



**INFORME PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**Código** F-GE-02

**Versión** 02

**Página** 1 de 57

Presentado	Contratista Calidad
Fecha	8 de septiembre del 2020

**Contenido**

- 1. ESTADOS DE LAS ACCIONES DE LA REVISION POR LA DIRECCION ANTERIOR2
- 2.CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNA E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SGC ..... 2
- 3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ..... 7
  - 3.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ..... 7
  - 3.2 LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD ..... 28
  - 3.3 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y SU CONFORMIDAD ..... 29
  - 3.4 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS..... 37
  - 3.5 RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN ..... 37
  - 3.6 RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS..... 50
  - 3.7 DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES ..... 50
- 4 ADECUACION DE LOS RECURSOS..... 51
- Ejecución del presupuesto de ingresos ..... 53
- 5 EFICIENCIA DE LAS ACCIONES ABORDADAS EN LOS MAPAS DE RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES ..... 53
- 6 OPORTUNIDADES DE MEJORA ..... 55
- 7 NECESIDAD DE CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ..... 55
- 8 NECESIDAD DE RECURSOS..... 56
- ANEXOS ..... 56

## 1. ESTADOS DE LAS ACCIONES DE LA REVISION POR LA DIRECCION ANTERIOR

De acuerdo con el informe presentado en abril de 2019, se establecieron tres oportunidades de mejoras:

1. Verificación del completo diligenciamiento de todos los formatos que hacen parte del sistema integrado de gestión
2. Realizar de manera continua la socialización del sistema integrado de gestión entre todos los funcionarios del instituto.
3. Evaluar semestralmente el resultado de las encuestas de satisfacción e implementar acciones que se requieren.

Con respecto a estas tres oportunidades de mejora, se tiene que están en un 50% por ciento de cumplimiento con respecto a la presente anualidad, ya que son actividades que se deben de realizar de forma continua.

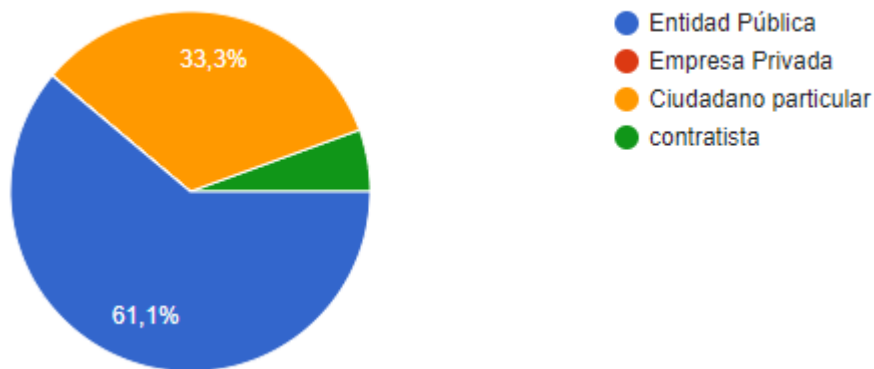
La fuente de información es el plan de mejoramiento que se anexa a este informe, y fueron consignadas en el proceso de evaluación y mejora continua.

## 2.CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNA E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SGC

En el año 2019, durante un periodo de tres (3) meses se abrió una encuesta en el portal del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia [www.culturantioquia.gov.co](http://www.culturantioquia.gov.co) para la caracterización de usuarios en Línea del Instituto. En el transcurso de dicho periodo los visitantes del portal libremente podían responder la encuesta o continuar navegando en el portal, una vez tomada la decisión dicha encuesta no se volvía a mostrar a los visitantes utilizando una cookie.

La encuesta fue respondida por 18 visitantes. A continuación, se presentan los resultados tanto consolidados como detallados.

### 1. Tipo de Visitante



*Ilustración 1: Tipos de visitantes*

Tipo de Visitante	Cantidad
Ciudadano Particular	6
Entidad Pública	11
Contratista	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

*Tabla 1: Tipos de visitantes*

## 2. Satisfacción General

¿Encontró fácilmente lo que estaba buscando?

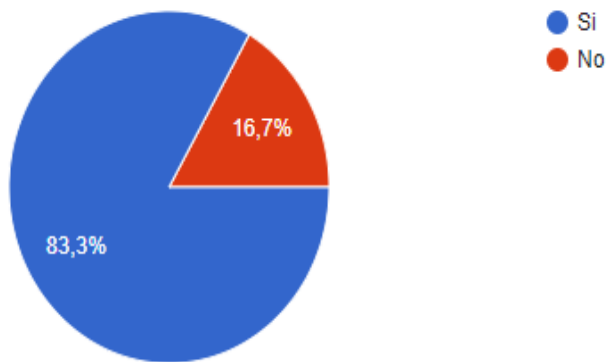


Ilustración 2: Búsqueda de información en la WEB

## 3. Municipio de Antioquia al que pertenece

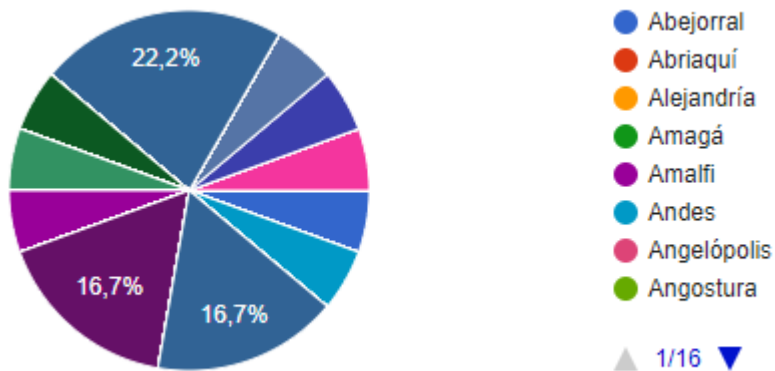


Ilustración 3: Municipio de origen

Municipio	Cantidad
Medellín	4
Santafé de Antioquia	3
Bello	3
Abejorral	1
Andes	1
Cocorná	1
Envigado	1
Itagüí	1
Pueblorrico	1
Puerto Berrío	1
Rionegro	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

Tabla 2: Municipio de origen

#### 4. Servicios

Requeridos:

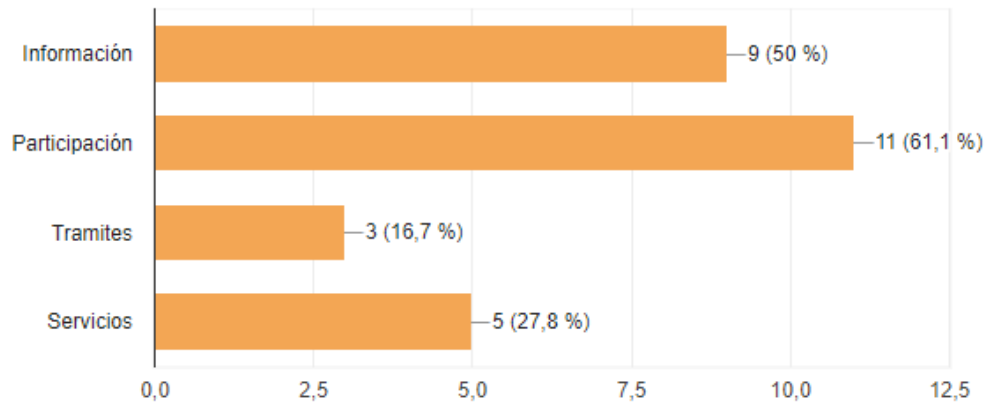
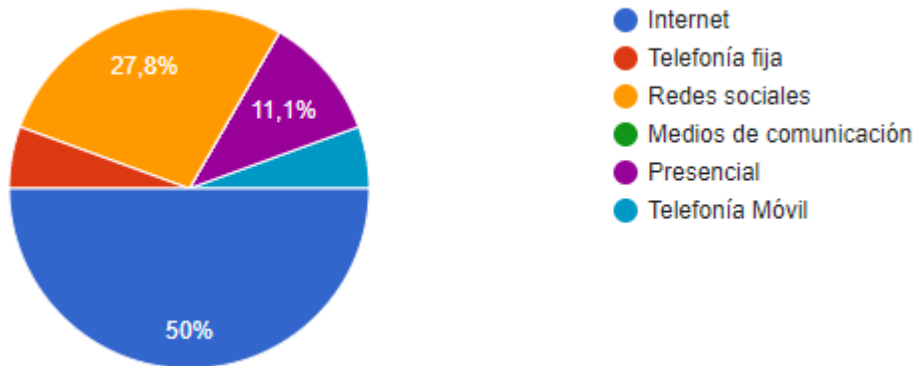


Ilustración 4: Servicios requeridos

## 5. Canales de Acceso que utiliza para acceder a los servicios del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia:



*Ilustración 5: Canales de acceso a los servicios*

Esta información fue extraída del “INFORME CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA – 2019 –

## 3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

### 3.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La satisfacción de nuestros clientes tanto internos como externos se evalúa por medio de encuestas de satisfacción.

A continuación se relaciona los resultados de las encuestas de satisfacción de Convocatorias, área de gestión humana y desarrollo organizacional y PQRS.

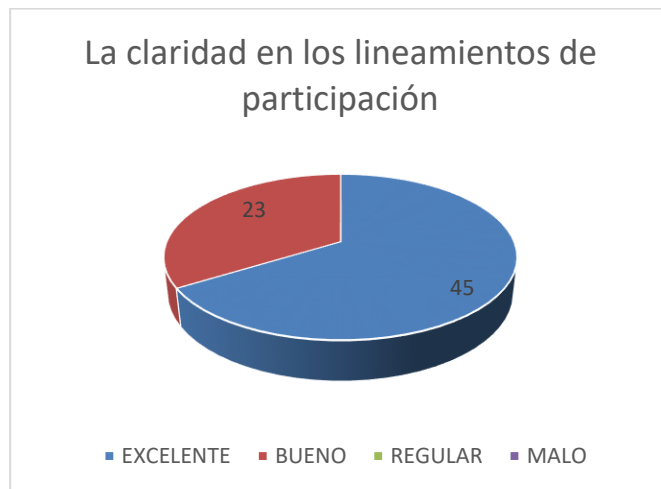
## CONVOCATORIAS:

La encuesta fue aplicada a las personas que ganaron las convocatorias en el periodo de enero a agosto-2020. A continuación se detalla el resultado:

Encuestas para diligenciar	244
Encuestas diligenciadas	68

### Pregunta 1. La claridad en los Lineamientos de participación

*Ilustración 6: Claridad en los lineamientos*

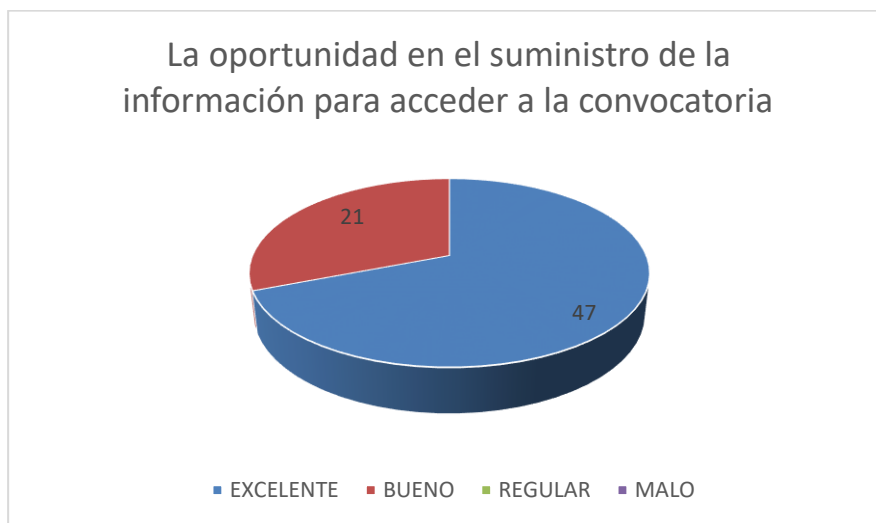


Del total de encuestas diligenciadas 45 ganadores responden excelente en cuanto a la claridad de los lineamientos de participación, lo que equivale al 66.17%, el restante de los encuestados responde bueno.



## Pregunta 2. La oportunidad en el suministro de la información para acceder a la convocatoria

*Ilustración 7: Suministro de información*



Frente a la oportunidad en el suministro de información, el 69.11% de los encuestados califican como excelente la respuesta de la entidad, el 30.88% lo califica como bueno.

**Pregunta 3. La diligencia del personal del Instituto para responder a inquietudes relacionadas con la convocatoria**

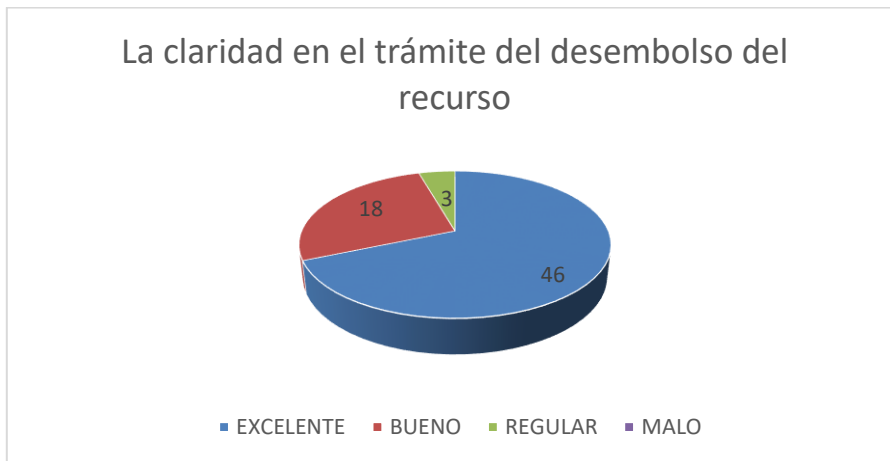
*Ilustración 8: Diligencia del personal para responder inquietudes*



Con respecto a la diligencia del personal del Instituto para responder a las inquietudes, 44 de los encuestados responden como excelente, 16 responden bien y 5 participantes responden regular.

#### Pregunta 4. La claridad en el trámite del desembolso del recurso

*Ilustración 9: Claridad en el trámite del desembolso*



Con respecto a la claridad en el trámite del desembolso, sólo 3 de los encuestados ven como regular el procedimiento mientras que 46 de los encuestados responden excelente.

**Pregunta 5. La satisfacción con la contribución del estímulo al estado de emergencia por el Covid-19**

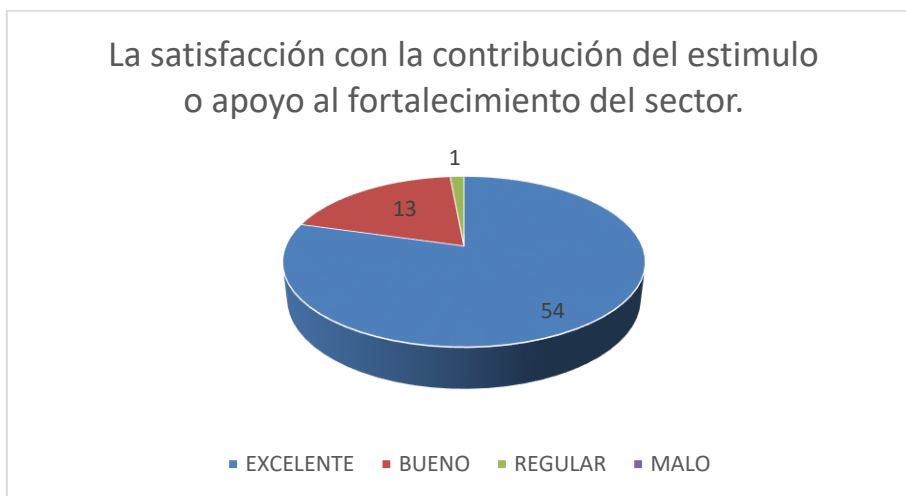
*Ilustración 10: Contribución del estímulo al estado de emergencia*



En relación con la satisfacción de los ganadores con la contribución del estímulo al estado de emergencia, el 88.23% lo ven como excelente, lo que es un indicador positivo de la contribución a los artistas frente al estado de emergencia.

**Pregunta 6. La satisfacción con la contribución del estímulo o apoyo al fortalecimiento del sector**

*Ilustración 11: Contribución del estímulo al fortalecimiento del sector*



Frente a esta última pregunta, en términos generales los encuestado ven como satisfactoria la contribución de la entidad al fortalecimiento del sector artístico y cultural.

En términos generales existe una buena percepción de los ganadores frente al desarrollo de la convocatoria desde la fase de inscripción hasta el proceso de desembolso; de igual forma ven como satisfactorio los recursos entregados y el aporte al sector cultural.

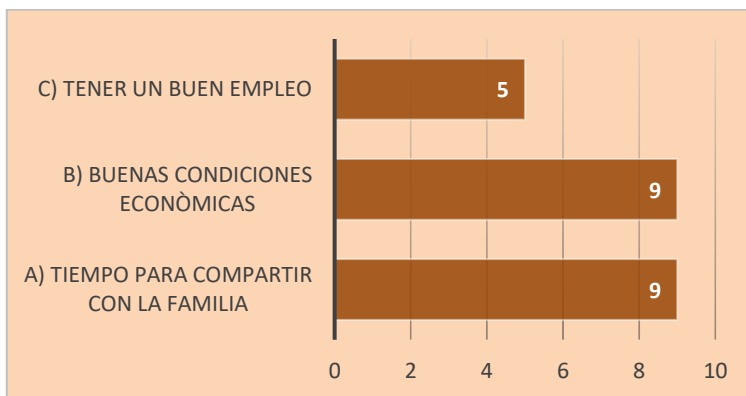
La información fue extraída del INFORME GENERAL DE CONVOCATORIAS PÚBLICAS Enero - agosto 2020

## ENCUESTA DE BIENESTAR LABORAL

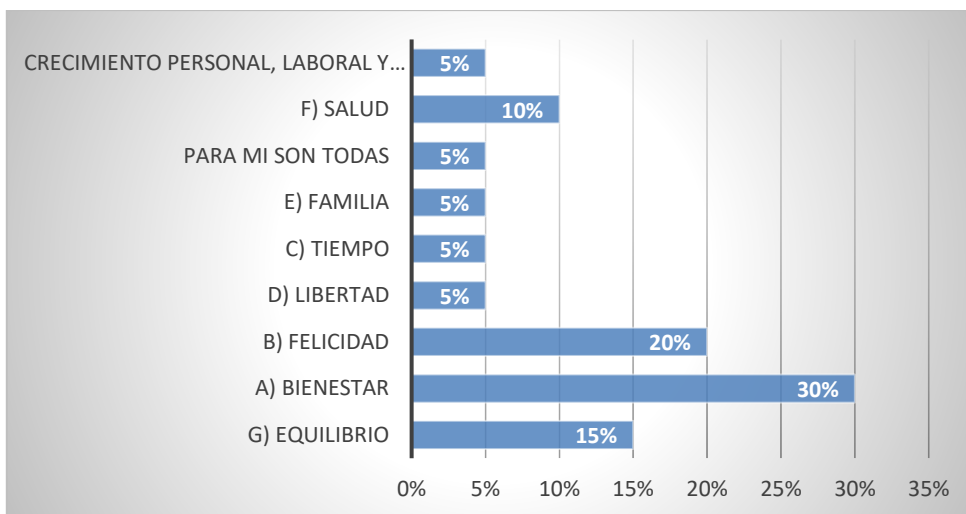
Esta encuesta se realizó entre los meses de enero y febrero del presente año:

Total, de personas que diligenciaron la encuesta: 20

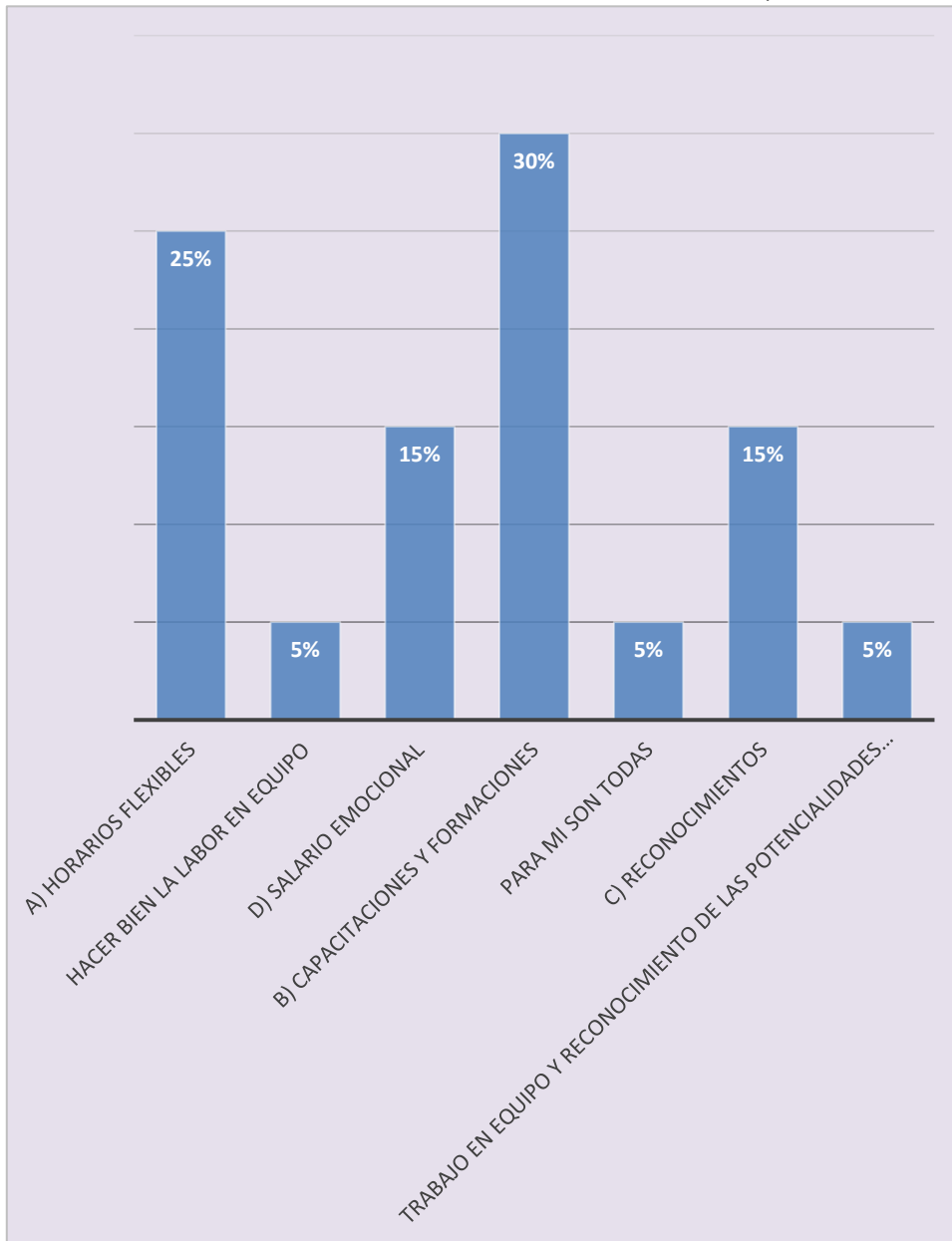
¿Qué factores asocia a la calidad de vida en General?



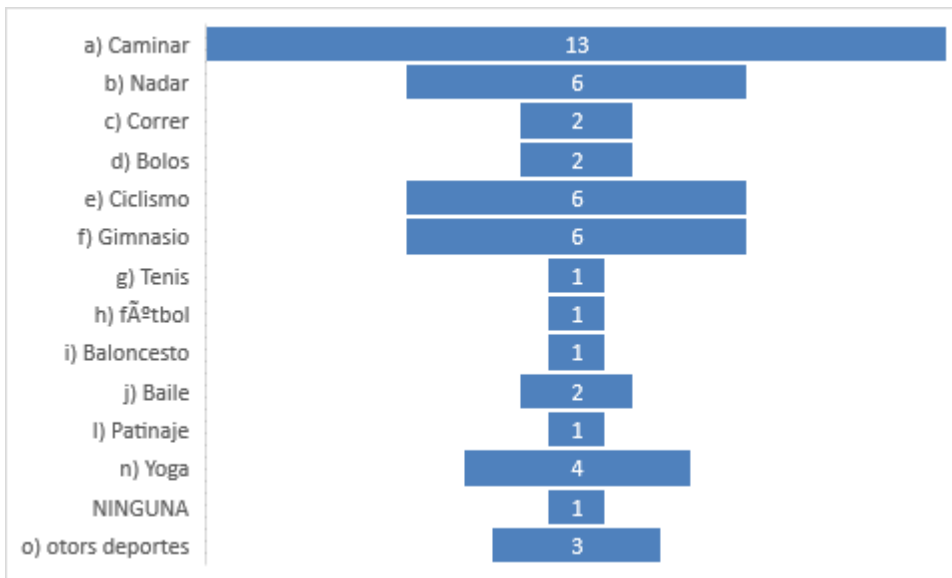
Mencione el primer término que se le viene a la cabeza cuando piensan en calidad de vida (Única respuesta)



¿Qué aspecto considera relevante al momento de definir si su trabajo le brinda  
calidad de vida? (Única respuesta)



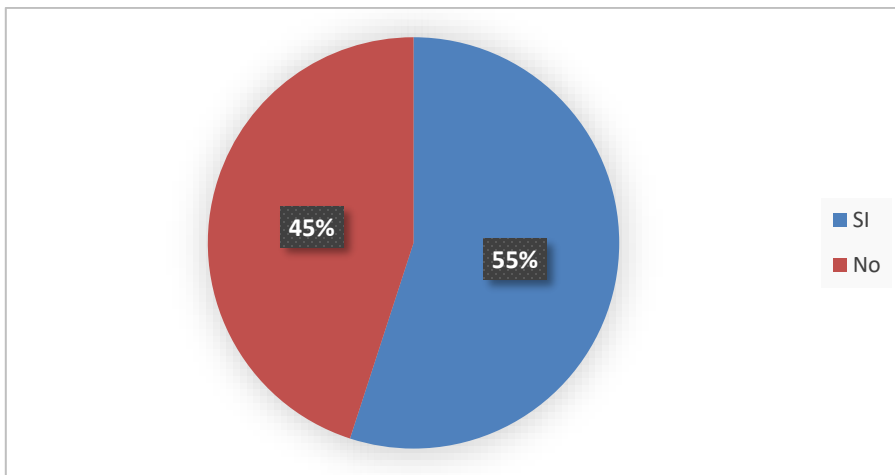
De la siguiente lista señal los deportes que realizas con frecuencia: (múltiple respuesta)



En otros deportes se tienen pilates, hidro aeróbicos, pesca



¿le gustaría participar en algún torneo o competencia de la actividad deportiva de su interés?

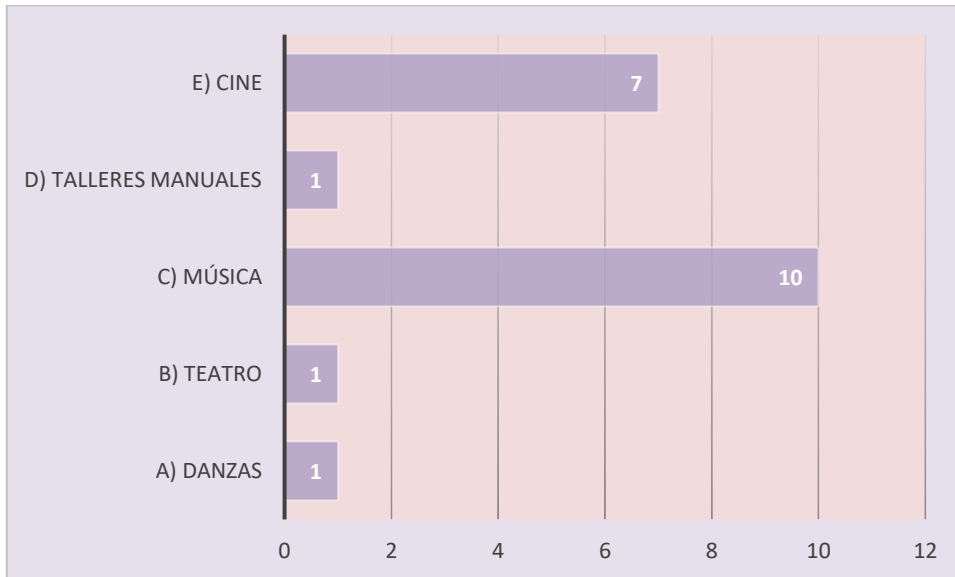


De la respuesta anterior

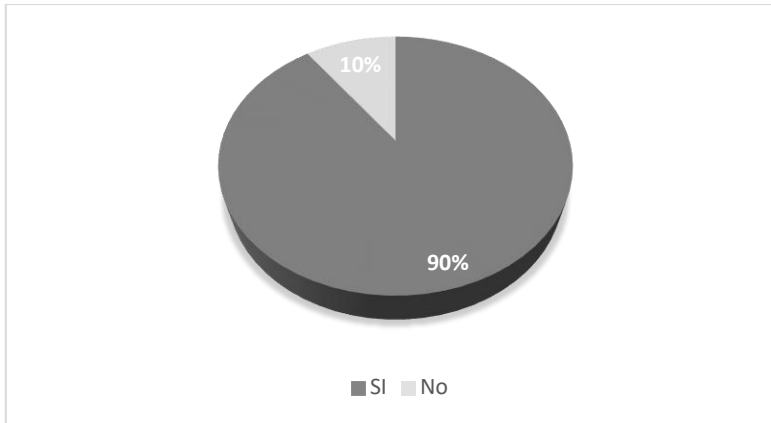
¿Si su respuesta es positiva, Cree que está en condiciones físicas y de tiempo para participar en el torneo?



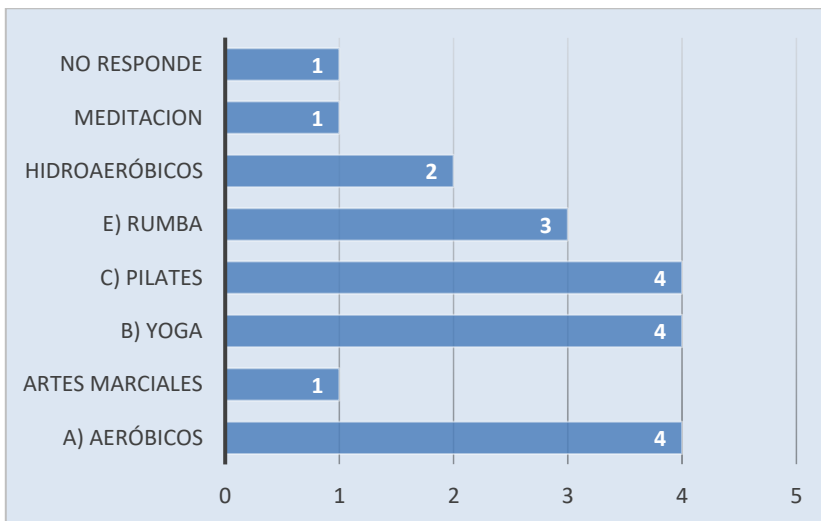
De las siguientes actividades culturales indique la de su interés: (Única respuesta)



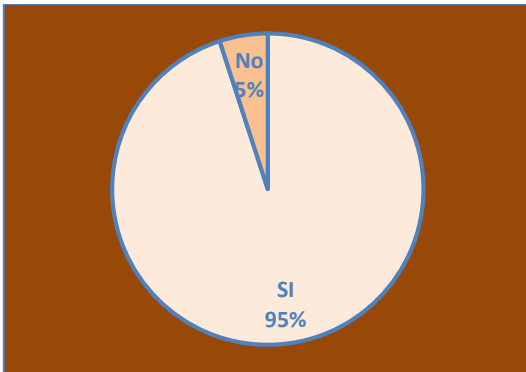
participaría en programas de bienestar relacionados con la actividad cultural de su interés?



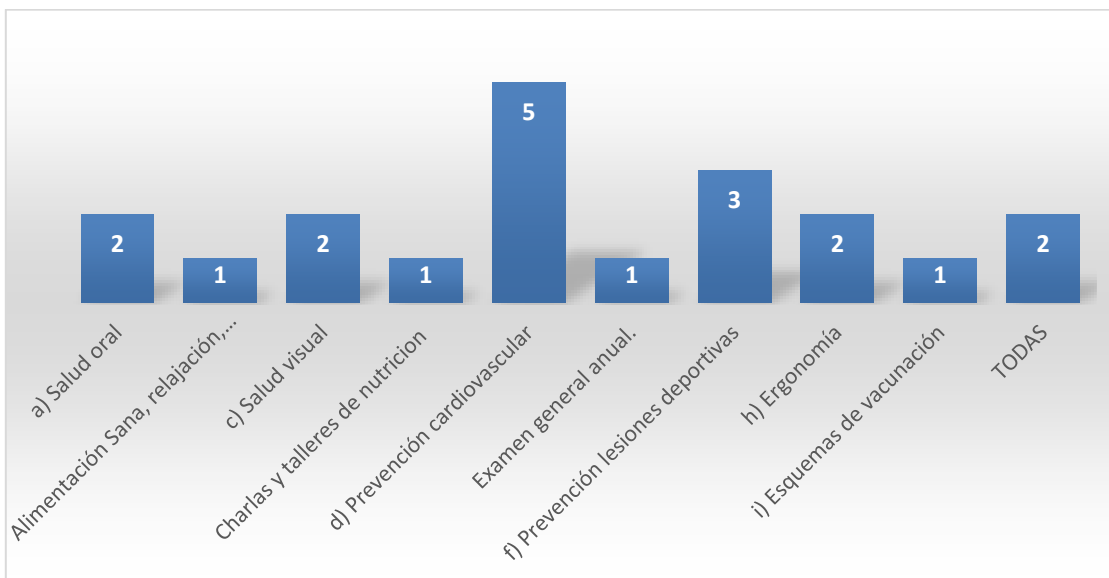
De las siguientes actividades de autocuidado indique la de su interés: (Única respuesta)



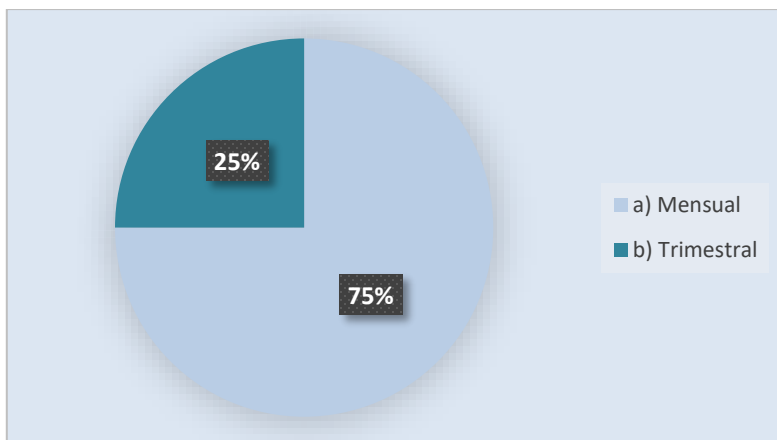
¿Participaría en programas de bienestar relacionados con la actividad de autocuidado de su interés?



De las siguientes actividades de promoción y prevención de la salud, indique la de su interés: (Única respuesta)



¿Con que frecuencia le gustaría que se realizaran las actividades de bienestar laboral? (Única respuesta)



¿Qué actividad le gustaría que se incluyera en el programa Bienestar del Instituto?

**Torneos en varias disciplinas que integren al equipo de trabajo**

**Conversatorios**

**Cocina Saludable**

**Pretextos de encuentro general como, por ejemplo, alguna jornada de almuerzo colectivo, o algo similar. Esto genera sentido de cohesión.**

**Capacitación de Joomla para realizar publicaciones en la web ya que en el momento no tenemos muy claro cómo realizar algunos procesos**

**Si es bienestar laboral, preferiblemente programas de formación para fortalecer nuestro quehacer en nuestra institución**

**Regalarnos la oportunidad de que nos traigan al Instituto una Eucaristía si quiera dos veces al año.**

**TRABAJO EN EQUIPO**

**Enviar a profesionales a talleres y eventos académicos para su formación permanente a nivel nacional e internacional**

**NINGUNA EN PARTICULAR**

**Reconocimiento de días especiales. Ejemplo: Día del médico una tarjeta o detalle.**

## NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

La encuesta fue aplicada en el mes de febrero de la presente anualidad.

Esta encuesta fue diligenciada por 13 funcionarios.

A continuación, se presentan los conocimientos que los funcionarios consideran que deben de ser capacitados:

Cargo que desempeña	¿Qué actividades de capacitación considera que son importantes para mejorar el desarrollo de su labor?
Líder de Comunicaciones	Página web, manejo y marketing de redes sociales, medios audiovisuales.
Secretaria ejecutiva	en ortografía, redacción y Excel
TÉCNICO ADMINISTRATIVO	CONTRATACIÓN E INTERVENTORÍA ESTATAL, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, FINANZAS PÚBLICAS, PROYECTOS
Subdirector	cursos de ofimática, Word, Excel power point
TÉCNICO OPERATIVO	Sobre las responsabilidades del Supervisor de Contratos: civil, disciplinario, fiscal, penal.
Técnico administrativo	Seguridad Informática
PROFESIONAL PATRIMONIO INMATERIAL	SICPA
Profesional Universitario Gestion del Conocimiento	TIC, análisis información y contratación publica
PROFESIONAL UNIVERSITARIO- TEATRO	ACTUALIZACIÓN EN TEMAS DE TEATRO Y DE GESTIÓN CULTURAL
T.O. Asesor Escuelas de Música	Participar en seminarios a nivel nacional e internacional y que el ICPA patrocine estudios de posgrados como maestrías, especializaciones y doctorados en lo que somos profesionales.
Técnico Operativo	Capacitación en derechos y deberes laborales
Profesional Universitario	Herramientas informáticas

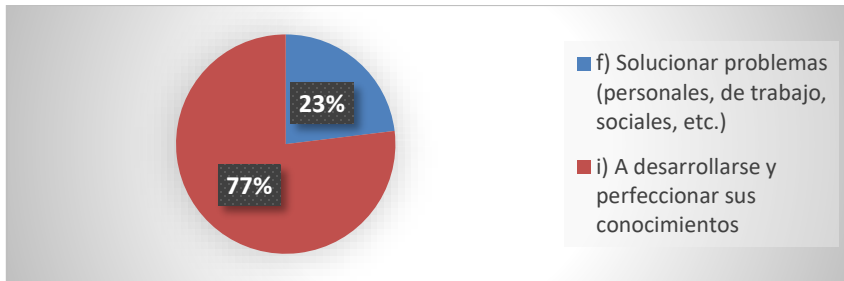


**INFORME PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

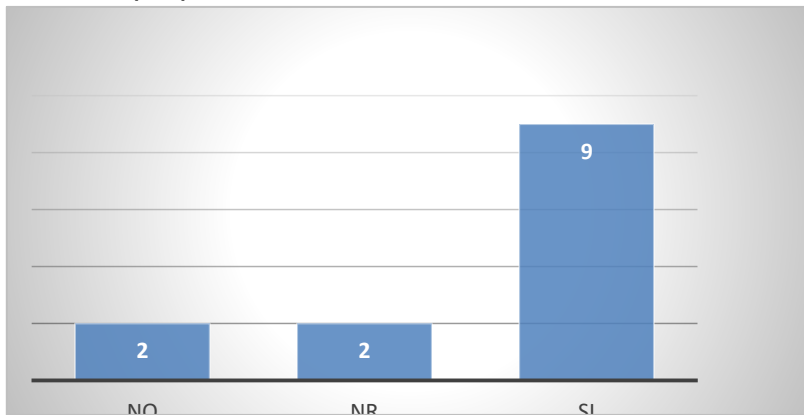
<b>Código</b>	<b>F-GE-02</b>
<b>Versión</b>	<b>02</b>
<b>Página</b>	<b>23 de 57</b>

<b>PROFESIONAL UNIVERSITARIA</b>	<b>Administración pública, políticas públicas, específicos sobre cara área, herramientas TIC´s, comunicación pública, herramientas como Excel, internet, entre otras. formulación de proyectos, trabajo en equipo, comunicación asertiva, indicadores y planeación.</b>
----------------------------------	---

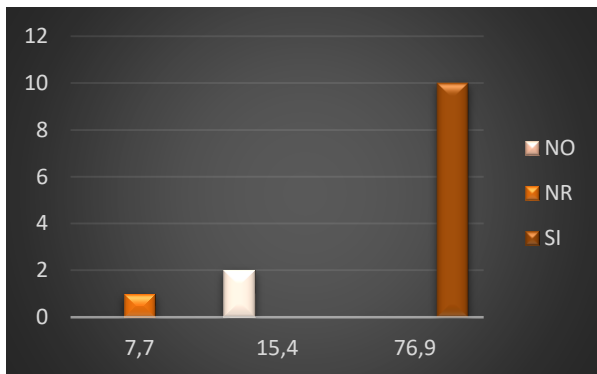
Piensa usted, que mantenerse capacitado le ayuda a:



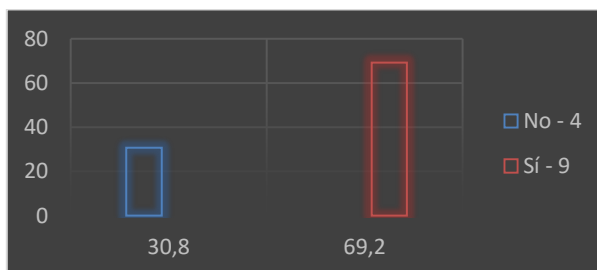
¿Considera que los temas tratados en las capacitaciones a las que ha asistido han sido apropiados en relación con el trabajo que desempeña?



¿Ha podido aplicar lo aprendido en las capacitaciones en su puesto de trabajo o en la relación con sus compañeros de trabajo?

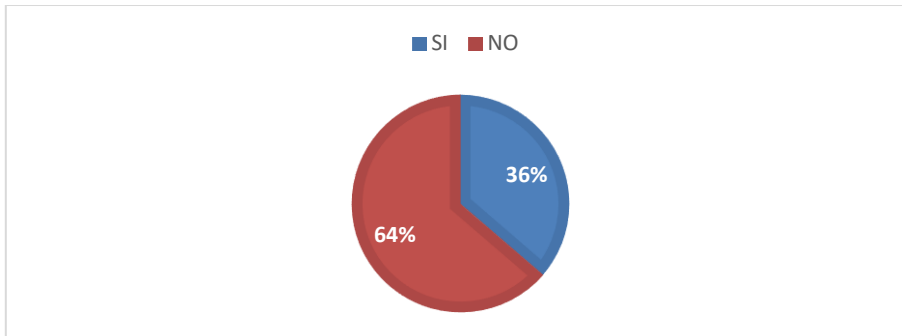


¿Cree que requiere capacitación para mejorar la comunicación y relaciones con sus compañeros(as) y jefe inmediato?

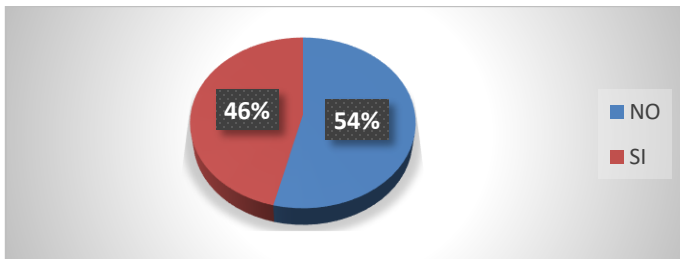




¿Cree que requiere capacitación para mejorar su autoestima e incrementar conductas positivas?



¿Considera que tiene alguna necesidad a nivel de formación personal?



Dentro de las respuestas afirmativas se derivan los siguientes temas de los cuales requieren formación personal para su puesto de trabajo:

**comunicación asertiva**

**Capacitaciones en el área de TIC' s**

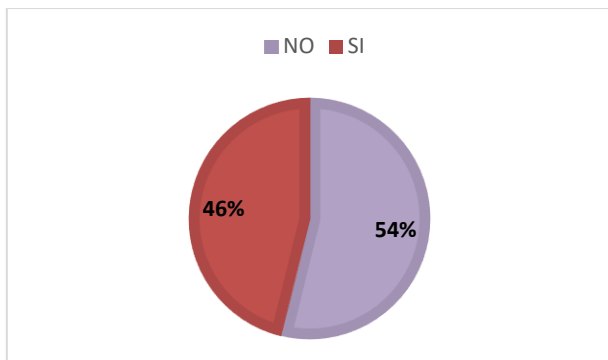
**Composición Musical**

**Ampliar conocimientos en Finale  
(edición de Música)**

**Idiomas**

**Actualización en temas de trabajo en  
equipo**

¿Considera que tiene alguna necesidad a nivel de entrenamiento en su puesto de trabajo?



A continuación, se detallan los temas en los que los funcionarios requieren entrenamiento

**De alimentar las páginas del Instituto.**

**Networking**

**MANUALES DE FUNCION, SISTEMA SICPA**

**Aprender más sobre Excel y creación de páginas**

**Herramientas informáticas**

**TIC 's, Formulación de Indicadores.**

¿Qué capacitación le gustaría que se incluyera en el programa de Capacitaciones del Instituto?

De acuerdo con las funciones, a continuación, se despliegan las temáticas que los funcionarios les gustaría que se incluyeran en el plan de capacitación:

<b>Líder de Comunicaciones</b>	Capacitación en Página Web
<b>TÉCNICO ADMINISTRATIVO</b>	PRESUPUESTO PUBLICO
<b>Subdirector</b>	comunicación asertiva
<b>TÉCNICO OPERATIVO</b>	Sobre ley de contratación
<b>Técnico administrativo</b>	Temas relacionados a mi área de TI.
<b>PROFESIONAL PATRIMONIO INMATERIAL</b>	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
<b>Profesional Universitario Gestion del Conocimiento</b>	contratación y supervisión- tic
<b>PROFESIONAL UNIVERSITARIO-TEATRO</b>	EL TEMA DE LEGISLACIÓN CULTURAL POR UN EXPERTO Y CON LA ASISTENCIA DE TODO EL PERSONAL
<b>T.O. Asesor Escuelas de Música</b>	Muchas: que se reconozco nuestro conocimiento, además de enviar a los funcionarios a congresos, talleres y seminarios sobre nuestro quehacer profesional, en este caso música.
<b>técnico Operativo</b>	Todas son bienvenidas
<b>Profesional Universitario</b>	Premiere Pro, Corel Draw
<b>PROFESIONAL UNIVERSITARIA</b>	Formulación de proyectos y seguimiento de ejecución además en formulación de indicadores

Se pueden identificar entonces que 3 personas, solicitan capacitación en lo relacionado con ofimática, los demás, requieren capacitación en las áreas específicas de labor, indicando que estas capacitaciones beneficiarían su desempeño laboral de forma sustancial.

De igual manera, aunque los funcionarios requieren de capacitaciones que contribuyan al buen desempeño laboral, consideran que tienen los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar sus actividades de forma eficiente.

La fuente de información fueron las encuestas realizadas por el área de gestión humana.

### 3.2 LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Nombre indicador	Medición	% cumplimiento
Cumplimiento de objetivos estratégicos	SEMESTRAL	50%
Cumplimiento diligenciamiento de indicadores	ANUAL	50%
Estrategia del sistema de Gestión del Instituto de Cultura Desarrollada	SEMESTRAL	81%

De acuerdo con la información presentada en la tabla anterior, el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de calidad van para el año 2020 en un 60% de cumplimiento, hay que resaltar que esta información está actualizada al 30 de junio del presente año.

### 3.3 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y SU CONFORMIDAD

#### Proceso Gestión Participativa - 4 Indicadores

Nombre indicador	Medición	% cumplimiento
Estrategias de gestión implementadas	MENSUAL	100%
Satisfacción con la asesoría	SEMESTRAL	0%
Personas asesoradas en gestión y planeación cultural a nivel municipal	ANUAL	100%
Cumplimiento de actividades consejos departamentales	ANUAL	100%

#### Proceso Gestión del Conocimiento artístico y cultural - 11 Indicadores

Nombre indicador	Medición	% cumplimiento
Actores asesorados en teatro	MENSUAL	0%
Actores asesorados en artes visuales	ANUAL	100%
Actores asesorados en artes audiovisuales	MENSUAL	100%
Actores asesorados en danzas	MENSUAL	0%
Actores asesorados en Fonoteca	TRIMESTRAL	10%

Actores sociales formados en artes audiovisuales y cinematografía	SEMESTRAL	100%
Actores formados en artes visuales	SEMESTRAL	0%
Actores formados en música	MENSUAL	0%
Actores sociales formados en teatro	MENSUAL	0%
Actores sociales formados en danza	MENSUAL	0%
Actores formados en fonoteca	MENSUAL	0%

Proceso Gestión del Fortalecimiento de la cultura - 26 Indicadores

Nombre indicador	Medición	% cumplimiento
Acondicionamientos de bienes y servicios culturales realizados	ANUAL	0%
Bibliotecas públicas municipales y escolares que participan en procesos de lectura y escritura	MENSUAL	100%
Bibliotecas públicas municipales mejoradas	MENSUAL	0%
Ciudadanos participantes en procesos de fomento en artes audiovisuales y cinematografía	MENSUAL	0%
Ciudadanos participantes en procesos de fomento en artes visuales	MENSUAL	100%
Ciudadanos participantes en procesos de fomento en danza	MENSUAL	0%
Ciudadanos participantes en procesos de fomento en	MENSUAL	0%

<b>música</b>		
<b>Ciudadanos participantes en procesos de fomento en teatro</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>0%</b>
<b>Ciudadanos participantes en procesos de fonoteca</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>0%</b>
<b>Ciudadanos participantes en procesos de lectura y bibliotecas</b>	<b>SEMESTRAL</b>	<b>0%</b>
<b>Convocatorias y propuestas de estímulos para el arte y la cultura realizadas</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>100%</b>
<b>Dotaciones entregadas a las instituciones de carácter cultural del departamento correspondientes a lectura y bibliotecas</b>	<b>ANUAL</b>	<b>100%</b>
<b>Dotaciones entregadas a las instituciones de carácter cultural del departamento correspondientes a música</b>	<b>ANUAL</b>	<b>100%</b>
<b>Eventos realizados en el área de artes visuales</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>100%</b>
<b>Eventos realizados en el área de audiovisuales y cinematografía</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>100%</b>
<b>Eventos realizados en el área de música</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>0%</b>
<b>Eventos realizados en el área de comunicaciones</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>100%</b>
<b>Eventos realizados en el área de danza</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>0%</b>
<b>Eventos realizados en el área de fonoteca</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>0%</b>
<b>Eventos realizados en el área de lectura y bibliotecas</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>100%</b>

Eventos realizados en el área de patrimonio	MENSUAL	100%
Eventos realizados en el área de teatro	MENSUAL	0%
Plan departamental de lectura y bibliotecas implementado (2006-2020)	ANUAL	100%
Proceso de adecuación de la infraestructura cultural	SEMESTRAL	0%
Propuestas artísticas asesoradas en emprendimiento cultural	ANUAL	100%
Propuestas de emprendimiento cultural	ANUAL	100%

#### Proceso Gestión del Patrimonio Cultural 10 Indicadores

Nombre indicador	Medición	% cumplimiento
Satisfacción con los servicios de la Biblioteca Pública Departamental	MENSUAL	100%
Bienes y manifestaciones patrimoniales con gestión de estrategias de conservación, protección y reconocimiento social del patrimonio cultural.	ANUAL	100%
Actores asesorados en Patrimonio Cultural	MENSUAL	0%
Soportes sonoros conformes en la fonoteca	SEMESTRAL	100%
Nivel de ejecución de proyectos de patrimonio	ANUAL	100%



Planes especiales de manejo y protección - pemp (patrimonio material)	ANUAL	100%
Intervención para la catalogación, adecuación de espacios, tratamiento del material sonoro, difusión y apropiación social de la fonoteca departamental Hernán Restrepo duque	SEMESTRAL	0%
Bienes y manifestaciones culturales intervenidos	SEMESTRAL	100%
Plan departamental de patrimonio cultural	ANUAL	0%
Planes especiales de salvaguardia - pes (patrimonio inmaterial)	ANUAL	100%

#### Proceso Gestión Financiera - 4 Indicadores

Nombre indicador	Medición	% cumplimiento
Ejecución del presupuesto de ingresos	SEMESTRAL	151%
Ejecución del presupuesto de gastos	SEMESTRAL	37%
Oportunidad para el pago a terceros	MENSUAL	100%
Cumplimiento del plan anual de adquisiciones	SEMESTRAL	0%

#### Proceso Gestión Humana - 4 Indicadores

Nombre indicador	Medición	% cumplimiento
Índice de Desempeño del personal	SEMESTRAL	100%
Satisfacción del personal	SEMESTRAL	81%
Equidad en la vinculación laboral	SEMESTRAL	38%
Desarrollo del plan estratégico de gestión Humana	SEMESTRAL	30%

#### Proceso Gestión de Comunicaciones - 3 Indicadores

Nombre indicador	Medición	% cumplimiento
Satisfacción con la calidad de la comunicación externa	ANUAL	0%
Satisfacción con la calidad de la comunicación interna	SEMESTRAL	0%
Ejecución del plan de comunicaciones	ANUAL	100%

#### Proceso Gestión Tecnología - 4 Indicadores

Nombre indicador	Medición	% cumplimiento
Sistema de información cultural del Instituto de Cultura y Patrimonio implementado	SEMESTRAL	100%
Satisfacción de Usuarios frente al soporte técnico	MENSUAL	100%



**INFORME PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**Código** F-GE-02

**Versión** 02

**Página** 35 de 57

<b>Satisfacción de usuarios del sistema de información</b>	<b>SEMESTRAL</b>	<b>100%</b>
<b>Estrategia tecnológica del Instituto de Cultura y Patrimonio implementada</b>	<b>SEMESTRAL</b>	<b>100%</b>

**Proceso Gestión Infraestructura Interna - 2 Indicadores**

<b>Nombre indicador</b>	<b>Medición</b>	<b>% cumplimiento</b>
<b>Porcentaje de Novedades gestionadas de inventario</b>	<b>TRIMESTRAL</b>	<b>0%</b>
<b>Cumplimiento al plan de mantenimiento</b>	<b>SEMESTRAL</b>	<b>50%</b>

**Proceso Gestión de Documentos - 3 Indicadores**

<b>Nombre indicador</b>	<b>Medición</b>	<b>% cumplimiento</b>
<b>Documentos inventariados</b>	<b>SEMESTRAL</b>	<b>33%</b>
<b>Documentos organizados</b>	<b>SEMESTRAL</b>	<b>33%</b>
<b>Documentos clasificados</b>	<b>SEMESTRAL</b>	<b>33%</b>

**Proceso Gestión jurídica - 2 Indicadores**

<b>Nombre indicador</b>	<b>Medición</b>	<b>% cumplimiento</b>
<b>Conformidad de Contratos</b>	<b>ANUAL</b>	<b>100%</b>



**INFORME PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

<b>Código</b>	<b>F-GE-02</b>
<b>Versión</b>	<b>02</b>
<b>Página</b>	<b>36 de 57</b>

<b>Oportunidad en la elaboración y legalización de contratos</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>96%</b>
--	----------------	------------

**Proceso Gestión de la Evaluación y la Mejora Continua - 4 Indicadores**

<b>Nombre indicador</b>	<b>Medición</b>	<b>% cumplimiento</b>
<b>Cumplimiento de las actividades incluidas en el Plan de Trabajo Anual de la Oficina de Control Interno</b>	<b>SEMESTRAL</b>	<b>84%</b>
<b>Cumplimiento del Programa Anual de Auditorías Internas aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno.</b>	<b>ANUAL</b>	<b>100%</b>
<b>Cumplimiento de recomendaciones y acciones de mejora de los procesos</b>	<b>SEMESTRAL</b>	<b>82%</b>
<b>Indicador de Auditorías SIG</b>	<b>ANUAL</b>	<b>100%</b>

La fuente de información es SEGUIMIENTO INDICADORES DE PROCESOS CORTE A JUNIO 30 DE 2020, realizado por la subdirección de planeación

### 3.4 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Durante la visita de Icontec realizada en el año 2019, se levantaron dos no conformidades menores las cuales fueron:

1. No se asegura que se lleven a cabo las auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la norma ISO 9001, versión 2015 y que se implementa y mantiene eficazmente.

Como acción correctiva, se tomó la elaboración del programa anual de auditoria y el plan de auditoría, en este momento, ya se realizó la primera etapa de las auditorias entre los días 26,27 y 31 de agosto y el 1 de septiembre, la segunda etapa de auditoria, se desarrollará los días 21 y 22 de septiembre.

2. No se asegura que se planifique y se lleve a cabo la revisión por la dirección para asegurar que se incluyen consideraciones sobre la información del desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias.

La acción correctiva fue la adecuación del informe de la revisión por la dirección de acuerdo con los numerales de norma ISO 9001:2015, y se realizara la socialización al comité directivo el próximo martes 8 de septiembre del presente año.

Para la auditoría interna del 2020 en su primera etapa, se identificaron 8 No conformidades, las cuales ya fueron ingresadas al plan de mejoramiento F-GA-01 para hacerle el seguimiento respectivo.

### 3.5 RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, tiene como instrumentos de medición, indicadores para todos los procesos los cuales fueron presentados

en el numeral 3.2 y 3.3, encuestas de satisfacción y además también se tiene implementado la matriz de riesgos la cual se presentará en el numeral 5

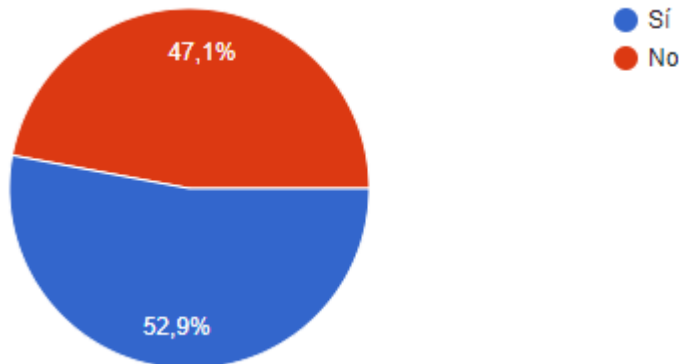
De igual manera, al presente informe, se adjuntará el plan de mejoramiento F-GA-01, la matriz de riesgos actualizada y el informe general de las auditorias.

## PQRS

La información recolectada durante el ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia arrojó los siguientes resultados de acuerdo con el seguimiento de PQRS recibidas por el área encargada:

### a. Resultados generales

**¿Conoce los mecanismos a través de los cuales puede hacer peticiones, quejas y reclamos?**



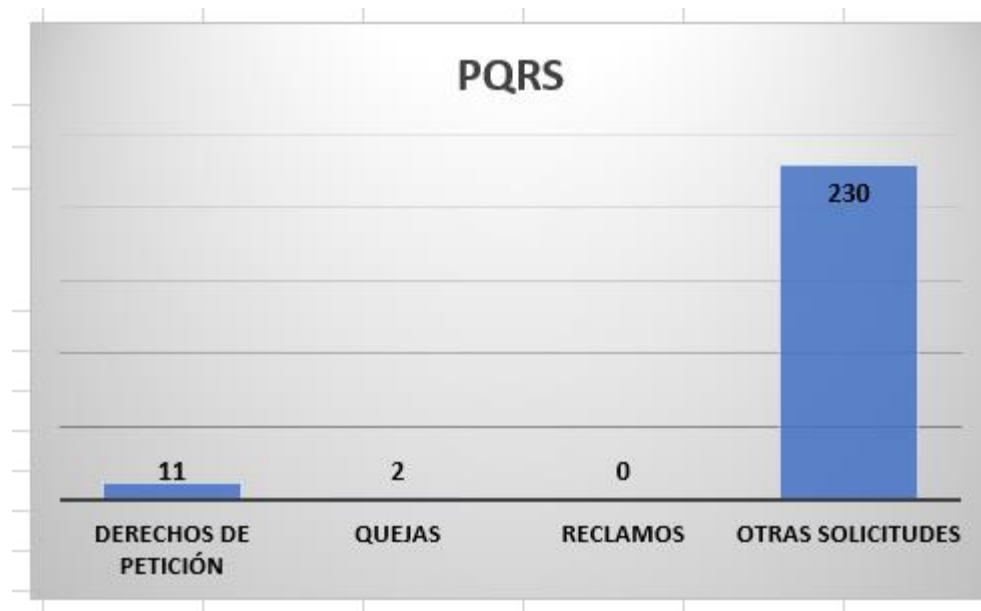
*Ilustración 12: Conocimiento de mecanismos de solicitud de PQRS*

- **Solicitudes recibidas de PQRS**

**Enero a agosto 30 de 2020**

Descripción	Total
Derechos de Petición	11
Quejas	2
Reclamos	0
Otras Solicitudes	230
<b>Total</b>	<b>243</b>

**Nota:** En otras solicitudes encontramos consultas, solicitud de apoyos, solicitud de espacios, solicitud de información, solicitud de documentos, entre otros.



*Ilustración 13: PQRS recibidas*

### Medio por el cual realiza la solicitud

Página Web – Formulario PQRS - Correo electrónico: <a href="mailto:contáctenos@culturantioquia.gov.co">contáctenos@culturantioquia.gov.co</a> en la página WEB	<b>25</b>
Entrega personal en ventanilla (Archivo central ubicado en el primer piso del edificio) - Personal o mensajero de entidades	<b>26</b>
Entrega en ventanilla por correo postal- Mensajería Certificada	<b>192</b>
<b>TOTAL PQRS RECIBIDAS</b>	<b>243</b>

Tabla 3: Medios de recepción de PQRS







## INFORME PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

**Código** F-GE-02

**Versión** 02

**Página** 41 de 57

En el 2020, de enero al 30 de agosto, se han recepcionado en el Instituto de Cultura y patrimonio de Antioquia un total doscientos cuarenta y tres (243) PQRS.

Para interpretar correctamente esta gráfica es necesario aclarar cuáles medios incluyen cada canal. En este sentido:

### **Canal escrito:**

- Por ventanilla: personal o correo postal.
- Correo electrónico.
- Formulario web para PQRS.

### **Canal presencial:**

- Atención presencial.

### **Canal Telefónico:**

Líneas de atención (Conmutador que direcciona a las a: Dirección, subdirecciones, planeación, patrimonio, comunicaciones y demás extensiones)

### **Canal Virtual:**

- Chat

Se evidencia que el canal escrito es el más demandado, sea a través de solicitudes vía e-mail, entrega personalizada o correo certificado.

- **Solicitudes recibidas por áreas**

La clasificación de las áreas para la caracterización obedece a los procesos misionales o con un alto contacto externo, en este sentido se tiene la dirección, la

subdirección administrativa y financiera, la subdirección de planeación y otras áreas, con los siguientes resultados:

Área	Número de solicitudes recibidas
Dirección	1
Subdirección Administrativa y Financiera	44
Subdirección de Planeación	32
Subdirección de Patrimonio y Fomento Artístico y Cultural	160
Comunicaciones	6
Total de solicitudes	243



*Ilustración 14: PQRS recibidas por áreas*

En términos generales, la gráfica 9 indica que la Subdirección de Patrimonio y Fomento artístico y Cultural es el área con mayor cantidad de solicitudes atendidas (160) en el periodo indicado, seguido por la Subdirección Administrativa y financiera con (44), posteriormente por subdirección de planeación con (32), comunicaciones (6) y finalmente la Dirección (1).

**De acuerdo con los Municipios de procedencia:**

Municipio	Solicitudes	Municipio	Solicitudes
Andes	3	Jericó	1
Apartadó	2	La Ceja del Tambo	1
Angostura	1	La Estrella	1
Barbosa	2	Liborina	1
Bello	1	Marinilla	4
Betulia	1	Medellín	140
Buriticá	9	Rionegro	3
Caldas	2	Sabaneta	3
Caramanta	1	San Carlos	1
Carepa	2	Salgar	1



**INFORME PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**Código** F-GE-02

**Versión** 02

**Página** 44 de 57

Municipio	Solicitudes	Municipio	Solicitudes
Chigorodó	2	San Luis	1
Ciudad Bolívar	1	San Pedro de los Milagros	2
Cisneros	1	San Roque	1
Concepción	1	Santa Fe de Antioquia	3
Concordia	1	Segovia	2
Don Matias	1	Sonsón	2
El Bagre	1	Támesis	1
El Retiro	2	Urrao	2
Envigado	4	Valparaíso	2
Fredonia	1	Yolombo	1
Frontino	1	<i>Barrancabermeja</i>	1
Girardota	1	<i>Bogotá</i>	20
Guarne	1	<i>Ciudad de México</i>	1
Itagüí	3	<i>Fusagasugá</i>	1
		<i>Ibagué</i>	1
		<i>Valle</i>	1
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>243</b>

*Tabla 4: PQRS según municipio de procedencia*

La tabla 4 evidencia que en mayor proporción las solicitudes son allegadas desde Medellín (140), seguido de municipios de Antioquia con setenta y nueve solicitudes (79) y otros municipios fuera de Antioquia con veinticuatro solicitudes (24).

#### 4. Trámites en la entidad

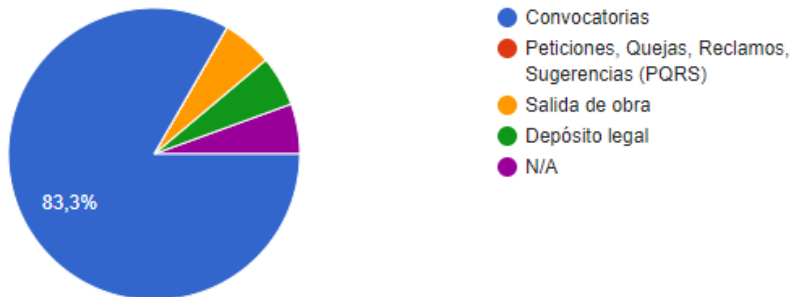
De acuerdo con las solicitudes de trámites que realizan los usuarios en el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia se tiene la siguiente información:

De acuerdo con el análisis de los usuarios participaron en los trámites del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia se tiene la siguiente información:

Trámites	No. solicitudes
Convocatorias	
Autorización salida de obras del país	690
Depósito Legal	105
Intervención de Bienes de interés cultural	0

La gráfica 10 muestra que uno de los trámites más solicitados son los relacionados con las convocatorias públicas - (15), seguido por salida de obras y depósito legal (1) respectivamente.

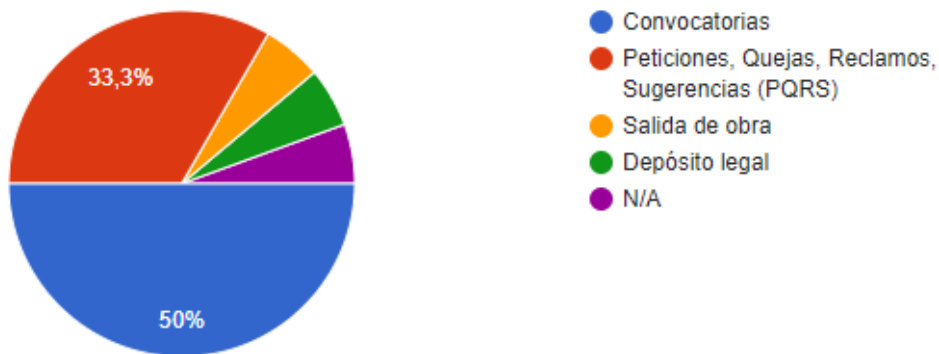
## ¿Qué trámites realiza en el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia?



*Ilustración 15: Tipos de trámites*

El gráfico 10 muestra los trámites que son más frecuentes en los usuarios del portal WEB, siendo las convocatorias el principal trámite realizado con el 83,3%, seguido de salida de obra y depósito legal con el 5,6% en ambos casos.

## ¿Qué trámite considera más complejo de realizar en el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia?



*Ilustración 16: Trámites más complejos*

De acuerdo con el gráfico 11 los usuarios consideran que los trámites más complejos de realizar son las convocatorias con el 50% seguido de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) con el 33,3%.

## 5. Información de interés para los usuarios

Se les consultó a los usuarios que información les gustaría conocer relacionada con la gestión realizada por la entidad, a lo cual respondieron lo siguiente:

### ¿Qué información le gustaría conocer del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia?

En cuanto a la información de interés, es de aclarar que esta clasificación se realiza de acuerdo con el objeto misional de la entidad y los servicios prestados por la misma. En mayor cantidad predomina la inversión realizada al sector (44,4%), seguido de la gestión realizada (33,3%), los resultados de dicha gestión (16,7%) y el cumplimiento de metas (5,6%).

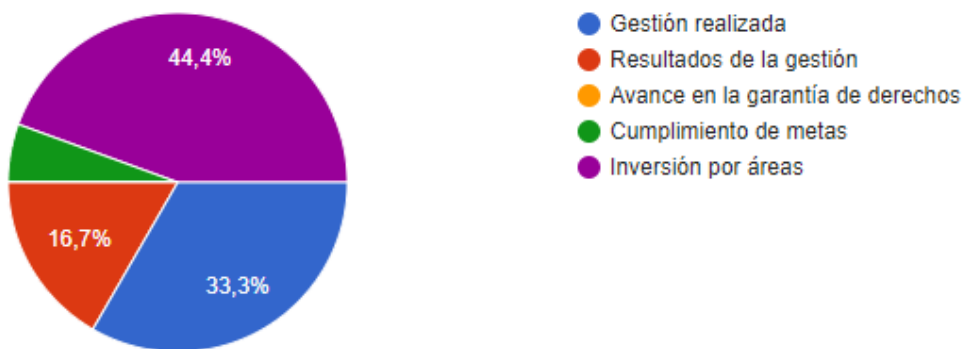
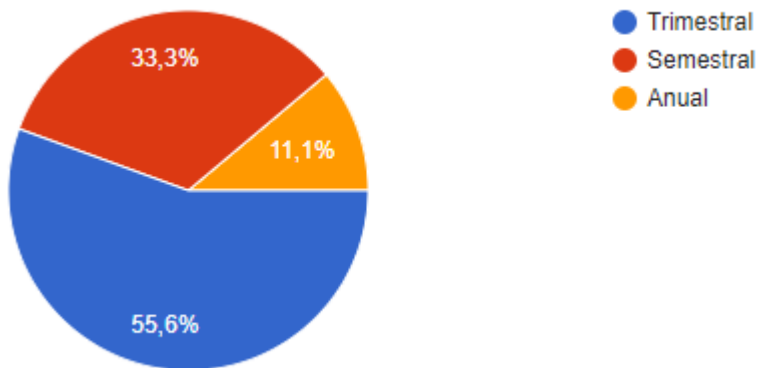


Ilustración 17: Información de interés para los usuarios

## 6. Espacios de participación

Se les consultó a los usuarios del portal WEB sobre los espacios de diálogo y socialización del cumplimiento de objetivos y los mecanismos para desarrollar dichos espacios a lo cual respondieron lo siguiente:

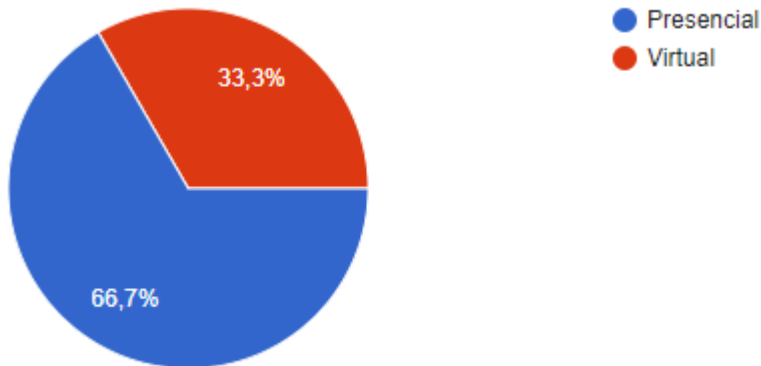
**¿Con qué periodicidad le gustaría que se realizaran espacios de diálogo y socialización del cumplimiento de objetivos de la Entidad (Rendición de cuentas)?**



*Ilustración 18: Periodicidad de la información*

**¿A través de que medio le gustaría que se realizara la rendición de cuentas de la Entidad?**

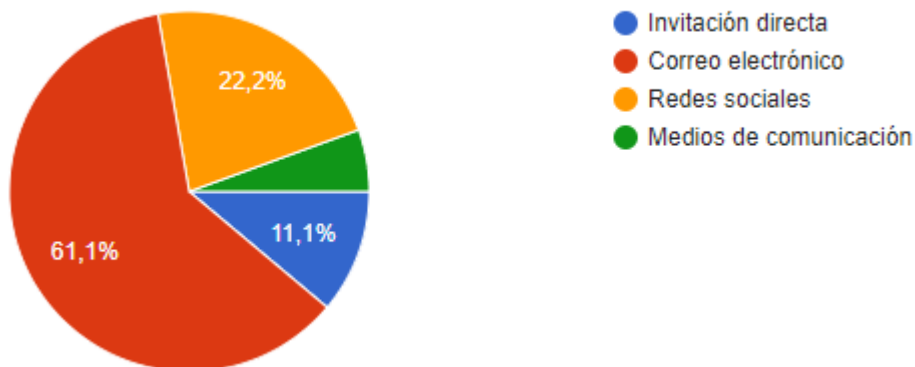




*Ilustración 19: Medios para la rendición de cuentas*

Frente a las ilustraciones 13 y 14 es de resaltar, que los usuarios del portal WEB están interesados en conocer los resultados de la gestión realizada por el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia de manera trimestral y de modo presencial.

**¿Por qué medio le gustaría ser convocado para asistir a los espacios de diálogo y socialización del cumplimiento de objetivos de la Entidad?**



*Ilustración 20: Medios para convocatoria a espacios de diálogo*

Frente a los medios para convocar a los ciudadanos, los usuarios prefieren el correo electrónico, seguido de las redes sociales.

La información fue tomada de INFORME CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA – 2019 –

### 3.6 RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS

Total fortalezas	38
Total observaciones	37
Total no conformidades	8

Se debe de tener en cuenta que entre las observaciones también se encuentran las recomendaciones, las cuales ya se adjuntaron al plan de mejoramiento y se le realizara seguimiento en el mes de noviembre.

También es importante tener en cuenta que estos primero resultados son los de la primera etapa de auditoría interna.

### 3.7 DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES


La selección de los proveedores en el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, está establecida por medio de la ley 80 de 1993 y del manual de contrataciones del ICPA, el cual está aprobado bajo la resolución 000082 del 27 de febrero de 2019.

De igual manera, muchas de las adquisiciones se realizan por la tienda virtual de Colombia compra eficiente, el Instituto se debe de ajustar al acuerdo marco de precios

Las áreas como Infraestructura interna y gestión tecnológica realizan a sus proveedores una evaluación utilizando como herramienta el formato F-GI-4 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE INSUMOS.

#### 4 ADECUACION DE LOS RECURSOS

##### Cumplimiento del PAA

	Forma de Medición: Año	Año	% de cumplimiento del plan	% proyectado	Resultado	Meta	Límite	Análisis
	DICIEMBRE	2020				90 %	80 %	
	DICIEMBRE	2019	80	90	88 %	90 %	80 %	<p>el Plan Anua de Adquisiciones (PAA) a 31 de diciembre de 2019 presenta un porcentaje de ejecución del 80.43% que resulta de la programación de necesidades en el PAA publicado y/o actualizado en Secop I (PAA final 2019), frente a los compromisos adquiridos a 31 de diciembre de 2019, que reflejan la contratación adelantada en esta vigencia.</p> <p>- PAA_vs_POAIACTUALIZADO_A_31dic_2019.xlsx - 2020_seguimiento_PAA_POAI_formulado_31agosto.xlsx - RUTA_PARA_CONSULTA_PLAN_ANUAL_DE_ADQUISICIONES.docx</p>

Otros periodos:

	DICIEMBRE	2018	72	100	72 %	90 %	80 %	El presupuesto de gasto total ejecutado para la vigencia 2017 ascendió a \$17.029.805.673; desde la clasificación presupuestal, el resultado de balance fiscal del instituto de cultura y patrimonio de Antioquia, ha sido consistente con los objetivos planteados en el Plan de Desarrollo y los objetivos estratégicos de la entidad; esta ejecución incluye inversión y funcionamiento.
	DICIEMBRE	2017	120	140	85 %	90 %	80 %	El presupuesto de gasto total ejecutado en el 2017 ascendió a \$27.498.895.755; desde la clasificación presupuestal, el resultado del balance fiscal del instituto de cultura y patrimonio de Antioquia, ha sido consistente con los objetivos planteados en el Plan de Acción, afirmación que se verifica al cierre de la vigencia con un incremento en el presupuesto de inversión de más del 100% de la apropiación inicial de la vigencia.

## Ejecución del presupuesto de gastos

	SEMESTRE 1	2020	4063330752	10838539414	37 %	90 %	80 %	<p>Se debe tener en cuenta que para la vigencia 2020 el proceso de ejecución ha sido tardío debido a la situación de confinamiento decretada por el Gobierno Nacional y el cambio de administración que conlleva nuevo Plan de Desarrollo con nuevos proyectos de inversión para su puesta en marcha y la ejecución de los recursos. Debido a la pandemia, y a los cambios normativos en materia de planeación y presupuesto, el proceso de armonización todavía se encuentra en curso y se está a la espera de las directrices por parte de estas dos secretarías, lo que ha provocado una baja ejecución de los recursos.</p> <p>- 2_ejec_gastos_a_30junio_rec.xlsx - info_gptal_a_junio.pptx</p>
---	------------	------	------------	-------------	------	------	------	---


## Otros periodos

	SEMESTRE 2	2019	22328444789	29919985079	74 %	90 %	80 %	<p>A 31 de diciembre de 2019 se ejecutó el 69.79% del presupuesto de gastos, que corresponde a 22.328 millones comprometidos; en funcionamiento se ejecutó el 86.35% (\$5.701) y en inversión el 65.48% (16.628). En inversión se debe tener que los recursos INC vigencia 2019 que se ejecutarán en 2020 asciende a \$2.075 pero ya se encuentran recaudados, por tal razón, la ejecución presupuestal esperada es de \$29.920, con lo cual el porcentaje de ejecución asciende a 74%</p> <p>- 2_ejec_gastos_a_31dic_2019.xlsx</p>
	SEMESTRE 1	2019	17419148650	31315128387	55 %	90 %	80 %	<p>a corte del primer semestre del 2019 se tiene una ejecución por encima del 50%, de igual manera es importante resaltar que los procesos de convocatorias se encuentran en fase para adjudicación.</p>
	SEMESTRE 2	2018	17029805673	29625653156	57 %	90 %	80 %	<p>Durante la vigencia fiscal se logra un incremento en el presupuesto definitivo del 41% en relación a la apropiación presupuestal; los recursos que más aportaron para la baja ejecución durante la vigencia 2018, fueron los recursos provenientes al Impuesto Nacional al Consumo telefonía móvil vigencias 2017 y 2018</p>
	SEMESTRE 1	2018	5379948570	22988591112	23 %	90 %	80 %	<p>Esta ejecución presupuestal se muestra de conformidad con la Ordenanza 50 de diciembre de 2017 y el Estatuto Orgánico de Presupuesto. Es de tener en cuenta que en la actualidad se encuentran pendientes las adjudicaciones de las convocatorias públicas, motivo por el cual se refleja una aparente baja ejecución</p>
	SEMESTRE 2	2017	27498895755	35265478249	77 %	90 %	80 %	<p>Durante la vigencia fiscal se logra un incremento en el presupuesto definitivo de más del 100% con relación a la apropiación inicial, el manejo normativo del recurso proveniente de impuesto nacional al consumo telefonía móvil, que tiene dos periodos para su ejecución, no permite una ejecución más alta de la reflejada al cierre del periodo.</p>
	SEMESTRE 1	2017	7096902170	30673673255	23 %	90 %	80 %	<p>Esta ejecución presupuestal se muestra de conformidad con la Ordenanza 52 de diciembre de 2015 y el Estatuto Orgánico de Presupuesto. Es de tener en cuenta que para finales del mes de mayo se gestionaron con la gobernación de Antioquia recursos por a \$9.250.000.000, lo cual equivale al 30,2% del presupuesto, motivo por el cual se refleja una aparente baja ejecución</p>

## Ejecución del presupuesto de ingresos

	SEMESTRE 1	2020	16371695282	10838539414	151 %	90 %	80 %	dentro del valor ejecutado (recaudado) se encuentran los recursos del balance; sin embargo, en recursos de la vigencia, se tiene bajo recaudo en recursos para funcionamiento y el recurso de Ordenanza 12 provenientes del IDEA, los cuales a la fecha aun no han ingresado.
								<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1_ejec_ingresos_a_30junio.xls</li> <li>- info_pptal_a_junio.pptx</li> </ul>

## Otros periodos

	SEMESTRE 2	2019	30228377102	31995256387	94 %	90 %	80 %	A 31 de diciembre, el Instituto alcanzó el 94.48% de ejecución, aclarando que dentro de este recaudo se encuentran los recursos INC 2019 que se ejecutan en 2020. Los ingresos no aforados recaudados ascienden a \$30.228M y los no aforados a \$101M. Cruzando el comportamiento de los recaudos con la ejecución de gastos se observa un recaudo total de \$30.330M frente a 22.328M comprometidos; comportamiento que arroja un superávit fiscal de \$8.002M
								- 1_ejec_ingresos_a_31dic_2019.xls
	SEMESTRE 1	2019	18857333739	31315128387	60 %	90 %	80 %	Al cierre del primer semestre de la vigencia 2019, se tienen pendientes de recaudo las facturas presentadas al Departamento de Antioquia correspondiente al mes de junio, por tal motivo se ve afectada la ejecución del ingreso
	SEMESTRE 2	2018	29601377105	29625653156	99 %	90 %	80 %	Al cierre de la vigencia 2018 se logra una ejecución del 99,9%, el porcentaje restante que quedó pendiente de recaudo corresponden a recursos propios descentralizados y de funcionamiento trasladados por el ente central (Gobernación de Antioquia).
	SEMESTRE 1	2018	849183738	2298859112	36 %	90 %	80 %	En el análisis de este indicador se debe tener en cuenta los recursos que traslada el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Cultura, se encuentran en trámite con la Gobernación de Antioquia para ser trasladados a nuestro banco, lo cual baja el indicador de recaudo.
	SEMESTRE 2	2017	33275263920	35265478249	94 %	90 %	80 %	Se logra una ejecución del 94% al cierre de la vigencia, quedando pendientes de recaudo de recursos provenientes de la Gobernación de Antioquia y entidades con las que se realizaron convenios.
	SEMESTRE 1	2017	10785707004	30673673255	35 %	90 %	80 %	En el análisis de este indicador se debe tener en cuenta los recursos gestionados con la Gobernación de Antioquia a finales del mes de mayo, lo cual baja el indicador de recaudo.

## 5 EFICIENCIA DE LAS ACCIONES ABORDADAS EN LOS MAPAS DE RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

Luego de las revisiones de los mapas de riesgos realizada en el pasado mes de agosto se tiene que el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia tiene un total 99 riesgos agrupados de la siguiente manera:

PROCESO	TOTAL RIESGOS	TOTAL DE OPORTUNIDADES DE MEJORA
GESTIÓN ESTRATEGICA	2	2
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ARTISTICO Y CULTURAL	6	1
GESTIÓN DEL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA	10	2
GESTIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	11	2
GESTION PARTICIPATIVA DE LA CULTURA	4	3
GESTIÓN FINANCIERA	26	2
GESTIÓN HUMANA	6	1
GESTION DE DOCUMENTOS	3	1
GESTION JURIDICA	4	1
GESTION INFRAESTRUCTURA INTERNA	2	1
GESTION COMUNICACIONES	3	1
GESTION TECNOLOGICA	6	1
GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN Y LA MEJORA CONTINUA	4	1
RIESGOS ANTICORRUPCIÓN	12	0
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>19</b>

Dentro de las principales causas de los riesgos que se tiene en este momento se encuentra:

Alta carga laboral, capacitaciones en las funciones específicas, falta de personal y establecimiento de procedimientos claros.

Durante este proceso de revisión, se actualizo el mapa de riegos y se establecieron 19 oportunidades de mejora, a las cuales se les realizara el seguimiento dentro de tres meses.

Es importante tener en cuenta que la identificación de riesgos se realizó por macroprocesos y subprocesos.

## 6 OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Realizar capacitación a todos los funcionarios del ICPA, tanto en sus funciones específicas como en comunicación asertiva, manejo de emociones y trabajo en equipo.
- Fortalecer y Capacitar a todo el equipo ICPA, en el Sistema de Gestión de calidad, para que sirva de herramienta para la ejecución de las labores diarias, y para tener procesos más fortalecidos.
- Involucrar de forma activa a la alta dirección en todo lo concerniente al sistema de gestión de calidad, para su fortalecimiento.
- Realizar de forma continua el seguimiento del plan de mejoramiento, además de adoptarlo como herramienta que les permita mejorar los procesos.

## 7 NECESIDAD DE CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Dentro de las necesidades de cambio que se tiene para el SGC del ICPA se tiene:

- El fortalecimiento de los procesos y procedimientos que permita un mejor desarrollo de las actividades y de esta manera cumplir con los objetivos planteados, es por esto, que se estructuró un plan de actividades para revisar los 13 procesos del ICPA, desde finales del mes de septiembre hasta el mes de diciembre del año 2020.
- En análisis y reestructuración de los indicadores de gestión que faciliten la toma de decisiones en el instituto, además de mejorar el análisis de cada uno de ellos. En la revisión de indicadores que se realizara finalizando el año, se evaluara la pertinencia de cada indicador y se le indicara a cada responsable que realice un análisis del cumplimiento o no del indicador, además de realizar un comparativo con respecto al periodo anterior.

- Realizar seguimiento oportuno al plan de mejoramiento permitiendo así un fortalecimiento en los procesos del ICPA, esta revisión se realizará cada tres meses hasta que los procesos estén fortalecidos, luego de esto la revisión se realizará cada 6 meses.
- Sensibilizar a todos los funcionarios del ICPA, en el SGC, para que de esta manera se pueda tener mejor sinergia en todos los procesos. Junto con el área de gestión humana, se incluyó este tema en el plan de capacitaciones del año 2020.
- Capacitar a los auditores internos para obtener mejores resultados en las auditorías internas.

## 8 NECESIDAD DE RECURSOS

- Para un mejor desempeño del SGC del ICPA es necesario contar con el recurso financiero para la realización de capacitaciones y actividades que permitan fortalecer las competencias de los auditores internos, para que de esta manera se puedan tener resultados más certeros en el momento de la revisión.
- Es necesario realizar la contratación de personal idóneo, para realizar distribución de actividades y de esta forma disminuir la carga laboral de los funcionarios que se encuentran activos, para que de esta manera se tenga una mejor fluidez de los procesos.
- Es necesario actualizar plataforma SICPA, para realizar seguimientos más efectivos en cuanto los planes de mejoramiento, indicadores y matriz de riesgos para poder tener procesos mucho más eficientes

## ANEXOS

-Plan de mejoramiento - Matriz general de riesgos - Informe de la primera etapa de auditoría Interna - Seguimiento Indicadores de Procesos corte a junio 30 de 2020





**INFORME PARA LA REVISIÓN POR LA  
DIRECCIÓN**

**Código** F-GE-02

**Versión** 02

**Página** 57 de 57

*[Handwritten signature]*

---

[Firma Director(a)]

---

[Firma Subdirector Administrativo y Financiero]

*[Handwritten signature]*

---

[Firma Líder de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional]

*Sandra Milena Quintero P.*

---

[Firma De la persona encargada de  
calidad]