



## INFORME PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código: F-GE-02

Versión: 03

Página 1 de 27

Presentado	Vigencia 2022
Fecha	28/06/2023

### Tabla de Contenido

1. ESTADOS DE LAS ACCIONES DE LA REVISION POR LA DIRECCION ANTERIOR .....	2
2. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNA E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SGC.....	3
3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.....	3
3.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	3
3.1.1 Encuesta de Satisfacción del Ciudadano .....	4
3.1.2 Encuesta de Satisfacción Comunicación Externa .....	9
3.1.3 Seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derecho de petición .....	11
3.1 LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD .....	15
3.2 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y SU CONFORMIDAD .....	17
3.3 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.....	19
3.4 RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	20
3.5 RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS.....	21
3.7 DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES.....	21
4. ADECUACION DE LOS RECURSOS .....	24
5. EFICIENCIA DE LAS ACCIONES ABORDADAS EN LOS MAPAS DE RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES.....	25
6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	26
7. NECESIDAD DE CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.....	26
8. NECESIDAD DE RECURSOS .....	27

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

En el informe de revisión por la dirección llevada a cabo en el año 2021, se recopiló de manera integral toda la información relevante relacionada con cada elemento de entrada informado por las partes involucradas. Como resultado de dicho informe, se detectaron las siguientes oportunidades de mejora y acciones correctivas:

Ítem	Descripción del hallazgo	Acciones de mejora y/o descripción de la acción	Fecha de Seguimiento	Estado del hallazgo
127	Aumentar el alcance de la auditoría interna hacia los macroprocesos de estrategia, apoyo y evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Establecer el programa y plan de auditoría adecuado que abarque todos los macroprocesos de la entidad: Estratégico, Misional, Apoyo y de Evaluación.</li> <li>* Ejecutar las auditorias internas de calidad.</li> <li>* Elaborar el Informe de auditoría</li> <li>* Evaluar los auditores intervinientes de la auditoria</li> </ul>	<p><b>Fecha de seguimiento 23/06/2022:</b> Plan y programa de auditoría interna año 2022 se encuentra completa y de acuerdo con la oportunidad de mejora.</p> <p><b>Fecha de seguimiento 30/06/2022:</b> La auditoría se realizó conforme con el plan de auditoría.</p> <p><b>Fecha de seguimiento 14/07/2022:</b> Los auditores fueron evaluados.</p> <p><b>Fecha de seguimiento 15/07/2022:</b> Se realizo socialización del informe de auditoria</p>	Cerrado
128	Se evidencia que no se ha determinado la muestra representativa de la población donde se aplican las encuestas de satisfacción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Crear un instructivo con la metodología para determinar la muestra representativa de la población objetivo.</li> <li>* Socializar el instructivo al área de comunicaciones</li> </ul>	<p><b>Fecha de seguimiento 23/06/2022:</b> Se documentó el instructivo I - GC - 1: Aplicación encuesta de satisfacción ICPA</p> <p><b>Fecha de seguimiento 15/03/2023:</b> Se envió instructivo a comunicaciones para revisión y socialización.</p>	Cerrado
129	Establecer nueva meta en los indicadores de gestión de acuerdo con una línea base.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Realizar análisis de los resultados históricos de los indicadores para estimar y plantear una nueva propuesta de línea base.</li> <li>* Acordar metas para los indicadores de gestión con los responsables de proceso</li> <li>* Realizar la medición y seguimiento de los resultados de los indicadores</li> </ul>	<p><b>Fecha de seguimiento 14/07/2022:</b> Se han consolidado las Hojas de vida de los indicadores de gestión de la evaluación y de la mejora continua</p> <p>* Revisión, Actualización de indicadores y creación de hojas de vida para los indicadores de gestión de toda la entidad plazo de entrega 30-dic-2022</p> <p><b>Fecha de seguimiento 13/12/2022:</b> Se entrega informe de pertinencia de indicadores por proceso y se actualizan todos los indicadores con fichas de indicadores en el SICPA.</p>	Cerrado

De las tres oportunidades de mejora que se detectaron en el informe de revisión por la dirección se cierre efectivo a todas de la siguiente forma:



## INFORME PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código: F-GE-02

Versión: 03

Página 3 de 27

Para el hallazgo con indicativo 127, se amplió el alcance de la auditoría interna para todos los procesos que conforman el sistema integrado de gestión, esto se puede evidenciar en el plan de auditoría, programa e informe de auditoría interna consolidado del año 2022.

Para el hallazgo 128, se da cumplimiento con la creación de un instructivo con el método de muestreo aleatorio simple y fue socializado desde el área de comunicaciones con los procesos que intervienen en esta medición.

Finalmente, para dar cierre al hallazgo 129 se analizaron todos los indicadores del sistema de gestión y se dieron los respectivos análisis para modificar las líneas base, entre otras recomendaciones.

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

El Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia cuenta con los cambios de las cuestiones internas y externas en la entidad con el respectivo diagnóstico sobre las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas y la influencia en el cumplimiento de objetivos estratégicos y de calidad para el año 2022 en los trece (13) procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad agrupado en cuatro (4) macroprocesos: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación.

**Anexo:** Matriz DOFA 2021.

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

### 3.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La satisfacción del cliente es un aspecto fundamental para el Instituto, por lo que se emplean diferentes métodos para medirla y asegurar su constante mejora. En primer lugar, se realizan encuestas de satisfacción aplicadas por los procesos misionales, permitiendo recopilar la opinión y percepción de los ciudadanos respecto a los servicios y la atención recibida.

Además, se da especial importancia a la gestión de las PQRSDF presentadas por las partes interesadas. Estas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones son valiosas fuentes de retroalimentación, ya que brindan la oportunidad de identificar áreas de mejora, solucionar inconvenientes y reconocer buenas prácticas.

Mediante la combinación de las encuestas de satisfacción y la gestión de las PQRSDF, el Instituto obtiene una visión integral de la satisfacción del cliente, permitiendo implementar acciones correctivas y preventivas con el fin de garantizar una experiencia positiva y cumplir con las expectativas de nuestras partes interesadas.

### 3.1.1 Encuesta de Satisfacción del Ciudadano

Las encuestas se llevaron a cabo con el fin de evaluar la calidad de los trámites y servicios ofrecidos por la institución, así como para recopilar comentarios y sugerencias que permitan mejorar la experiencia de los usuarios.

La metodología utilizada consistió en la aplicación de un cuestionario estructurado que constaba de cuatro preguntas clave. En primer lugar, se solicitó a los participantes marcar si se habían acercado a algún trámite o servicio del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia. A continuación, se les pidió que calificaran cuatro percepciones específicas: la atención prestada, la amabilidad del personal, su experiencia durante la visita y la claridad en la información recibida. Finalmente, se indagó si los encuestados habían tenido conocimiento de la página web de la institución.

En la sección siguiente, presentaremos los resultados detallados de cada una de las preguntas, incluyendo gráficos y estadísticas relevantes. Asimismo, realizaremos un análisis de los hallazgos más significativos, destacando los aspectos positivos y aquellos que requieren mejoras. Por último, abordaremos los comentarios y sugerencias proporcionados por los participantes, los cuales nos brindarán una visión más completa de sus experiencias y expectativas.

#### PERCEPCIÓN FRENTE A LA ATENCIÓN PRESTADA

La primera sección de la pregunta dos de la encuesta se enfocó en evaluar la percepción de los ciudadanos en relación con la atención prestada por el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia:



Un 3% de los encuestados calificó la atención prestada como deficiente, esta cifra indica que existe un pequeño porcentaje de usuarios insatisfechos con el servicio recibido.

Un 2% de los participantes calificó la atención prestada como regular. Este resultado sugiere que hay margen para mejorar y optimizar la calidad del servicio ofrecido por el Instituto.

Un 10% de los encuestados consideró que la atención prestada fue buena. Esta calificación indica un nivel aceptable de satisfacción, pero aún queda espacio para seguir mejorando y superar las expectativas de los usuarios.

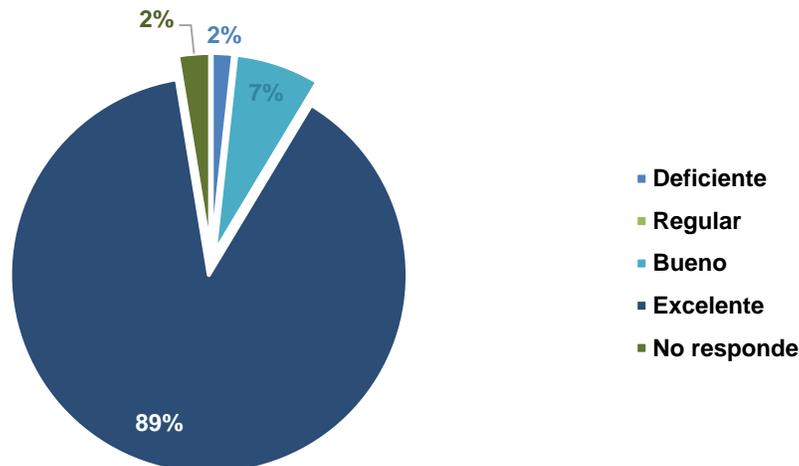
La mayoría, un 84% de los participantes, calificó la atención prestada como excelente. Este resultado es muy alentador y demuestra que la mayoría de los ciudadanos tienen una percepción altamente positiva de la atención recibida.

En general, la atención prestada por el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia ha sido muy bien valorada por la mayoría de los encuestados. Sin embargo, es necesario prestar atención a los casos de insatisfacción y a las calificaciones más bajas para identificar oportunidades de mejora y garantizar que todos los ciudadanos reciban un servicio de calidad.

### **AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN RECIBIDA**

La segunda sección de la pregunta dos de la encuesta se centró en evaluar la percepción de los ciudadanos en relación con la amabilidad del personal del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia:

#### **AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN RECIBIDA**



Un 2% de los encuestados calificó la amabilidad en la atención recibida como deficiente. Aunque es un porcentaje bajo, es importante prestar atención a estos casos y analizar las posibles razones detrás de su insatisfacción.

No se reportaron calificaciones de amabilidad en la atención recibida como regulares. Esto indica que la mayoría de los participantes tuvieron una experiencia positiva en cuanto a la amabilidad del personal.

Un 7% de los encuestados calificó la amabilidad en la atención recibida como buena. Aunque es un porcentaje menor, esta calificación muestra un nivel aceptable de satisfacción.

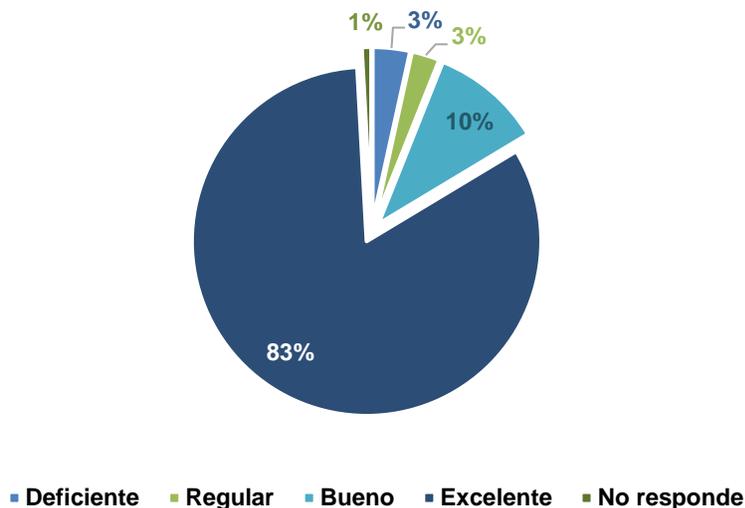
La mayoría, un 89% de los participantes consideró que la amabilidad en la atención recibida fue excelente. Este resultado refleja una alta valoración por parte de los ciudadanos hacia el trato amable y cortés del personal del Instituto. Es fundamental identificar las prácticas y comportamientos que contribuyeron a este alto nivel de satisfacción para mantenerlos y fomentarlos.

En general, la amabilidad en la atención recibida por el personal del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia ha sido altamente valorada por la gran mayoría de los encuestados.

### **CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN RECIBIDA**

La tercera sección de la pregunta dos de la encuesta se enfocó en evaluar la percepción de los ciudadanos en relación con la claridad en la información recibida por parte del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia:

#### **CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN RECIBIDA**



Un 3% de los encuestados calificó la claridad en la información recibida como deficiente. Aunque es un porcentaje bajo, es importante prestar atención a estos casos y analizar las posibles razones detrás de su insatisfacción.

Otro 3% de los participantes calificó la claridad en la información recibida como regular. Esta calificación indica que hay margen para mejorar y optimizar la transmisión de información por parte del Instituto.

Un 10% de los encuestados consideró que la claridad en la información recibida fue buena. Esta calificación indica un nivel aceptable de satisfacción en cuanto a la comprensión de la información proporcionada.

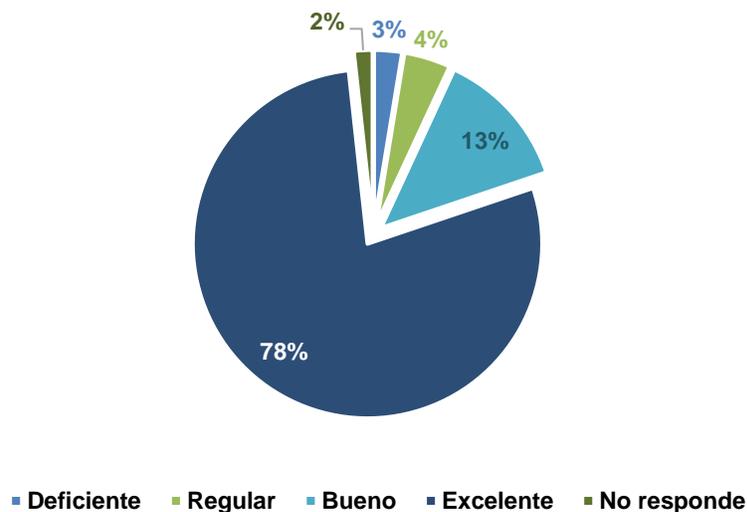
Un destacado 83% de los participantes calificó la claridad en la información recibida como excelente. Este resultado refleja una alta valoración por parte de la mayoría de los ciudadanos hacia la claridad y comprensión de la información proporcionada por el Instituto.

En general, la claridad en la información recibida por parte del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia ha sido altamente valorada por la mayoría de los encuestados. Sin embargo, es importante atender los casos de insatisfacción y las calificaciones más bajas para identificar oportunidades de mejora y garantizar que la información sea transmitida de manera clara y comprensible para todos los ciudadanos.

## **EXPERIENCIA DE SU VISITA**

La cuarta sección de la pregunta dos de la encuesta se centró en evaluar la percepción de los ciudadanos en relación con su experiencia durante la visita al Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia:

### **CÓMO CALIFICA LA EXPERIENCIA DE SU VISITA**



Un 3% de los encuestados calificó su experiencia de visita como deficiente. Aunque es un porcentaje bajo, es importante prestar atención a estos casos y analizar las posibles razones detrás de su insatisfacción.

Un 4% de los participantes calificó su experiencia de visita como regular. Esta calificación indica que hay margen para mejorar y optimizar diversos aspectos relacionados con la experiencia del visitante.

Un 13% de los encuestados consideró que su experiencia de visita fue buena. Esta calificación indica un nivel aceptable de satisfacción durante la visita al Instituto.

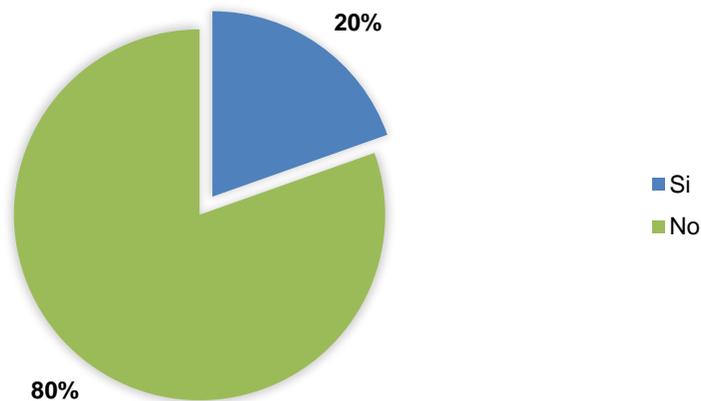
Un 78% de los participantes calificó su experiencia de visita como excelente. Este resultado refleja una alta valoración por parte de la mayoría de los ciudadanos hacia su experiencia durante la visita al Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia.

En general, la mayoría de los encuestados han tenido una experiencia positiva y satisfactoria durante su visita al Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia. Sin embargo, es fundamental abordar los casos de insatisfacción y las calificaciones más bajas para identificar oportunidades de mejora y garantizar que todas las visitas sean enriquecedoras y gratificantes para los ciudadanos.

## CONOCIMIENTO PÁGINA WEB DEL INSTITUTO

La tercera pregunta de la encuesta buscaba determinar si los encuestados tenían conocimiento de la página web del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia:

### ¿CÓNOCE LA PÁGINA WEB DEL INSTITUTO?



Un 20% de los encuestados afirmó tener conocimiento de la página web del Instituto. Esto indica que una parte de los participantes está informada sobre la existencia y disponibilidad de recursos y servicios en línea a través del sitio web. Es alentador que un porcentaje significativo de los encuestados esté al tanto de esta herramienta digital.

Sin embargo, un considerable 80% de los participantes respondió que no conocía la página web del Instituto. Este resultado revela una falta de conocimiento generalizado entre los encuestados sobre la existencia y utilidad de la página web. Es importante abordar esta brecha y trabajar en estrategias para aumentar la visibilidad y promoción de la página web, de manera que más ciudadanos puedan acceder a la información y servicios disponibles en línea.

Considerando estos resultados, es evidente que hay una oportunidad para mejorar la difusión y el conocimiento de la página web del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia. Es importante implementar acciones de promoción y comunicación efectivas para dar a conocer los recursos y servicios disponibles en línea, lo que puede contribuir a una mayor participación e interacción de los ciudadanos.

## COMENTARIOS O SUGERENCIAS

Frente a los comentarios o sugerencias proporcionados por los ciudadanos, se han identificado varios puntos destacados. Los ciudadanos expresaron su admiración hacia la arquitectura del palacio y reconocieron la buena atención y un ambiente agradable. Además, felicitaron al instituto por la labora realizada. Sin embargo, también se han señalado área que requieren mejoras, como los servicios de baño y la accesibilidad para personas discapacitadas y de la tercera edad.

También se mencionaron oportunidades de mejora, como la implementación de guías impresas para los recorridos, la ampliación de los sitios disponibles los sábados y la traducción al idioma inglés de la información más destacada.

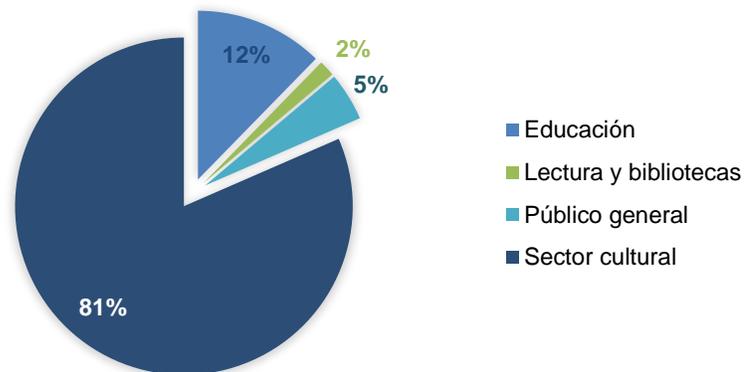
### **3.1.2 Encuesta de Satisfacción Comunicación Externa**

En este apartado se encuentran los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción relacionada con las comunicaciones externas del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia. Se recopilaron datos sobre la percepción de los ciudadanos en cuanto al sector al que pertenecen, la claridad de la comunicación, la adecuación de la información a las necesidades profesionales y la oportunidad de esta.

#### **SECTOR**

La primera pregunta de la encuesta buscaba determinar a qué sector pertenecen los encuestados en relación con el Instituto:

#### **¿A QUÉ SECTOR PERTENECE?**

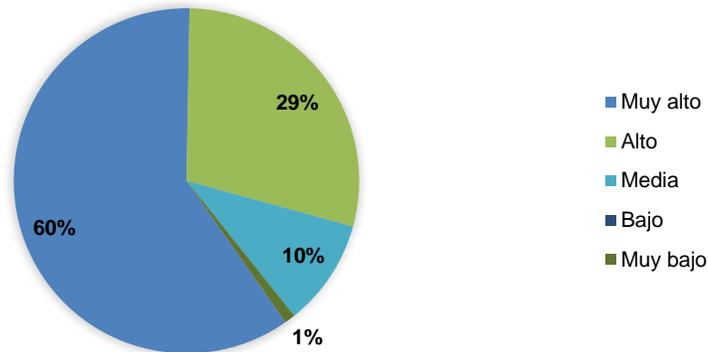


Los resultados muestran que el 81% de los encuestados pertenece al sector cultural, lo cual indica que existe una alta participación y vinculación de este sector con las actividades y servicios ofrecidos por el Instituto. El 12% pertenece al sector de educación, el 2% al sector de lectura y bibliotecas, y el 5% corresponde al público general.

#### **CLARIDAD DE LA COMUNICACIÓN**

La segunda pregunta se enfocaba en evaluar la claridad de la comunicación proporcionada por el Instituto sobre sus programas, proyectos e información en general.

**CLARIDAD DE LA COMUNICACIÓN SOBRE LOS  
PROGRAMAS, PROYECTOS E INFORMACIÓN DEL  
INSTITUTO**

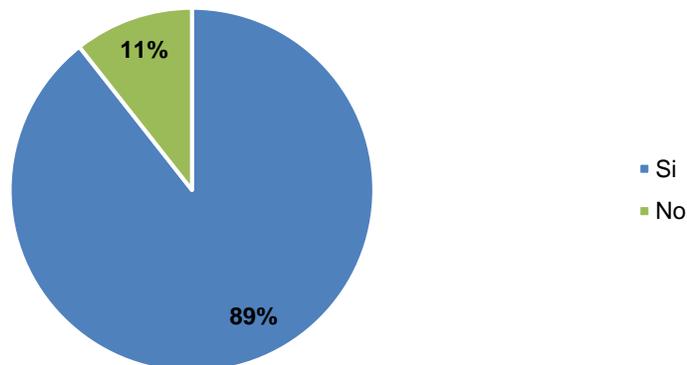


Los resultados muestran que el 60% de los encuestados considera que la claridad de la comunicación es muy alta, mientras que el 29% la califica como alta. Solo un 10% considera que la claridad es de nivel medio, y no se reportaron calificaciones de bajo o muy bajo en este aspecto. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados percibe la comunicación del Instituto como clara y comprensible.

**ADECUACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LAS NECESIDADES PROFESIONALES**

La tercera pregunta buscaba determinar si la información proporcionada por el Instituto está acorde con las necesidades profesionales de los encuestados.

**LA INFORMACIÓN ESTA ACORDE CON SUS  
NECESIDADES PROFESIONALES**

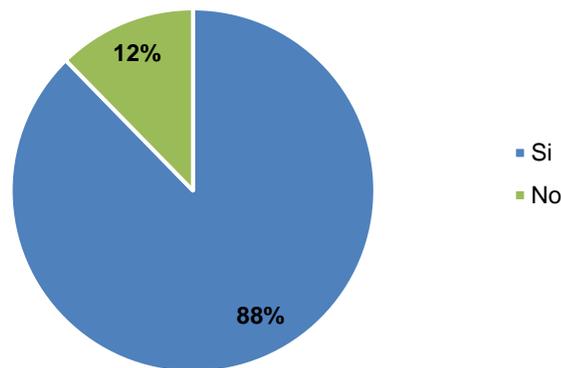


Los resultados revelan que el 89% de los encuestados considera que la información es adecuada a sus necesidades profesionales, lo cual indica una alta satisfacción en este aspecto. Sin embargo, el 11% de los encuestados expresó que la información no se ajusta a sus necesidades profesionales.

## **OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA**

La cuarta pregunta se enfocaba en evaluar la oportunidad de la información proporcionada por el Instituto.

### **¿ES OPORTUNA LA INFORMACIÓN QUE USTED RECIBE?**



Los resultados indican que el 88% de los encuestados considera que la información recibida es oportuna, lo cual indica una buena percepción en cuanto a la entrega de información en tiempo adecuado. Sin embargo, el 12% de los encuestados manifestó que la información no es oportuna.

## **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

Se presentan oportunidades de mejora identificadas a partir de los comentarios y respuestas proporcionadas por los encuestados:

- Algunos encuestados sugirieron que se considerara la posibilidad de personalizar la información proporcionada, especialmente en relación los programas y proyectos del Instituto.
- Varios encuestados mencionaron la importancia de ampliar la comunicación a diferentes territorios del departamento, incluyendo las zonas rurales
- Como última oportunidad de mejora identificada, se destaca la necesidad de ampliar los tiempos de convocatoria y estudiar la posibilidad de reducir los requisitos para participar en ellas. Algunos encuestados expresaron su interés en contar con mayor tiempo para prepararse y postularse a las convocatorias del Instituto.

### **3.1.3 Seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derecho de petición**

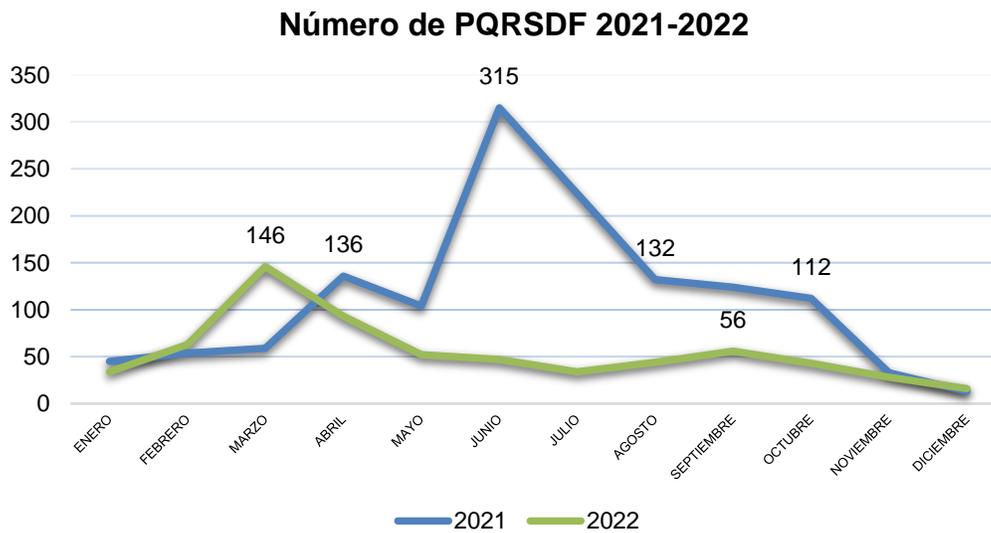
Según lo establecido por la Norma ISO 9001:2015 en el numeral 9.1.2 *Satisfacción del cliente*, “la organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas”. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información”.

En este apartado se presenta un análisis comparativo de las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas durante los años 2021 y 2022. El objetivo de este análisis es evaluar las tendencias y cambios en la gestión de estas solicitudes a lo largo de dicho periodo.

A través de una metodología rigurosa que involucró la recopilación y clasificación de datos, se examinó el volumen total de solicitudes recibidas y se realizaron comparaciones en cuanto a la distribución por tipos de solicitud.

### Volumen Total de Solicitudes

La siguiente gráfica muestra el número de PQRSDF tramitadas durante cada mes de los años 2021 y 2022:



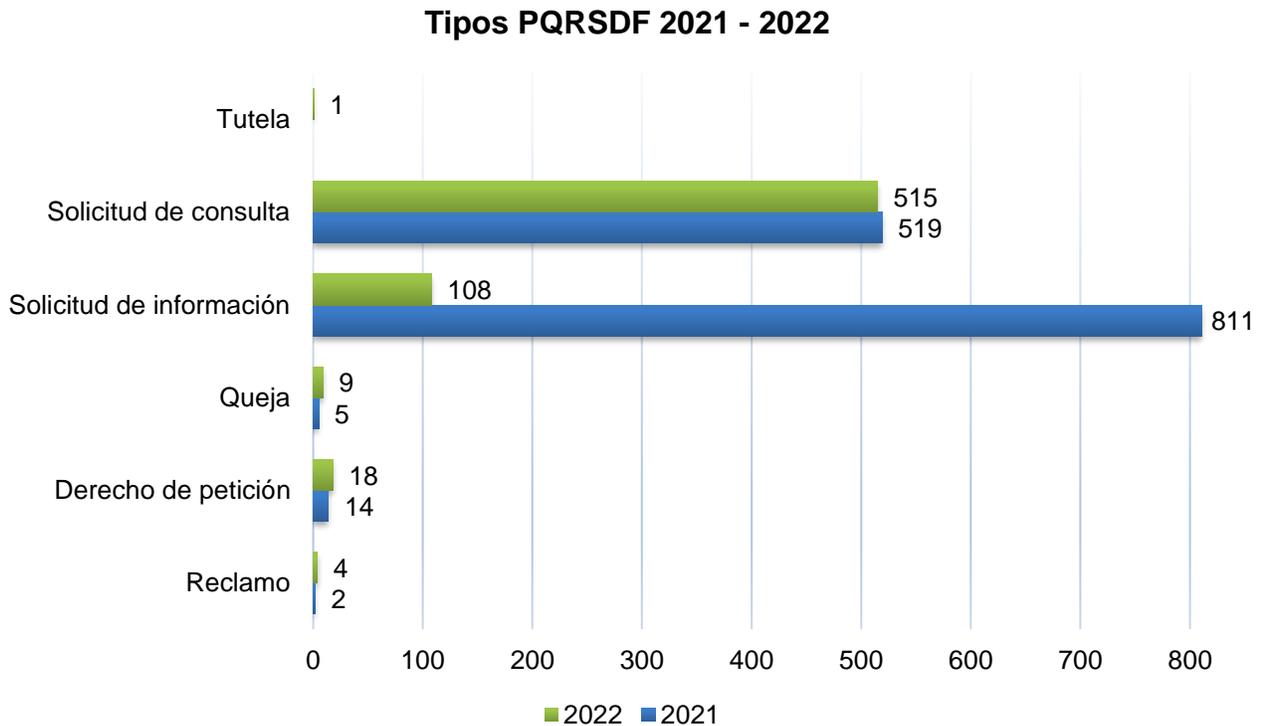
En el gráfico anterior, se observa una disminución en el número total de PQRSDF radicadas en el año 2022 en comparación con el año 2021. Esto se evidencia en varios meses, como enero, abril, mayo, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre, donde el número de solicitudes es menor en el año 2022.

A pesar de la disminución general, se observan aumentos en ciertos meses de 2022 en comparación con el año anterior. Por ejemplo, marzo de 2022 muestran un incremento de PQRSDF radicadas en comparación con el mismo mes de 2021.

En la gráfica también podemos observar que existen diferencias estacionales en el número de PQRSDF radicadas entre los dos años. En 2021, se destaca el pico en junio, mientras que, en 2022, marzo se presenta como un mes de alta demanda.

Finalmente, Algunos meses presentan una estabilidad relativa en el número de PQRSDF radicadas en ambos años, como febrero, diciembre y junio. Esto indica que el nivel de solicitudes se mantuvo en una medida similar entre los años analizados.

## Distribución por Tipo de Solicitud



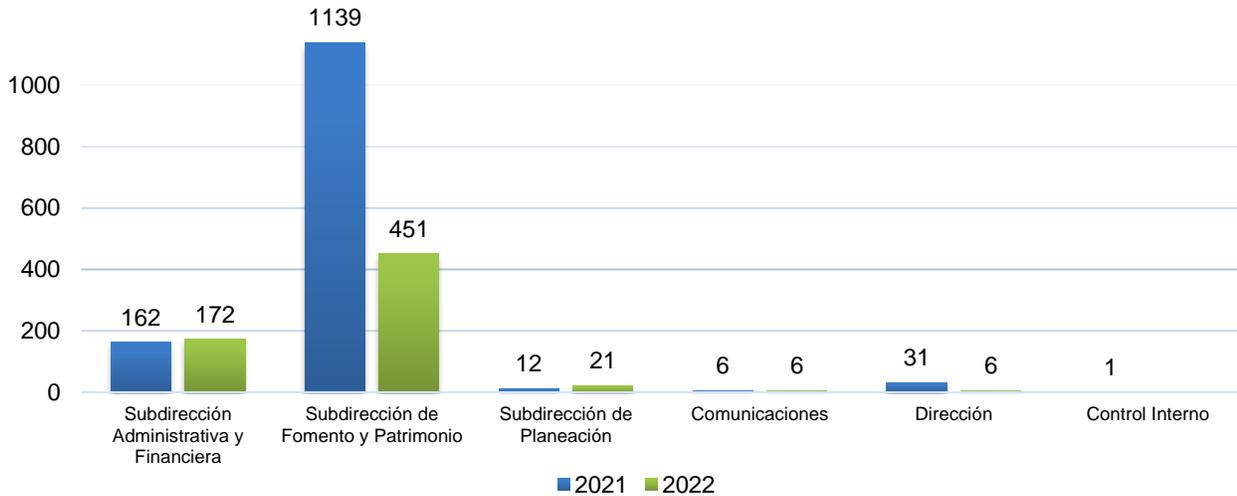
Con base en la gráfica anterior se puede determinar que:

- Las solicitudes de consulta disminuyeron en 4, lo que representa un cambio porcentual negativo de 0.77%.
- Las solicitudes de información experimentaron una disminución significativa, pasando de 811 en 2021 a solo 108 en 2022, lo que equivale a una disminución absoluta de 703 y un cambio porcentual negativo de 86.59%.
- Las quejas aumentaron de 5 a 9, lo que representa un cambio porcentual positivo de 80.00%.
- Los derechos de petición aumentaron de 14 a 18, lo que representa un cambio porcentual positivo de 28.57%.
- Los reclamos también aumentaron de 2 a 4, lo que representa un cambio porcentual positivo de 100.00%.
- En 2022 se presentó 1 tutela, mientras que no se registró ninguna en 2021.

Teniendo en cuenta estos datos, podemos concluir que hubo cambios significativos en el número de solicitudes de información, que disminuyeron drásticamente en 2022 en comparación con 2021. Por otro lado, las quejas, los derechos de petición y los reclamos experimentaron aumentos modestos, mientras que las solicitudes de consulta apenas tuvieron cambios. Además, se introdujo la solicitud de las tutelas en 2022, con una única solicitud presentada.

## Distribución de Solicitudes por Cada Dependencia

**Distribución de PQRSDF por dependencia 2021 - 2022**



Con base en la gráfica anterior se puede determinar que:

- La Subdirección de Fomento y Patrimonio experimentó una disminución significativa en el número de solicitudes, pasando de 1139 en 2021 a 451 en 2022, lo que representa una disminución absoluta de 688 y un cambio porcentual negativo de 60.41%.
- La Subdirección Administrativa y Financiera experimentó un aumento leve en el número de solicitudes, pasando de 162 en 2021 a 172 en 2022, lo que representa un cambio absoluto de 10 y un cambio porcentual positivo de 6.17%.
- La Dirección experimentó una disminución considerable en el número de solicitudes, pasando de 31 en 2021 a solo 6 en 2022, lo que representa una disminución absoluta de 25 y un cambio porcentual negativo de 80.65%.
- La Subdirección de Planeación experimentó un aumento en el número de solicitudes, pasando de 12 en 2021 a 21 en 2022, lo que representa un cambio absoluto de 9 y un cambio porcentual positivo de 75%.
- El departamento de Comunicaciones mantuvo el mismo número de solicitudes en ambos años.
- El departamento de Control Interno no recibió ninguna solicitud en 2022, en comparación con 1 solicitud en 2021.

Teniendo en cuenta estos datos, podemos observar que hubo cambios significativos en la distribución de solicitudes entre las dependencias del Instituto. La Subdirección de Fomento y Patrimonio experimentó la mayor disminución, mientras que la Subdirección Administrativa y Financiera y la Subdirección de Planeación experimentaron aumentos en el número de solicitudes. Además, la Dirección experimentó una disminución considerable, y el departamento de Control Interno dejó de recibir solicitudes en 2022.

	<b>INFORME PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Código: F-GE-02</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 15 de 27</b>

### 3.1 LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

#### Política de calidad

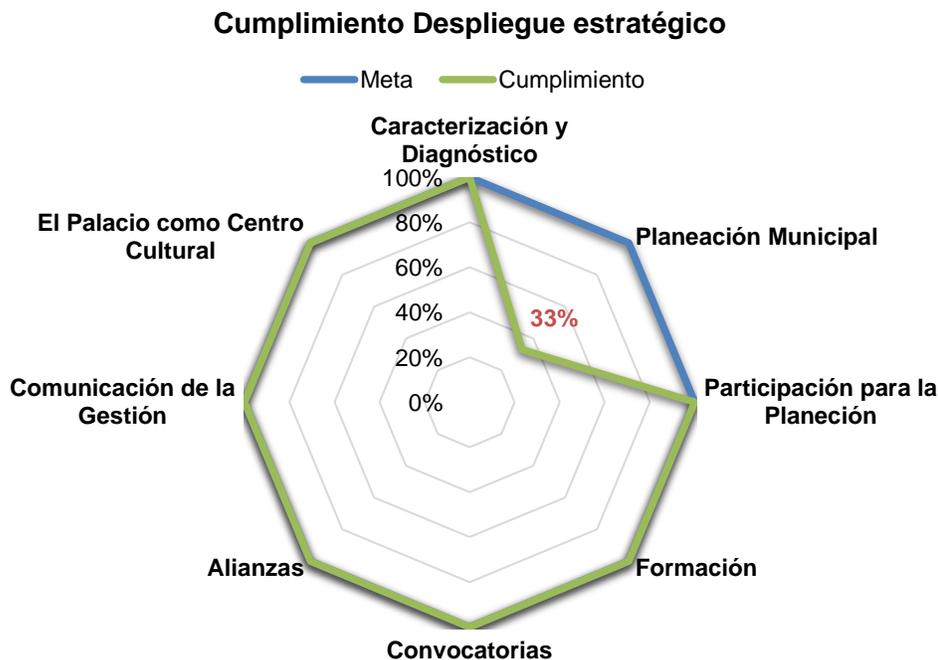
El Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia como centro de integración cultural de todas las regiones del Departamento, canaliza los esfuerzos y recursos que requiere el sector cultural soportados en personal competente y dedicados para propender por un efectivo cubrimiento regional en la cultura, las artes, el conocimiento, la creación, el emprendimiento, la innovación, la valoración y conservación del patrimonio cultural y la generación y cumplimiento de las políticas públicas, se compromete con el mejoramiento continuo, la eficacia, eficiencia, efectividad, de su Modelo integrado de Planeación y Gestión; mediante el cumplimiento de los requisitos y necesidades que demanden sus clientes, contribuyendo así al logro de los fines esenciales del departamento y el Estado.

#### Objetivos estratégicos y de calidad

- Promover anualmente la participación ciudadana con enfoque diferencial en el diseño, articulación, ejecución y seguimiento de políticas culturales articulado con el Sistema Nacional de Cultura en el nivel Departamental bajo el Decreto 1080 de 2015.
- Promover anualmente la generación de oportunidades que posibiliten la dignificación de la labor de gestores culturales, creadores, emprendedores y/o administraciones locales a través de las convocatorias públicas y proyectos especiales.
- Ofrecer anualmente procesos de formación integral a los diferentes actores culturales que fortalezcan las competencias desde el saber ser, saber hacer y saber conocer; fomentando la creación, la investigación, el emprendimiento y la innovación para el sector artístico, cultural y patrimonial.
- Consolidar el Instituto con políticas públicas, a través de la asesoría y asistencia técnica territorial de gestión efectiva de procesos culturales sostenibles en los 124 municipios del Departamento de Antioquia, de forma anual, orientados al diálogo, el reconocimiento, la planificación y la visibilización de la diversidad cultural.
- Establecer los mecanismos de gestión y control transparente con una periodicidad mínima mensual, mediante el manejo adecuado de los recursos financieros bajo las normas presupuestales y financieras establecidas y el control efectivo de la información, que consolide y genere sostenibilidad de la entidad.
- Gestionar mensualmente estrategias para el desarrollo organizacional y el bienestar del talento humano que conlleven a mantener el personal motivado y activo, orientado al logro de los resultados.

- Brindar un servicio permanente de forma eficiente y de calidad a través de la gestión por procesos y políticas públicas, que permitan el reconocimiento de la Institución ante los diferentes actores culturales y la satisfacción en la atención al ciudadano.
- Gestionar alianzas público/privadas a nivel nacional e internacional, que contribuyan al fortalecimiento de los procesos formativos, de creación, investigación, emprendimiento e innovación para el sector artístico, cultural y patrimonial.
- Incorporar el uso adecuado y permanente de las Tecnologías de información y comunicación y el fortalecimiento de los sistemas de información y la gestión del conocimiento para el sector cultural, que permitan la eficiencia en la gestión de trámites para el ciudadano, el uso de adecuado de los recursos, el fácil acceso a la información de forma transparente y oportuna y que genere confiabilidad y seguridad, garantizando la continuidad de la entidad.

Para dar cumplimiento y seguimiento a los objetivos de calidad se integraron dentro de los indicadores de la gestión estratégica, los cuales para el año 2022 fueron monitoreados a través de la matriz de despliegue de objetivos, dando como resultado:



En la gráfica anterior se pueden apreciar todos los indicadores relacionados con el despliegue estratégico para medir la política de calidad y los objetivos estratégicos y de calidad. Se observa que la mayoría de los indicadores lograron cumplir con la meta establecida, excepto uno: la planeación municipal tuvo un desempeño deficiente, alcanzando solo el 33% de la meta establecida.

### 3.2 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y SU CONFORMIDAD

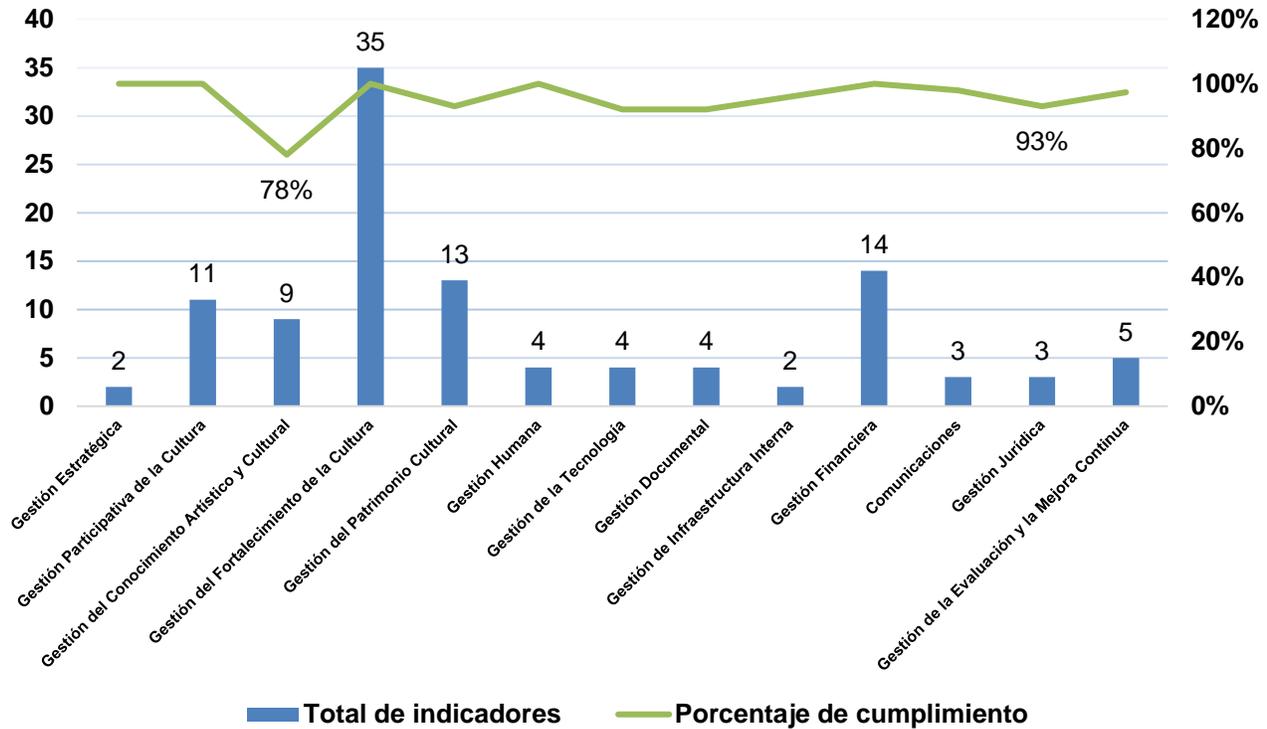
El Instituto, certificado por el ICONTEC el 6 de mayo de 2014, ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad que comprende varios procesos. Este sistema se compone de un proceso estratégico llamado Gestión Estratégica, cuatro procesos misionales que son: Gestión Participativa de la Cultura, Gestión del Conocimiento Artístico y Cultural, Gestión del Fortalecimiento de la Cultura y Gestión del patrimonio cultural. Además, se cuentan con siete procesos de apoyo, que son: Gestión Humana, Comunicaciones, Gestión financiera, Gestión de la Infraestructura Interna, Gestión de la Tecnología, Gestión Documental, Gestión jurídica y de contratación, y finalmente, se tiene un proceso de control y evaluación denominado Gestión de la Evaluación y la Mejora Continua. La estructura y relación entre estos procesos se presenta en el siguiente Mapa de Procesos.



Las generalidades del numeral 9.1 de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación, de la Norma ISO 9001:2015 establecen que la “organización debe determinar qué necesita seguimiento y medición; los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para conseguir resultados válidos; cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición, y cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición”. Asimismo, el numeral 9.1.3 Análisis y evaluación, establece que la “organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición”. En ese orden de ideas, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos en mención, el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia tiene establecidos e implementados indicadores de gestión en aras de realizar un seguimiento a cada uno de los procesos y así poder mejorar la efectividad y desempeño de estos.

Para el año 2022 se realiza seguimiento a los trece (13) procesos pertenecientes a los cuatro (4) macroprocesos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

### Desempeño de Procesos



En general, la mayoría de los procesos obtuvieron un alto nivel de cumplimiento en sus indicadores. Sin embargo, es importante tomar medidas para mejorar el cumplimiento en el proceso de Gestión del Conocimiento Artístico y Cultural y asegurar que se tomen acciones correctivas para alcanzar la meta establecida en futuros ciclos de evaluación.

### 3.3 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

Los resultados obtenidos en el año 2022 en relación con las no conformidades y las acciones correctivas implementadas en el Instituto se pueden observar en la siguiente tabla:

Ítem	Fuente	Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo	Fecha de Seguimiento	Estado del hallazgo
130	Auditoría Interna	No Conformidad	<p>Los espacios de almacenamiento son suficientes, pero se evidencia la ausencia de un programa de conservación preventiva deficiente para el manejo y conservación de la colección.</p> <p>Esta observación fue revisada por la entidad el 1 de abril de 2021 donde se estableció como acción de mejora lo siguiente: "La aprobación del proyecto para realizar la digitalización en varias fases empezando con una fase que priorice los documentos más vulnerables. Se debe hacer con gente y/o personal calificado y con conocimientos de vanguardia para este tipo de procesos digitales"</p> <p>Se evidencia que esta acción de mejora no se ha realizado incumpliendo con lo establecido en la Norma NTC-ISO 9001:2015 el Numeral 10.2.1 No conformidad y Acción Correctiva literal a) el cual establece "reaccionar ante la no conformidad cuando se aplica a través de tomar acciones para controlarla y corregirla y hacer frente a las consecuencias.</p>	<p>* Se ha contratado a la firma Holding Consultants de Colombia para la administración del Sistema de Gestión.</p> <p>* <b>(14-07-2022)</b> Capacitaciones pendientes, programadas para el 30-08-2022</p> <p>* <b>(10/10/2022)</b> Se aplazó la capacitación debido a la actualización del Plan de Mejoramiento Institucional en el SICPA. <b>(pendiente la fecha de la socialización de la nueva metodología de uso)</b>  <b>Fecha de seguimiento 14/10/2022:</b> Se actualizó el PMI y se realizó seguimiento con cada uno de líderes y su equipo de trabajo.</p>	Cerrado
131	Auditoría Interna	No Conformidad	<p>El cargo del Gestor de Participación se encuentra vacante</p> <p>Como soporte se tiene que el área de gestión humana envió a la subdirección administrativa y financiera, la verificación de requisitos para el proceso del cargo de acuerdo con el manual de funciones, el cual se anexa en el seguimiento del plan de vacantes que realiza la subdirección de planeación.</p> <p>Se evidencia que esta acción de mejora no se ha realizado incumpliendo con lo establecido en la Norma NTC-ISO 9001:2015 el Numeral 10.2.1 No conformidad y Acción Correctiva literal a) el cual establece "reaccionar ante la no conformidad cuando se aplica a través de tomar acciones para controlarla y corregirla y hacer frente a las consecuencias.</p>	<p>* Se ha contratado a la firma Holding Consultants de Colombia para la administración del Sistema de Gestión.</p> <p>* <b>(14-07-2022)</b> Capacitaciones pendientes, programadas para el 30-08-2022</p> <p>* <b>(10/10/2022)</b> Se aplazó la capacitación debido a la actualización del Plan de Mejoramiento Institucional en el SICPA. <b>(pendiente la fecha de la socialización de la nueva metodología de uso)</b>  <b>Fecha de seguimiento 14/10/2022:</b> Se actualizó el PMI y se realizó seguimiento con cada uno de líderes y su equipo de trabajo.</p>	Cerrado

Durante el año 2022, se identifica que uno de los principales desafíos en el Instituto fue la falta de seguimiento adecuado del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y de las acciones de mejora implementadas. Esta situación generó la apertura de múltiples acciones de mejora que no se completaron debido a la falta de recursos o competencias para cubrir una vacante clave en el equipo.

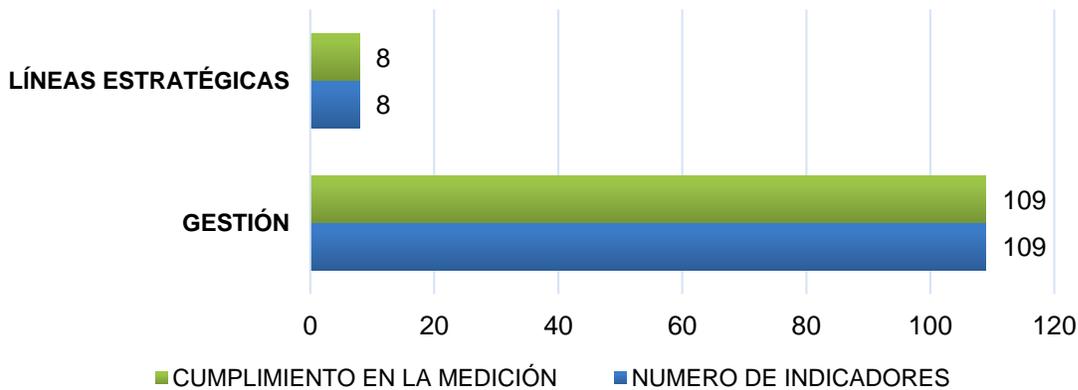
Una vez se identificó esto, se tomó la decisión de contratar los servicios de una empresa externa para administrar nuestro sistema de gestión. El outsourcing del SGC se convirtió en una acción correctiva estratégica para abordar la falta de seguimiento.

la contratación de la administración del SGC y el análisis de las acciones de mejora abiertas debido a la falta de recursos o competencias han sido acciones correctivas clave en el proceso de fortalecimiento del sistema de gestión de calidad. Estas medidas han permitido mejorar el seguimiento del SGC, cerrar acciones pendientes y avanzar hacia una gestión más efectiva y enfocada en la calidad.

### 3.4 RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Durante el año 2022, se llevó a cabo un seguimiento y medición de los resultados, los cuales se desempeñaron de la siguiente manera: Se logró medir la totalidad de los 109 indicadores de gestión y los 8 indicadores de líneas estratégicas, como se puede observar en la siguiente gráfica:

#### INDICADORES MEDIDOS EN LA VIGENCIA 2022



Es importante resaltar que los indicadores de gestión lograron un cumplimiento del 95% con respecto a las metas establecidas, mientras que los indicadores de líneas estratégicas alcanzaron un cumplimiento del 92%. Estos porcentajes reflejan un desempeño destacado y demuestran compromiso y esfuerzo en la consecución de los objetivos planteados.

#### CUMPLIMIENTO SOBRE LA META



	<b>INFORME PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Código: F-GE-02</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 21 de 27</b>

Además, es importante destacar que en general, los indicadores lograron cumplir con las metas establecidas y mostraron un excelente desempeño durante el año 2022, como se evidencia en el numeral 3.2 de este documento. Estos resultados de seguimiento y medición proporcionaron información precisa y relevante que respalda la toma de decisiones fundamentadas sobre el rendimiento de cada uno de los indicadores que conforman el Sistema Integrado de Gestión.

### **3.5 RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS**

En el año 2022 se realizó una auditoría interna con los siguientes objetivos:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión

La auditoría interna se llevó a cabo el 30 de junio en todos los procesos del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia. Los resultados revelaron un total de 74 oportunidades de mejora y 2 no conformidades.

Las no conformidades se cerraron de acuerdo con el plan de acción establecido, lo cual se puede verificar en el informe actual en la sección 3.3. Además, al finalizar el año 2022, se logró cerrar un total de 43 oportunidades de mejora.

### **3.7 DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES**

El Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos. En ese sentido, se determinan y aplican criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. Para la selección de proveedores está establecida por medio de ley 80 de 1993 y del manual de contrataciones del ICPA, el cual está aprobado bajo la resolución 0000082 del 27 de febrero de 2019, así mismo, se realizan adquisiciones a través de la Plataforma SECOP II, la cual permite hacer registro, seguimiento y evaluación de los proveedores.

Por otra parte, dentro del proceso de supervisión que se realiza a los contratos, cada vez que se va a generar un pago, se evalúa la satisfacción del producto o servicio que se contrató, de lo contrario, no se puede efectuar el pago.

En la siguiente tabla se observa el puntaje para cada proveedor en el año 2022, el puntaje se obtiene del promedio ponderado de tres (3) atributos clave, atributos financieros, técnicos y servicio, en este caso los proveedores son clasificados sobre un intervalo de puntajes y de esta forma se define el criterio para cada uno de los proveedores del instituto entre bueno (74,26% - 99%) y excelente



**INFORME PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**Código: F-GE-02**

**Versión: 03**

**Página 22 de 27**

(100%) dejando como resultado la continuidad en la lista de proveedores para todos los proveedores del Instituto.

PROVEEDOR	OBJETO	CALIFICACIÓN	CRITERIO	RESULTADO
OTIS ELEVATOR COMPANY COLOMBIA S.A.S	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo al ascensor del Palacio de la Cultura "Rafael Uribe Uribe".	100%	EXCELENTE	CONTINUA EN LA LISTA DE PROVEEDORES
DISTRACOM S.A.	Suministro de combustible ACPM, para los vehículos del instituto de cultura y patrimonio de Antioquia	100%	EXCELENTE	CONTINUA EN LA LISTA DE PROVEEDORES
TÉCNICO YA S.A.S	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a los sistemas de aire acondicionado del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia	100%	EXCELENTE	CONTINUA EN LA LISTA DE PROVEEDORES
SERVIAUTOMOTRIZ MECAIRES JF S.A.S	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a los vehículos adscritos al Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia	100%	EXCELENTE	CONTINUA EN LA LISTA DE PROVEEDORES
MAZU SERVICIOS INTEGRALES S.A.S	Suministrar elementos de papelería y oficina para el correcto funcionamiento de las diversas áreas del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia	100%	EXCELENTE	CONTINUA EN LA LISTA DE PROVEEDORES
SEGURIDAD LAS AMERICAS LTDA SEGURIAMERICAS LTDA	Prestar el servicio de vigilancia y seguridad privada en el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia	100%	EXCELENTE	CONTINUA EN LA LISTA DE PROVEEDORES
SERCONAL	Prestación del Servicio Integral de Aseo y Cafetería en las instalaciones del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, al amparo del Acuerdo Marco De Precios No. CCE-972-AMP-2019 de Colombia Compra Eficiente	100%	EXCELENTE	CONTINUA EN LA LISTA DE PROVEEDORES
ANDIVISIÓN S.A.S	Adquirir a título de compraventa mobiliario para dotar un espacio para bienestar de los empleados del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia	100%	EXCELENTE	CONTINUA EN LA LISTA DE PROVEEDORES
PENSIONES ANTIOQUIA	Entregar a título de arrendamiento espacios ubicados en el nivel inferior del Palacio de Cultura "Rafael Uribe Uribe", para el funcionamiento de Pensiones de Antioquia	100%	EXCELENTE	CONTINUA EN LA LISTA DE PROVEEDORES
JOSÉ HERIBERTO LLANO CASTAÑO/EXTINTORES EJE CAFETERO	Mantenimiento preventivo y correctivo, con sus respectivas recargas para los extintores del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia	100%	EXCELENTE	CONTINUA EN LA LISTA DE PROVEEDORES
SMARTMOTION S.A.S	Adquirir a título de compraventa un Equipo sube escaleras oruga para el acceso de personas en situación de discapacidad al Palacio de Cultura Rafael Uribe Uribe sede del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia.	100%	EXCELENTE	CONTINUA EN LA LISTA DE PROVEEDORES



**INFORME PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**Código: F-GE-02**

**Versión: 03**

**Página 23 de 27**

PROVEEDOR	OBJETO	CALIFICACIÓN	CRITERIO	RESULTADO
PANAMERICANA LIBRERÍA Y PAPELERÍA S.A	Adquirir a título de compraventa a través de Grandes Almacenes – Tienda virtual del Estado-, mobiliario para mejorar la postura ergonómica de los servidores y de herramientas, para el adecuado montaje elementos que permitan el desarrollo de actividades misionales al interior del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia.	100%	EXCELENTE	CONTINUA EN LA LISTA DE PROVEEDORES
JARGU S.A. CORREDORES DE SEGUROS	Contratar un corredor de seguros, legalmente establecido en Colombia y autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia, para que preste los servicios de intermediación y asesoría integral en la elaboración de los estudios previos, contratación, administración, ejecución y acompañamiento permanente en el manejo del programa de seguros del Instituto de Cultura Patrimonio de Antioquia para la adecuada protección de las personas, bienes e intereses patrimoniales de su propiedad y por aquellos por los cuales sea o llegare a ser legalmente responsable.	100%	EXCELENTE	CONTINUA EN LA LISTA DE PROVEEDORES
AUTOAMERICA S.A	Mantenimiento correctivo al vehículo Toyota Prado modelo 2013 del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia.	100%	EXCELENTE	CONTINUA EN LA LISTA DE PROVEEDORES
LAPOINT	ERP	94%	BUENO	CONTINUA EN LA LISTA DE PROVEEDORES
INNOVAR IT	Adquisición de bienes tecnológicos (Hardware y software) en desarrollo del proceso de modernización para el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia	100%	EXCELENTE	CONTINUA EN LA LISTA DE PROVEEDORES
IMAGEN VIRTUAL WEB S.A.S	Proveer, migrar, configurar y soportar los servicios de hosting página web y plataforma de email marketing, para el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia	95%	BUENO	CONTINUA EN LA LISTA DE PROVEEDORES
UNIÓN TEMPORAL DELL EMC	Renovación de la actual suscripción plataforma colaborativa de (150 licencias, Microsoft Office 365 Business Basic) a (142 licencias, Microsoft Office 365 E1) para el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia.	100%	EXCELENTE	CONTINUA EN LA LISTA DE PROVEEDORES
HUGO ESNEYDER CORREA PEREZ	Servicio de impresión, fotocopiado y scanner bajo la modalidad de Outsourcing in house, incluyendo hardware, software, administración, insumos (Tóner y repuestos), talento humano, capacitaciones, mantenimiento preventivo y correctivo, para el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia.	98%	BUENO	CONTINUA EN LA LISTA DE PROVEEDORES



## INFORME PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código: F-GE-02

Versión: 03

Página 24 de 27

### 4. ADECUACION DE LOS RECURSOS

La Entidad cuenta con los recursos para la operación de las actividades que se desarrollan al interior, los cuales garantizan el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas y las normas aplicables, mediante los presupuestos establecidos al comienzo de cada vigencia.

Para el año 2022, los recursos que se tuvieron para el sistema de gestión de calidad fueron:

DESCRIPCIÓN/OBJETO	VALOR TOTAL ESTIMADO
Prestar los servicios profesionales al Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia como apoyo a la Subdirección de Planeación para la gestión y monitoreo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y las actividades encaminadas a fortalecer los procesos transversales de la misionalidad, aplicados a través de la Plataforma Tecnológica.	\$37.815.126
Prestar los servicios profesionales para apoyar la gestión del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia en las actividades tecnológicas requeridas para la migración, soporte y desarrollo de la Plataforma del Sistema de Información para la Cultural y el Patrimonio de Antioquia (SICPA)	\$35.294.118
Prestar el servicio de análisis y desarrollo de la plataforma tecnológica – página web del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia con el fin de realizar mejoras que permitan una interacción con el cliente interno y externo, la gestión en la navegabilidad y la implementación de módulos funcionales de accesibilidad en cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020 Mintic	\$133.324.880
Prestar los servicios de Consultoría a la Subdirección de Planeación para el diagnóstico y evaluación del sistema de gestión de calidad a cada uno de los procesos institucionales misionales integrados en la plataforma SICPA del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia	\$54.898.667
Prestación de servicios profesionales de apoyo a la gestión en la ejecución del plan de capacitaciones para el año 2022	\$41.026.808

La utilización y ejecución de estos recursos fueron utilizados para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad del instituto, permitiendo así un mejor reconocimiento y apropiación por los funcionarios del instituto.

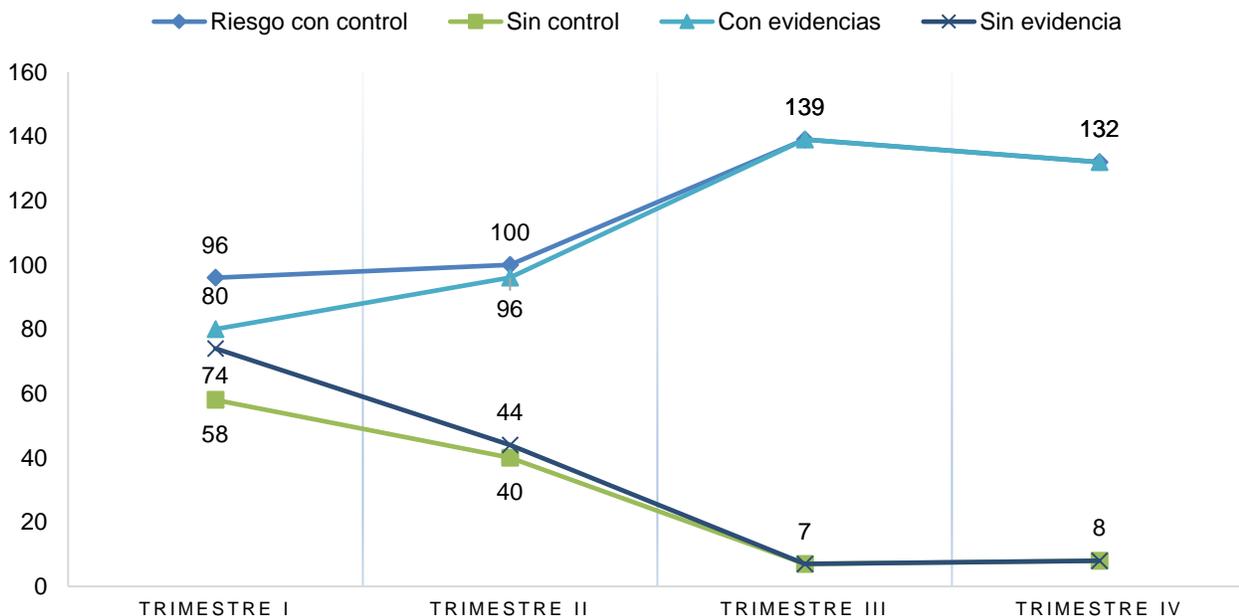
## 5. EFICIENCIA DE LAS ACCIONES ABORDADAS EN LOS MAPAS DE RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

El Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia se encuentra en la actualización de la política de administración del riesgo con base en los lineamientos de la guía para la administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas, versión 5 de diciembre de 2020; en julio de 2021 se actualizó y fue aprobada por el comité MIPG, seguidamente se revisaron y actualizaron todos los procesos.

Por otra parte, se realizó la actualización de los mapas de riesgos de los procesos con el fin de que cada responsable realice el seguimiento respectivo a través del módulo de seguimiento a riesgos en la nueva plataforma SICPA, así mismo, se realizó una socialización de la Política de Gestión de Riesgos en diciembre de 2022. Los responsables de los procesos realizaron el seguimiento respectivo a los riesgos con las evidencias y en la periodicidad indicada.

Para constatar el seguimiento la subdirección de planeación realiza el monitoreo de forma trimestral a cada riesgo del proceso, así mismo, se hace un acompañamiento a los responsables para revisar y actualizar el mapa de riesgos de cada proceso y anticorrupción, como se evidencia en el siguiente gráfico:

**EVOLUCIÓN RIESGOS 2022**



La evaluación de riesgos se lleva a cabo de forma trimestral. Como se puede observar en la gráfica anterior, los riesgos identificados en el Instituto han experimentado una evolución en cuanto a la implementación de controles y seguimiento con evidencias que respalden el cumplimiento de su

	<b>INFORME PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Código: F-GE-02</b>
		<b>Versión: 03</b>
		<b>Página 26 de 27</b>

ejecución. Al finalizar el año 2022, se identificaron 132 riesgos que estaban bajo control y contaban con evidencias, mientras que había 8 riesgos que carecían tanto de control como de evidencia.

Adjunto a este informe, encontrará los informes trimestrales de riesgos por cada proceso que forma parte del Sistema Integrado de Gestión.

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Como resultado de las encuestas de satisfacción se detectan que existen áreas que requieren mejoras, como los servicios de baño
- Mejora en la accesibilidad para personas discapacitadas y de la tercera edad
- Implementación de guías impresas para los recorridos
- Ampliación de los sitios disponibles los sábados
- Traducción al idioma inglés de la información más destacada
- Considerar la posibilidad de personalizar la información proporcionada, especialmente en relación los programas y proyectos del Instituto
- Importancia de ampliar la comunicación a diferentes territorios del departamento, incluyendo las zonas rurales
- Necesidad de ampliar los tiempos de convocatoria y estudiar la posibilidad de reducir los requisitos para participar en ellas.

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

No se detectó la necesidad de cambios en nuestro sistema de gestión de calidad durante la reciente revisión realizada. A través de un análisis, se ha evaluado los diferentes aspectos y resultados obtenidos en el período revisado y se llegó a la conclusión de que no se requieren cambios significativos en el sistema de gestión de calidad actual. A continuación, presento los fundamentos que respaldan esta decisión:

1. **Cumplimiento de los objetivos:** Durante el período analizado, el sistema de gestión de calidad ha demostrado un sólido cumplimiento de los objetivos establecidos. Se ha llevado a cabo un seguimiento y se obtienen resultados consistentes y satisfactorios en términos de calidad y desempeño. Los indicadores clave de rendimiento han mostrado una tendencia positiva y se han mantenido dentro de los límites establecidos, lo cual indica que el sistema actual es eficaz y se adapta a nuestras necesidades.
2. **Retroalimentación de los clientes:** Las diferentes áreas misionales, atención al ciudadano y de comunicación ha recopilado y analizado las opiniones y retroalimentación de los ciudadanos durante el período revisado. Los resultados muestran un alto nivel de satisfacción general y un reconocimiento positivo de la calidad de nuestros productos o servicios. Esto indica que el sistema de gestión de calidad actual está cumpliendo con las expectativas y requisitos de nuestros clientes, lo que respalda la decisión de no realizar cambios sustanciales en este momento.



## INFORME PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código: F-GE-02

Versión: 03

Página 27 de 27

**3. Mejoras continuas implementadas:** A lo largo del período revisado, hemos mantenido un enfoque constante en la mejora continua de nuestro sistema de gestión de calidad. Hemos implementado acciones correctivas y preventivas cuando ha sido necesario, lo cual ha permitido abordar de manera efectiva cualquier desviación o problema identificado. Este enfoque proactivo en la gestión de la calidad ha contribuido a mantener la eficacia del sistema actual y, en consecuencia, no se han detectado necesidades de cambios sustanciales en esta revisión.

### 8. NECESIDAD DE RECURSOS

Los recursos actuales se consideran suficientes para respaldar las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad, sin embargo, es fundamental que el Instituto evalúe la opción de mantener la administración del Sistema de Gestión de la Calidad de forma permanente.

### CONCLUSIONES

El informe de revisión por la dirección permitió llegar a las siguientes conclusiones con base en su objetivo principal:

- El sistema integrado de gestión es conveniente en razón a que es útil y permite estandarizar las actividades que se realizan en cada proceso del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, facilitando la comprensión y debida forma de realizar los procedimientos de las diferentes áreas.
- Es adecuado y aplica para las necesidades que cubre el Instituto de Cultura y Patrimonio, sin embargo, se debe implementar en la medida de lo posible las buenas prácticas adquiridas y difundirlas con las demás casas de la cultura a nivel departamental a través de capacitaciones y actualización de procedimientos, lineamientos, políticas, entre otros.
- Eficaz respecto al seguimiento y control del desempeño de los procesos y la mejora continua.

### Firmas

---

Juan Mejía  
Firma director

---

Lina Zapata Zuluaga  
Firma Subdirección de  
Planeación

---

Tatiana Correa Sánchez  
Firma Subdirección  
Administrativa y Financiera

---

Carlos Rosas Acevedo  
Firma De la persona  
encargada de calidad