

<b>ACTA NÚMERO:</b>	<b>008</b>	<b>FECHA:</b>	<b>26/10/2020</b>
<b>HORA:</b>	<b>7:00 A.M – 10:00 A.M</b>	<b>LUGAR:</b>	<b>GOOGLE MEET</b>
<b>ASUNTO:</b>	<b>COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO</b>		

<b>ASISTENTES</b>	
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>
PAOLA ANDREA ALVAREZ GONZALEZ	Gerente General
PAOLA ARBELAEZ ARENAS	Secretaria General
LUIS ARTURO ORTIZ LUNA	Gerente de Proyectos Especiales
SARA MILENA ECHANDIA	Directora Financiera
JUAN ARTURO GUTIERREZ	Director administrativo y comercial
DANIEL GUILLERMO JARAMILLO	Director de financiamiento, promoción y desarrollo empresarial
HANNER ALEXIS MACHADO	Jefe Oficina Gestión del Riesgo
LUZ MERY TRUJILLO	Jefe Oficina Asesora Planeación
ANGELA MARIA MARTINEZ ALVIRA	Profesional Universitario 219-04 Comunicaciones
FERNANDO REYES MOSCOSO	Jefe de Control Interno
WILFRED ANDRES ZAMORA	Jefe de Control Único Disciplinario

<b>ORDEN DEL DIA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación del quórum y aprobación orden del día</li> <li>2. Seguimiento al estado de avance del SIG</li> <li>3. Revisión por la dirección del SIG</li> </ol>

### ORDEN DEL DIA

4. Seguimiento a las acciones correctivas respecto a las NC de la auditoría externa ICONTEC
5. Propositiones y varios
  - a) Proceso de contratación auditoría interna
  - b) Informe avance plan desarrollo, plan indicativo, plan acción metas “Ibagué vibra 2020-2023”
  - c) Informe de gestión y desempeño MIPG 2020 – FURAG /DAFP

### DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

1. Verificación del quórum

Se verificó que existe quórum deliberatorio y decisorio.

2. Seguimiento al estado de avance del SIG

#### **PLAN DE TRABAJO – VIGENCIA 2020**



La jefe de la Oficina Asesora de Planeación socializo las diferentes etapas del plan de trabajo del seguimiento del SIG:

- Etapa 1: Sensibilización, socialización y afianzamiento del compromiso institucional, inicio el mes de enero y finaliza en el mes de diciembre con un avance estimado del 88% y real 78%.

### **DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA**

- Etapa 2: Actualización y revisión documental del sistema, inicio el mes de febrero y finalizo en el mes de abril, con un avance estimado del 90% y real 81%.
- Etapa3: Medición, análisis y evaluación del sistema, inicio en el mes abril y finalizo en el mes de agosto con un avance estimado del 85% y real de 80%.
- Etapa 4: Mejora continua y auditoría externa, inicio en el mes de septiembre y finaliza en el mes de diciembre, con un avance estimado del 54% y real de 42%.  
Se lleva un importante avance real a la fecha del 76% del 80% estimado.

### 3. Revisión por la dirección del SIG

#### **3.1. Principios básicos de la Revisión por la Dirección**

#### **3.2. Revisión por la Dirección al SIG**

- 3.2.1 El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
- 3.2.2 Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema integrado de gestión
- 3.2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG
- 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a:
  - a) Las necesidades y expectativas de las partes interesadas
  - b) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes
  - c) Resultados de la auditoría
  - d) No conformidades, acciones correctivas y mejora continua
  - e) Los resultados de seguimiento y medición
  - f) Resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos
  - g) Consulta y la participación de los funcionarios
  - h) Los riesgos y las oportunidades de la organización
- 3.2.5 La adecuación de los recursos para mantener un sistema integrado de gestión eficaz
- 3.2.6 Las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas
- 3.2.7 Las oportunidades de mejora continua.



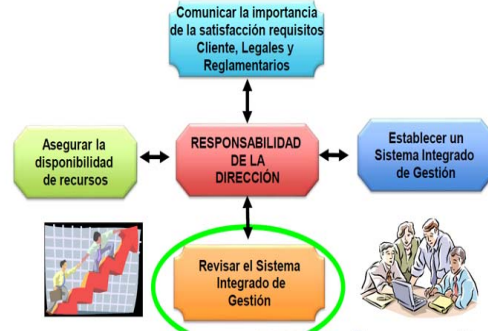
La revisión por la alta dirección es una actividad que se realiza desde los sistemas integrados de gestión, donde se establece que se debe ejecutar la revisión completa del sistema, y allí se evidencia como ha sido su comportamiento y el de todas aquellas actividades y compromisos que se dejaron de las revisiones anteriores.

## DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

### 3.1. Principios básicos de la Revisión por la Dirección



### Responsabilidades de la alta dirección



Se manifiesta la importancia que tiene el sistema integrado de gestión, ya que permite que tres normatividades se conjuguen en una sola que es en “Integra” obteniendo así las certificaciones y siendo reconocidos a nivel nacional por nuestro desempeño.

### ¿Que es la revisión por dirección?

La revisión por Dirección es la instancia de comprobación del desempeño del SIG, donde se realiza el informe de revisión que contiene los resultados que van a evidenciar si el SIG es **ADECUADO** a la organización (si funciona bien, si se alcanzan los resultados esperados), si es **CONVENIENTE** (si da los beneficios sobre los que se pretenden determinadas expectativas) y si es **EFICAZ** (si hace lo que tiene que hacer y como lo hace).

Un análisis de estas interrogantes debe hacerse en el contexto de interacción de todos los elementos que hacen parte del SIG. Por eso la revisión es una evaluación integral de la gestión.



### Numeral 9.3 Revisión por la dirección \*\*

(Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018)

\*\* Numeral 4.6 en la Norma OHSAS 18001:2007

La alta dirección **debe**, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

#### Frecuencia:

No está definida en la norma, pero se recomienda como **mínimo 1 vez al año**.

#### Quienes conforman la alta dirección de INFIBAGUÉ:

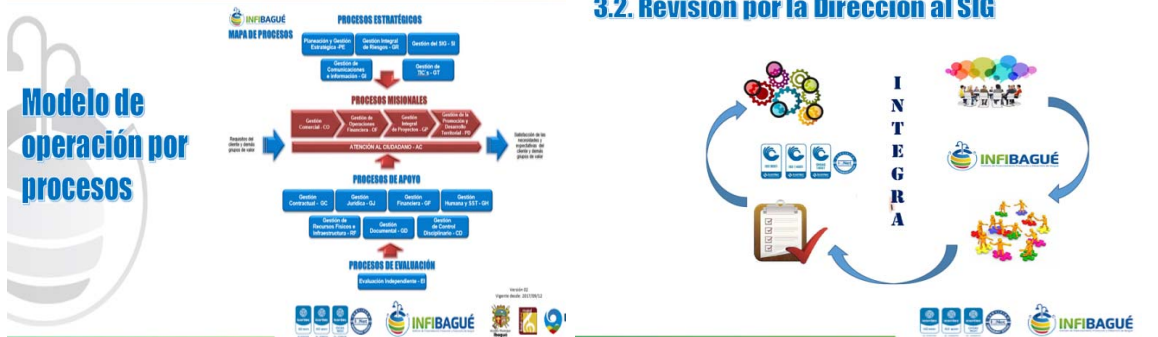
Comité Institucional de Gestión y Desempeño  
(Resolución 0506 de Junio de 2019)



La revisión por la alta dirección nos permite ver el estado de como estamos actualmente en nuestro sistema integrado de gestión si es adecuado, conveniente o eficaz y así tomar las respectivas acciones correctivas o de mejora para llegar al momento de la auditoria.

En el numeral 9.3 revisión por la alta dirección nos indica que la alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad, mínimo una vez al año por medio del comité institucional de gestión y desempeño.

## DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA



Es importante recordar el modelo de operación por procesos, donde se encuentran los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.

El sistema integrado de gestión fue enfocado directamente a obtener la certificación, la cual se debe mantener y se requiere del enfoque compromiso de cada uno de los miembros del instituto.

### 3.2.1 Estado de las acciones de revisiones por la dirección previas

Se realizó Revisión por la Dirección el día 18 de Octubre del 2019 donde se dejaron como compromisos 45 acciones correctivas y de mejora.

	% CUMPLIMIENTO	N° COMPROMISOS
4.2.1 El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas	97%	45
4.2.2 Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema integrado de gestión	64%	7
4.2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG	75%	1
a) Las necesidades y expectativas de las partes interesadas	100%	3
b) La satisfacción del cliente y la involucramiento de las partes interesadas	75%	3
c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG	100%	3
d) No conformidad, acciones correctivas y mejora continua	75%	3
e) Los resultados de seguimiento y medición	75%	7
f) Resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos.	100%	3
4.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG	75%	3
4.2.5 La adecuación de los recursos para mantener un sistema integrado de gestión eficaz	47%	3
4.2.6 Las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas	93%	3
4.2.7 Las oportunidades de mejora continua	82%	2
	<b>84%</b>	<b>1</b>

### 3.2.1 Estado de las acciones de revisiones por la dirección previas

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Realizar seguimiento a las Acciones Correctivas o de Mejora, resultantes de la Revisión por la Dirección correspondiente a la vigencia 2020	Enero a Agosto de 2021	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Realizar Revisión por la Dirección, Vigencia 2020	Julio de 2021	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Se realizó la revisión por la dirección el día 18 de octubre del 2019, donde se planteó como se iban a realizar las actividades directamente dirigidas a la revisión por la alta dirección, obteniendo un avance del 84%.

Se revisó cada uno de los puntos que nos establece el SIG, desde los cambios a las cuestiones internas y externas, la revisión de los clientes y partes interesadas, necesidades y expectativas, el grado en que se cumplieron las políticas y objetivos del SIG, resultados auditoría vigencia 2019 donde se realizó el énfasis a las no conformidades y acciones correctivas y oportunidades de mejora

### DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

resultantes de esta auditoría, resultados de seguimiento y medición, indicadores, la consulta y participación de los funcionarios, adecuación de los recursos para el funcionamiento del SIG, comunicación del instituto, entre otras, donde fueron desarrolladas en la vigencia del 2020 por los responsables de cada uno de los procesos y el equipo de la Oficina Asesora de Planeación.

Esta revisión es encaminada a mostrar desde el SIG a la alta dirección como hemos avanzado en el desarrollo de las actividades en la vigencia. Se efectuaron los siguientes compromisos: Realizar seguimiento a las acciones correctivas o de mejora resultantes de la revisión por la alta dirección correspondiente a la vigencia 2020 con un plazo de enero a agosto del 2021 cuyo responsable es el comité institucional de gestión y desempeño y realizar revisión por la dirección vigencia 2020, cuyo plazo es julio de 2021.

#### 3.2.2 Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema integrado de gestión

##### CUESTIONES EXTERNAS:

- La auditoría externa del SIG para la vigencia 2020, debe realizarse bajo los estándares de la Norma OHSAS 18001:2007, debido a que ICONTEC extendió la acreditación de esta versión de la norma hasta el mes de Septiembre del 2021.
- Nuevas metas generadas por los planes de desarrollo nacionales, departamentales y municipales.
- Actualización permanente de las políticas y directrices acorde con el cambio normativo.
- Despliegue de la política ambiental en la región.

##### CUESTIONES INTERNAS:

- Cultura de medición y metodología de análisis de causa y estadística de los indicadores de gestión del instituto.
- Nuevas políticas y directrices para el funcionamiento de la entidad.
- Los nuevos proyectos de inversión asociados con el objetivo de la entidad que aseguren una implementación adecuada del sistema de gestión.

#### 3.2.2 Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema integrado de gestión

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Documentar en el formato de Gestión del Cambio, los cambios que pueden afectar el SIG durante el final de la vigencia 2020.	Noviembre a Diciembre de 2020	Representante de la Alta Dirección para MIPG y su equipo de trabajo
Seguimiento al proceso de ajustes de la infraestructura física y tecnológica.	Noviembre de 2020 a Marzo de 2021	Dirección Administrativa y Grupo de Gestión Tecnológica



En los cambios en las cuestiones externas debe realizar bajo los estándares de la norma OHSAS 18001;2007 que nos permite verificar la certificación, también se debe tener presente las nuevas metas generadas por los planes de desarrollo nacionales, departamentales y municipales, la actualización permanente de las políticas y directrices acorde al cambio normativo y el despliegue de la política ambiental en la región y las cuestiones internas como las nuevas políticas y directrices para el funcionamiento de la entidad, la cultura de medición y metodología de análisis de causa y estadística de los indicadores de gestión del instituto.

## DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

Se efectuaron unos compromisos los cuales son: Documentar el formato de gestión del cambio, los cambios que pueden afectar el SIG durante el final de la vigencia 2020, con un plazo de noviembre y diciembre del presente año cuyo responsable es la alta dirección de MIPG y su equipo de trabajo. Realizar seguimiento al proceso de ajustes de la infraestructura física y tecnológica con un plazo de noviembre 2020 a marzo del 2021 cuyos responsables son la dirección administrativa y el grupo de gestión tecnológica.

### 3.2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

VISION	MISION	POLITICA INTEGRAL DEL SIG	OBJETIVOS INTEGRALES DEL SIG
En el 2025 seremos reconocidos como una entidad líder en la región. (1)	Somos un aliado estratégico de los entes territoriales y entidades descentralizadas, en el fomento del desarrollo social, económico, cultural, ambiental y del territorio. (1)	En INFIBAGUÉ, estamos comprometidos con la satisfacción de la comunidad y demás grupos de valor. (1)	OBJETIVO 1. Generar acciones para mejorar los niveles de satisfacción del ciudadano y/o usuario, en el marco de sus requisitos y necesidades. OBJETIVO 2. Promover el empoderamiento cívico del Sistema Integrado de Gestión. "INTEGRA" OBJETIVO 3. Cumplir con la normatividad vigente como entidad pública y alineada con el desarrollo de los sistemas de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, del centro con todos aquellos otros requisitos y/o necesidades que determinen los ciudadanos y demás grupos de valor.
por su capacidad de innovación en la gestión de recursos financieros y proyectos de inversión. (2)	a partir de la prestación de servicios frescos y de gestión, asesoría interinstitucional, gestión integral de proyectos, financiación de inversiones públicas y sociales y la participación como socio o accionista en esquemas empresariales. (2)	en donde el compromiso con la Calidad, la Gestión Ambiental y la Seguridad y Salud en el Trabajo. (3)	OBJETIVO 4. Fortalecer las competencias, habilidades, conocimientos y condiciones de trabajo del talento humano al servicio del instituto, en función de la calidad en la prestación de los servicios. OBJETIVO 5. Fortalecer la Gestión Ambiental, mediante mejoramiento de planeación, evaluación organizativa y gestión, integración de competencias metodológicas de la prestación de los servicios ambientales en la prestación de los servicios. OBJETIVO 6. Fortalecer la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, mediante la implementación de acciones que permitan garantizar un ambiente de trabajo adecuado.
que promuevan el desarrollo sostenible y bienestar integral de la comunidad. (3)	apoyados en personal idóneo, con un alto sentido del compromiso social y transparencia en la ejecución de los recursos públicos. (1) (2) (3)	son nuestra estrategia permanente para contribuir en la construcción de una sociedad sostenible, amable e incluyente. (2) (3)	OBJETIVO 7. Generar estrategias que permitan potenciar el desarrollo social, económico, cultural, ambiental y del territorio, para la consolidación de una región productiva, competitiva e innovadora. OBJETIVO 8. Optimizar la Gestión Integral de los Proyectos para la prestación de los servicios de Administración Pública, Administración de Procesos de Negocio, Atención al Ciudadano, Fomento Empresarial, a partir de la supervisión y control en la ejecución de los recursos. OBJETIVO 9. Desarrollar procesos de desarrollo económico interinstitucional, que contribuyan al desarrollo sostenible y bienestar integral de la comunidad. OBJETIVO 10. Fortalecer la capacidad financiera del instituto, a través del portafolio de inversiones activas. OBJETIVO 11. Incrementar el valor de las inversiones patrimoniales del instituto y el rendimiento financiero de las mismas.

### 3.2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

#### a. POLITICA INTEGRAL DEL SISTEMA

En cumplimiento de los requisitos y para la mejora de la eficacia del Sistema Integrado de Gestión "INTEGRA", se ha definido una Política Integral, la cual es conocida y entendida por los diferentes clientes internos que hacen parte de la Entidad y se describe de la siguiente manera:

Estamos comprometidos con la satisfacción de la comunidad y demás grupos de valor, a partir de un esquema de mejora continua en la implementación del Sistema Integrado de Gestión y el cumplimiento de la normatividad vigente, en donde el compromiso con la Calidad, la Gestión Ambiental y la Seguridad y Salud en el Trabajo, son nuestra estrategia para contribuir en la construcción de una sociedad sostenible, amable e incluyente.



Política  
Integral



La visión del instituto se tiene proyectada a cinco años donde seremos una entidad líder en la región por su capacidad de innovación en la gestión de recursos financieros y proyectos de inversión que promuevan el desarrollo sostenible y bienestar integral de la comunidad. La misión de INFIBAGUÉ es muy importante ya que somos un aliado estratégico de los entes territoriales y entidades descentralizadas, en el fomento del desarrollo social, económico, cultural, ambiental y del territorio.

La política integral del SIG esta comprometida con la satisfacción de la comunidad y demás grupos de valor a partir de un esquema de mejora continua en la implementación del sistema integrado de gestión y el cumplimiento de la normatividad vigente.

En cumplimiento de los requisitos y para la mejora de la eficacia del sistema integrado de gestión "INTEGRA", se ha definido una política integral, la cual es

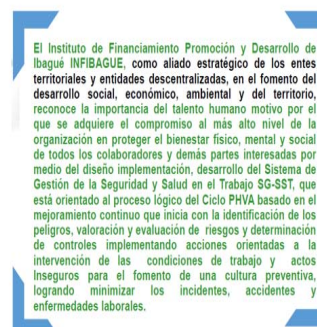
## DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

conocida y entendida por los diferentes clientes internos que hacen parte de la entidad.

### 3.2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG



### 3.2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG



La entidad cuenta con seis programas: Cuidamos el agua, cuidamos la energía, cuidamos el papel, usamos los elementos de protección personal, realizamos la separación de residuos y reciclamos y controlamos la contaminación atmosférica, visual y auditiva.

Respecto a la política ambiental estamos comprometidos en orientar nuestra gestión, hacia el respeto, cuidado y protección del medio ambiente; reviviendo la contaminación a través del uso sustentable y racional de los recursos, cumpliendo con la legislación ambiental vigente, mediante la implementación, operación y mejora continua del sistema de gestión ambiental, conforme a la ISO 14001:2015.

En la semana ambiental los colaboradores de la Oficina Asesora de planeación realizaron diferentes jornadas de sensibilización y recordación del manejo y cuidado, la participación directa que tienen con el medio ambiente, y los programas con los que el instituto cuenta y sus pilares.

La política de seguridad y salud en el trabajo del Instituto, reconoce la importancia del talento humano motivo por el que se adquiere el compromiso al mas alto nivel de la organización el proteger el bienestar físico, mental, y social de todos los colaboradores y demás partes interesadas por medio del diseño de

## DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

implementación, desarrollo del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST.

### 3.2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

#### Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

##### 1. POLÍTICA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué INFIBAGUÉ, como aliado estratégico de los entes territoriales y entidades descentralizadas, en el fomento del desarrollo social, económico, ambiental y del territorio, en sus actividades transitorias de Alumbrado Público, Control Vegetal y Plazas de Mercado, reconoce la importancia del talento humano motivo por el que se adquiere el compromiso al más alto nivel de la organización en proteger el bienestar físico, mental y social de todos los colaboradores y demás partes interesadas por medio del diseño implementación desarrollo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, que está orientado al proceso lógico del Ciclo PDCA, basado en el mejoramiento continuo que inicia con la identificación de los Peligros, Valoración y Evaluación de Riesgos y determinación de controles implementando acciones orientadas a la intervención de las condiciones de trabajo y actos inseguros para el fomento de una cultura preventiva, logrando minimizar los incidentes, accidentes y enfermedades laborales.

De acuerdo con lo anterior INFIBAGUÉ en todos sus niveles de la organización adquiere la responsabilidad de promover un ambiente de trabajo sano y seguro, cumpliendo los requisitos legales aplicables, normas de seguridad y procedimientos establecidos, con el fin de realizar de manera segura cada una de sus actividades. Igualmente deberán notificar oportunamente todas aquellas condiciones que puedan generar consecuencias o contingencias para los colaboradores, contratistas y subcontratistas del Instituto.

Para el cumplimiento de esta Política y de sus objetivos propuestos por la alta dirección como responsable del direccionamiento del SG-SST, permanentemente orientarán sus esfuerzos y destinarán los recursos físicos, técnicos, económicos y humanos necesarios para la gestión de la salud y la seguridad de los colaboradores junto con la participación activa del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST. sus objetivos son:

- Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales
- Identificar los Peligros, Evaluar y Valorar los Riesgos y establecer los respectivos controles tanto en las áreas operativas y administrativas
- Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del SG-SST
- Responder oportunamente las inquietudes que provienen de las partes interesadas
- Diseñar y desarrollar las actividades que componen el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Esta política hace parte de las políticas de gestión del Instituto, será revisada anualmente con el objetivo de evaluar la gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y de igual manera será comunicada publicada y estará disponible a todas las partes interesadas.



### 3.2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

#### Política de Seguridad Vial

INFIBAGUÉ adquiere el compromiso al más alto nivel de la organización en proteger el bienestar físico, mental y social de todos los colaboradores y demás partes interesadas por medio del diseño, implementación, desarrollo del Plan Estratégico de Seguridad Vial PEV, orientado a la promoción y prevención de accidentes de tránsito, para todos los Funcionarios de INFIBAGUÉ, terceros de las empresas contratistas, que labore y desplace por vías públicas y/o privadas ya sea como peatones, ciclistas, motociclistas, pasajeros y conductores que afecten la Seguridad Vial del Instituto.

Estableciendo estrategias de concientización en los riesgos viales para todos los colaboradores de planta y contratistas a través de capacitaciones con orientación a la prevención de accidentes de tránsito y respeto por los señales de tránsito, que permitan la adopción de conductas proactivas frente a las condiciones seguras de medios de transporte terrestre y al desplazamiento peatonal, para ello todas las personas que laboren en el Instituto son responsables en la participación de las actividades, velando por que todos asuman conscientemente el compromiso con el objetivo de conservar un desempeño óptimo de los mismos y estableciendo medidas de control bajo su Plan estratégico de seguridad vial.

De acuerdo con lo anterior INFIBAGUÉ en todos sus niveles de la organización se compromete a impulsar, regular y proporcionar el recurso humano, técnico y económico necesario para la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Plan Estratégico de Seguridad Vial, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de la legislación Colombiana vigente, pública, interna, procedimental y otras regulativas aplicables, garantizando la mejor práctica y desempeño en las actividades de transporte terrestre.



La política de seguridad y salud en el trabajo INFIBAGUÉ en todos sus niveles de la organización adquiere la responsabilidad de promover un ambiente de trabajo sano y seguro, cumpliendo con los requisitos legales aplicables, normas de seguridad y procedimientos establecidos, con el fin de realizar de manera segura cada una de sus actividades. Para el cumplimiento de esta política y de sus objetivos propuestos por la alta dirección como responsable del direccionamiento del SG-SST, permanentemente orientaran sus esfuerzos y destinaran los recursos físicos, técnicos, económicos y humanos necesario para la gestión de la salud y la seguridad de los colaboradores junto con la participación activa del comité paritario de seguridad y salud en el trabajo- COPASST.

INFIBAGUÉ adquiere el compromiso al más alto nivel de la organización en proteger el bienestar físico, mental y social de todos los colaboradores y demás partes interesadas por medio del diseño, implementación, desarrollo del Plan estratégico de seguridad vial PESV, orientado a la promoción y prevención de accidentes de tránsito para todos los funcionarios, terceros de la empresa contratistas que colabores y/o desplace por vías publicas o privadas ya sea como peatones, ciclistas, motociclistas, pasajeros, y conductores que afecten la seguridad vial del Instituto.

## DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

### 3.2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

#### POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS, TABACO o ALCOHOL

El Instituto considera que el consumo de alcohol es para personas adultas y constituye una decisión que se fundamenta en el juicio y responsabilidad de cada individuo. De acuerdo con lo anterior, el comportamiento esperado de los colaboradores con respecto al consumo responsable de alcohol es el siguiente:

Los colaboradores deben ser ejemplo de buenas conductas acordes con los valores enmarcados en el plan estratégico del Instituto.	Está prohibido el consumo y presentarse en el lugar de trabajo bajo efectos de bebidas alcohólicas y otras drogas no medicadas.	Todos los colaboradores deberán participar de las actividades informativas y educativas que en materia de prevención de consumo de sustancias psicoactivas que se dicten por el Instituto.
Está prohibido el consumo de cigarrillo y otras drogas no medicadas en el desarrollo de las funciones, dentro de las instalaciones del Instituto, centros de trabajo y todos los lugares donde se haga extensa las actividades laborales.	En caso de que un colaborador considere que tiene comportamientos abusivos de estas sustancias podrá buscar ayuda de manera voluntaria en el Grupo de Gestión Humana, Documental y Seguridad, Salud en el Trabajo.	

La política de INFIBAGUÉ, entra en vigencia a partir de la aprobación impartida por la Gerente General del Instituto y estará disponible a todas las partes interesadas, será revisada periódicamente para verificación de su cumplimiento y actualización en busca de la mejora continua con el objetivo de mejorar la salud y salud en el trabajo.

### 3.2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

#### POLITICA DE PREVENCIÓN CONTRA EL ACOSO O HOSTIGAMIENTO SEXUAL Y LABORAL

Para dar cumplimiento Ley 1010 de 2006, las Resoluciones 2646 de 2008 en sus artículos 13 y 14, de conformidad con la Resolución 652 y 1356 de 2012 y con el propósito de garantizar y promover un excelente ambiente de convivencia laboral, fomentar las relaciones sociales positivas entre los trabajadores y las empresas usuarias, respetar y respaldar la dignidad e integridad de las personas en el trabajo, INFIBAGUÉ, define los siguientes criterios:



Incluir los valores y principios éticos contemplados en el Código de Integridad y Gobierno Corporativo del Instituto.	Prevenir el hostigamiento sexual y laboral a través de la capacitación de los colaboradores en el sentido de la cultura organizacional y de la ética.	Generar espacios de diálogo y comunicación con los colaboradores en el sentido de la cultura organizacional y de la ética.	Fomentar la participación y el compromiso de los colaboradores en el sentido de la cultura organizacional y de la ética.	Todos los procesos deben ser transparentes y accesibles para los colaboradores.
---	---	--	--	---

En la política de prevención de consumo de sustancias psicoactivas, tabaco o alcohol el Instituto considera que el consumo de alcohol es para personas adultas y constituye una decisión que se fundamenta en el juicio y responsabilidad de cada individuo, pero es importante mencionar que los colaboradores deben ser ejemplo de buenas conductas acordes con los valores enmarcados en el plan estratégico del instituto, esta prohibido el consumo y presentarse en el lugar de trabajo bajo efectos de bebidas alcohólicas y otras drogas no medicadas, entre otras.

Por otra parte la política de prevención contra el acoso u hostigamiento sexual y laboral para dar cumplimiento a la ley 1010 de 2006, las resoluciones 2646 de 2008 en sus artículos 13 y 14 de conformidad con la resolución 652 y 1356 de 2012 y con el propósito de garantizar y promover un excelente ambiente de convivencia laboral, fomentar las relaciones sociales positivas entre los trabajadores y las empresas usuarias, respetar y respaldar la dignidad e integridad de las personas en el trabajo.

### 3.2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

#### Protocolo de bioseguridad

##### 1. OBJETIVO

Establecer el protocolo de bioseguridad de acuerdo a lo establecido en la normatividad legal vigente, adoptar las medidas de prevención y mitigación para evitar el contagio del Virus SARS-COV-2 en la población colaboradora del Instituto de Financiamento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ.

##### ¿Cómo ponerse la mascarilla?

Antes de ponerse una mascarilla, lídvete las manos con agua y jabón o con un desinfectante a base de alcohol. Colócala bien en tu nariz y cubre la mascarilla y asegúrate de que no haya espacio entre tu cara y la mascarilla.



##### ¿Y cómo usarla?

Para tocar la mascarilla mientras la usas, no la toques, lídvete las manos con agua y jabón o con un desinfectante a base de alcohol. Cuando haya terminado de usarla, lídvete las manos con agua y jabón o con un desinfectante a base de alcohol.



##### ¿Y cómo quitarse y desechar una mascarilla?

Dúchela por detrás (no toques la parte delantera de la mascarilla). Deséchala inmediatamente en un recipiente cerrado, y lídvete las manos con agua y jabón o con un desinfectante a base de alcohol.



### 3.2.3 El grado en que se han cumplido las políticas y los objetivos del SIG

#### Reglamento de higiene y seguridad industrial

Establece la identificación y reconocimiento de los factores de riesgo que se originen en los lugares de trabajo, que puedan afectar la salud y seguridad de los colaboradores de INFIBAGUÉ.

REGISTRO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL INFIBAGUÉ	
RAZÓN SOCIAL:	INFIBAGUÉ
IDENTIFICACION:	001-750-5
DIRECCION MIEMBRO:	Carretera General y Carr. Calle Nueva
DIRECCION AL:	Calle La Florida
DEPARTAMENTO:	Tolima
Ciudad:	Ibagué
TELEFONO:	2746888 - 2747222 - 2747444
FAX:	2746410
EMAIL:	infibague@infibague.gov.co
ANIL:	COOPERATIVA REGISTROS
NIVEL DE RIESGO:	1 - 2 - 3 4 - 5 6 - 7
ACTIVIDAD:	1. Planificación y actividades de apoyo administrativo y operativo en el área de gestión pública y servicios públicos de la Alcaldía Municipal de Ibagué, Tolima, Colombia.
DECRETO SUT:	1010 de 2006
2. 2006:	Empresas dedicadas a la prestación de servicios y otros servicios, saneamiento y empresas de servicios, a excepción de: hoteles, casinos, recreación.

1. 2006:	Empresas dedicadas a la prestación de servicios y otros servicios, saneamiento y empresas de servicios, a excepción de: hoteles, casinos, recreación, parques, centros de recreación.
2. 2006:	Empresas dedicadas a la prestación de servicios y otros servicios, saneamiento y empresas de servicios, a excepción de: hoteles, casinos, recreación, parques, centros de recreación.
3. 2006:	Empresas dedicadas a la prestación de servicios y otros servicios, saneamiento y empresas de servicios, a excepción de: hoteles, casinos, recreación, parques, centros de recreación.
4. 2006:	Empresas dedicadas a la prestación de servicios y otros servicios, saneamiento y empresas de servicios, a excepción de: hoteles, casinos, recreación, parques, centros de recreación.
5. 2006:	Empresas dedicadas a la prestación de servicios y otros servicios, saneamiento y empresas de servicios, a excepción de: hoteles, casinos, recreación, parques, centros de recreación.
6. 2006:	Empresas dedicadas a la prestación de servicios y otros servicios, saneamiento y empresas de servicios, a excepción de: hoteles, casinos, recreación, parques, centros de recreación.
7. 2006:	Empresas dedicadas a la prestación de servicios y otros servicios, saneamiento y empresas de servicios, a excepción de: hoteles, casinos, recreación, parques, centros de recreación.
8. 2006:	Empresas dedicadas a la prestación de servicios y otros servicios, saneamiento y empresas de servicios, a excepción de: hoteles, casinos, recreación, parques, centros de recreación.
9. 2006:	Empresas dedicadas a la prestación de servicios y otros servicios, saneamiento y empresas de servicios, a excepción de: hoteles, casinos, recreación, parques, centros de recreación.
10. 2006:	Empresas dedicadas a la prestación de servicios y otros servicios, saneamiento y empresas de servicios, a excepción de: hoteles, casinos, recreación, parques, centros de recreación.

## DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

INFIBAGUÉ establece un protocolo de bioseguridad de acuerdo a lo establecido en la normatividad legal vigente, adopta las medidas de prevención y mitigación para evitar el contagio del virus SARS-COV2 en la población colaboradora del Instituto, también se establece la identificación y reconocimiento de los factores de riesgo que se originen en los lugares de trabajo, que puedan afectar la salud y seguridad de los colaboradores.

### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

#### a. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

#### Servicios de INFIBAGUÉ



### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

#### a. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

#### Características del servicio.

CARACTERÍSTICAS	DEFINICIÓN
PERTINENTE	Que pertenece o corresponde a algo
VIABLE	Que por sus circunstancias, tiene probabilidades de poderse llevar a cabo.
OPORTUNO	Que se hace o sucede en tiempo a propósito y cuando conviene.
PRACTICO	Se decide de los conocimientos que enseñan el modo de hacer algo.
CLARO	Que se distingue bien
PRECISO	Necesario, indispensable, que es necesidad para un fin.
LEGAL	Conforme a la ley.
IDÓNEO	Adecuado y apropiado para algo.
COMPLETO	Acabado, perfecto.
UTIL (FUNCIONAL)	Que puede servir y aprovechar en alguna línea.
SEGURO	Libre y exento de todo peligro, daño o riesgo.
ACCESIBLE	De fácil comprensión, inteligible
CONFIABLE	Cosa o persona en la que se puede confiar

Las necesidades y expectativas de las partes interesadas con los servicios que presta INFIBAGUÉ esta direccionada al fomento, promoción y contribución al desarrollo administrativo, económico, financiero, comercial, industrial, minero, energético, social, urbanístico, rural, educativo, cultural, deportivo, institucional, turístico, físico, ambiental, logístico, de transporte de las comunidades, de la salud, de la generación de conocimiento y su región de influencia. Las características del servicio deben ser: Pertinentes, viables, oportunas, practicas, claras, precisas, legales, idóneas, completas, útiles, seguras, accesibles y confiables.

## DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

#### a. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

CLIENTES / PARTES INTERESADAS	REQUISITOS PERTINENTES PARA EL "SIG"*
Alta Dirección	Mayor rentabilidad, Transparencia, Eficiencia y gestión del riesgo
Ciudadanía en general (Estado, entes gubernamentales, superintendencias, administradoras de riesgos laborales, proveedores externos, servidores públicos, medios de comunicación)	Declaración y principios rectores y necesidades para la prestación de los servicios que demandan INFIBAGUÉ. Calidad, Cantidad, Precisión, Velocidad, Costo, Capital Humano, Ética, Transparencia, Comportamiento ético, cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios
Entes gubernamentales	• Cumplimiento de la Normatividad vigente. Ver Normograma de la Entidad • Responsabilidad cumplimiento de los fines esenciales del Estado en la prestación de servicios.
Entes de control (Congreso, Alcaldía, Contraloría, Comandante General de la Policía, etc.)	• Cumplimiento de la Normatividad vigente. Ver Normograma de la Entidad • Transparencia, información social, puntualidad y actualizada.
Superintendencia Financiera de Colombia	• Cumplimiento de los fines esenciales del Estado en el marco de las competencias del Instituto. • Manejo adecuado de los recursos públicos
Organizaciones sindicales	• Cumplimiento de la Normatividad vigente. Ver Normograma de los procesos esenciales. • Cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1072 de 2015, así como en la orden comunal establecida para el Régimen Especial de Vigilancia. • Cumplimiento de lo establecido en los Acuerdos Sindicales. • Buen ambiente de trabajo. • Estabilidad laboral.
Administración de Salud	• Cumplimiento de las normas departamentales del Decreto 1072 de 2015 y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y de los accidentes que puedan ocurrir con ocasión a una contingencia del trabajo que demanden: • Atención médica y psicológica
Comunicación	• Desarrollo de actividades en el marco de competencias del • Confianza del cliente a través de la operación de ACOMBES.
Servidores públicos	• Buen ambiente de trabajo, Estabilidad laboral, Reconocimiento y respeto, Eficiencia del proceso de inducción, inducción, socialización, Capacitación para el desempeño profesional, Desarrollo de actividades, salud, de integración, Respeto a la dignidad, Atención en la realización del trabajo, Transparencia, respeto y cumplimiento, Satisfacción, Canales de comunicación. • Los define en el estudio de la Escuela de Ocio y Cultura Organizacional, aplicados a los Servidores Públicos de la Entidad. • Disponibilidad y sostenibilidad en las generaciones futuras.
Medios de Comunicación	• Interacción en tiempo real a través de redes sociales con canales de comunicación comunitaria

#### a. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Actualización de las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas, a través de instrumentos de recolección de información como encuestas o entrevistas	Enero a Marzo de 2021	Lidera Representante de la Alta Dirección para MIPG con el apoyo de Responsables de Procesos
Seguimiento a las salidas no conformes que se generan en los diferentes procesos del SIG, asociadas con el incumplimiento a los requisitos del cliente y demás partes interesadas	Abril y Agosto de 2021	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Realizar la difusión de los servicios, requisitos, necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas, a partir de las jornadas de Inducción, Re-inducción y Socialización del SIG.	Enero a Agosto de 2021	Lidera Representante de la Alta Dirección para MIPG con el apoyo de la Dirección Administrativa

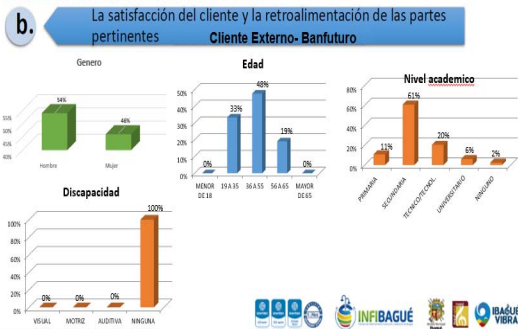


Las necesidades y expectativas de las partes interesadas son: La alta dirección, ciudadanía en general, entes gubernamentales, entes de control, superintendencia financiera de Colombia, organizaciones sindicales, administradoras de riesgos laborales, proveedores externos, competencia, servidores públicos, medio ambiente y medios de comunicación.

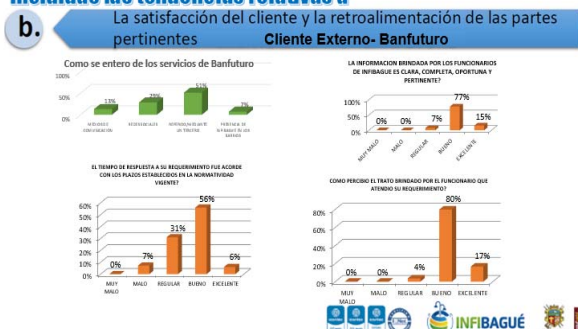
Se efectúan unos compromisos los cuales son: Actualización de las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas, a través de instrumentos de recolección de información como encuestas o entrevistas con un plazo de enero a marzo del 2021 cuyo responsable es el representante de la Alta Dirección para MIPG con el apoyo de responsables de los procesos. Seguimiento a las salidas no conformes que se generan en los diferentes procesos del SIG, asociadas con el incumplimiento a los requisitos del cliente y demás partes interesadas cuyo plazo es de abril y agosto de 2021y sus responsables son el comité institucional de gestión y desempeño. Realizar la difusión de los servicios, requisitos, necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas, a partir de las jornadas de inducción, re-inducción y socialización del SIG cuyo plazo es de enero a agosto del 2021 y sus responsables es quien el representante de la alta dirección para MIPG con el apoyo de la dirección administrativa.

## DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a



### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a



La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes: Banfuturo muestra una participación según el género donde se evidencia que está encaminada el 46% a las mujeres y el 56% a los hombres, según la edad la mayor parte es de los 36 a 55 años con un 48%, en el nivel académico los bachilleres son los que realizan más solicitudes con un porcentaje del 61%, y los que solicitan esta información no tienen ninguna discapacidad.

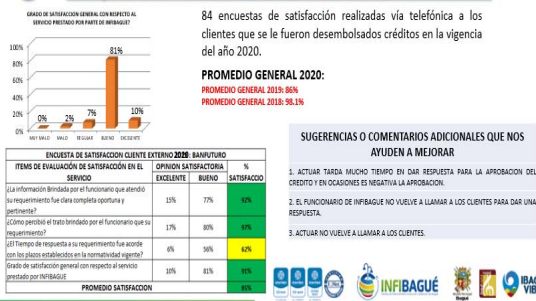
¿Como se enteró de los servicios de Banfuturo? el 51% fueron referidos mediante un tercero, el 29% por redes sociales, 13% medios de comunicación y el 13% prensa.

Conforme al tiempo de respuesta del requerimiento acorde con los plazos de la normatividad vigente el 56% dijo que era bueno, 31% regular, 7% malo, 6% excelente y el 0% muy malo. De acuerdo a la información brindada por los funcionarios de INFIBAGUÉ respondieron el 77% bueno, 15% excelente, 7% regular, y el 0% malo y muy malo y como percibió el trabajo brindado por el funcionario que atendió el requerimiento el 80% bueno, 17% excelente, 4% regular y el 0% malo y muy malo.

## DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

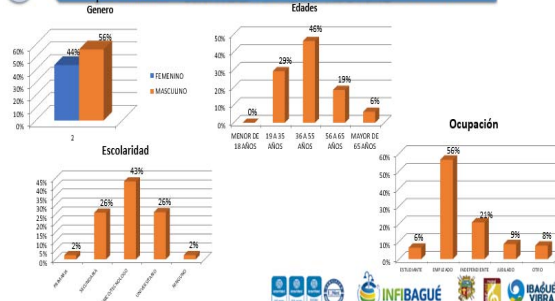
### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

b. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes **Cliente Externo- Banfuturo**



### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

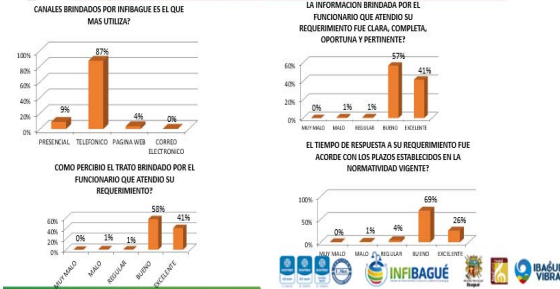
b. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes **Cliente Alumbrado Publico Encuesta telefónica**



El grado de satisfacción general con respecto al servicio prestado por parte de INFIBAGUÉ el 81% fue bueno, 10% excelente, 7% regular 2% malo y el 0% muy malo, este promedio en general está en el 2018 con 98.1% y en el 2019, 86%. Como sugerencias o comentarios adicionales que nos ayudan a mejorar comentan que: Actuar tarda mucho tiempo en dar respuesta para la aprobación del crédito y en ocasiones es negativa la aprobación, el funcionario del Instituto no vuelve a llamar a los clientes para dar una respuesta y actuar no vuelve a llamar a los clientes.

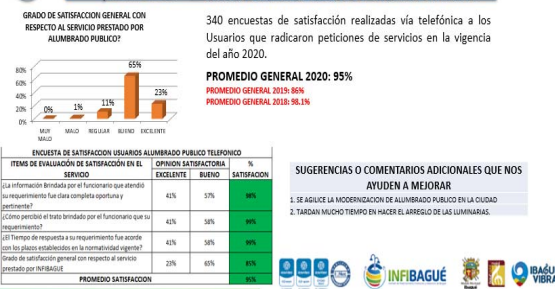
### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

b. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes **Cliente Alumbrado Publico Encuesta telefónica**



### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

b. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes **Cliente Alumbrado Publico Encuesta telefónica**



La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las pertinentes frente al alumbrado público realizada telefónicamente fue: 56% masculino y 44% femenino, las edades fue el 46% entre 36 a 55 años, 29% de 19 a 35 años, 19%

### DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

de 56 a 65 años y 6% mayor de 65 años. La ocupación fue un 56% empleado, 21% independiente, 9% jubilado, 8% otro y 6% estudiante.

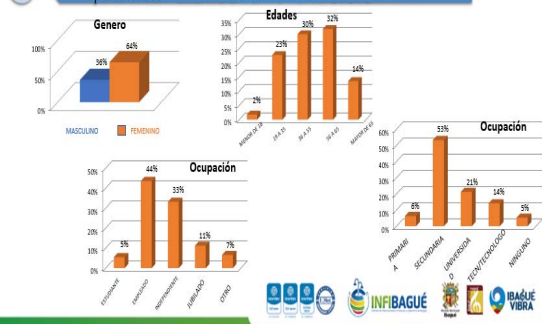
Frente a los canales brindados por Infibague el que mas se utiliza fue el 87% vía telefónica, 9% presencial, y 4% página web. Como percibió el trato brindado por el funcionario que atendió el requerimiento 58% bueno, 51% excelente, 1% regular y 1% malo.

¿La información brindada por el funcionario que atendió el requerimiento fue clara, completa, oportuna y pertinente? el 57% bueno, 51% excelente, 1% regular y 1% malo. El tiempo de respuesta a su requerimiento fue acorde con los plazos establecidos en la normatividad vigente el 69% bueno, 26% excelente, 4% regular y 1% malo.

El grado de satisfacción general con respecto al servicio público prestado por alumbrado público, 65% bueno, 23% excelente, 11% regular y 1% malo, donde el promedio general del 2020 fue 95%. Se realizan comentarios y sugerencias adicionales como: Agilizar la modernización de alumbrado publico en la ciudad y tardan mucho tiempo en arreglar las luminarias.

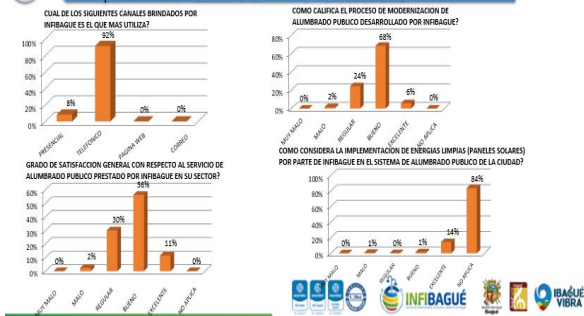
#### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

b. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes **Cliente Alumbrado Publico Presencial**



#### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

b. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes **Cliente Alumbrado Publico Presencial**



La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes del cliente en alumbrado público presencial según el genero femenino 64% y género masculino 36, según la edad 32% de 56 a 65 años, 30% de 36 a 55 años, 23%

### DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

de 19 a 35 años, 14% mayores de 65 años, 2% menores de 18 años. Según el nivel de estudio 53% secundaria, 21% universidad, 14% técnico o tecnólogo, 6% primaria y 5% ninguno. Según su ocupación, 44% empleado, 33% independiente, 11% jubilado, 7% otros y 5% estudiantes.

¿Cuál de los canales brindados por INFIBAGUÉ es el que más utiliza? El 92% telefónico y 8% presencial, el grado de satisfacción general con respecto al servicio de alumbrado publico prestado por el Instituto en el sector el 56% bueno, 30% regular, 11% excelente y 2% malo. Como califica el proceso de modernización de alumbrado publico el 68% bueno, 24% regular, 6% excelente y 2% malo.

¿cómo considera la implementación de energías limpias por parte de Infibague en el sistema de alumbrado publico de la ciudad? el 84% no aplica, 14% excelente, 1% bueno y 1% malo.

#### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

b. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes **Cliente Alumbrado Publico Presencial**

ITEMS DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO	OPINIÓN SATISFACTORIA			%
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	
¿COMO CALIFICA EL PROCESO DE MODERNIZACIÓN DE ALUMBRADO PUBLICO DESARROLLADO POR INFIBAGUÉ?	88%	6%	6%	94%
¿GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL CON RESPECTO AL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO PRESTADO POR INFIBAGUÉ EN SU SECTOR?	11%	56%	33%	67%
¿COMO CONSIDERA LA IMPLEMENTACIÓN DE ENERGÍAS LIMPIAS (PANELES SOLARES) POR PARTE DE INFIBAGUÉ EN EL SISTEMA DE ALUMBRADO PUBLICO DE LA CIUDAD?	1%	14%	85%	15%
<b>PROMEDIO SATISFACCIÓN</b>				<b>52%</b>

383 encuestas de satisfacción realizadas vía telefónica a los Usuarios que radicaron peticiones de servicios en la vigencia del año 2020.

**PROMEDIO GENERAL 2020: 52%**  
PROMEDIO GENERAL 2019: 86%  
PROMEDIO GENERAL 2018: 98,1%



#### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

b. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes pertinentes

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Revisión del instrumento de medición de la satisfacción del Cliente Externo, de conformidad con los requerimientos del Sistema Integrado de Gestión, para determinar si procede alguna oportunidad de mejora.  • Adicionalmente, es importante utilizar los medios electrónicos para la recolección de información y otros escenarios de contacto con el ciudadano como las reuniones en los barrios, rendición de cuentas, etc.	Enero a Marzo de 2021	Representante de la Alta Dirección para MIPG y equipo de trabajo del proceso de atención al ciudadano
Aplicar la encuesta de medición del Clima y Cultura Organizacional para la vigencia 2021.	Abril a Junio de 2021	Director Administrativo y Comercial y profesional Universitario 219-04 Grupo Gestión Humana y SST

Se realizaron 383 encuestas de satisfacción realizadas vía telefónica a los usuarios que radicaron peticiones de servicios en la vigencia del 2020, dando un promedio general del 52%, frente al 2018 con 98,1% y 2019 86%. Con respecto a la satisfacción del cliente y retro alimentación de las partes pertinentes se efectuaron unos compromisos, con plazos y responsables.

Se llevan a cabo unos compromisos así: Revisión del instrumento de medición de la satisfacción del Cliente Externo, de conformidad con los requerimientos del

### DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

Sistema Integrado de Gestión, para determinar si procede alguna oportunidad de mejora.

Adicionalmente, es importante utilizar los medios electrónicos para la recolección de información y otros escenarios de contacto con el ciudadano como las reuniones en los barrios, rendición de cuentas, etc. Cuyo plazo es de enero a marzo del 2021 y su responsable es el representante de la alta dirección para MIPG y equipo de trabajo del proceso de atención al ciudadano y Aplicar la encuesta de medición del clima y cultura organizacional para la vigencia 2021, cuyo plazo es de abril a junio del 2021 y sus responsables son el director administrativo y comercial y profesional universitario 219-04 Grupo gestión humana y SST.

#### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

##### C. Resultados de la auditoría



#### EFICACIA DEL PLAN DE AUDITORÍA:

**100%**

(11 AUDITORÍAS PROGRAMADAS Y REALIZADAS)  
Agosto 04 al 27 de 2020

**Hallazgos positivos = 67%**  
**Hallazgos que requieren intervención = 33%**



#### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

##### C. Resultados de la auditoría

PROCESO	RESULTADOS DE AUDITORIA 2020				
	F	C	NC	OB	OP.M
GESTION FINANCIERA	3	5	0	2	1
GESTION CONTRACTUAL	8	2	1	3	3
GESTION HUMANA Y SST	4	2	0	2	3
GESTION INTEGRAL DE PROYECTOS	12	8	2	4	6
GESTION DE LA PROMOCION Y DESARROLLO TERRITORIAL	4	3	0	3	1
GESTION COMERCIAL	4	3	0	0	1
GESTION DEL RIESGO	5	2	0	1	2
GESTION DE OPERACIONES FINANCIERAS	3	3	0	2	1
ATENCION AL CIUDADANO	8	10	1	0	3
PLANEACION Y GESTION ESTRATEGICA	2	6	1	0	1
GESTION DE RECURSOS FISICOS E INFRAESTRUCTURA	5	2	1	2	3
<b>TOTAL AÑO 2020</b>	<b>58</b>	<b>46</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>25</b>
<b>TOTAL AÑO 2019</b>	<b>51</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>39</b>



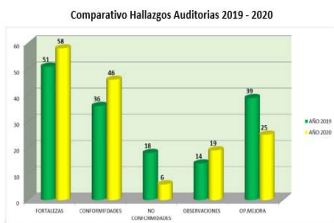
El resultado de la eficacia del plan de auditoria es del 100%, fue realizada el 04 al 27 de agosto del 2020, donde se auditaron 11 proceso y los hallazgos positivos fueron el 67% y los hallazgos que requieren intervención el 33%. Podemos identificar los resultados de las auditorias realizadas donde se obtuvieron 58 fortalezas, 46 conformidades, 6 no conformidades, 19 observaciones y 25 oportunidades de mejora.

## DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

C.

Resultados de la auditoría



### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

C.

Resultados de la auditoría

No	Proceso	F	C	NC	Obs	OPM	Hallazgos positivos	Hallazgos negativos	
1	Gestión financiera	3	5	0	2	1	75%	26%	
2	Gestión Contractual	8	2	1	3	3	58%	42%	
3	Gestión humana y SST	4	2	0	2	3	34%	46%	
4	Gestión integral de proyectos	12	8	2	4	6	62%	38%	
5	Gestión de la promoción y desarrollo territorial	4	3	0	3	1	63%	37%	
6	Gestión comercial	4	3	0	0	1	87%	13%	
7	Gestión del riesgo	5	2	0	1	2	70%	30%	
8	Gestión de operaciones financieras	3	3	0	2	1	66%	33%	
9	Atención al ciudadano	8	10	1	0	3	81%	19%	
10	Planeación y gestión estratégica	2	6	1	0	1	80%	20%	
11	Gestión recursos físicos e infraestructura	5	2	1	2	3	53%	47%	
Total		58	46	6	19	25			
		104		46		19		25	
		154							



En el comparativo de los hallazgos de las auditorías 2019 – 2020 se evidencia que hubo un incremento en esta vigencia de 7 fortalezas, en las conformidades se evidencia un aumento de 10 conformidades, en las no conformidades disminuyeron en 12 con respecto al año anterior, en las observaciones hubo un aumento de 5 mas y en las oportunidades de mejora disminuyeron en 14 menos la vigencia anterior y se evidencia los resultados de la auditoria donde se describen los hallazgos positivos y los hallazgos negativos.

### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

C.

Resultados de la auditoría



### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

C.

Resultados de la auditoría

AUDITORES INTERNOS QUE PARTICIPARON EN LOS CICLOS DE AUDITORÍAS INTERNAS

No	Auditor	Proceso
1	Elver Pinto Pardo	Gestión del riesgo
2	Laura Victoria Uribe Ospina	Gestión de recursos Físicos e Infraestructura
3	Mariana Rodríguez Uribe	Gestión del riesgo
4	Daniel Jaramillo	Planeación y gestión estratégica
5	Angela María Martínez	Gestión Comercial
6	John Carlos Aguilar	Gestión Financiera
7	Lina María Acosta	Gestión Financiera
8	Andrés Lopera Jarama	Atención al ciudadano
9	Candy Vilay Herrera	Gestión integral de proyectos
10	Sara Lucia Alvarez Bonilla	Gestión integral de proyectos
11	Rafael Camilo Solano Roco	Financieras
12	Tatiana Clotilde Parra	Planeación y gestión estratégica
13	Angela Peña	Atención al ciudadano
14	Rustan Salcedo	Atención al ciudadano
15	Renner Machado	Gestión integral de proyectos
16	Fernando Reyes	Financieras
17	Falban Baganano	Gestión de recursos Físicos e Infraestructura
18	Angélica Camajal	Gestión Humana y SST
19	Sandra Delgado	Gestión Humana y SST



PROMEDIO DE LA EVALUACIÓN DE LOS AUDITORES: 4,79

PROMEDIO DE LA EVALUACIÓN DE LOS AUDITORES 2019: 4,84

PROMEDIO DE LA EVALUACIÓN DE LOS AUDITORES 2018: 4,86



Observamos los porcentajes de hallazgos que el 37,66% es el más grande son las fortalezas, el 29,87% son conformidades donde se está cumpliendo los requisitos de la norma, el 16,23% oportunidades de mejora, las 12,33 observaciones y el 3,89% no conformidades.

## DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

Los resultados de la evaluación de los auditores internos que participaron en los ciclos de las auditorías internas el promedio de evaluación fue del 4,79% y respecto a los años anteriores fue 2018, 4,86% y 2019, 4,84%.

### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

#### C. Resultados de la auditoría

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Fortalecimiento de los procesos de socialización y apropiación de Requisitos del sistema Integrado de Gestión del Instituto.	Enero a Junio de 2021	Representante de la Alta Dirección para MIPG y su equipo de trabajo
Fortalecer las debilidades evidenciadas en los auditores internos que participaron en las Auditorías Internas, a partir de jornadas de capacitación.	2 meses antes del Ciclo de Auditorías	Representante de la Alta Dirección para MIPG y su equipo de trabajo
Realizar una nueva capacitación para auditores internos y para Auditores Líderes IRCA en la vigencia 2021.	Enero a Marzo de 2021	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Director Administrativo y Comercial
Programar el ciclo de Auditorías Internas para el SIG en la vigencia 2021	Ciclo auditoría	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Auditores Líderes

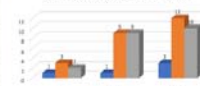
### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

#### d. No conformidades, acciones correctivas y mejora continua

##### NO CONFORMIDADES – OBSERVACIONES – OP. MEJORA

No.	Proceso	NC	Obs	OPM	Porcentaje
1	Gestión financiera	0	2	1	20%
2	Gestión Contractual	1	3	3	42%
3	Gestión humana y SST	0	2	3	46%
4	Gestión integral de proyectos	2	4	6	38%
5	Gestión de la promoción y desarrollo territorial	0	3	1	37%
6	Gestión comercial	0	0	1	17%
7	Gestión del riesgo	0	1	3	30%
8	Gestión de operaciones financieras	0	2	1	24%
9	Atención al ciudadano	1	0	3	19%
10	Planificación y gestión estratégica	1	0	1	20%
11	Gestión recursos físicos e infraestructura	1	2	3	47%
Total		4	19	25	37%

Consolidado de No Conformidades, Observaciones y Oportunidades de Mejora, según Tipo de Proceso - Vigencia 2020



El consolidado de no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora según el tipo de proceso fueron: Los procesos estratégicos obtuvieron una no conformidad, una observación y tres oportunidades de mejora, los procesos misionales obtuvieron tres no conformidades, nueve observaciones y doce oportunidades de mejora y los procesos de apoyo tuvieron dos no conformidades, nueve observaciones y diez oportunidades de mejora.

De acuerdo con los resultados de la auditoría se tienen unos compromisos así: Fortalecimiento de los procesos de socialización y apropiación de requisitos del sistema Integrado de gestión del Instituto con un plazo de enero a junio 2021 cuyo responsable es el representante de la alta dirección para MIPG y su equipo de trabajo. Fortalecer las debilidades evidenciadas en los auditores internos que participaron en las auditorías Internas, a partir de jornadas de capacitación con un plazo de 2 meses antes del ciclo de auditoría cuyo responsable es el representante de la alta dirección para MIPG y su equipo de trabajo. Realizar una nueva capacitación para auditores internos y para auditores líderes IRCA en la vigencia 2021 con un plazo de enero a marzo del 2021 cuyo responsable es el representante de la alta dirección para MIPG y su equipo de trabajo. Programar el ciclo de auditorías internas para el SIG en la vigencia 2021 donde el plazo es el ciclo de auditoría.

## DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

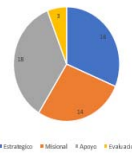
d. No conformidades, acciones correctivas y mejora continua

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Realizar seguimiento a la eficacia de las Acciones Correctivas y de Mejora, resultantes del Ciclo de Auditorías Interna de Calidad.	Octubre 2020 a marzo de 2021	Audidores Líderes
Realizar el cierre de las Acciones Correctivas y de Mejora, resultantes del Ciclo de Auditorías Interna de Calidad.	Octubre 2020 a marzo de 2021	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Promover la cultura de la identificación, análisis y documentación de Acciones Correctivas y de Mejora que tomen en cuenta otras fuentes, además de las Auditorías Internas (Revisión por la Dirección, PQR, Desempeño de los procesos, Salidas No Conformes, etc.)	Permanente	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

e. Los resultados de seguimiento y medición

CONSOLIDADO DE INDICADORES SEGÚN TIPO DE PROCESO



■ Estratégico ■ Misional ■ Apoyo ■ Evaluación

Cuadro Indicadores

Tipo Proceso	No Indicadores
Estratégico	16
Misional	14
Apoyo	18
Evaluación	3
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>

CONSOLIDADO COMPORTAMIENTO INDICADORES ENERO A SEPTIEMBRE DE 2020



Los resultados de seguimiento y medición según el tipo de proceso son: Estratégicos 16, misional 14, apoyo 18, evaluación 3 para un total de 51 indicadores.

Respecto a las no conformidades, acciones correctivas y de mejora se encuentran unos compromisos los cuales son: Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones correctivas y de mejora, resultantes del ciclo de auditorías Internas de calidad con un plazo de octubre 2020 a marzo del 2021 cuyos responsables son los auditores líderes. Realizar el cierre de las acciones correctivas y de mejora, resultantes del Ciclo de Auditorías Interna de calidad con un plazo de octubre 2020 a marzo del 2021 cuyo responsable es el comité institucional de gestión y Desempeño. Promover la cultura de la identificación, análisis y documentación de acciones correctivas y de mejora que tomen en cuenta otras fuentes, además de las auditorías internas (Revisión por la Dirección, PQR, Desempeño de los procesos, Salidas No Conformes, etc.) se efectuara permanentemente cuyo responsable es el comité institucional de gestión y desempeño.

### INDICADORES GESTIÓN AMBIENTAL





### INDICADORES GESTIÓN AMBIENTAL

#### INVENTARIO ENERGÉTICO

Variable	Tipo de Instalación				Edificio de Planta de				Transmisión Distribución			
	Industrial	Comercial	Residencial	Administrativo	Administrativo	Residencial	Comercial	Industrial	Administrativo	Residencial	Comercial	Industrial
SENERGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONSUMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EFICIENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RENTABILIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEGURIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IMPACTO AMBIENTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECURSOS HUMANOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECURSOS MATERIALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECURSOS FINANCIEROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECURSOS TECNOLÓGICOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECURSOS LEGALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECURSOS ORGANIZACIONALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECURSOS CULTURALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

En los indicadores de gestión ambiental encontramos el inventario energético donde evidenciamos el consumo, la ponderación y la estadística que se está realizando, al no estar asistiendo al instituto por el tema de la pandemia se a disminuido de manera significativa el consumo de cada uno de los elementos que utilizamos que requiere de consumo energético.

### INDICADORES GESTIÓN AMBIENTAL



#### INVENTARIO ENERGETICO

Servicio	Consumo de energía				Consumo de agua				Consumo de otros recursos				Consumo de otros recursos			
	Consumo de energía	Consumo de agua	Consumo de otros recursos	Consumo de otros recursos	Consumo de energía	Consumo de agua	Consumo de otros recursos	Consumo de otros recursos	Consumo de energía	Consumo de agua	Consumo de otros recursos	Consumo de otros recursos	Consumo de energía	Consumo de agua	Consumo de otros recursos	Consumo de otros recursos
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE SALUD	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE CULTURA Y RECREACIÓN	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE ECONOMÍA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE TRANSPORTES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y RURALES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE VIVIENDA Y SERVICIOS URBANOS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE DEPENDENCIA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE DEFENSA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE JUSTICIA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE TRABAJO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE CULTURA Y RECREACIÓN	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE ECONOMÍA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE TRANSPORTES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y RURALES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE VIVIENDA Y SERVICIOS URBANOS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE DEPENDENCIA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE DEFENSA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE JUSTICIA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE TRABAJO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE CULTURA Y RECREACIÓN	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE ECONOMÍA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE TRANSPORTES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y RURALES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE VIVIENDA Y SERVICIOS URBANOS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE DEPENDENCIA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE DEFENSA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE JUSTICIA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE TRABAJO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE CULTURA Y RECREACIÓN	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE ECONOMÍA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE TRANSPORTES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y RURALES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE VIVIENDA Y SERVICIOS URBANOS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE DEPENDENCIA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE DEFENSA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE JUSTICIA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE TRABAJO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE CULTURA Y RECREACIÓN	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE ECONOMÍA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE TRANSPORTES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y RURALES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE VIVIENDA Y SERVICIOS URBANOS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE DEPENDENCIA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE DEFENSA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE JUSTICIA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE TRABAJO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE CULTURA Y RECREACIÓN	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE ECONOMÍA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE TRANSPORTES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y RURALES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE VIVIENDA Y SERVICIOS URBANOS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE DEPENDENCIA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE DEFENSA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE JUSTICIA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE TRABAJO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE CULTURA Y RECREACIÓN	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE ECONOMÍA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE TRANSPORTES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y RURALES	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE VIVIENDA Y SERVICIOS URBANOS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE DEPENDENCIA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE DEFENSA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SECRETARÍA DE JUSTICIA	1	1	1	1												

## DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

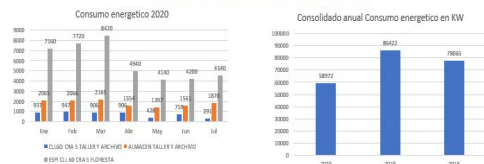
### INDICADORES GESTIÓN AMBIENTAL ELEMENTOS CONSUMIDORES DE ENERGIA

## CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA



### INDICADORES GESTIÓN AMBIENTAL

#### ELEMENTOS CONSUMIDORES DE ENERGIA



TOTAL KW CONSUMIDOS A LA FECHA = 58972 KW

Se evidencia el consolidado anual del consumo energético en KW donde en el 2018 se tuvo 78.065 en el 2019 aumento a 86.422 y en el 2020 disminuyo a 58.972, dando una descripción específica en pesos de cada consumo del año 2020 mensualmente.

### INDICADORES GESTIÓN AMBIENTAL

### INDICADORES GESTIÓN AMBIENTAL CONSUMO RESMAS DE PAPEL



### INDICADORES GESTIÓN AMBIENTAL



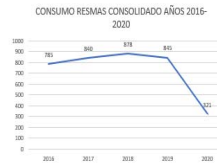
En los indicadores de gestión ambiental se encuentra el consumo de resmas de papel donde podemos evidenciar el comportamiento que tuvo cada proceso mensual en el año 2020, siendo el mes de agosto el mes con mas solicitudes de resmas (61) y el mes de abril con menos solicitudes de resmas (0) y en general de consumo al mes de septiembre del presente año se lleva un total de (321) de todo el instituto.

## DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

### INDICADORES GESTIÓN AMBIENTAL

Dependencia	Resmas papel							Total	
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul		
GERENCIA GENERAL								0	
COMUNICACIONES								0	
OFICINA REGIONAL DE CONTROL, VIGILANZA Y SUPERVISIÓN		6						6	
OFICINA REGIONAL DE CONTROL, INTERNO DE GESTIÓN	4	2				3		9	
OFICINA REGIONAL DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	2						2	4	
OFICINA DE GESTIÓN DEL RIESGO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	4					3		7	
GERENCIA DE PROYECTOS ESPECIALES			10				5	15	
ALUMBRADO PÚBLICO	10	10					10	30	
PLAZAS DE MERCADO	5	2		3	5		12	27	
SECRETARÍA GENERAL	10	10					10	40	
DIRECCIÓN FINANCIERA	10			10	3		10	33	
RESURSEADO								0	
CONTABILIDAD						3		3	
CAJETERA	10							20	
REGISTRO							10	10	
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN, PROMOCIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL						3		3	
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL			10					10	
NOBIA	10						10	30	
VENTANILLA ÚNICA		2					5	7	
GESTIÓN HUMANA Y ORGANIZACIONAL		5		10				15	
GESTIÓN COMERCIAL	1	10						11	
GESTIÓN TECNOLÓGICA								0	
ALMACÉN Y RECURSOS FÍSICOS					8	5		13	
<b>TOTALES</b>	<b>36</b>	<b>30</b>	<b>77</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>35</b>	<b>61</b>	<b>321</b>

### INDICADORES GESTIÓN AMBIENTAL



**TOTAL RESMAS CONSUMIDAS A LA FECHA = 321**  
1 árbol = 16 resmas  
321 Resmas equivalen a 20 árboles.



16



40  
ARBOL

Frente a los años anteriores se evidencia una gran disminución del total de resmas consumidas ya que en el 2016 se consumieron 785 resmas, en el 2017 se consumieron 840 resmas, en el 2018 se consumieron 878, en el 2019 se consumieron 845 y en el 2020 al mes de septiembre se han consumido 321 resmas que equivale a 20 árboles.

### INDICADORES GESTIÓN AMBIENTAL INDICADORES GESTIÓN AMBIENTAL CONSUMO TONNER



### INDICADORES GESTIÓN AMBIENTAL



**TOTAL TONNERS CONSUMIDOS A LA FECHA = 22**

**CONSUMO CONSOLIDADO TONNERS**  
Año 2019=ND  
Año 2018=51  
Año 2017 = 69  
Año 2016 = 48

En los indicadores de gestión ambiental se encuentra el consumo de tonner, donde se muestra el comportamiento y la solicitud por cada uno de los procesos mensualmente para un total de consumo del Instituto de 22 con corte al mes de septiembre del 2020. Respecto a los años anteriores se evidencia una disminución notoria.

## DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

#### e. Los resultados de seguimiento y medición

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Realizar el reporte de información correspondiente a indicaciones con cortes para los meses de Octubre noviembre y diciembre de 2020	Enero 15 2021; Corte a 31 de diciembre de 2020	Responsables de procesos
Actualizar línea base, metas y rangos de evaluación para las mediciones de los indicadores para la vigencia 2020 y medirlos de acuerdo con la periodicidad.	Enero de 2021	Responsables de procesos
Seguimiento al estado de avance en la medición, comportamiento o tendencia de los indicadores de cada proceso y cada sistema (Calidad, Ambiental y SST)	Semestral	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Planear y Generar acciones de reducción a consumo hídrico y energético	Constantemente	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Todos los procesos
Mantenimiento de la infraestructura del instituto que presente deficiencias en la verificación HSEQ	Inmediatamente	Dirección Administrativa y Comercial
Adquirir e instalar elementos que contribuyan al ahorro y uso eficiente de agua y energía (reservas, bombillos ahorradores, etc.), de acuerdo con la disponibilidad de presupuesto	Enero a Junio de 2021	Dirección Administrativa y Comercial



### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

#### f. Resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos

TIPO DE REQUISITO	ACTIVIDADES REALIZADAS	MECANISMO DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO
CLIENTES	Se realizó la definición de los Requisitos del Cliente (Ver Manual del SIG)	✓ Manual del SIG ✓ Control de Salidas ✓ No Conformidades ✓ Auditorías Internas.
LEGALES	Con corte a 31 de octubre de 2018, se reporta la actualización al 100% de los Normogramas (Requisitos Legales) que hacen parte de cada uno de los procesos definidos en la Entidad.	✓ Normogramas ✓ Auditorías Internas.
ISO	Se realizó la Matriz de Articulación de Requisitos de las tres Normas implementadas en el SIG (Ver anexo del Manual SIG)	✓ Manual del SIG ✓ Auditorías Internas.
ORGANIZACIÓN	Los requisitos de la Organización se incluyeron en las caracterizaciones de los procesos, en el numeral de Políticas de Operación.	✓ Caracterización del proceso ✓ Auditorías Internas.



Los resultados de seguimiento y medición se efectúan una serie de compromisos como lo son: Realizar reporte de información correspondiente a indicadores con cortes para los meses de octubre, noviembre y diciembre, actualizar línea base, metas y rangos de evaluación para las mediciones de los indicadores para la vigencia 2020, seguimiento al estado de avance en la medición, comportamiento o tendencia de los indicadores de cada proceso, planear y generar acciones de reducción a consumo hídrico y energético, mantenimiento de la infraestructura del instituto que presente deficiencias y adquirir e instalar elementos que contribuyan al ahorro y uso eficiente del agua y de la energía cada compromiso con sus respectivos plazos y responsables.

Los resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos se efectúa según el tipo (Clientes, legales, Iso, Organización) con las actividades realizadas por cada uno y su mecanismo de verificación del cumplimiento.

### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

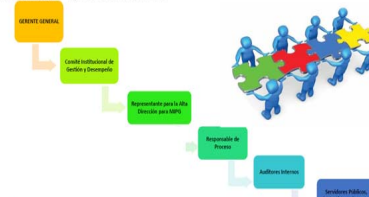
#### f. Resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Revisar y actualizar los Requisitos del Cliente y de la Organización, de acuerdo con las necesidades de los procesos y la mejora continua del SIG	Enero a Junio de 2021	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Responsables de Procesos
Realizar la actualización del Normograma de cada proceso, de acuerdo con la expedición de nueva normatividad.	Periódicamente	Responsables de procesos
Realizar seguimiento al cumplimiento en la actualización de los requisitos CLIO	Semestral	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

#### h. Consulta y la participación de los funcionarios

Durante la vigencia 2020, se continuo trabajo en el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión a partir de los siguientes actores:



## DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

De los resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos se disponen tres compromisos los cuales son: Revisar y actualizar los requisitos del cliente y de la organización, de acuerdo con las necesidades de los procesos y la mejora continua del SIG con un plazo de enero a junio del 2021 cuyos responsables son el representante de la alta dirección para MIPG y los responsables de procesos. Realizar la actualización del Normograma de cada proceso, de acuerdo con la expedición de nueva normatividad realizándose periódicamente donde los responsables son los líderes o jefes de cada proceso y realizar seguimiento al cumplimiento en la actualización de los requisitos CLIO realizándose semestralmente donde los responsables son el comité institucional de gestión y desempeño.

Consulta y participación de los funcionarios durante la vigencia 2020, se continuo el trabajo de fortalecimiento del sistema integrado de gestión a partir de los siguientes actores: Gerente general, comité institucional de gestión y desempeño, representante de la alta dirección para MIPG, responsables de procesos, auditores internos, servidores públicos, contratistas y pasantes.

### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

#### h. Consulta y la participación de los funcionarios

##### COMITES INSTITUCIONALES DE GESTION Y DESEMPEÑO

A la fecha se han realizado 7 CIGD los cuales se han desarrollado dentro de la virtualidad que se implemento por la emergencia sanitaria del COVID-19

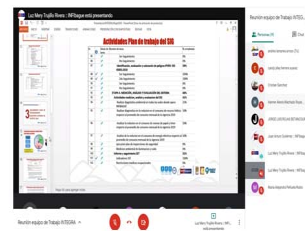


### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

#### h. Consulta y la participación de los funcionarios

##### REUNIONES EQUIPO DE TRABAJO INTEGRAL

A la fecha se han realizado 4 reuniones del equipo de trabajo de INTEGRAL los cuales se han desarrollado al principio presencial y posteriormente dentro de la virtualidad que se implemento por la emergencia sanitaria del COVID-19.



Es importante mencionar que a la fecha se han realizado 7 CIGD los cuales se han desarrollado dentro de la virtualidad que se implemento por la emergencia sanitaria del COVID-19. También se han efectuado 4 reuniones con el equipo INTEGRAL los cuales se desarrollaron en principio de forma presencial y posteriormente de forma virtual debido a la emergencia.

## DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

h. Consulta y la participación de los funcionarios

#### JORNADAS DE TRABAJO CON EL EQUIPO DEL INSTITUTO



**Se han realizado un total de 6 jornadas de trabajo con el equipo de responsables de procesos.**

- Jornadas de Capacitación y formación
- Equipo Directivo, Responsables de Proceso
- Actualización del Contenido Estratégico, Clientes, Necesidades y Expectativas
- Indicadores de Gestión
- Armonización Normas ISO 4001 - OHSAS 18001
- Auditorías Internas de Calidad
- Control del Servicio No Conforme
- Actualización Matriz FODA

### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

h. Consulta y la participación de los funcionarios

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Continuar con el Fortalecer los procesos de socialización, capacitación, Inducción y mejora continua del SIG, con todos los actores del sistemas	Enero a Diciembre de 2021	Representante de la Dirección para MIPG y Director Administrativo y Comercial
Continuar con el desarrollo de los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño con una periodicidad mensual	Enero a Diciembre de 2021	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Fortalecer los procesos de capacitación con el Equipo de Responsables de Procesos y personal de apoyo	Permanente	Secretaría General y su equipo de trabajo
Utilizar en mayor medida los medios masivos de difusión, (televisores, avisos, carteles) para informar con mayor oportunidad las actividades programadas y lo relacionado con el SIG.	permanente	Representante de la Dirección para MIPG y Director Administrativo y Comercial

Se han realizado 6 jornadas de trabajo con el equipo de responsables de cada proceso, la contextualización de la matriz DOFA, los elementos del sistema integrado de gestión y los indicadores.

De acuerdo a la consulta y la participación de los funcionarios surgieron unos compromisos los cuales son: Continuar con el Fortalecimiento de los procesos de socialización, capacitación, Inducción y mejora continua del SIG, con todos los actores del sistema de enero a diciembre del 2021 cuyo responsable es el representante de la dirección para MIPG y director administrativo y comercial. Continuar con el desarrollo de los Comités institucionales de gestión y desempeño con una periodicidad mensual de enero a diciembre del 2021 cuyo responsable es el comité institucional de gestión y desempeño. Fortalecer los procesos de capacitación con el equipo de responsables de procesos y personal de apoyo permanentemente cuyos responsables son la secretaria general y su equipo de trabajo y Utilizar en mayor medida los medios masivos de difusión, (televisores, avisos, carteles) para informar con mayor oportunidad las actividades programadas y lo relacionado con el SIG realizarlo permanentemente cuyos responsables son el representante de la dirección para MIPG y director administrativo y comercial.

## DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

#### i. Los riesgos y las oportunidades de la organización



### 3.2.4 La información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas las tendencias relativas a

#### i. Los riesgos y las oportunidades de la organización

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Realizar presentación ante Comité Institucional de Gestión y Desempeño con el Informe de Seguimiento al cumplimiento de los riesgos (Operativos, Ambientales, SST y de Corrupción)	Mayo y Diciembre de 2020 y Trimestralmente para la vigencia 2020	Jefe de la Oficina de Gestión del Riesgo
Revisión, actualización y seguimiento al comportamiento de los riesgos (Operativos, Ambientales, SST y de Corrupción)	Trimestralmente	Responsables de procesos
Fortalecer los procesos de socialización, capacitación y apropiación de la metodología para la Administración del Riesgo	Enero a Diciembre De 2020	Representante de la Dirección para MIPG y Director Administrativo y Comercial



De acuerdo a los riesgos y las oportunidades de la organización se pueden evidenciar las diferentes líneas de defensa frente a la alta dirección y los comités institucionales MIPG encaminados a poder tener en la auditoría externa de los organismos de control la evidencia de lo que estamos realizando. Frente a la alta dirección tenemos la línea de defensa 1 línea de defensa 2 y partes de la línea de defensa 3 y frente a los comités institucionales tenemos la línea de defensa 3.

Con los riesgos y las oportunidades la organización se tienen los siguientes compromisos: realizar presentación ante comité institucional de gestión y desempeño con el informe de seguimiento al cumplimiento de los riesgos (Operativos, Ambientales, SST y de Corrupción) cuyo plazo es mayo y diciembre del 2020 y el responsable es el jefe de la oficina de gestión del riesgo. Revisión, actualización y seguimiento al comportamiento de los riesgos (Operativos, Ambientales, SST y de Corrupción) los cuales se realizan trimestralmente y su responsable es el jefe o líder de cada uno. Fortalecer los procesos de socialización, capacitación y apropiación de la metodología para la administración del riesgo se realiza de enero a diciembre del 2020 cuyos responsables son el representante de la dirección para MIPG y director administrativo y comercial.

## DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

### 3.2.5 La adecuación de los recursos para mantener un sistema integrado de gestión eficaz

Es importante que en el Presupuesto para la Vigencia 2021, se apropien los recursos necesarios para la operación y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, como son, entre otros, los siguientes:

- ❖ Procesos de Capacitación (Auditores Internos HSEQ, IRCA, Indicadores, Riesgos, Acciones Correctivas y de Mejora, entre otros temas)
- ❖ Procesos de inducción, re-inducción, socialización y sensibilización sobre la importancia del SIG.
- ❖ Esto debe articularse con el Plan Estratégico de Gestión Humana.
- ❖ Mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (exámenes ocupacionales, dotación, elementos de protección personal, capacitación brigadistas, COPASST, Comité de Convivencia y personal en general, implementación del PESV, Plan de Atención de Emergencias, simulacros, Riesgos Psicosociales, etc.)
- ❖ Implementación y mejora continua del PIGA (Programas ambientales (ahorro y uso eficiente de agua, energía, papel, residuos sólidos, emisiones atmosféricas, etc.)
- ❖ Adecuaciones en general y programas de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones de infraestructura física, condiciones ergonómicas e infraestructura tecnológica de los funcionarios, pasantes, contratistas.
- ❖ Auditorías externas de mantenimiento al SIG

### 3.2.5 La adecuación de los recursos para mantener un sistema integrado de gestión eficaz

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Consolidar y cuantificar las necesidades de recursos para la operación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, para la vigencia 2021.	Noviembre a Diciembre de 2020	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Responsables de procesos
Realizar las apropiaciones o ajustes necesarios en el Presupuesto del Instituto y en el Plan Anual de Adquisiciones	Noviembre a Diciembre de 2020	Responsables de procesos
Planear oportunamente el desarrollo de los procesos contractuales que garanticen el mantenimiento y mejora continua del SIG.	Primer semestre del año	Secretaría General y Representante de la Alta Dirección para MIPG

De acuerdo a la adecuación de los recursos para mantener un sistema integrado de gestión eficaz es importante que en el presupuesto para la vigencia 2021 se apropien los recursos necesarios para la operación y mejora continua del sistema integrado de gestión como lo son: Procesos de capacitación, procesos de inducción, reinducción, socialización y sensibilización sobre la importancia del SIG, mejora continua del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, implementación y mejora continua del PIGA, adecuaciones en general y programas de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones de infraestructura física, condiciones ergonómicas e infraestructura tecnológica de los funcionarios, pasantes, contratistas y auditorías externas de mantenimiento al SIG.

Conforme a lo mencionado anteriormente se generan los siguientes compromisos: Consolidar y cuantificar las necesidades de recursos para la operación, mantenimiento y mejora continua del sistema integrado de gestión, para la vigencia 2021 con un plazo de noviembre a diciembre del 2020 cuyo responsable es el representante de la alta dirección para MIPG y los responsables de cada proceso. Realizar las apropiaciones o ajustes necesarios en el presupuesto del instituto y en el plan anual de adquisiciones con un plazo de noviembre a diciembre del 2020 cuyo responsable es el jefe o líder de cada proceso. Planear oportunamente el desarrollo de los procesos contractuales que garanticen el mantenimiento y mejora continua del SIG cuyo plazo es el primer semestre del año y los responsables son secretaria general y su equipo de trabajo.

## DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

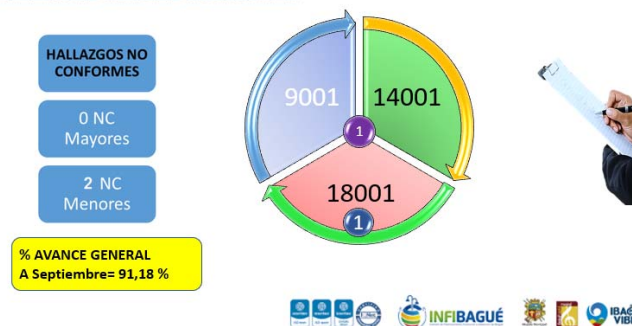
### 3.2.6 comunicaciones pertinentes con las partes interesadas

COMPROMISOS	PLAZO	RESPONSABLE
Fortalecer los procesos de actualización y consolidación de la información relacionada con los requisitos, necesidades y nivel de satisfacción de las partes interesadas.	Enero a Junio de 2021	Representante de la Alta Dirección para MIPG y su equipo de trabajo
Utilizar herramientas tecnológicas que permitan la actualización y consolidación de la información relacionada con los requisitos, necesidades y nivel de satisfacción de las partes interesadas.	Enero a Junio de 2021	Representante de la Alta Dirección para MIPG y Grupo de Gestión Tecnológica

Los compromisos de las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas son: Fortalecer los procesos de actualización y consolidación de la información relacionada con los requisitos, necesidades y nivel de satisfacción de las partes interesadas con un plazo de enero a junio del 2021 y sus responsables son el representante de la alta dirección para MIPG y su equipo de trabajo. Utilizar herramientas tecnológicas que permitan la actualización y consolidación de la información relacionada con los requisitos, necesidades y nivel de satisfacción de las partes interesadas con un plazo de enero a junio del 2021 cuyos responsables son el representante de la alta dirección para MIPG y grupo de gestión tecnológica.

- Seguimiento a las acciones correctivas respecto a las NC de la auditoría externa ICONTEC

### 5. Seguimiento a las Acciones Correctivas respecto a las NC de la Auditoría externa de ICONTEC



En el seguimiento a las acciones correctivas respecto a las no conformidades de la auditoría externa del Icontec para los tres sistemas (9001, 14001 y 18001) se indica que no se tienen no conformidades mayores, se tiene 2 conformidades

Como constancia de la misma, se firma por parte de quien la preside.

---

PAOLA ANDREA ALVAREZ GONZALEZ  
Gerente General

---

LUZ MERY TRUJILLO  
Jefe Oficina Asesora Planeación