecución del Plan Anual de Bienestar Social		↑	90	99,2	31/dic./2023	100 %	
Implementación del Código de Integridad y Buen Gobierno		↑	80	100	31/dic./2023	100 %	

En la revisión anterior, se definieron acciones para fortalecer el cumplimiento del indicador “Implementación del Código de Integridad y Buen Gobierno”, las cuales han sido implementadas a través de intervenciones temáticas en la corporación, a través de Don cabildo, permitiendo la difusión y apropiación del mismo.

El Plan Institucional de Capacitación presenta a la fecha una ejecución del 100% del total de las capacitaciones programadas para el primer semestre, lo que indica que las capacitaciones programadas se han ejecutado en su totalidad.

GESTIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN							100%
Indicador	Valor Real Acumulado	Tendencia	Meta	Valor real	Fecha medición	% Cumplimiento	Gráfica
Cumplimiento Ciclo de Vida de la Información		↑	80	95	31/dic./2023	100 %	
Cumplimiento del Plan Estratégico Corporativo		↑	70	99	31/dic./2023	100 %	
Cumplimiento Plan Estratégico de Comunicaciones		↑	90	97	31/dic./2023	100 %	
Evaluación de Competencias		↑	90	92,93	21/ago./2024	100 %	
Fortalecimiento de la planeación y el liderazgo		↑	80	100	31/dic./2023	100 %	
Índice de Desempeño Institucional		↑	5	10,4	23/jul./2024	100 %	
Nivel de ejecución presupuestal		↑	95	98,68	31/dic./2023	100 %	
Oportunidad en la respuesta de PQRSD		↑	100	100	24/jul./2024	100 %	

Se destaca el cumplimiento eficaz de los diferentes productos y resultados del proceso, muestra de ellos los indicadores que sobre pasan la meta de cada uno y están medidos en la frecuencia establecida.

El plan estratégico que da cierre al periodo anterior tuvo un cumplimiento en ejecución del 99% y la evaluación por competencias arroja un resultado por encima de la meta a febrero del 2024, lo que indica mejora en las capacidades y desarrollo de actividades de los empleados.

En cuanto al nivel de ejecución presupuestal, a 30 de junio de 2024, para la presente anualidad, se presenta un porcentaje de ejecución del 58,79 %

Frente al índice de desempeño institucional, para este periodo, tuvo un incremento de 10,4% en los resultados del FURAG en comparación del 2022 al 2023.

MEJORA CONTINUA							100%
Indicador	Valor Real Acumulado	Tendencia	Meta	Valor real	Fecha medición	% Cumplimiento	Gráfica
Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías		↑	90	100	23/jul./2024	100 %	
Oportunidad en el cierre de acciones del Plan de Mejoramiento		↑	70	100	31/dic./2023	100 %	

Este proceso está conforme en el cumplimiento de sus actividades y productos.

A la fecha de este informe, de las acciones de mejoramiento, se tiene:

Las 24 acciones cerradas durante el 2023 se cerraron dentro de los tiempos establecidos.

A la fecha hay 3 acciones abiertas están en tiempo de ejecución.

10 acciones cerradas en el primer semestre de 2024

Resultados de los autodiagnósticos del MIPG

Comparación resultados 2021-2022-2023				
Elemento Autodiagnóstico MIPG	2021	2022	2023	2024
Plan Anticorrupción	78	89	90	96
Gestión Estratégica del Talento Humano	69,5	65,3	71	76,5
Rendición de Cuentas	29,7	64,2	82,1	96,4
Servicio al Ciudadano	51,9	63	64	93,4
Transparencia y Acceso a la Información	58,6	60,3	77,7	92,7
Gobierno Digital	39,6	54,6	62,9	62,9
Gestión del Conocimiento y la Innovación	58	54,1	54,1	56,6
Gestión Documental	84,5	52,2	56,4	57,2
Control Interno	44	41	62	85
Participación Ciudadana	13	34,4	71,9	80,8
Integridad	26	31,9	67,8	76,7
Promedio	50,3	55,5	69,1	79,5

De acuerdo a los resultados de los autodiagnósticos, se observa un aumento en todos los elementos, excepto en Gobierno digital.

En el componente de gestión del conocimiento y la innovación, aunque subió en casi un punto, igual es el elemento con menor puntaje para la corporación, lo que obliga a establecer una ruta para la implementación de éste.

Resultados FURAG

Resultados FURAG 2023			
Política	Componentes	Resultado por componente	Resultado de la política
Política 1. Gestión Estratégica del Talento Humano	01. Calidad de la planeación estratégica del talento humano	92,90%	89,90%
	02. Eficiencia y eficacia de la selección meritocrática del talento humano	66,70%	
	03. Desarrollo del talento humano en la entidad	92,50%	
Política 2. Integridad	05. Cambio cultural basado en la implementación del código de integridad del servidor público	86,7	79,80%
	06. Gestión adecuada de acciones preventivas en conflicto de interés	84,60%	
	07. Coherencia entre los elementos que materializan la integridad en el servicio público y la gestión del riesgo y control.	82%	
Política 5. Compras y contratación pública	08. Planeación efectiva y técnica de la contratación pública.	90%	96,90%
	09. Registro y publicación contractual en las plataformas.	96%	
	10. Aplicación de lineamientos normativos, documentos estándar e instrumentos	100%	
Política 7. Gobierno Digital	13. Arquitectura	73,10%	69,20%
	14. Seguridad y privacidad de la información	55%	
	15. Servicios ciudadanos digitales	0%	
	18. Estado abierto	86,9%	
	19. Decisiones basadas en datos	23,30%	
Política 11. Servicio al ciudadano	33. Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía	57,80%	66%
	34. Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía	68,80%	
	35. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía	80,50%	
	36. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	25,50%	
	37. Accesibilidad para personas con discapacidad	80%	
Política 13. Participación ciudadana	47. Rendición de cuentas en la gestión pública	81%	
Política 15. Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción	48. Gestión de riesgos de corrupción	68%	80,90%
	49. Índice de transparencia y acceso a la información pública	91%	
Política 16. Gestión documental	50. Calidad del componente estratégico	30%	42,70%
	51. Calidad del componente administración de archivos	54,60%	
	52. Calidad del componente documental	42,80%	
	53. Calidad del componente tecnológico	52,30%	
	54. Calidad del componente cultural	57,10%	
Política 19. Control interno	63. Ambiente propicio para el ejercicio del control	80,00%	79,50%
	64. Evaluación estratégica del riesgo	73,70%	
	65. Actividades de control efectivas	42,20%	
	66. Información y comunicación relevante y oportuna para el control	64,60%	
	67. Actividades de monitoreo sistemáticas y orientadas a la mejora	87,00%	

11. Resultados de auditoría interna.

Hallazgos de la Auditoría Interna 2023		
Proceso	No Conformidades	Notas de Mejora
Gestión Estratégica y Planeación	2	4
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	0	0
Gestión del Talento Humano	1	1
Debate Temático Público	3	1
Gestión de Bienes y Servicios	1	1
Gestión de la Información	2	0
Evaluación Independiente	0	0
Mejora Continua	0	0
Total	9	7

A continuación, se presenta el resultado de las auditorías internas correspondientes al periodo 2023, en el mes de mayo, dado que de acuerdo al cronograma y plan de auditorías 2024, las mismas están para realizarse en el mes de agosto.

Analizando la información del periodo anterior, se puede evidenciar que de las no conformidades, se han cerrado las 9 en las fechas previstas.

De las notas de mejora, aún quedan 2 abiertas, que están en oportunidad de tiempos para su gestión, en los procesos Gestión de la Información y de Comunicaciones y relaciones corporativas.

Auditorías externas

De la auditoría del 2023, no quedaron acciones correctivas u oportunidades de mejora

Contraloría

Se encontraron en el informe del 2023 de la contraloría Distrital, revisando el periodo 2022, 3 No conformidades 743, 744 y 745 ya todas cerradas de manera eficaz

743: debilidades en los informes de supervisión

744: publicación extemporánea en el SECOP

745: inexactitud en la rendición de cuentas

12. Adecuación de recursos.

Para la vigencia anterior 2023, la adecuación de recursos se materializó así:

Recurso	Valor
Contrato de soporte, mantenimiento y capacitación de Isolución para el año 2023.	\$ 19.830.490
Contrato de soporte y mantenimiento de SIMI para el 2023.	\$ 30.000.000
Contrato de servicios profesionales para el apoyo de la administración, seguimiento, evaluación y mejoramiento del sistema de gestión corporativo.	\$ 57.808.236
Recurso logístico para las reuniones de seguimiento al SGC.	\$ 2.370.700
Auditoría de Renovación de la Certificación al Sistema de Gestión de Calidad del Concejo de Medellín 2023 bajo la Norma ISO 9001: 2015, Auditoría al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo bajo el Decreto 1072:2015 y la resolución 0312:2019 y formación de Auditores Internos.	\$ 26.970.621
Modernización del sitio web corporativo y los microsítios de la Biblioteca, el OPPCM y la intranet, con el fin de fortalecer el componente de Información y Comunicación del SGC.	\$ 36.000.000
Total	\$ 172.980.047

A la fecha 2024 la ejecución presupuestal está en un 58,79%

13. Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.

Riesgo materializado	Tipo	Proceso
Afectación de la imagen institucional ante los grupos de valor	Imagen corporativa	Comunicaciones y relaciones corporativas
Pérdida de la disponibilidad de la información	Seguridad digital	Gestión de la información
DTP_R4 Incumplimiento en la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana	operativo	Debate temático público

Mediante las reuniones trimestrales de seguimiento al Sistema de Gestión Corporativo, las auditorías internas y externas, los autodiagnósticos de MIPG y la Revisión por la Dirección, se ha logrado fortalecer el ejercicio de análisis, seguimiento y evaluación a la gestión del riesgo.

A partir de dichos seguimientos, se ha podido dar tratamiento a los riesgos materializados, se han definido planes de acción para el cierre de las brechas existentes en materia de gestión del riesgo y se ha evaluado la eficacia de los controles asociados, identificando aquellos que requieren fortalecimiento o cambio.

Ya se tiene una primera revisión de actualización del mapa de riesgos de la corporación, con el fin de actualizar la gestión del riesgo, revisando controles,

causas y definiendo la oportunidad de los riesgos y si en algunos procesos no se tiene aún estipulados.

14. Salidas revisión por la dirección.

Oportunidades de mejora

- Evaluar y modificar la matriz de riesgos, por la materialización de los riesgos durante el periodo.
- Mejorar la definición, tratamiento y eficacia de los planes de mejoramiento, que permitan subsanar las deficiencias encontradas y que no se vuelvan a materializar.
- Revisar los indicadores relacionados a cada proceso, con el fin de establecer su efectivo control o resultado de los productos asociados y verificar la pertinencia de replantear sus fórmulas, y en general sus fichas técnicas en solución.
- Implementar las marices de productos no conformes para todos los procesos y establecer su divulgación y uso.
- Realizar campañas de divulgación de la gestión del riesgo.
- Establecer encuesta de caracterización de necesidades de los grupos de valor.
- Implementación del protocolo de atención al ciudadano con enfoque territorial.
- Implementación de la gestión del conocimiento en la corporación.
- Adoptar la plataforma Mercurio para la producción digital de los expedientes.
- Fortalecer la gestión contractual de la corporación en sus diferentes etapas.

Necesidad de cambios en el SGC

Análisis de la enmienda de cambio climático a la luz de norma NTC ISO 9001-2015, con el fin de incorporar el análisis en el Sistema de Gestión Corporativo y modificar Código de Integridad y Buen gobierno.

Necesidad de recursos

Para garantizar la continuidad y eficacia del Sistema de Gestión Corporativo, es importante analizar la viabilidad de asignar recursos a los siguientes temas:

- Continuidad en el acompañamiento para la adecuación y mejora del Sistema de Gestión Corporativo.
- Mejora de competencias en relación con: gestión del riesgo, gestión contractual, medición y evaluación del SGC, tratamiento de acciones y análisis de datos.
- Campañas de sensibilización en temas de control interno, gestión del riesgo, transparencia, lucha contra la corrupción e integridad.
- Mantenimiento y soporte a los sistemas de información (Isolución, Mercurio, SIMI, Sitio Web y la intranet corporativa).
- Implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI).
- Implementación del Sistema Integrado de Conservación (SIC).
- Fortalecimiento de la Gestión Documental en la Corporación.
- Aplicación de la encuesta para evaluar la percepción de los grupos de valor frente a la Corporación.
- Implementación de acciones para fortalecer la gestión ambiental.
- Implementación de la gestión del conocimiento
- Implementación del protocolo de atención al ciudadano con enfoque territorial
- Adoptar la plataforma Mercurio para la producción digital de los expedientes.

Conclusiones.

1. **Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos:** Los objetivos estratégicos para la vigencia 2023 muestran un alto nivel de cumplimiento, destacándose especialmente en la gestión del talento humano, la planeación y el liderazgo corporativo, y la gestión organizacional. La mayoría de los planes corporativos alcanzaron o superaron las metas establecidas, lo que refleja un compromiso con la mejora continua.
2. **Desempeño de los Procesos:** Tanto en la vigencia 2023 como en los primeros dos trimestres de 2024, los procesos clave como la Gestión Estratégica, el Debate Temático Público y la Gestión de Bienes y Servicios presentaron un alto nivel de cumplimiento en sus planes de acción.
3. **Gestión de No Conformidades:** Se observa una mejora significativa en la gestión de no conformidades, con un total de 12 no conformidades cerradas de manera eficaz. La reducción en el número de no conformidades abiertas refleja una mayor eficiencia en los procesos de control interno.

4. **Satisfacción de Partes Interesadas:** La satisfacción de los grupos de valor ha mejorado notablemente en comparación con el periodo anterior, alcanzando un 80,4%. Este incremento refleja los esfuerzos realizados en el fortalecimiento de la comunicación y las relaciones corporativas.
5. **Gestión del Riesgo y Oportunidades:** Se han identificado y abordado de manera eficaz los riesgos materializados durante el periodo. Sin embargo, es necesario la actualización del mapa de riesgos.
6. **Adecuación de Recursos:** La ejecución presupuestal y la asignación de recursos han sido adecuadas, aunque se recomienda continuar fortaleciendo áreas clave como la gestión documental, la implementación del modelo de seguridad y privacidad de la información, y la gestión del conocimiento.
7. **Oportunidades de Mejora:** Se identificaron varias oportunidades de mejora, incluyendo la necesidad de revisar y actualizar los indicadores de procesos, la implementación de la gestión del conocimiento en la corporación, y el fortalecimiento de la gestión contractual.