



**INFORME EVALUACIÓN A LA GESTIÓN POR DEPENDENCIAS
PLANES DE ACCIÓN CORTE A 15 DICIEMBRE 2023**

EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS – ESU

Presentado a:

EDWIN MUÑOZ ARISTIZABAL

Gerente General ESU

Elaborado por:

Equipo Dirección de Auditoría Interna

Radicado: 20230009048

Medellín, diciembre de 2023

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia
Teléfono: (604) 444 34 48 - Info@esu.com.co - www.esu.com.co





TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO GENERAL	4
ALCANCE	4
RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN	5
RECOMENDACIONES O ACCIONES DE MEJORAMIENTO:	13
CONCLUSIONES	14





INTRODUCCIÓN

El Plan de Acción es el instrumento que refleja la ruta que se debe seguir en la programación anual de actividades, metas e indicadores por parte de cada uno de los procesos, en desarrollo de los objetivos y estrategias del Plan Estratégico de la entidad, facilitando el seguimiento y medición de la gestión institucional en cumplimiento de su misión, brindando un insumo fundamental para la toma de decisiones de la Alta Dirección. El éxito de un buen plan de acción depende de la constante revisión de su cumplimiento.

La Dirección de Auditoría Interna realizó la verificación del avance en la ejecución de los planes de acción de los 14 procesos de la entidad, correspondientes al primer semestre de la vigencia 2022, con el fin de evaluar la gestión de los planes de acción y efectuar el seguimiento al cumplimiento de metas y objetivos, a través de los resultados obtenidos en cada proceso.

En este sentido es importante la evaluación y el monitoreo permanente de los resultados de gestión, por lo que, la Dirección de Auditoría Interna efectúa la verificación del cumplimiento de las metas fijadas a cada dependencia. En ella, se busca determinar la veracidad de los resultados presentados por cada área de gestión, con base en las evidencias suministradas.

Esta verificación fue realizada con la información reportada por cada uno de los responsables de los procesos a la Oficina de Planeación que contiene, la evaluación y verificación de los datos y su respectivo análisis con corte a diciembre 31 de 2022.

Se presenta el informe ejecutivo estructurado por procesos, el cual muestra el cumplimiento de la gestión de acuerdo con el Plan Estratégico Corporativo y los Planes de Acción ajustados para la vigencia 2022.

Así mismo, las recomendaciones de acuerdo con los resultados observados detalladamente serán útiles a las diferentes áreas de gestión y con el objetivo de identificar desviaciones reales o potenciales que amenacen el cumplimiento de sus objetivos.



OBJETIVO GENERAL

Presentar a la Alta Dirección y a los líderes de los procesos el análisis del avance logrado en la ejecución de los Planes de Acción del primer semestre a la vigencia de 2023, resaltando las fortalezas y debilidades observadas, que faciliten la toma de decisiones en la entidad y asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos a corto, mediano y largo plazo.

ALCANCE

Verificar el cumplimiento a los Planes de Acción de la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas ESU, correspondiente a la vigencia 01 enero a 15 de diciembre de 2023.

RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

PROCESO	CUMPLIMIENTO PRIMER SEMESTRE
Gestión de Servicios y Operaciones	3
Gestión comercial y de mercadeo	2
Gestión Documental	1
Gestión Jurídica	0
Gestión de Bienes y Servicios	0
Gestión del Talento Humano	1
Gestión Financiera	0
Gestión de TI	0
Comunicación	1
Innovación	0
Planeación Estratégica	1
Auditoría Interna	0
Mejora continua	2

PROCESO	% CUMPLIMIENTO
TOTAL	85

A continuación, se presentan los resultados de la Evaluación a los Planes de Acción de los procesos, con corte al 15 diciembre de 2023, para cada uno de los procesos de la entidad.



OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO FORMATO EVALUACIÓN DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA

• **PROCESOS MISIONALES**

GESTIÓN DE SERVICIOS Y OPERACIONES

FECHA: noviembre 30 de 2023		Subgerente de Servicios		
OBJETIVO (PLAN DE ACCIÓN): garantizar los tiempos de la cadena logística en la atención de los clientes de acuerdo a los procesos de contratación y ejecución establecidos en la entidad.				
COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO O META INSTITUCIONAL	MEDICIÓN DE COMPROMISOS			
	INDICADOR	RESULTADO (%)	ANÁLISIS DEL RESULTADO	
<ul style="list-style-type: none"> Implementación y estabilización del software datascrum en la entidad. 	Tiempos en la cadena logística (procesos de contratación y ejecución establecidos): % ejecución (valor ejecutado / ejecución proyectada)	Cumplimiento 73%	<ul style="list-style-type: none"> Se ingresa al link, sin embargo, el software no está vinculado directamente con el usuario de la entidad, por lo tanto, no se logra verificar la evidencia, ya que no se tiene usuario para ingresar. 	
<ul style="list-style-type: none"> Implementación del software datascrum en la entidad. 	Tiempos en la cadena logística (procesos de contratación y ejecución establecidos): % ejecución (valor ejecutado / ejecución proyectada)	Cumplimiento 91%	<ul style="list-style-type: none"> Se recomienda informar si este software tiene algún vínculo con el software propuesto para la gestión de vigilancia y de qué forma estaría interrelacionado, de lo contrario, no se tiene evidencia de la creación de un software para la gestión de vigilancia. 	

FECHA: noviembre 30 de 2023		Subgerente de Servicios		
OBJETIVO (PLAN DE ACCIÓN): potenciar el desarrollo de la entidad a través de la investigación de nuevas tecnologías e innovaciones.				
COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO O META INSTITUCIONAL	MEDICIÓN DE COMPROMISOS			
	INDICADOR	RESULTADO(%)	ANÁLISIS DEL RESULTADO	
<ul style="list-style-type: none"> Modernización de especificaciones técnicas del producto propio de la ESU: Robocop 	En definición	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se adjunta la información técnica detallada de las especificaciones del Robocop. 	



FECHA: noviembre 30 de 2023	Gerencia		
OBJETIVO (PLAN DE ACCIÓN): potenciar el desarrollo de la entidad a través de la investigación de nuevas tecnologías e innovaciones.			
COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO O META INSTITUCIONAL	MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	INDICADOR	RESULTADO(%)	ANÁLISIS DEL RESULTADO
<ul style="list-style-type: none"> Estudio de viabilidad para habilitación del espacio aéreo del Río de Medellín como autopista de de aeronaves no tripuladas. 	En definición	0%	<ul style="list-style-type: none"> No se tiene avance de cumplimiento de este plan de acción.

FECHA: noviembre 30 de 2023	Oficina Estratégica		
OBJETIVO (PLAN DE ACCIÓN): generar una experiencia de servicio positiva para nuestras partes interesadas.			
COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO O META INSTITUCIONAL	MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	INDICADOR	RESULTADO(%)	ANÁLISIS DEL RESULTADO
<ul style="list-style-type: none"> Renovación de la intranet 	Satisfacción del cliente: resultado encuesta satisfacción del cliente	Cumplimiento 100%	<ul style="list-style-type: none"> El cumplimiento de este plan de acción se encuentra estructurado y documentado. No obstante, es de gran valor la socialización de este protocolo con cada una de las áreas de la entidad.
<ul style="list-style-type: none"> Revista digital ESU 	Satisfacción del cliente: resultado encuesta satisfacción del cliente	Cumplimiento 100%	<ul style="list-style-type: none"> Se evidencia el cumplimiento por medio de la construcción y socialización de 3 revistas; en su primera edición para el 22 de abril del 2023, para la segunda edición para el 1 de junio y por último en su tercera edición para el 15 de noviembre.

GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO

FECHA: noviembre 30 de 2023	Subgerente Comercial y De Mercadeo		
OBJETIVO (PLAN DE ACCIÓN): Gestionar eficientemente el cumplimiento de los presupuestos de venta definidos, con el fin de promover la estabilidad financiera de la Entidad.			
COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO O META INSTITUCIONAL	MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	INDICADOR	RESULTADO(%)	ANÁLISIS DEL RESULTADO
<ul style="list-style-type: none"> Posicionamiento de marca ESU 	Cumplimiento Plan de Negocios: (Plan de negocios ejecutado/Plan de negocios proyectados)	Cumplimiento 100%	<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con registro de forma detallada y organizada de las bases de datos por sectores.



	*100		<ul style="list-style-type: none"> Allí mismo, se cumple con la participación de la entidad en al menos dos eventos públicos, se deja evidencia clara de ellos.
--	------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

FECHA: noviembre 30 de 2023		Subgerente Comercial y De Mercadeo		
OBJETIVO (PLAN DE ACCIÓN): lograr posicionamiento en los mercados estratégicos y obtener un liderazgo en el país.				
COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO O META INSTITUCIONAL	MEDICIÓN DE COMPROMISOS			
	INDICADOR	RESULTADO(%)	ANÁLISIS DEL RESULTADO	
<ul style="list-style-type: none"> Fidelización de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> % de cumplimiento plan de mercadeo 	Cumplimiento 87.5%	<ul style="list-style-type: none"> Se verifica detalladamente la ejecución de cada uno de los compromisos adquiridos en aras de alcanzar la meta institucional identificando el cumplimiento de estos, sin embargo, falta un 12.5% para el cumplimiento de dicho plan de acción. Allí sería útil enviar también comunicaciones de felicitaciones por días profesionales, aniversario, entre otros para el cumplimiento al 100% de dicho plan. Se recomienda verificar el enfoque que se le está dando a esa acción ya que inicialmente va dirigida a la parte externa de la entidad (clientes); sin embargo, en la evidencia adjunta cumplen el plan dirigido a los integrantes internos de la organización. 	
<ul style="list-style-type: none"> Potencialización de nuevas soluciones estratégicas en clientes 	<ul style="list-style-type: none"> % de cumplimiento plan de mercadeo 	Cumplimiento 75%	<ul style="list-style-type: none"> Se potencia exitosamente mediante la promoción y socialización de la línea de sostenibilidad. Sin embargo, queda pendiente un 25% por cumplimiento, para alcanzar exitosamente el 100% del 	



			plan de acción.
<ul style="list-style-type: none"> Reactivación de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> % de cumplimiento plan de mercadeo 	Cumplimiento 100%	<ul style="list-style-type: none"> Se recomienda ampliar la cobertura de bases de datos de clientes inactivos. Así mismo, resaltamos el compromiso e importante trabajo que se ha ido construyendo, el cual nos permitirá fortalecer el posicionamiento y liderazgo de la ESU a nivel nacional.

• **PROCESOS DE APOYO**

GESTIÓN DOCUMENTAL

FECHA: noviembre 30 de 2023	Subgerencia de servicios - Planeación estratégica		
OBJETIVO (PLAN DE ACCIÓN): garantizar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, cumpliendo con las directrices aplicables en la entidad.			
COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO O META INSTITUCIONAL	MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	INDICADOR	RESULTADO(%)	ANÁLISIS DEL RESULTADO
<ul style="list-style-type: none"> Mejora continua de procesos comerciales y de relacionamiento con los clientes. 	Resultado de evaluación plan de acción (%) trimestral	Cumplimiento 30%	<ul style="list-style-type: none"> Es importante soportar el cumplimiento de esta actividad por medio de la respuesta de la encuesta de satisfacción. No obstante, es de gran utilidad construir una mesa de trabajo para la socialización del resultado de la encuesta, y la búsqueda de mejoramiento del procesos
<ul style="list-style-type: none"> Renovación del certificado de la entidad en la norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 	Resultado de evaluación plan de acción (%) trimestral	Cumplimiento 100%	<ul style="list-style-type: none"> Se resalta el trabajo juicioso con el cumplimiento de esta actividad, que se cumple por medio de la jornada de kawakton donde se favorece y apoya en cumplimiento a la renovación de la certificación de alta calidad.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FECHA: noviembre 30 de 2023	Subgerencia administrativa y financiera (Gestión humana)
OBJETIVO (PLAN DE ACCIÓN): generar las condiciones que permitan el desarrollo del talento humano de la ESU.	
COMPROMISOS ASOCIADOS AL	MEDICIÓN DE COMPROMISOS



CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO O META INSTITUCIONAL	INDICADOR	RESULTADO(%)	ANÁLISIS DEL RESULTADO
• Plan de mejoramiento bajo la metodología PGTW	Nivel evaluación de desempeño: resultado instrumento de medición	Cumplimiento 100%	• No es posible verificar el cumplimiento del plan de acción, ya que no tiene evidencia.
• Herramienta para el proceso de capacitación e inducción del personal y partes interesadas de la entidad	Nivel evaluación de desempeño: resultado instrumento de medición	Cumplimiento 100%	• Se diseña como herramienta un formato para seguimiento a los programas de capacitaciones.
• Programa de riesgo psicosocial y salud mental, con enfoque en manejo de estrés	Nivel evaluación de desempeño: resultado instrumento de medición	Cumplimiento 100%	• Se realiza la capacitación en resolución de conflictos del comité de convivencia; también se realiza jornada de intervención del riesgo psicosocial por medio de la escuela de liderazgo resaltando así el alto compromiso del equipo de gestión humana.
• Campaña ¡Mejor contigo!	Nivel evaluación de desempeño: resultado instrumento de medición	Cumplimiento 100%	• Se evidencia la búsqueda de actividades con el propósito de estimular la campaña que fortalece el bienestar laboral por parte de los colaboradores de la entidad. De esta forma se aprecia las jornadas de ESUFEST, esu clasificados y el otorgamiento de auxilios educativos y créditos de vivienda.

• **PROCESOS ESTRATEGICOS**

COMUNICACIÓN

FECHA: diciembre 15 de 2023	Oficina Estratégica (Comunicaciones)		
OBJETIVO (PLAN DE ACCIÓN): fomentar una cultura organizacional entre los empleados centrada en la comunicación.			
COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO O META INSTITUCIONAL	MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	INDICADOR	RESULTADO(%)	ANÁLISIS DEL RESULTADO
• Esunoticias 2da temporada	Satisfacción general de la comunicación interna: resultado encuesta de	Cumplimiento 100%	• Se cumple exitosamente con las actividades del compromiso; llevando a cabo la grabación y socialización de



	satisfacción comunicación interna		34 programas la última transmisión con fecha del 14 de noviembre.
• Miércoles del conocimiento 3ra temporada	Satisfacción general de la comunicación interna: resultado encuesta de satisfacción comunicación interna	Cumplimiento 50%	• A la fecha se ha cumplido con las capacitaciones indicadas en las actividades para el cumplimiento del plan de acción; No obstante, es importante actualizar el cumplimiento de esta actividad al 100%. De esta forma quedaría el objetivo del plan de acción cumplido a cabalidad.
• InfoESU	Satisfacción general de la comunicación interna: resultado encuesta de satisfacción comunicación interna	Cumplimiento 100%	• Se cumple a cabalidad con la actividad que favorece la ejecución del plan de acción. Sin embargo, el objetivo de dicho plan es claro cuando lo que se quiere es el fortalecimiento de la comunicación entre los empleados de la organización y esta actividad se realizó únicamente para gerencia y los subgerentes.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

FECHA: diciembre 15 de 2023	Oficina Estrategia (TI)		
OBJETIVO (PLAN DE ACCIÓN): apoyar mediante el uso de tecnologías de la información las diferentes áreas de la entidad, para optimizar sus procesos, a través de la evaluación e implementación de nuevas soluciones tecnológicas.			
COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO O META INSTITUCIONAL	MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	INDICADOR	RESULTADO(%)	ANÁLISIS DEL RESULTADO
• Lograr el 100% de usabilidad del software hyperBPM en la entidad.	Cumplimiento PETI: % cumplimiento PETI	Cumplimiento 0%	• No se tiene algún avance esta actividad.
• Contratar el canal secundario de internet de la ESU	Cumplimiento PETI: % cumplimiento PETI	Cumplimiento 100%	• Se contrata exitosamente un servicio de internet de alta velocidad por fibra óptica hasta 31 de diciembre.
• Tramitar patente softwares propios SCRUM – Parque automotor-Vigilancia	Cumplimiento PETI: % cumplimiento PETI	Cumplimiento 100%	• Se tramita exitosamente, la prestación de servicios de hosting en la nube de las plataformas SCRUM y parque automotor.



FECHA: diciembre 15 de 2023	Profesional Especializado - Oficina Estratégica		
OBJETIVO (PLAN DE ACCIÓN): garantizar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, cumpliendo con las directrices aplicables en la entidad.			
COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO O META INSTITUCIONAL	MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	INDICADOR	RESULTADO(%)	ANÁLISIS DEL RESULTADO
•			

• **PROCESOS DE CONTROL Y MEJORA**

MEJORA CONTINUA

FECHA: diciembre 15 de 2023	Oficina Estratégica		
OBJETIVO (PLAN DE ACCIÓN): implementar estrategias que apunten a criterios de responsabilidad social.			
COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO O META INSTITUCIONAL	MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	INDICADOR	RESULTADO(%)	ANÁLISIS DEL RESULTADO
• Gestión de capacitación y certificación a la ciudadanía en ciberseguridad.	Responsabilidad social: # de estrategias implementadas en el año	Cumplimiento 100%	• Se establece una alianza con una empresa líder en el mercado para ofrecer cursos de nivelación 1 para formación en ciberseguridad para la ciudadanía lo cual es de gran valor e importancia debido a los rápidos avances tecnológicos.
• Implementación de la política ambiental ESU	Responsabilidad social: # de estrategias implementadas en el año	Cumplimiento 100%	• Se realizaron diferentes actividades, entre ellas, la implementación de la metodología de orden y aseo con el propósito de prevenir accidentes e incidentes, se clasifican los residuos sólidos en canecas según sus colores.

FECHA: diciembre 15 de 2023	Oficina Estratégica		
OBJETIVO (PLAN DE ACCIÓN): generar una experiencia de servicio positivo para nuestras partes interesadas			
COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO O META INSTITUCIONAL	MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	INDICADOR	RESULTADO(%)	ANÁLISIS DEL RESULTADO
• Renovación de la intranet	Resultado encuesta satisfacción cliente (%)	Cumplimiento 100%	• Se cumple a cabalidad con la actividad propuesta en el plan de acción, evidenciando un diagnóstico detallado de las funcionalidades actuales de la intranet.
• Revista digital ESU	Resultado encuesta	Cumplimiento 100%	• Se evidencia el cumplimiento





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

	satisfacción cliente (%)		por medio de la construcción y socialización de 3 revistas; en su primera edición para el 22 de abril del 2023, para la segunda edición para el 1 de junio y por último en su tercera edición para el 15 de noviembre.
--	---------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia
Teléfono: (604) 444 34 48 - Info@esu.com.co - www.esu.com.co



RECOMENDACIONES O ACCIONES DE MEJORAMIENTO

- Se sugiere avanzar en la ejecución de la actividad: estudio de viabilidad para habilitación del espacio aéreo del Río de Medellín como autopista de aeronaves no tripuladas lo cual potencia el desarrollo de la entidad a través de la investigación de nuevas tecnologías e innovaciones.
- Se sugiere que cada uno de los planes de acción diseñados por las diferentes subgerencias y/o equipos verifique la eficiencia del indicador de desempeño y en caso de que no exista uno crearlo.
- Se propone que las áreas que tienen diseñados indicadores de desempeño ejecuten pruebas de control de estos, con el objetivo de medir su eficiencia, además es sustancial establecer una periodicidad de evaluación de cada indicador.
- Debido a la significancia en el indicador “evaluación de desempeño” a cargo de gestión humana, es altamente útil dar a conocer el instrumento de medición de esta evaluación o exponer los parámetros objetivos que se tienen en cuenta allí.
- Se recomienda corregir la matriz del plan estratégico institucional en el punto “indicadores estratégicos” ya que el responsable del indicador del objetivo “garantizar la eficacia del sistema integrado de gestión, cumpliendo con las directrices aplicables en la entidad” en el plan de acción institucional es la secretaría general y/o gestión documental y no, el profesional especializado de la oficina estratégica como aparece en los indicadores de desempeño.
- Se sugiere definir un indicador para el plan de acción “potenciar el desarrollo de la entidad a través de la investigación de nuevas tecnologías e innovaciones”, este a cargo responsable de la subgerencia de servicio, ya que no se encuentra establecido.



CONCLUSIONES

- Todos los objetivos estratégicos se encuentran como base de diferentes estructuras de proyectos, sin embargo, no todos los proyectos cuentan con el diseño de unas actividades para llevar a cabalidad dichos proyectos.
- Se deben eliminar proyectos con sus respectivas actividades que no tengan viabilidad en su cumplimiento ya sea por los altos costos de estos u otros.
- Actualmente se cuenta con un cumplimiento en la gestión de los planes de acción del 84.8% del 100% de los proyectos y/o actividades diseñadas para el año 2023. Es importante continuar trabajando en esto con el propósito de favorecer y apoyar los objetivos estratégicos, la misión y visión de la entidad para el presente año.



Atentamente,

Proyectó: Katherine Yépez Duque, Profesional Universitaria

NOTA: este informe se realizó de forma independiente, con base en la información aportada por los responsables de los procesos y consignada en los sistemas de gestión institucional. No se efectuó bajo la orientación o revisión del director de auditoría interna ya que, para el momento de su elaboración, refrendación final y radicación en el sistema de información documental, este cargo sigue vacante.

Por ser este un informe de ley que exige su publicación, se procede a firmarlo por la auditora que lo realizó y se le envía al Gerente para su conocimiento dando cumplimiento así al mandato legal.

