



**FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE
NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN**

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 1 de 75

ACTA DE INFORME DE GESTION. SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN.

Ley 951 de 2005

Ciudad: Medellín

Fecha: 25/08/2025

1. Datos Generales del Servidor Público Responsable que Entrega

Nombre: **CAMILO ZAPATA WILLS**

Cédula: 71.738.592

Cargo: Gerente

Entidad: Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas -ESU

Fecha de inicio de la gestión: 02/01/2024

Motivo del retiro: Renuncia

Fecha de retiro: 25/08/2025

2. Resumen Ejecutivo de la Gestión

2.1 OFICINA ESTRATÉGICA

Durante los 18 meses de gestión al frente de la ESU, se lideró un proceso de transformación institucional integral, recuperando el control estratégico, operativo y financiero de una entidad que enfrentaba vulnerabilidades estructurales. Se consolidó una visión empresarial moderna, orientada a resultados, innovación y sostenibilidad, sin perder el rigor normativo del sector público.

Este informe resume esta gestión de manera específica por áreas y procesos de la empresa.

2.1.1 Planeación

Durante el periodo 2024 y el primer semestre de 2025, Planeación alcanzó avances significativos en fortalecimiento institucional, transparencia, gestión de calidad y planeación estratégica.

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 2 de 75

2.1.1.1 Principales logros

- **Nuevo Plan Estratégico 2024–2027:** Diseño e implementación de la nueva ruta institucional, con lineamientos claros para la gestión y el desarrollo de la entidad.
- **Gestión por procesos y MIPG:** Revisión y fortalecimiento de la estructura de procesos alienada con MIPG, con asignación de roles, responsabilidades y enlaces de calidad, lo que favoreció la legitimidad y el cumplimiento de resultados.
- **Transparencia y rendición de cuentas:** Obtención de una calificación del **99% en el Índice ITA** de la Procuraduría del año 2025. Se fortalecieron los mecanismos de rendición de cuentas y se generaron reportes periódicos de desempeño.
- **Gestión de calidad:** Mantenimiento de la **Certificación ISO 9001** sin no conformidades en el seguimiento 2025, garantizando la prestación de servicios con estándares de calidad
- **Administración contractual:** Liquidación exitosa de contratos pendientes de vigencias anteriores, consolidando un historial administrativo ordenado.
- **Gestión documental y del conocimiento:** Actualización del 56% de documentos institucionales desactualizados, lo que contribuye a la memoria institucional y soporte de la gestión.
- **Fortalecimiento de capacidades técnicas:** Formación en **Power BI y análisis de datos**, mejorando el uso de herramientas tecnológicas para la toma de decisiones.
- **Auditorías y planes de mejoramiento:** El 77% de las acciones de mejora fueron cerradas eficazmente.
- **Seguimiento y control estratégico:** Logro de la actualización del 100% de los indicadores de la organización, alineados a la nueva planeación estratégica. Implementación de Métrica de desempeño (Indicadores), asegurando control de la data y alineación con el Plan estratégico institucional.
- **Desempeño institucional:** Mejora del Índice de Desempeño Institucional (IDI), pasando del 63% en 2024 al 70% en 2025.
- **Gestión ante entes de control:** Cumplimiento oportuno en la entrega de informes, con información confiable y dentro de las agendas establecidas.
- Creación del Plan de transición al Programa de Transparencia y Ética según la normatividad vigente.

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 3 de 75

2.1.1.2 Asuntos por mejorar

- Ejecución del Plan de Mejoramiento derivado de los resultados del FURAG, con el propósito de cerrar brechas y mejorar la calificación de la entidad, actualmente está en 70.3.
- Fortalecer las matrices de riesgo de la organización (4) y mejorar su medición, controles y oportunidad en el seguimiento.

2.1.1.3 Acciones que requieren continuidad

Para consolidar los avances alcanzados y garantizar la sostenibilidad de los resultados, se deberá dar continuidad a las siguientes acciones:

- Definición del Plan de Acción 2026, alineado con el Plan Estratégico 2024–2027. Esta jornada está pendiente de agendar
- Se prevé un ajuste en el presupuesto del Plan de Acción 2025 para garantizar mayor eficiencia en el uso de recursos y cumplimiento de metas.
- Seguimiento y fortalecimiento de la estructura de indicadores de gestión en el marco del Plan Estratégico y los procesos institucionales en todos los niveles.
- Monitoreo y actualización permanente de la gestión de riesgos institucional (matrices de riesgo)
- Avance en la ejecución del Plan de transición al Programa de Transparencia y Ética Pública, aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. (Programa que se debe construir en el 2026).
- Ejecución del cronograma del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en particular la sesión programada para el 20 de noviembre de 2025. Según la normativa de la entidad.
- Definición del Plan de mejoramiento a la Auditoría de la Contraloría vigencia 2024 (Pendiente informe final de la Contraloría).

2.1.2 Sistemas de la Información (TI)

Durante la vigencia 2024 el área de Sistemas de Información adelantó un proceso de fortalecimiento integral de la infraestructura tecnológica, la seguridad de la información y la gobernabilidad institucional. Entre los logros más destacados se encuentran:

2.1.2.1 Principales logros

- **Fortalecimiento en Ciberseguridad:** Se realizó un *assessment* bajo ISO 27001/2022, implementando mejoras como el *hardening* del Directorio Activo

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 4 de 75

y soluciones de protección (FortiMail, EDR y FortiCASB), reforzando la seguridad de la entidad.

- **Cumplimiento normativo:** Se implementó el protocolo IPv6, en línea con la Resolución 2710 de 2017 del MinTIC.
- **Modernización tecnológica:** Actualización de equipos, adquisición de 25 portátiles Lenovo y 50 pantallas Samsung, adecuación de 2 salas de reunión y gerencia, mantenimiento de 120 computadores y optimización de 58 equipos, así como la provisión de periféricos para el personal.
- **Gobierno y gestión de TI:** Recuperación del 100% del Gobierno de TI. Se restableció la gobernabilidad de la planta telefónica corporativa y se consolidaron las cuentas de hosting bajo control institucional.
- **Gestión de aplicaciones:** Diagnóstico de aplicativos para identificar vulnerabilidades y definir una hoja de ruta de mejora. Adicionalmente, se recuperaron y restablecieron los servicios de Hikvision afectados por contingencias, garantizando la continuidad operativa y recuperación del control sobre el video wall.
- **Infraestructura estratégica:** Planificación del nuevo Data Center 2025, como iniciativa estratégica para modernizar la infraestructura tecnológica con una optimización de recursos de aproximadamente el 50% con respecto año 2024.
- **Innovación en servicios digitales:** Implementación de la firma digital certificada y puesta en marcha del aplicativo Asistencia Digital en la nube, con medidas de seguridad (firewall y SSL) que garantizan confidencialidad y disponibilidad.
- **Gestión sostenible:** Reducción del consumo de papel en el marco de la política de cero papel, optimizando procesos y contribuyendo a la sostenibilidad ambiental.
- **Herramientas de control y analítica:** Implementación de *dashboards* en Power BI para el seguimiento de asistencia, consumo de impresión, inventario, temperatura del datacenter y parque tecnológico, fortaleciendo la toma de decisiones basada en datos.

2.1.2.2 Asuntos por mejorar

- Revisión y ajuste de las políticas de seguridad de la información para lograr alinearlas con el Modelo MSPI, actualizada en el 2025.
- Lograr la estabilidad y puesta a punto de los aplicativos propios de la ESU para su mayor funcionalidad.

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 5 de 75

2.1.2.3 Acciones que requieren continuidad

- **Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI):** Avance del 48% con 35 tareas finalizadas. Se proyecta continuar con las 2 tareas en curso y 30 pendientes, asegurando la culminación del nuevo PETI alineado con el CTI y el Plan Estratégico 2024–2027 en el mes de septiembre.
- **Proyecto Bot en Copilot Studio:** Desarrollo inicial en articulación con los equipos de Servicio e Innovación. Se continuará ampliando funcionalidades para optimizar la búsqueda de información en Kawak y consolidarlo como herramienta estratégica de apoyo organizacional.
- **Soporte y mantenimiento de aplicaciones ESU:** Se establecerá una alianza con una casa de desarrollo para implementar remediaciones y mejoras que garanticen el óptimo desempeño de las aplicaciones institucionales.
- **Mantenimiento preventivo y correctivo 2025:** Se dará continuidad al programa de mantenimientos de los activos tecnológicos, asegurando eficiencia operativa y prolongando su vida útil

2.1.3 Gestión de Comunicaciones:

Durante la gestión se consolidó un área de comunicaciones, con avances clave que fortalecen la visibilidad y reputación de la ESU:

2.1.3.1 Principales logros

- **Plan estratégico de comunicaciones 2025-2027:** Se estableció la hoja de ruta clara, alineada con los objetivos institucionales.
- **Ecosistemas digitales:** Recuperación del dominio, fortalecimiento de redes sociales y página web, como activos estratégicos.
- **Proyección internacional:** Mensajes posicionados en México, Perú y EE. UU., ampliando el alcance de la marca.
- **Intranet en evolución:** Transición hacia un espacio de cultura, bienestar y pertenencia para los colaboradores.
- **Evento MED360:** En proceso de consolidación como plataforma de proyección internacional de la ESU.
- **Confianza institucional:** Voz fortalecida que aporta credibilidad y transparencia ante ciudadanos y aliados.
- **Comunicación transversal:** Articulación entre áreas, potenciando el impacto de la gestión organizacional.

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 6 de 75

2.1.3.2 Asuntos por mejorar

- Consolidar la Pagina Web como nuestro gran canal externo de comunicaciones – Boot camp.
- Consolidar la intranet como nuestro gran canal interno de cultura y bienestar.
- Apostarles a nuevos formatos de comunicación más cercanos, interactivos y audiovisuales.
- Fortalecer la confianza y abrir más espacios de diálogo transparente en torno a tecnología, seguridad e innovación.
- Medir para crecer: demostrar con datos y analítica el impacto real de nuestras comunicaciones.

2.1.3.3 Acciones que requieren continuidad

- Acompañamiento y ejecución de MED360: garantizar el desarrollo exitoso del evento programado para el 24 y 25 de noviembre, consolidándolo como plataforma de proyección nacional e internacional de la ESU.
- Gestión de un otrosí al Contrato (202500044) con La agencia de comunicaciones para dar cumplimiento al Plan de Acción Institucional, incluyendo el micrositio web para la Junta Directiva y el plan de comunicación de gobernanza corporativa.
- Continuar impulsando la visibilidad y reputación de la ESU en Medellín, Colombia y el ámbito internacional.

2.2 OFICINA DE INNOVACIÓN

Durante este periodo, la Oficina de Innovación lideró su **reestructuración estratégica** que redefinió de manera integral su papel dentro de la organización. La gestión no solo consolidó su rol para entender como el motor de **innovación interna**, optimizando procesos y metodologías para la eficiencia institucional, sino que también amplió su alcance hacia la **innovación externa**, fortaleciendo la capacidad de la entidad para generar y atraer nuevos proyectos en articulación con aliados estratégicos.

En alianza con la **Subgerencia Comercial y de Mercadeo**, se establecieron metodologías estructuradas para identificar, diseñar y gestionar iniciativas de alto valor, impulsando así una cultura organizacional orientada a la creatividad, la transformación y la competitividad.

Un logro de gran relevancia fue la **documentación integral del proceso de innovación**, partiendo desde cero con la construcción de procedimientos, formatos y lineamientos operativos. Este trabajo permitió la formulación del **Plan de**

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 7 de 75

Innovación 2024 – 2027, un instrumento estratégico que constituye la hoja de ruta institucional para los próximos años, garantizando claridad en los objetivos, proyección en las acciones y sostenibilidad en los resultados.

Con estos avances, la Oficina de Innovación se consolida como un eje transversal de desarrollo para la compañía, preparándose para afrontar los retos del entorno y convertirlos en oportunidades de crecimiento.



De manera paralela, se inició la transformación de la Unidad de Gestión de Proyectos, que evolucionó de un enfoque operativo centrado en la supervisión contractual hacia un modelo estratégico de innovación basado en metodologías reconocidas como el Doble Diamante. Este cambio ha permitido una gestión orientada a la articulación interinstitucional, la innovación aplicada y el fortalecimiento de capacidades internas, alineando los proyectos con los retos actuales y futuros de la organización.

Durante este periodo, la oficina lideró proyectos de alto impacto, en los que se integró el conocimiento técnico con el pensamiento creativo, generando soluciones efectivas a partir de la colaboración. Se fortaleció el trabajo conjunto con Secretarías, universidades, startups, actores del ecosistema de ciencia y tecnología y clientes estratégicos, consolidando una red de alianzas que potencia la capacidad de la entidad para resolver desafíos comunes y proyectarse como un referente en innovación pública y privada.

Entre ellos se destacan la **Plataforma Única de Catastro** por \$3.450 millones y la **Automatización de Acueductos** por \$6.224 millones, actualmente en proceso contractual. A estos se suma el **Proyecto de Control Acústico** por \$1.169 millones,

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 8 de 75

que ya alcanzó visibilidad en medios como *Telemedellín* y avanza en fase de pruebas y validación.

Un hito relevante fue el inicio del **primer proyecto alineado con la estrategia de sostenibilidad**, centrado en la **automatización de acueductos rurales** en los corregimientos del distrito. Esta iniciativa busca optimizar el uso de los recursos hídricos, mejorar la eficiencia operativa y garantizar un acceso más confiable al agua potable para las comunidades, reafirmando el compromiso con la innovación de impacto ambiental y social.

Más allá de los proyectos, la Oficina de Innovación ha consolidado un **entorno propicio para la ideación, el prototipado y la validación de soluciones**, involucrando al talento interno en la transformación institucional. Para ello, se han implementado **metodologías ágiles**, fortalecido la **cultura de innovación** y adoptado herramientas tecnológicas que habilitan procesos más eficientes y centrados en el usuario.

En materia de planeación estratégica, durante el reciente **Comité Institucional de Gestión y Desempeño** se avaló el **Plan de Innovación 2025**, hoja de ruta que guiará el fortalecimiento de capacidades tecnológicas dentro y fuera de la organización. En ese mismo espacio fue aprobado el **Comité de Evaluación de Proyectos de Innovación – “Gerencia e Innovación”**, encargado de analizar, priorizar y hacer seguimiento a las iniciativas, garantizando criterios claros de gestión y sostenibilidad.

De manera articulada con la **Subgerencia de Servicios** y la **Subgerencia Comercial**, se lideró una revisión integral de los procesos **precontractuales, contractuales y poscontractuales**, identificando cuellos de botella y generando alertas tempranas. Este ejercicio, desarrollado bajo metodología ágil **Kanban**, permitió recomendar que la compañía necesitaba una herramienta ERP para optimizar flujos de trabajo, mejorar la trazabilidad, priorizar actividades y fortalecer la articulación interáreas.

Como resultado, la Oficina de Innovación no solo ha impulsado proyectos de gran valor económico y social, sino que también está promoviendo un **cambio cultural profundo el cual falta camino por recorrer**, orientado hacia la flexibilidad, la colaboración y la gestión ágil. Para que, de esta forma, se consolide como un **agente estratégico de transformación institucional**, preparado para enfrentar los retos del futuro y convertirlos en oportunidades de desarrollo.



**FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE
NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN**

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 9 de 75



2.2.1 Principales logros

- **Reestructuración de la Oficina de Innovación (2024):** Definición de un nuevo enfoque estratégico y creación de alianzas con otras áreas de la entidad para promover proyectos innovadores.
- **Actualización y alineación documental:** Construcción completa del proceso de innovación, con procedimientos, formatos y un plan estratégico vigente hasta 2027.
- **Creación del Plan de Innovación 2025:** La existencia de un plan estratégico con un objetivo claro para el desarrollo tecnológico y la innovación aplicada es un logro significativo en la planificación.
- **Estructura Organizacional de Innovación:** La definición de un organigrama específico para la innovación, incluyendo roles como el jefe de la Oficina de Innovación y profesionales para la gestión de proyectos internos y externos, demuestra un compromiso estructurado con la innovación.
- **Foco Estratégico en Áreas Clave de Innovación:** La identificación de áreas de interés para proyectos como la innovación en seguridad e inteligencia artificial, automatización de procesos y software, implementación de IoT y modelos de lenguaje generativo, e indica una visión clara de hacia dónde se dirige la inversión tecnológica.
- **Colaboración y Articulación con Terceros:** La búsqueda activa de acercamiento con centros de investigación, direcciones de innovación y departamentos de proyectos de universidades, empresas y el gobierno es un logro en el establecimiento de un ecosistema de innovación.

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 10 de 75

- **Proyectos en Curso Activos:** La oficina de innovación, está gestionando actualmente una variedad de proyectos innovadores en colaboración con múltiples entidades, lo que demuestra la ejecución práctica del plan.
 - Algunos de estos proyectos incluyen:
 - **Territorios de Confianza y Salomón** (con la Secretaría de Seguridad).
 - **Control Acústico y ComisaríA** (con la Subsecretaría de Gobierno Local).
 - **EnCicla** (con el Área Metropolitana).
 - **Microterritorios de Confianza** (en Provenza, 1030, Milla de Oro, La Central).
 - **Gestión Territorial (Automatización de Acueducto)** (con Gestión y Control Territorial).
 - **Plataforma Única de Catastro** (con la Secretaría de Control y Gestión Territorial).
 - **Recuperación del Centro Histórico** (con Metro).
 - **Control de Deserción Escolar** (con la Secretaría de Educación).
 - **Movilidad Humana** (con la Secretaría de Movilidad).
 - **Flujo de Cadena de Valor** (internamente con la ESU).
 - **Sentía (Programa de la Mujer)** (con la Secretaría de Las Mujeres).

2.2.2 Asuntos por mejorar

- Presupuesto para el área de innovación
- Personal con experiencia financiera, para levantar los modelos financieros de los proyectos.
- Participar en encuentros de innovación, para estar a la vanguardia en temas actuales

2.2.3 Acciones que requieren continuidad:

- La naturaleza del Plan de Innovación 2025 y la misión de la Oficina de Innovación implican varias acciones que deben mantenerse y fortalecerse continuamente:
- El desarrollo tecnológico mediante investigación e innovación aplicada es un proceso continuo que debe seguir impulsando la evolución tecnológica de la organización
- Es fundamental dar continuidad a la labor permanente de la Oficina de Innovación en la concepción y desarrollo de proyectos que mantengan a la ESU a la vanguardia tecnológica, asegurando así su liderazgo en transformación digital y fortalecimiento institucional.

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 11 de 75

- La gestión y ejecución de los proyectos de innovación internos y externos listados, así como la identificación de nuevos proyectos, son acciones fundamentales que requieren continuidad.
- La colaboración y articulación con terceros, incluyendo universidades, empresas y el gobierno, es un esfuerzo estratégico que debe ser constante para fomentar un ecosistema de innovación robusto.
- La inversión y el enfoque en áreas clave como la seguridad e inteligencia artificial, automatización de procesos, implementación de IoT y modelos de lenguaje generativo, deben ser sostenidos en el tiempo.

2.2.4 Asuntos importantes para tener en cuenta en el corto plazo (Próximos 100 días)

- **Proyecto LASER SELECTIVO CON IA IRIS-X:** IRIS-X es un sistema de disuasión no letal de láser dirigido mediante elementos visuales llamativos en entornos urbanos, específicamente en los puntos de video vigilancia de la ciudad, integrados a sistemas de vigilancia y respuesta rápida. Combina criterios de ingeniería, diseño industrial, electrónica, seguridad e inteligencia artificial.
Descripción general Opera de manera automática o a demanda, desde el centro de control se activa mediante una tecla rápida la proyección del láser hacia la escena cuando el operador vea a través de las cámaras una acción sospechosa. El láser se encenderá con una figura de círculo u ovalo de aprox. 2 a 3 metros en piso como estrategia de disuasión.
- **Proyecto DUAL SCAM 360:** Sistema portátil de reconocimiento facial en tiempo real para entornos urbanos y operaciones de seguridad.
Descripción general FaceScan UrbanWatch es una solución integral compuesta por un casco táctico inteligente y una mochila ergonómica que permite el reconocimiento facial en tiempo real en entornos urbanos, incluso en condiciones de baja iluminación, con capacidad de transmisión y análisis de datos en campo
- **Proyecto ComisarIA:** Plataforma tecnológica con inteligencia artificial para modernizar las Comisarías de Familia de Medellín, integrando expediente digital, analítica predictiva, atención virtual 24/7 y coordinación interinstitucional, garantizando respuesta rápida, eficiente y centrada en la dignidad de las personas.
- **Micro Territorios:** Iniciativa conjunta de la ESU, Alcaldía Distrital de Medellín, Policía Nacional y aliados privados para fortalecer la seguridad en zonas comerciales, residenciales e institucionales, mediante soluciones tecnológicas, patrullaje coordinado y colaboración comunitaria, mejorando la respuesta ante emergencias y la percepción de seguridad. Los cuales son:

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 12 de 75

- Poblado Tesoro
- Provenza.
- Corporación 1030
- Centro Comercial la Central
- San Fernando Plaza
- **Proyecto Predicción del Delito (Salomón):** El Proyecto Salomón es una solución tecnológica avanzada para anticipar y prevenir delitos. Combina inteligencia artificial, datos georreferenciados y análisis en tiempo real para ofrecer predicciones precisas y respuestas ágiles ante posibles incidentes

2.3 SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE MERCADEO

2.3.1 Principales logros

- Actualización de las herramientas de gestión (Planner) por cada uno de los miembros del equipo comercial y de mercadeo.
- Crear la visualización del flujo comercial general y detallado a través de Power Bi para un mejor entendimiento de los proyectos dado que no se cuenta con un CRM para la entidad.
- Presentación y divulgación a diferentes proveedores de tecnología del Evento MED360 para incentivar su participación.
- Relacionamiento estratégico con principales clientes de la entidad.
- Participación semanal del área de Compras en el comité Comercial para tratar aspectos de mejora entre las áreas.
- Respaldo a la gestión del área de ejecución con el proyecto C5 Cundinamarca.

2.3.2 Asuntos por mejorar

- Capacitación del área Comercial en temas de Contratación.
- Plan de visitas a las diferentes Secretarías y entes del Distrito.
- Buscar mecanismos de acercamiento para presentación de la ESU con otros distritos, municipios y/o departamentos.
- Buscar espacios programados con los aliados proveedores para un análisis de mercado de los diferentes productos y servicios.
- Buscar espacios juntamente con la Gerencia, para el tema de cartera con los entes que nos adeudan.
- Capacitación del área comercial en Proyectos estratégicos de la entidad.

2.3.3 Acciones que deben tener continuidad

- Darles continuidad a los comités de “Seguimiento Comercial” con la gerencia.

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 13 de 75

- Mantener la participación del área de compras en el comité semanal del área comercial.
- Búsqueda constante de nuevas oportunidades con las diferentes entidades y secretarías del distrito.
- Participación constante por parte de la ESU en Ferias, que ayuden a tener una mejor visibilidad de la entidad.

2.3.4 Asuntos importantes para tener en cuenta en el corto plazo (Próximos 100 días)

- Revisión de los avances y compromisos del plan estratégico.
- Comunicado y gestión con los clientes en preparación para ley de garantías.
- Revisión del presupuesto de ventas y respectivas acciones.
- Revisión de la ejecución del presupuesto interno del área.
- Apoyo y gestión al evento MED360.
- Seguimiento y acompañamiento a los diferentes proyectos estratégicos de la entidad (C5 Medellín como Cundinamarca, AMVA Sistemas integrales de Seguridad en los municipios, Fortalecimiento CCTV de la Sec de Seguridad, Infraestructura Tecnológica estadio, Secretaria de Control territorial con Software catastral y Automatización Acueductos veredales).

2.4 SUBGERENCIA DE SERVICIOS

2.4.1 VIGENCIA 2024

2.4.1.1 Principales logros

- Se realizó la automatización de informes
- Se realizó la capacitación del 100% del personal de la Unidad Logística en proceso y lineamientos de Supervisión.
- Se capacitó al personal en metodología de PMO - Gestión de Proyectos, con el fin de implementar esta metodología para mejorar el proceso de supervisión.

Unidad de Seguridad

- Se sanearon 25 siniestros
- Se recupero cartera por un valor de: \$1.586.517.983
- Se actualizaron las matrices digitales de control y seguimiento para la Gestión de Recursos en tiempo real, que permiten a la supervisión

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 14 de 75

acceder a información actualizada al instante, reduciendo tiempos de planificación y toma de decisiones.

- Se estandarizó el flujo de trabajo en la tarea de facturación permitiendo resolver incidencias con una reducción de tiempos del 35%.
- Se retomaron las auditorías a los aliados proveedores de manera semestral.
- Se retomaron reuniones de seguimiento mensual.
- Se inicio piloto de atención de siniestros implementando nuevas herramientas como entrevistas de Investigación, Informe de Recomendaciones, Análisis de Seguridad y Riesgos, y con perspectivas futuras.
- Respuesta de la totalidad de PQR en el tiempo legalmente establecido.
- Se garantizo el equilibrio económico de los aliados proveedores alrededor del 5%

Unidad de logística:

- Gestión de cartera pasando de tener un saldo en cartera en enero de \$802.233.806 a \$ 278.330.781, lo que equivale a una disminución del 65%. Entre enero y noviembre de 2024.
- Se realizó Automatización en AUTOBOT ESU para realizar cargues masivos de información y categorización en los contratos de parque automotor.
- Renovación de alianza de parque automotor permitiendo optimización en costos de hasta un 30%
- Ampliación de aliados de logísticos de 1 a 3.
- Ampliación de aliados de transporte de 1 a 3.
- Contrato único para víveres.

Unidad de Tecnología:

- Renovación de alianzas de tecnología.
- Ampliación de aliados de 3 a 5.
- Certificación de 2 ingenieros en la solución de LPR Seguros.
- Reducción de tiempos en el cumplimiento de envió de informes de supervisión en un 50%.

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 15 de 75

2.4.2 VIGENCIA 2025

2.4.2.1 Principales logros

- Se realizó la capacitación del 100% del personal de la Unidad Seguridad y tecnología en proceso y lineamientos de Supervisión.
- Se han ejecutado 2 fases del proyecto de DATOS360 para la automatización del flujo de trabajo.
- Se finalizó la ejecución del diseño del proyecto estratégico C5 Medellín
- Se alcanzó el 50% de la ejecución del primer contrato de consultoría C5 (Cundinamarca)
- Se estableció estrategia para el acompañamiento a clientes por parte de los líderes.
- Diplomado Gestión del Riesgo para el equipo completo de la unidad de vigilancia.
- Diplomado en gestión de proyectos para integrantes del equipo de la unidad de tecnología.
- Se realiza la atención de 2 clientes nuevos

2.4.2.2 Asuntos por mejorar

- Terminar de establecer metodología de gerenciamiento de proyectos a través del sistema de gestión de calidad.
- Automatización de procesos.
- Supervisión en campo.
- Gestión de cartera.

2.4.2.3 Acciones que deben tener continuidad

- Ejecución del proyecto DATOS360, Automatización flujo de trabajo de la subgerencia y demás áreas transversales.
- Gestión de cartera de hospitales.
- Seguimiento a los aliados con desmejora de situación financiera.

2.4.2.4 Asuntos importantes para tener en cuenta en el corto plazo (Próximos 100 días)

- Proceso licitación C5 Medellín.
- Inicio ejecución plan integral de seguridad AMVA.
- Inicio entrega contrato fortalecimiento cámaras Medellín.
- Suscripción contrato proyecto distrito.

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 16 de 75

- Gestión contractual ley de garantías.

2.5 SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

La gestión entre 2024 y lo corrido de 2025 se ha caracterizado por la eficiencia en el recaudo presupuestal (95% en 2024 y 64% a julio de 2025), la ejecución responsable de los recursos y la transparencia en el manejo financiero, reflejada en auditorías sin hallazgos y dictámenes limpios de la Contraloría Distrital de Medellín.

Se avanzó en la modernización de procesos financieros con la actualización de políticas contables, la automatización de pagos, conciliaciones y nómina, así como la consolidación de información estratégica en tableros Power BI. Destaca además la recuperación de más de \$8.000 millones ante la DIAN y la optimización de costos bancarios.

Se ha implementado un modelo de costos soportado en un conjunto de herramientas financieras que fortalecen su capacidad de planeación, control y toma de decisiones.

En primer lugar, el modelo de costos permite realizar el seguimiento mes a mes de los costos incurridos por línea de negocios, con base en los movimientos contables, los porcentajes de honorarios y los servicios correspondientes a los contratos creados en cada centro de costo. Esta metodología brinda una visión detallada de la ejecución financiera y posibilita establecer los márgenes generados por cada línea de servicio, facilitando el análisis de la rentabilidad y la eficiencia operativa de la Entidad.

De igual manera, la herramienta de presupuestación de proyectos es clave al momento de realizar negociaciones. Gracias a este, la empresa puede estimar los honorarios de los servicios, visualizar los ingresos que va generar el proyecto, identificar los costos directos y calcular el margen bruto de cada propuesta. Con esta información es posible ajustar honorarios y costos en el proceso de negociación, asegurando que cada proyecto se diseñe bajo criterios de sostenibilidad y rentabilidad.

Este modelo, aporta un enfoque prospectivo al permitir la proyección de los estados financieros con base en supuestos definidos. Esto le ofrece a la entidad la posibilidad de anticipar los niveles de rentabilidad esperados, establecer márgenes y analizar de forma histórica y comparativa el comportamiento de cada cuenta de los Estados Financieros. Así mismo, el modelo contribuye a la fijación de metas y a una mejor planeación institucional, al proporcionar información confiable para evaluar escenarios futuros y tomar decisiones estratégicas.

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 17 de 75

En conjunto, el modelo de costos como tal, fortalece la transparencia, la eficiencia y la capacidad de gestión de la ESU. La entidad no solo asegura un control más riguroso de sus recursos, sino que también potencia su capacidad de ofrecer servicios. (Ver anexo 1 y 2 Documentación Anexa Informe de Gestión Final Camilo Zapata Wills)

https://esumedellin-my.sharepoint.com/:f/g/personal/projas_esu_com_co/EpQnSXU7b3JOr_8hKqgm_78ByaQmGpUZuR4WJHRIhqXcDA?e=XRcloX

En gestión del talento humano, se fortalecieron los planes de bienestar y capacitación, se actualizó el 100% de los manuales de funciones, se formuló el Plan Estratégico de GH, se ejecutaron evaluaciones integrales de desempeño y se alcanzaron altos niveles de cumplimiento en seguridad y salud en el trabajo.

Estos resultados fortalecen la sostenibilidad financiera, la eficiencia operativa y el desarrollo del talento humano.

2.5.1 Principales logros

Gestión presupuestal y financiera

- Recaudo del 95% en 2024 y 64% a julio de 2025, con ejecución responsable y sostenible.
- Auditoría presupuestal sin hallazgos y dictamen financiero limpio de la Contraloría Distrital de Medellín.

Gestión contable

- Actualización de políticas contables alineadas a la normatividad aplicable a la Entidad.
- Capacitación en Power BI para análisis estratégico de datos.
- Recuperación de más de \$8.000 millones ante la DIAN.
- Reducción de tiempos en cierres contables y entrega oportuna de informes.

Gestión de tesorería

- Implementación de pagos masivos en Safix y automatización con Multicash.
- Ahorros en costos bancarios y devolución de retenciones por \$79 millones.
- Consolidación de información financiera (flujo de caja, pagos, cartera y recaudo) en tableros Power BI.
- Fortalecimiento de políticas, procedimientos y matriz de riesgos.

Gestión del talento humano

- Publicación del Plan Estratégico de Talento Humano (2025).
- Actualización de 117 manuales de funciones y evaluación de desempeño al 100% del personal.



**FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE
NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN**

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 18 de 75

- Ejecución de planes de Bienestar (93% en 2024 y 42% en 2025) y de Capacitación (61% en 2024 y 48% en 2025).
- Avances en Seguridad y Salud en el Trabajo (93% de cumplimiento en 2024) y afiliación a la nueva ARL SURA.
- Ajustes al proceso de nómina acorde con la reforma laboral.

2.5.2 Asuntos por mejorar

Gestión presupuestal y financiera

- Mantener en seguimiento una observación de auditoría presupuestal dentro del plan de mejoramiento.

Gestión contable

- Avanzar en la automatización total de reportes (medios magnéticos, certificados de mandato, IVA y retenciones).

Gestión de tesorería

- Ajustar procesos inicialmente recibidos sin conciliación ni trazabilidad.
- Fortalecer la gestión de cartera con seguimiento documentado.
- Reforzar competencias del personal en flujos de tesorería, cartera y riesgos financieros.

Gestión del talento humano

- Implementar el programa de reincorporación laboral en SST.
- Avanzar en el análisis de cargas laborales (actualmente en piloto).
- Consolidar el proyecto de inclusión laboral para personas con discapacidad.

2.5.3 Acciones que deben tener continuidad

- Consolidar la planeación financiera y el manejo responsable del recaudo y ejecución.
- Acciones encaminadas a una mejor gestión de la cartera
- Sostener la reducción de tiempos en cierres contables y la entrega oportuna de informes financieros.
- Consolidar reportes financieros a través de tableros en Power BI
- Continuar con los planes de Bienestar y Capacitación enfocados en necesidades reales de los funcionarios.
- Garantizar la liquidación oportuna de contratos y las correspondientes liberaciones presupuestales.

2.5.4 Asuntos importantes para tener en cuenta en el corto plazo (Próximos 100 días)

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 19 de 75

- Intensificar las gestiones para la recuperación de cartera, en especial con hospitales.
- Fortalecer el modelo financiero que permita obtener resultados diferenciados por línea de negocio.
- Definir la figura jurídica para el desmonte del Programa de Vivienda.
- Elaborar y aprobar el Plan de Acción 2026, asegurando su incorporación en el presupuesto.
- Estructurar y aprobar el Presupuesto 2026.
- Realizar el estudio de cargas laborales de la Entidad y aplicar los resultados al dimensionamiento organizacional.
- Gestionar la vinculación de personal para cubrir las vacantes actuales.
- Definir y formalizar la modalidad de entrega del Pure Storage al Distrito.
- Recuperar los recursos pendientes de la Estampilla Pro-Justicia Familiar.

2.6 SECRETARÍA GENERAL

2.6.1 Gestión Documental

La digitalización y reconstrucción documental estuvieron detenidas en 2023. Durante 2024 se adelantaron diagnósticos y, **desde octubre de ese año**, se reactivaron:

- La documentación de procesos judiciales y contractuales se encuentra ya digitalizada en más del 90 %.
- Se capacitó al personal en normas archivísticas y en el manejo del software, asegurando un inventario documental actualizado y correctamente clasificado.
- Diagnostico a la Hyper bpm frente a funcionalidades, implementación y seguridad

2.6.2 Gobierno Corporativo y Normograma

Durante 2023 no se registró implementación del **Gobierno Corporativo**. En 2024, entre enero y septiembre, no se adelantó un proyecto de Gobernanza corporativa. A partir de octubre de 2024 se han desarrollado las siguientes acciones:

- **Diagnóstico:** El diagnóstico de gobierno corporativo de la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU evidenció avances significativos en la adopción de políticas y lineamientos orientados a fortalecer la transparencia, la ética institucional y la rendición de cuentas. La entidad cuenta con un marco normativo sólido, que incluye el Código de Ética, el

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 20 de 75

Código de Integridad, el Código de Buen Gobierno Corporativo, el reglamento de junta directiva y la política de tratamiento de datos personales, lo cual refleja un compromiso institucional con la buena gestión pública y con la construcción de confianza frente a los grupos de interés.

No obstante, el análisis también permitió identificar áreas susceptibles de mejora. Se requiere fortalecer los mecanismos de seguimiento y evaluación de las políticas adoptadas, implementar canales más efectivos de comunicación y divulgación, así como fomentar una cultura organizacional que incorpore de manera permanente principios de ética, prevención de conflictos de interés y transparencia. Igualmente, se evidenció la necesidad de establecer capacitaciones periódicas, protección de datos personales.

El informe concluye que, si bien la ESU cuenta con instrumentos normativos claros y actualizados, es necesario avanzar hacia un modelo de gobierno corporativo más proactivo y participativo. Para ello, se recomienda generar reportes periódicos sobre el cumplimiento de las políticas, robustecer la relación con los grupos de interés internos y externos, y consolidar prácticas que garanticen mayor coherencia, trazabilidad y visibilidad institucional.

- **Creación de comités especializados de Junta Directiva:** Se creó y aprobó por la Junta Directiva el Comité de Estrategia, Sostenibilidad y Gobierno Corporativo y Comité de Auditoría, control y Riesgos.
- **Actualización del Normograma institucional,** Con el objetivo de actualizar y automatizar el normograma institucional, se inició el proceso con la identificación y recopilación de los Acuerdos, Resoluciones y Circulares internas expedidas por la entidad. Una vez consolidada esta información, se procedió con la actualización del normograma disponible en la página web institucional, el cual ha sido mantenido al día conforme a la expedición de nuevas disposiciones durante la vigencia 2025.

Adicionalmente, se encuentra en curso el proceso de contratación de una empresa especializada que se encargue de la actualización y automatización integral de esta herramienta. Esta labor incluirá la identificación y organización de las normas conforme a su jerarquía y ámbito de aplicación, el análisis documental, la compilación normativa, la selección y concordancia doctrinal, la elaboración de índices temáticos, así como la incorporación de jurisprudencia relevante de las altas cortes. Con el objetivo de actualizar y automatizar el normograma institucional, se inició el proceso con la identificación y recopilación de los Acuerdos, Resoluciones y Circulares internas expedidas por la entidad. Una vez consolidada esta información, se procedió con la actualización del normograma disponible en la página web institucional, el cual ha sido mantenido al día conforme a la expedición de nuevas disposiciones durante la vigencia 2025.

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 21 de 75

- **Implementación de herramientas de control y libros corporativos**, con el fin de dar cumplimiento a los estándares de buen gobierno y transparencia administrativa, se implementó desde octubre de 2024 las citaciones con libro preparatorio para los miembros de junta, así mismo, el acta de la sesión anterior y la presentación que hace parte integral de esta. Todo con el fin de una debida preparación de los miembros.
- **Indicadores de gestión en gobierno corporativo:** se pasó de un 20 % de avance en septiembre de 2024 a un 95 % en agosto de 2025, reflejando la consolidación del modelo corporativo, después del diagnóstico realizado a la entidad de lo que faltaba en gobernanza corporativa. De conformidad con los hallazgos Se dejó creado el Manual de Gestión de Conflicto de Intereses, para aprobación de la Junta Directiva en la sesión de septiembre. (Ver anexo 3 Documentación Anexa Informe de Gestión Final Camilo Zapata Wills)
https://esumedellin-my.sharepoint.com/:f/g/personal/projas_esu_com_co/EpQnSXU7b3JOr_8hKqgm_78ByaQmGpUZuR4WJHRIhqXcDA?e=XRcloX

2.6.3 Estampilla Justicia Familiar y Gestión Financiera

En el marco de la Estampilla para la Justicia Familiar, se adelantaron gestiones administrativas para la reclamación de los valores que fueron retenidos y que correspondían a los recursos a administrar. En este sentido, se realizó un análisis detallado de la situación, incluyendo la verificación de los actos que dieron lugar a la retención, la cuantificación de los valores no entregados y la elaboración de los argumentos jurídicos y financieros que sustentan la reclamación. Como resultado de estas gestiones, se logró la recuperación efectiva de recursos por un valor de **\$4.009.105.214,21**, fortaleciendo así la capacidad financiera para la adecuada administración de la estampilla.

Esta actuación tiene como propósito el reconocimiento de los valores retenidos al recurso a administrar por parte del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín - Secretaría de Educación, el Concejo de Medellín, el Instituto de Deportes y Recreación – INDER, la Agencia de Educación Postsecundaria – Sapiencia y la Biblioteca Pública Piloto.

Hasta la fecha, se han llevado a cabo reuniones, mesas técnicas y el envío de oficios formales de reclamación, como parte del proceso para lograr el reconocimiento de la Estampilla Pro-Justicia Familiar. (Ver anexo 4 Documentación Anexa Informe de Gestión Final Camilo Zapata Wills)

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 22 de 75

https://esumedellin-my.sharepoint.com/:f/g/personal/projas_esu_com_co/EpQnSXU7b3JOr_8hKqgm_78ByaQmGpUZuR4WJHRIhqXcDA?e=XRcloX

2.6.4 Proyecto de Datos y Transferencia de Conocimiento

- Se implementó un proyecto integral de gestión de datos, centralizando información jurídica, contractual y administrativa en plataformas interoperables.
- Se desarrollaron módulos de transferencia de conocimiento para que las decisiones estratégicas no dependan de personas, sino de procesos documentados y datos accesibles.
- Este componente se alinea con los objetivos del Gobierno Digital y garantiza la continuidad administrativa para futuras transiciones. (Ver anexo 5 Documentación Anexa Informe de Gestión Final Camilo Zapata Wills)

https://esumedellin-my.sharepoint.com/:f/g/personal/projas_esu_com_co/EpQnSXU7b3JOr_8hKqgm_78ByaQmGpUZuR4WJHRIhqXcDA?e=XRcloX

2.6.5 Indicadores y Evaluación Integral

Gestión jurídica: Con el objetivo de fortalecer el seguimiento y la evaluación de la Gestión Jurídica, desde octubre se llevó a cabo la actualización y modificación de los indicadores del área, alineando las métricas con la realidad operativa y funcional de la dependencia. La actualización se fundamentó en el análisis de resultados anteriores, en los cambios registrados en el entorno institucional y en las necesidades estratégicas identificadas, con el propósito de mejorar la relevancia, exactitud y utilidad de la información generada para la toma de decisiones y el impulso de la mejora continua. En este contexto, se actualizaron los siguientes indicadores:

- Índice de litigiosidad
- Valor económico ahorrado y/o recuperado por defensa judicial exitosa y acciones de repetición o recobro de sentencias desfavorables
- Índice de cumplimiento de decisiones de Junta Directiva estos ajustes permiten contar con herramientas más efectivas para evaluar el desempeño jurídico, identificar oportunidades de mejora y evidenciar el aporte estratégico de la Gestión Jurídica a los objetivos institucionales. (Ver anexo 6 Documentación Anexa Informe de Gestión Final Camilo Zapata Wills)

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 23 de 75

https://esumedellin-my.sharepoint.com/:f/g/personal/projas_esu_com_co/EpQnSXU7b3JOr_8hKqgm_78ByaQmGpUZuR4WJHRIhqXcDA?e=XRcloX

Liquidación de contratos y convenios interadministrativos: La modificación y creación de indicadores del proceso de liquidación de convenios y/o contratos interadministrativos se realizó con el objetivo de tener una medición de mayor impacto y análisis en el proceso que permitan optimizar los tiempos de liquidación.

Gestión documental: Los indicadores de gestión documental se cambian con base en los resultados de la auditoría interna garantizando que la medición refleje de manera precisa la eficiencia, eficacia y calidad de la gestión documental.

2.6.6 CARTERA

1. Creación de una ruta interna (red local) que alberga toda la información de la gestión de cartera
2. Categorización de expedientes con cada uno de los clientes, sus obligaciones y los soportes correspondientes.
3. Clasificación de la cartera por clientes, título valor, tiempo de mora, valor, entre otros ítems que facilita la optimización de la gestión de cartera.
4. Determinar etapa de cada obligación para dar celeridad al recaudo o acción a que haya lugar
5. Reuniones con firmas externas expertas en recaudo y gestión de cartera con miras a una posible entrega de la cartera de la ESU, para su administración, recaudo e interposición de las acciones a que haya lugar (cobro persuasivo, procesos ejecutivos, etc.).
6. Estructuración y actualización jurídica del proceso
7. Actualización procedimiento (calidad)

Las actividades de los numerales 1 al 5, tienen un logro del 100%. Frente a la actividad 6 y 7, actualmente se adelanta su ejecución.

Se espera entregar actividades 6 y 7 la primera semana de octubre de 2025 (Ver anexo 7 Documentación Anexa Informe de Gestión Final Camilo Zapata Wills)

https://esumedellin-my.sharepoint.com/:f/g/personal/projas_esu_com_co/EpQnSXU7b3JOr_8hKqgm_78ByaQmGpUZuR4WJHRIhqXcDA?e=XRcloX

2.6.7 Asuntos importantes para tener en cuenta en el corto plazo (Próximos 100 días)

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 24 de 75

2.6.7.1 Aspectos críticos liquidación de contratos y convenios interadministrativos.

- Realizar el cierre contractual de los interadministrativos que han perdido competencia a través de un relacionamiento estratégico
- Continuar con el seguimiento periódico sobre los contratos que están próximos a cumplir el vencimiento de términos para liquidar.
- Gestión y acompañamiento a la Secretaría de Seguridad con el interadministrativo 4600095171 DE 2022 para que autoricen el traslado \$168.539.684 y tramiten vigencia expirada de \$350.090.998 por concepto de honorarios.

2.6.7.2 Aspectos críticos gestión documental

- Es prioritario adelantar el archivo de los documentos pendientes correspondientes a años anteriores, así como la elaboración y actualización del inventario documental.
- En coordinación con la Unidad de Compras, se debe avanzar en la estandarización de las rutas para la adecuada indexación de los expedientes.
- Se requiere implementar y mantener un orden sistemático en las carpetas y documentos, garantizando su organización y fácil consulta.

2.6.7.3 Aspectos críticos Gestión jurídica

- Continuar con los procesos de gestión tendientes a formalizar el protocolo de las solicitudes de pago que se envían a la subsecretaría de Defensa de lo público del Distrito del Distrito con ocasión a los pagos realizados por condenas judiciales en solidaridad (ESU – Distrito). Lo anterior, con la finalidad de continuar mejorando los índices de gestión dentro del proceso de cartera respecto de este componente.
- Seguimiento a las gestiones administrativas orientadas al reconocimiento de los valores retenidos al recurso objeto de administración en el marco de los contratos interadministrativos suscritos con el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín – Secretaría de Educación, el Concejo de Medellín, el Instituto de Deportes y Recreación – INDER, la Agencia de Educación Postsecundaria – Sapiencia y la Biblioteca Pública Piloto.
- SPO- VIGILANCIA, la línea de vigilancia como una de las principales líneas de negocios de la entidad, se ejecuta mediante la actual alianza de vigilancia, la cual finaliza su ejecución en noviembre del 2025, actualmente se está trabajando en la estructuración de la nueva SPO.

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 25 de 75

- En este momento se está a la espera del informe definitivo de la auditoría a la gestión de la ESU en el 2024, por parte de la contraloría distrital, en el informe preliminar fueron presentados cuatro observaciones con incidencia administrativa, sobre éstas se deberá estructurar el plan de mejoramiento respectivo.



**FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE
NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN**

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 26 de 75

3. Detalle sobre la Situación de los Recursos

3.1 Información sobre Recursos Financieros

3.1.1 Información Presupuestal

Se destaca que la ejecución presupuestal de ingresos y gastos ha sido eficiente y responsable, tanto en los cortes al 31 de julio como al 31 de diciembre de cada vigencia. Al cierre de 2024, el nivel de recaudo alcanzó el 95%, reflejando una gestión efectiva y evidenciando que una parte significativa de los recursos recaudados fue destinada a ser ejecutada al inicio de 2025, fortaleciendo así la planeación financiera de la entidad.

Por su parte, al 31 de julio de 2025, se observa un balance positivo, con un 64% de recaudo y un 60% de ejecución en gastos, lo que evidencia un manejo equilibrado, sostenible y orientado a la eficiencia en el uso de los recursos públicos.

AÑO 2024

Nom bre	Presupuesto Inicial	Ajuste Disponibilidad Inicial	Adiciones por Ventas	Presupuesto Definitivo	Recaudo	% Ejec.
Disponibilidad Inicial	\$ 94.674	- \$ 15.676	\$ 0	\$ 78.998	\$ 78.998	100,00%
Ingresos Corrientes	\$ 321805	\$ 0	\$ 55.661	\$ 377.466	\$ 356.199	94,37%
Recursos de capital	\$ 3.668	\$ 0	\$ 0	\$ 3.668	\$ 1234	33,64%
Ingresos	\$ 420.147	- \$ 15.676	\$ 55.661	\$ 460.132	\$ 436.431	94,85%

Nom bre	Presupuesto Inicial	Ajuste Disponibilidad Inicial	Adiciones por Ventas	Presupuesto Definitivo	Ejecución	% Ejec.
Funcionamiento	\$ 22.564	\$ 1406	\$ 3.802	\$ 27.772	\$ 14.351	51,67%
Inversión	\$ 375.197	- \$ 18.082	\$ 51859	\$ 408.974	\$ 328.499	80,32%
Gastos de operación comercial	\$ 22.386	\$ 1000		\$ 23.386	\$ 11659	49,85%
Gastos	\$ 420.147	- \$ 15.676	\$ 55.661	\$ 460.132	\$ 354.509	77,05%



**FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE
NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN**

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 27 de 75

A JULIO 2025

Nom bre	Presupuesto Inicial	Ajuste Disponibilidad Inicial	Adiciones por Ventas	Presupuesto Definitivo	Recaudo	% Ejec.
Disponibilidad Inicial	\$ 89.796	\$ 46.127	\$ 0	\$ 135.923	\$ 135.923	100,00%
Ingresos Corrientes	\$ 374.750	\$ 0	\$ 45.629	\$ 420.379	\$ 215.459	51,25%
Recursos de capital	\$ 1100	\$ 0	\$ 0	\$ 1100	\$ 6.309	573,53%
Ingresos	\$ 465.646	\$ 46.127	\$ 45.629	\$ 557.402	\$ 357.690	64,17%

Nom bre	Presupuesto Inicial	Ajuste Disponibilidad Inicial	Adiciones por Ventas	Presupuesto Definitivo	Ejecución	% Ejec.
Funcionamiento	\$ 27.494	- \$ 396	\$ 85	\$ 27.183	\$ 12.285	45,19%
Inversión	\$ 420.109	\$ 46.523	\$ 37.509	\$ 504.140	\$ 307.483	60,99%
Gastos de operación comercial	\$ 18.043	\$ 0	\$ 8.035	\$ 26.078	\$ 13.506	51,79%
Gastos	\$ 465.646	\$ 46.127	\$ 45.629	\$ 557.402	\$ 333.274	59,79%

Auditoría presupuestal 2024-2025

La última auditoría presupuestal realizada por el equipo de Evaluación y Control de la ESU comprendió el período entre el 1 de julio de 2024 y el 28 de febrero de 2025.

El ejercicio incluyó la verificación del cumplimiento de los principales procedimientos presupuestales, tales como:

- Elaboración y aprobación del presupuesto.
- Emisión de disponibilidades y registros presupuestales.
- Procedimiento de modificaciones presupuestales.
- Ejecución y seguimiento del presupuesto.
- Aplicación del Manual de Presupuesto.
- Planeación presupuestal de la vigencia 2025.

Con base en esta revisión, se evaluaron los riesgos y controles presupuestales asociados al equilibrio financiero, el cumplimiento normativo, la confiabilidad de la



**FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE
NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN**

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 28 de 75

información, la prevención de gastos no autorizados y el control frente a posibles desviaciones de recursos.

Durante el proceso también se analizaron los indicadores de gestión, con especial énfasis en la eficiencia de ingresos y gastos propios, así como en el equilibrio general del presupuesto. Adicionalmente, se auditó la atención a los entes de control, evidenciando respuestas oportunas y eficaces en la entrega de documentos y requerimientos.

El informe arrojó cuatro (4) observaciones, de las cuales tres (3) fueron cerradas satisfactoriamente al corte de este reporte y una permanece en seguimiento dentro de un plan de mejoramiento.

En conclusión, la auditoría confirmó una gestión presupuestal sólida, transparente y responsable, en la que no se identificaron hallazgos, salvedades ni inconsistencias, lo que respalda el compromiso de la administración con la eficiencia y el adecuado manejo de los recursos públicos.

Presupuesto Vs Ventas 2024

VENTAS (CUMPLIMIENTO AÑO)			
LÍNEA ESTRATÉGICA	PLAN DE VENTAS	VENTAS	%
SEGURIDAD	\$ 111.925	\$ 189.384	169,2%
TECNOLOGÍA	\$ 127.999	\$ 102.252	79,9%
LOGÍSTICA	\$ 39.174	\$ 35.538	90,7%
SEGURIDAD DIGITAL	\$ 3.022	\$ 696	23,0%
SOSTENIBILIDAD	\$ 6.044	-	0,0%
TOTAL	\$ 288.164	\$ 327.870	113,8%



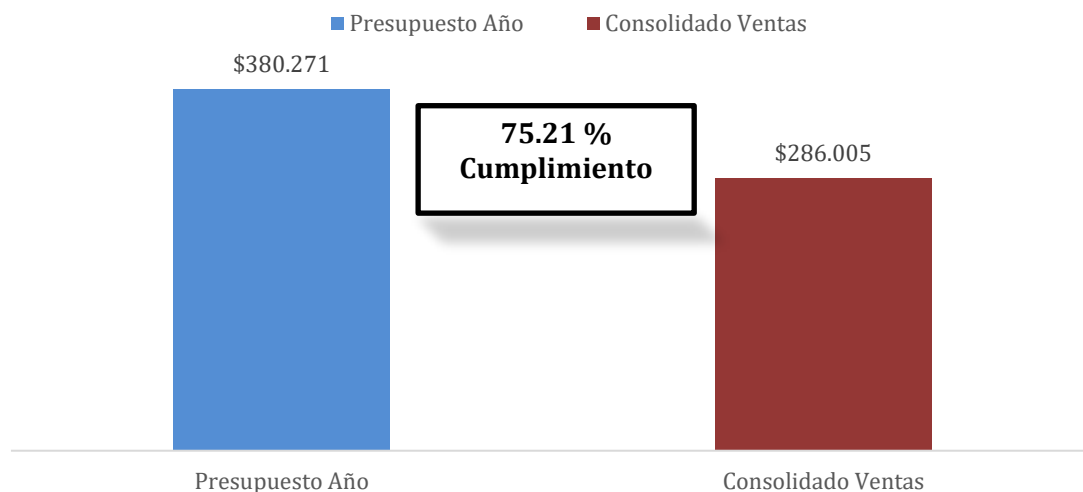
**FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE
NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN**

Código: FT-M3-GTH-48

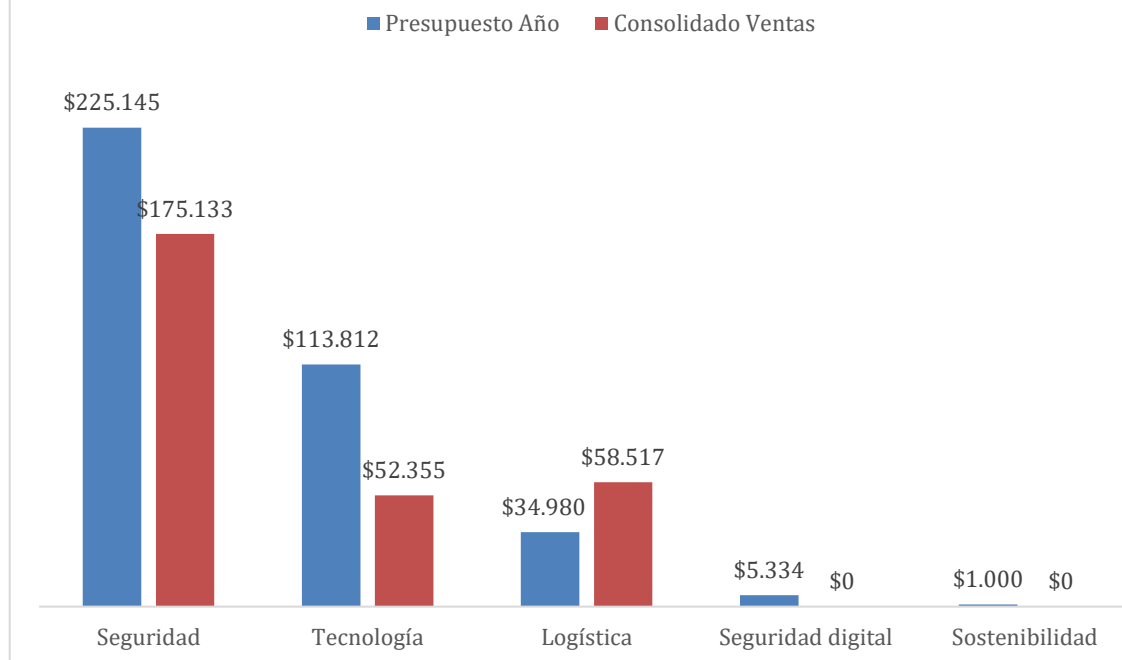
Versión: 01

Página 29 de 75

**PRESUPUESTO Vs VENTAS
Julio**



DISTRIBUCION VENTAS x LINEA NEGOCIO





**FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE
NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN**

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 30 de 75

FLUJO COMERCIAL JULIO 2025

VISITA E IDENTIFICACION DE NECESIDADES
35 PROYECTOS

\$ 203.413

PROPUESTA COMERCIAL
6 PROYECTOS

\$ 105.930

SUSCRIPCION DE CONTRATO
5 PROYECTOS

\$ 10.027

* Cifra expresada en millones de pesos

3.1.2 Información Contable

La gestión contable ha optimizado los procesos financieros, promoviendo la formación continua del equipo y garantizando la transparencia en la información financiera.



**FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE
NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN**

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 31 de 75

Estados de Situación Financiera a julio de 2025
Cifras expresadas en millones de pesos colombianos

	2025	2024	Variación	%
ACTIVO				
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo y equivalentes al efectivo	158.968	98.851	60.117	61%
Cuentas por cobrar	10.259	7.481	2.778	37%
Préstamos por cobrar	1.401	1.628	(227)	14%
Bienes y servicios pagados por anticipado	175	21	154	733%
Anticipo de impuesto sobre la renta	1.613	6.843	(5.230)	-76%
Otros activos corrientes	315	2.493	(2.178)	-87%
Total activos corrientes	172.731	117.317	55.414	47%
			-	
ACTIVO NO CORRIENTE				
Préstamos por cobrar	26	-	26	
Propiedades, planta y equipo	8.870	9.405	(535)	-6%
Intangibles	991	1.111	(120)	-11%
Plan para beneficios posempleo	1.367	1.272	95	7%
Activo por impuesto diferido	918	916	2	0%
Inversiones de administración de liquidez	6	6	-	0%
Otros activos no corrientes	13	3	10	333%
Total activos no corrientes	12.191	12.713	(522)	-4%
TOTAL ACTIVO	184.922	130.030	54.892	42%
PASIVOS				
PASIVOS CORRIENTES				
Cuentas por pagar	2.176	7.738	(5.562)	72%
Beneficios a los empleados	2.161	1.240	921	-74%
Otros pasivos corrientes	145.423	86.672	58.751	-68%
Total pasivos corrientes	149.760	95.650	54.110	-57%
			-	
PASIVOS NO CORRIENTES				
Provisiones	489	1.006	(517)	51%
Total pasivos no corrientes	489	1.006	(517)	51%
TOTAL PASIVO	150.249	96.656	53.593	55%
PATRIMONIO				
Capital fiscal	13.169	13.169	-	0%
Reserva	330	330	-	0%
Resultados de ejercicios anteriores	18.384	19.636	(1.252)	-6%
Resultados del ejercicio	487	(1.717)	2.204	128%
Ganancias o pérdidas por beneficios posempleo	2.314	1.968	346	18%
Otras partidas de patrimonio	(11)	(12)	1	-8%
TOTAL PATRIMONIO	34.673	33.374	1.299	4%
TOTAL PASIVO MÁS PATRIMONIO	184.922	130.030	54.892	42%



**FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE
NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN**

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 32 de 75

Estados de Resultado a julio de 2025
Cifras expresadas en millones de pesos colombianos

CONCEPTO	jun-25	jun-24	Variación	%
Ingresos por prestación de servicios	14.219	8.897	5.322	60%
Costo por prestación de servicios	5.904	1.324	4.580	-346%
Utilidad bruta	8.315	7.573	742	10%
Gastos de administración y operación	7.346	7.126	220	-3%
Gastos de ventas	157	2.071	-1.914	92%
Otros gastos operacionales	942	881	61	-7%
Utilidad operacional (Pérdida)	-130	-2.505	2.375	95%
Ingresos financieros	526	853	-327	-38%
Otros ingresos y gastos no operacionales	67	-64	131	205%
Resultado del periodo antes de impuestos	463	-1.717	2.180	127%
Gasto neto por impuesto de renta y diferido	25		25	
Resultado del periodo	487	-1.717	2.204	128%

Durante la vigencia se alcanzaron importantes avances orientados al fortalecimiento de la gestión contable y financiera de la Entidad, entre los cuales se destacan:

- **Actualización de políticas contables:** Se lograron alinear las prácticas financieras con las mejores normas y estándares, fortaleciendo la transparencia y confiabilidad de la información contable.
- **Capacitación en herramientas tecnológicas:** Se formó al personal en el uso de Power BI, potenciando sus competencias en análisis de datos y respaldando la toma de decisiones estratégicas basadas en información confiable.
- **Optimización de la contratación:** Se alcanzó una reducción del 85% en el número de contratistas, lo que representó una disminución del 74% en los gastos asociados a este rubro.
- **Automatización de procesos financieros:** Mediante la implementación de Multicash, se automatizaron operaciones clave como pagos de impuestos, conciliaciones bancarias y procesos de nómina, incrementando la eficiencia operativa.
- **Recuperación de saldos pendientes:** Se gestionó de manera exitosa la recuperación de valores correspondientes a la Estampilla para la Justicia

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 33 de 75

Familiar, constituyéndose en un logro relevante para la sostenibilidad financiera de la Entidad.

- **Gestión de cuentas por pagar y por cobrar:** Se adelantaron acciones de conciliación y depuración de saldos, optimizando la claridad financiera y fortaleciendo la gestión de liquidez.
- **Declaraciones fiscales:** Se mejoraron las prácticas en la elaboración de declaraciones tributarias, garantizando el cumplimiento normativo de manera ágil y eficiente.
- **Recuperación de saldos a favor en renta:** Se obtuvieron recursos significativos a favor de la Entidad por valor de \$5.782.409.000 (Acumulado años 2021, 2022 y 2023) y \$2.361.396.000 (vigencia 2024).
- **Disminución de tiempos en cierres contables:** Se agilizó el proceso de cierre y la entrega de informes financieros, permitiendo disponer de información oportuna y confiable para la toma de decisiones.
- **Evaluación de la Contraloría Distrital de Medellín:** El equipo auditor emitió un dictamen financiero limpio, sin salvedades, lo cual respalda la solidez y confiabilidad de la gestión contable adelantada.

En el marco de la mejora continua, actualmente se desarrollan los siguientes planes de acción orientados a la eficiencia operativa y a la reducción de riesgos:

1. **Parametrización de formatos de medios magnéticos nacionales en el software SAFIX,** con el fin de automatizar procesos de reporte y garantizar precisión en la información presentada.
2. **Parametrización del proceso de certificados de mandato, IVA y retenciones,** eliminando actividades manuales y disminuyendo la probabilidad de errores.

Estos planes buscan reducir la carga operativa, optimizar los tiempos de gestión y asegurar la calidad de la información contable y financiera entregada

3.1.3 Información Tesorería

- Pagos individuales con controles manuales en portales bancarios.
- Altos costos de Operación de flujos de pagos
- Sin información consistente de facturación y cartera
- No existía evidencia de gestión de cartera.
- Procesos sin conciliación ni trazabilidad
- Reportes no estandarizados, ni consolidados para tomar decisiones.

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 34 de 75

- Personal con oportunidad de fortalecer conocimientos en flujos de Tesorería y manejo de herramientas tecnológicas para administrar data masiva, reportes e indicadores.

Evolución, Logros y Retos Actuales

- **Pagos masivos en portales:** En año 2024 se adelantaron desarrollos técnicos en Safix para activar proceso de pagos.
- **Ahorros en costos bancarios:** Se renegocio con bancos el cobro del Gravamen a los Movimientos Financieros de los pagos de nómina. Entre septiembre de 2024 y agosto de 2025 se alcanzó un ahorro de \$47 millones. De la misma forma se realizó un convenio para que a los empleados de la Entidad que tienen su nómina con Bancolombia se les cobre una cuota de manejo de \$4.900
- **Se logran devolución de retenciones en la fuente y GMF** que los bancos practicaron en años anteriores sobre cuentas asociadas a algunos Contratos Interadministrativos y sobre las cuales se no habían gestionado la certificación de exoneración oportunamente. El valor reintegrado ascendió a \$32 millones
- **Se capacita el equipo en la plataforma Safix**, para una adecuada operación identificando oportunidades de ajuste a la misma, capacitación en Power BI para administración y control de información más ágil, consolidada y segura, además, se escala la necesidad de formación en gestión de cartera y Riesgos financieros.
- Se ajustan y actualizan en Kawak, 4 procedimientos, 1 política y la matriz de riesgos así:
 - Procedimiento de Inversiones, pagos de obligaciones, facturación, recaudo y caja menor.
 - Política Seguridad y operaciones de tesorería
 - Matriz de riesgo
- **Se formalizan informes con periodicidad definida** para toma de decisiones a diferentes públicos de la compañía como:
 - Informe de Cartera por edades y etapas para su respectiva gestión (Frecuencia quincenal - Publico: Gerencia, Subgerencias, secretaria general, Lideres de Servicios, y Líder Contable)
 - Se crea una ruta única para respaldo de evidencias de gestión de cartera y en sus diferentes etapas, ajustando la operación con acciones concretas.
 - Se activan indicadores de operación que nos permiten medir la eficiencia en la operación como calidad de trazabilidad de la data con validación diaria y frecuencia de indicador mensual (Safix – Hyper – Banco).

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 35 de 75

- Se construye un Flojo de caja Mes/año el cual tiene revisiones de ajustes 2 veces en el año logrando una mayor claridad de disponible de caja a cierre del año.
- Consolidación de información a través de tableros Power BI para 4 frentes estratégicos en la Tesorería:
 - Flujo de caja mes /año
 - Flujos de pago
 - Flujos de cartera
 - Flujos de Recaudo
- Informes y reportes más oportunos, con consulta de información versátil y con mayor calidad de la data. (tableros Power BI)

En el cuadro del enlace adjunto se entrega la información que corresponde a los siguientes conceptos:

- Estado de Saldos en cuentas bancarias de Contratos interadministrativos (Recursos Administrados) y Contratos de comercialización al último corte.
- Estado de Cartera de honorarios al último corte.
- Estado de cuentas por pagar de Contratos de Funcionamiento e inversión al último corte

(Ver anexo 8 Documentación Anexa Informe de Gestión Final Camilo Zapata Wills)

https://esumedellin-my.sharepoint.com/:f/g/personal/projas_esu_com_co/EpQnSXU7b3JOr_8hKqgm_78ByaQmGpUZuR4WJHRIhqXcDA?e=XRcloX

3.2 Información sobre Recursos Físicos

Inventario cartera

N°	Descripción	Referencia
1	Archivador Horizontal 3 puertas corredizas	ESU-1364
2	Base P/Portátil C/Ventilador	ESU-3569
3	Cámara ONESCREEN MEETCAM MS10 TODO EN UNO	
4	Case con Teclado Apple Magic Keyboard	ESU-0086
5	Destructora De Papel Fellowes H-6C	ESU-1372
6	Ipad Pro 13-Inch Wi-Fi 2TB with Standard glass	ESU-0089
7	Mesa De Junta Elíptica	ESU-1388
8	Micrófono ONESCREEN SPEAKER M-41	
9	Mouse Antimicrobial Dual Inalámbrico Bluetooth	ESU-2074



**FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE
NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN**

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 36 de 75

N°	Descripción	Referencia
10	Nevera Minibar De 121 Lts.	ESU-1370
11	OPS ONESCREEN INTEL I7 PANTALLA INTERACT	
12	Pantalla Interactiva ONESCREEN TOUCHSCREEN TL7-86	
13	Papelera De Piso	ESU-1376
14	Pencil Apple PRO Ipad	
15	Perchero	ESU-1371
16	Portapapeles (Base En Madera)	ESU-1373
17	Portatil-Notebook Thinkpad 1 Carbon Gen 9 Procesador Intel-Core I7	ESU-3014
18	Puesto De Trabajo Gerencial-Cajonera Vertical	ESU-3051
19	Silla Ejecutiva Orión (Gerencia)	ESU-1361
20	Silla Ejecutiva Orión (Gerencia)	ESU-1362
21	Silla Ejecutiva Orión (Gerencia)	ESU-1354
22	Silla Ejecutiva Orión (Gerencia)	ESU-1355
23	Silla Ejecutiva Orión (Gerencia)	ESU-1356
24	Silla Ejecutiva Orión (Gerencia)	ESU-1357
25	Silla Ejecutiva Orión (Gerencia)	ESU-1358
26	Silla Ejecutiva Orión (Gerencia)	ESU-1359
27	Silla Ejecutiva Orión (Gerencia)	ESU-1360
28	Silla Gerencial Chs (Gerencia)	ESU-1363
29	Silla Operativa Zuhe Con Brazos	ESU-2769
30	Sofacama Texas-Lincon Azul	
31	Soporte Movil De Ruedas Monitores 86"	
32	Teléfono IP GrandStream GRP2603P	ESU-1425
33	Control pantalla de vidrio	ESU-2236
34	Control pantalla de vidrio	ESU-2233

3.3 Información sobre Recursos Humanos

Durante el periodo comprendido entre el año 2024 y el segundo semestre de 2025, la gestión del talento humano se orientó estratégicamente hacia el fortalecimiento institucional, el cumplimiento normativo y la mejora continua. Las acciones desarrolladas se articularon en torno al **Plan Estratégico de Talento Humano**, instrumento rector que permitió integrar los proyectos clave y alinear la gestión con los objetivos organizacionales.

- **Plan Estratégico de Talento Humano**

En cumplimiento de la normatividad vigente, se formuló y publicó oportunamente el Plan Estratégico de Talento Humano antes del 31 de enero de 2025. Este instrumento consolidó las iniciativas desarrolladas en materia de gestión humana, garantizando su alineación con las políticas institucionales y los objetivos

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 37 de 75

estratégicos. A partir de este plan se definieron las líneas de acción que orientaron los proyectos ejecutados durante el periodo.

El resultado del **autodiagnóstico fue el 84,8** dejando unas oportunidades de mejora para el plan de trabajo del próximo año:

 modelo integrado de planeación y gestión		  
RESULTADOS GESTIÓN ESTRATÉGICA DE TALENTO HUMANO		
RUTAS DE CREACIÓN DE VALOR		
RUTA DE LA FELICIDAD		
La felicidad nos hace productivos	81	Para para mejorar el entorno físico del trabajo para que todos se sientan cómodos y seguros. Para para facilitar que los gerentes tengan el tiempo suficiente para tener una vida equilibrada trabajo, ocio, familia, estudio. Para para implementar iniciativas basadas en valores y moralidad. Para para generar un entorno de buen gobierno.
		86
		88
		85
		66
RUTA DEL CRECIMIENTO		
Liderando talento	81	Para para implementar las culturas del liderazgo, al trabajo en equipo y al reconocimiento. Para para implementar una cultura de liderazgo provocadora por el bienestar del talento y por el que cubre el estado del negocio. Para para implementar el liderazgo basado en el éxito. Para para fomentar una cultura de liderazgo que motive a los talentos.
		87
		76
		81
		81
RUTA DEL SERVICIO		
Al servicio de los ciudadanos	81	Para para implementar la cultura basada en el servicio. Para para implementar la cultura basada en el logro y la generación de bienestar.
		84
		77
RUTA DE LA CALIDAD		
La cultura de hacer las cosas bien	83	Para para generar cultura de trabajo basada en "hacer siempre las cosas bien". Para para generar una cultura de la calidad y la integridad.
		84
		83
RUTA DEL ANÁLISIS DE DATOS		
Conociendo al talento	91	Para para asegurar la correcta gestión del talento humano.
		91

- **Actualización de Descripciones de Cargo**

Con el objetivo de dar cumplimiento al requisito 5.3 de la NTC ISO 9001:2015, se actualizó el manual de funciones mediante una metodología participativa basada en la descripción de cargos. Este proceso permitió definir funciones principales, requisitos académicos y de experiencia, conocimientos esenciales y competencias comportamentales. **En total se actualizaron 117 manuales y funciones.**

- **Evaluación del Desempeño**

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 38 de 75

Se estructuró un proceso de evaluación del desempeño más integral y funcional, mediante el diseño de un instrumento técnico, su parametrización en el software institucional (Kawak) y la implementación con retroalimentación efectiva. Este proyecto contó con el aval de la Secretaría General y el acompañamiento de la Oficina Estratégica, promoviendo el desarrollo individual y la mejora continua.

En total fueron 115 persona para evaluar con un cumplimiento del 100%

- **Plan de Bienestar**

El Plan de Bienestar fue diseñado con base en un diagnóstico riguroso que incluyó entrevistas uno a uno, caracterización con la Caja de Compensación y aplicación de la batería de riesgo psicosocial. Las acciones definidas responden a las necesidades reales de los funcionarios y se alinean con la dimensión de Talento Humano del Manual Operativo MIPG, reconociendo al talento humano como el activo más valioso de la entidad.

Para el año 2024 el plan contaba con 17 intervenciones planeadas y una ejecución del 93%.

Para el segundo semestre del año 2025 se ha ejecutado el 42% del plan con un enfoque humano que promueve el bienestar y la calidad de vida de los funcionarios.

- **Plan de Capacitación**

Se formuló un plan de formación integral que abarca todas las áreas, procesos y niveles. Este se basó en el diagnóstico de necesidades realizado por los líderes, los resultados de la evaluación del desempeño y el cumplimiento de requisitos legales. Incluye formación técnica, habilidades blandas, liderazgo y cumplimiento normativo. Se formalizó la contratación con la Universidad de Medellín y actualmente se lleva una ejecución 48% de lo planeado. Se cuenta con un plan diseñado a la necesidad de cada Subgerencia, con una oferta académica que nutre el SER, el SABER para el HACER.

Para el año 2024 se ejecutó el 61% del plan de capacitación planeado, fortaleciendo habilidades técnicas, cumpliendo con las formaciones reglamentarias y de SST.

- **Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)**

El proceso de SST fue evaluado como estructurado y funcional, según los resultados de la auditoría externa 2025. Las acciones clave incluyeron:



**FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE
NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN**

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 39 de 75

- **Reactivación de grupos de apoyo:** Activación del COPASST y Comité de Convivencia, con necesidad de nueva elección por rotación de personal.
- **Encuesta de riesgo psicosocial:** ejecutada y en proceso de intervención con los casos susceptibles que arrojo el diagnostico.
- **Cambio de ARL:** Se gestionó el cambio a ARL SURA, efectivo desde junio de 2025.

Para el año 2024 el plan de ejecuto al 93% de un total de 53 intervenciones en pro de la Salud y seguridad de los funcionarios en el entorno laboral. Quedando como reto implementar el programa de reincorporación laboral, el cual se articuló con el plan de trabajo del año 2025.

- **Ajustes en el Proceso de Nómina**

En respuesta a la nueva reforma laboral, se realizaron ajustes al proceso de nómina, garantizando su alineación con los cambios normativos. Adicionalmente, se definieron fechas claras para la entrega de información, elaboración de informes y ejecución de mejoras en los procesos, lo que ha permitido una gestión más eficiente, ordenada y transparente en esta área crítica.

- **Planta de personal:**

Período de inicio: 02 de enero de 2024 – hasta 25 de agosto de 2025				
Corte	Total número de cargos de la planta	Numero de cargos prestación de servicios		Numero de cargos vacantes
		Apoyo a a la gestión	Proyectos	
Al iniciar la gestión (31-12-2023)	114	52	5	3
Al culminar la gestión	109	7	20	8

Si bien al 1 de enero de cada año se inicia con 0 contratos por prestación de servicios, es importante destacar que al cierre de 2023 se contaban con 52 personas como apoyo a la gestión y 5 para proyectos.

- **Iniciativas en proceso que iniciaron en el semestre 2025 y continúan:**

Trabajo en casa: Actualmente está en etapa de documentación.

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 40 de 75

Análisis de cargas: Actualmente se está realizando un piloto con el equipo de Seguridad para validar metodología y tiempos. Posterior se realizará para toda la entidad.

Inclusión laboral de personas con discapacidad: Actualmente se encuentra en etapa de sensibilización de los funcionarios para iniciar con el proyecto.

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 41 de 75

4. Informe sobre los Programas y Proyectos Ejecutados (Plan de Acción Institucional)

En 2024, al inicio de la actual administración, la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas (ESU) contaba con el Plan Estratégico 2021–2030, integrado por 11 objetivos estratégicos que orientaban el desarrollo institucional. Bajo este marco se definió el Plan de Acción 2024, conformado por 24 proyectos estratégicos, alcanzando un 87,5% de cumplimiento.

4.1 Principales resultados de 2024

Eficiencia financiera y operativa

- Integración con 7 entidades bancarias y automatización de reportes en SAFIX.
- Reducción de tiempos, mayor seguridad en la operación y estandarización de procesos financieros.

Gestión comercial y expansión de mercados

- Participación en ferias y eventos nacionales e internacionales (Smart Cities, Seguridad Tecnológica) con cumplimiento del 100%.
- Captación de 9 nuevos aliados estratégicos (entre ellos la Gobernación de Cundinamarca) y reactivación de 31 clientes.
- Consolidación de relaciones con la Secretaría de Seguridad y la Secretaría de Educación, fortaleciendo la presencia nacional.

Cadena logística y continuidad operativa

- Ejecución de la Fase I del Proyecto Barco, mitigando riesgos de fuga de capital intelectual y explorando integración futura con IA.
- Diagnóstico integral de plataformas tecnológicas que evidenció la necesidad de rediseñar aplicativos estratégicos (Datascrum, portal web y contratación).

Gestión de calidad y mejora continua

- Mantenimiento de la certificación ISO 9001:2015 tras auditoría ICONTEC.
- Capacitación de 23 colaboradores en auditoría interna, con 17 certificados.
- Aplicación de encuestas comerciales para evaluar la gestión del servicio.

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 42 de 75

Responsabilidad social y sostenibilidad

- Donación de 50 cámaras de seguridad a la Secretaría de Seguridad.
- Participación en la charla “Sostenibilidad y economía circular” con el AMVA.
- Campañas de voluntariado que fortalecieron el vínculo comunidad–empresa.

Talento humano y cultura organizacional

- Implementación de nueva metodología de evaluación de desempeño (Kawak).
- Inducción en SST a 3.600 contratistas de vigilancia y al 100% de los funcionarios.
- Programa integral de salud mental y prevención de riesgos psicosociales.
- Campañas de integración y sostenibilidad que fortalecieron el sentido de pertenencia.

Innovación y desarrollo tecnológico

- Estudio de viabilidad en Inteligencia Artificial para seguridad urbana (Proyecto Salomón), el cual propone la implementación de herramientas avanzadas como el reconocimiento facial y de placas, análisis predictivo y correlación de datos, orientadas a fortalecer la seguridad pública en Medellín

4.2 Nueva ruta estratégica 2024–2027

Paralelamente, durante 2024 se adelantó la reestructuración estratégica de la ESU, con el fin de alinear la planeación a los retos actuales, las prioridades de la administración y el Plan de Desarrollo Distrital. Este proceso incluyó.

- Redefinición del propósito superior, misión, visión y valores corporativos.
- Actualización del mapa de procesos alineado con MIPG.
- Establecimiento de 7 objetivos estratégicos y 5 proyectos integradores para proyectar a la ESU como líder nacional e internacional en soluciones urbanas innovadoras y sostenibles.

Avance de los objetivos estratégicos (a junio 2025):

1. Expandir las operaciones en el mercado nacional e internacional tanto en el sector público como privado para fortalecer la estabilidad financiera a través de una gestión eficiente. 47%
2. Contribuir al desarrollo de Medellín como una ciudad inteligente mediante el liderazgo en proyectos estratégicos. 75%

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 43 de 75

3. Diversificar y mejorar el portafolio de productos y servicios para satisfacer necesidades de clientes públicos y privados en los mercados nacional e internacional. 54%
4. Implementar un modelo integral de gobernanza de datos que asegure la calidad, seguridad y accesibilidad de la información. 37%
5. Mejorar la eficiencia y calidad de los procesos organizacionales a través de la innovación y la mejora continua. 37%
6. Diseñar soluciones innovadoras y sostenibles en las operaciones de la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU. 51%
7. Desarrollar proyectos innovadores que promuevan el bienestar y la satisfacción de los clientes internos y externos, cumpliendo con la normatividad vigente. 49%

Avance del Plan de Acción 2025 (a junio 30)

El primer plan bajo la nueva estrategia al 30 de junio ha alcanzado un 53% de ejecución acumulada, destacándose:

- Definición del modelo de costos.
- Consolidación de la base de datos de entes gubernamentales.
- Proyecto Gobernanza de Datos 360 (diagnóstico finalizado).
- Diseño y publicación del Plan Ambiental.
- Finalización del estudio de viabilidad técnica del SOC 360.
- Estudio para el sistema de monitoreo Plataforma Inteligente de Control Acústico – PICA.
- Formulación de plan de acción en riesgos psicosociales.
- Presentación del FURAG 2024, con un 70% de desempeño institucional (7 puntos por encima de la meta).
- Análisis de modelos de lenguaje generativo e inicio del diagnóstico en gobierno corporativo.

Observaciones y desafíos

- Reprogramación de actividades clave (Estudio de mercado, capacitaciones, rediseño de procesos y documentación de cargos).
- Bajo nivel de ejecución presupuestal (11%), que requiere acciones correctivas del Comité Institucional.
- Ajuste presupuestal previsto para mejorar la eficiencia en la ejecución del Plan 2025.

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 44 de 75

4.3 Proyectos Integradores: Avances a 30 de Junio

4.3.1 Centro de Operaciones SOC 360:

Contexto Estratégico

El SOC360 se concibe como una solución estratégica de seguridad integral para el sector público, orientada a optimizar recursos, proteger activos críticos y garantizar una respuesta efectiva frente a las crecientes amenazas cibernéticas. Su implementación representa un hito en la consolidación de la gobernanza digital y la resiliencia tecnológica del conglomerado público, contribuyendo directamente a la protección de los datos ciudadanos y a la continuidad de los servicios esenciales.

Estudio de Viabilidad

Con el fin de evaluar la viabilidad del proyecto, se adelantó un estudio técnico y financiero enfocado en:

- Determinar factibilidad tecnológica y requerimientos operativos.
- Estimar inversión, costos operativos y proyección de retorno.
- Identificar riesgos clave y estrategias de mitigación.
- Asegurar sostenibilidad y alineación con los objetivos estratégicos de la ESU.

Modelos de Implementación Analizados

De este análisis surgieron cuatro modelos de implementación:

- Modelo 1 – Operación directa ESU: mayor control institucional, pero con altas inversiones y riesgo operativo total.
- Modelo 2 – Outsourcing completo: menor riesgo e inversión, pero baja rentabilidad y posicionamiento estratégico.
- Modelo 3 – Operación conjunta con aliado estratégico: equilibrio entre rentabilidad, control y sostenibilidad.
- Modelo 4 – SaaS (As-a-Service): menor rentabilidad financiera, pero con ventajas en sostenibilidad, escalabilidad y reducción de riesgos operativos.

Los resultados indican que los modelos 3 y 4 son los más favorables, al garantizar sostenibilidad financiera y estratégica, fortaleciendo la capacidad institucional para la protección de datos y la continuidad de los servicios.

Resultados del Piloto

En el piloto desarrollado con el Distrito (Secretaría de Innovación), la ESU integró 20 fuentes de información bajo el modelo SaaS, demostrando su eficacia y flexibilidad. Este esquema permite crecer de forma controlada y sin inversiones

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 45 de 75

iniciales adicionales, recomendándose ampliar la cobertura hasta alcanzar al menos el 50% de las 2.300 fuentes objetivo antes de realizar nuevas inversiones.

Conclusión

Con esta base, el SOC360 se confirma como un proyecto financieramente viable y estratégicamente pertinente, proyectando a la ESU como referente nacional en seguridad digital y gestión tecnológica para el sector público.

4.3.2 Next Generation C5

El proyecto NGC5 Next Generation hace parte del Plan Estratégico ESU 2025, cuyo objetivo central es consolidar a Medellín como ciudad inteligente a través del liderazgo y gerenciamiento de proyectos estratégicos en seguridad y gestión urbana.

La iniciativa se orienta a diversificar y fortalecer el portafolio de servicios de la ESU, impactando tanto mercados nacionales como internacionales, y posicionando a la entidad como referente en innovación y soluciones integrales de seguridad y emergencias.

Propósito Estratégico

Diseñar y estructurar un modelo de centro de comando y control de nueva generación (NGC5), basado en experiencias exitosas como el C5 Medellín y su transferencia tecnológica. El proyecto busca articular tecnología avanzada, modelos de negocio escalables y esquemas de consultoría que generen alto valor público y consolidación comercial.

Logros y Avances Clave

- Consolidación de un modelo de consultoría integral que abarca estructuración técnica, financiera, física y legal.
- Desarrollo de la consultoría de estructuración del SIES-C5A Cundinamarca, considerado un hito de referencia para el modelo NGC5.
- Culminación de etapas de prefactibilidad y avance hacia la factibilidad en arquitecturas físicas, tecnológicas y de telecomunicaciones.
- Articulación interinstitucional con entidades públicas para fortalecer el ecosistema de seguridad y emergencias.
- Avance en el diseño del metamodelo operativo, con especial atención en la integración de sistemas como el 123.

Estado Actual (2025)

- Fase de cierre de factibilidad de la Arquitectura Empresarial, con componentes de visión estratégica, análisis costo–beneficio y alternativas de operación territorial.

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 46 de 75

- Avance en diseños conceptuales tecnológicos y estimaciones financieras.
- Propuesta de integración del modelo a esquemas de copropiedad en predios estratégicos.

Modelo de Negocio y Consultoría

El NGC5 está fundamentado en cuatro pilares:

1. Estructuración técnica
2. Viabilidad financiera
3. Desarrollo físico-tecnológico

Marco legal regulatorio

Este enfoque permite escalar el modelo hacia otros departamentos y países, comercializando metodologías propias, transferencia tecnológica y consultoría especializada en diseño, interventoría y gerenciamiento de proyectos estratégicos.

Impacto Estratégico

- Nacional:
 - Fortalece la diversificación de ingresos de la ESU.
 - Permite replicar modelos de seguridad urbana en departamentos y ciudades estratégicas.
 - Contribuye al posicionamiento de la ESU como articulador de soluciones públicas en seguridad y gestión territorial inteligente.
- Internacional:
 - Consolida a la ESU como empresa de consultoría de clase mundial, exportadora de conocimiento y tecnología en seguridad urbana.
 - Abre mercados en Perú (Lambayeque, Chiclayo, José Leonardo Ortiz y Lima) y prospecta oportunidades en Colombia (Cali y Barranquilla).
 - Potencia la marca institucional a nivel global, alineada al objetivo de posicionar a Medellín como ciudad inteligente de referencia internacional.

Recomendaciones a la Junta

- Reafirmar el respaldo estratégico al NGC5 como proyecto bandera dentro del portafolio ESU 2025.
- Potenciar la línea de negocios de proyectos estratégicos en tres áreas: diseño, interventoría y gerenciamiento.
- Utilizar el caso de éxito del C5 Medellín y la estructuración del SIES-C5A como base para la expansión nacional e internacional.

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 47 de 75

4.3.3 Territorios de Confianza:

El proyecto Territorios de Confianza se consolida como una plataforma integral de seguridad urbana que articula tecnología avanzada, sector privado, ciudadanía y fuerza pública para prevenir el delito y mejorar la percepción de seguridad en Medellín. Desde la ESU – Oficina de Innovación, se ha diseñado y ejecutado con enfoque técnico, visión institucional y modelo financiero sostenible, posicionando al Distrito como líder en ecosistemas urbanos seguros, interoperables y replicables.

Objetivo Estratégico

Implementar un ecosistema de seguridad urbana basado en la integración de tecnologías, vigilancia privada, participación ciudadana y coordinación con la Policía Nacional, con el fin de fortalecer la prevención del delito y la confianza ciudadana.

Avances Clave

- **Concertación Territorial e Institucional**

Vinculación y articulación con actores estratégicos: Fenalco, Corporación 1030, Centro Comercial La Central, San Fernando Plaza, empresas de vigilancia privada y Policía Nacional.

Definición de estrategias conjuntas con la Policía Comunitaria para la implementación de acciones de seguridad.

- **Pruebas Tecnológicas Exitosas**

- **Validación y operación de soluciones interoperables, entre ellas:**

- Botones de pánico (Red Lora y 4G).
- Cámaras de vigilancia privada (multi-marcas).
- Plataformas de integración y seguridad ciudadana (ICAD, Securos, Genetec, Carbyne).
- Drones y estaciones de despacho automático (DJI v3, v4).

- **Fortalecimiento de Capacidades**

- **Capacitación en operación integrada dirigida a:**

- Secretaría de Seguridad y Convivencia (SIES).
 - Equipo de la ESU (Oficina de Innovación y Subgerencia Comercial).
 - Organismos de seguridad y empresas privadas de vigilancia.
- Se han estructurado protocolos de operación para garantizar el uso eficiente de las tecnologías implementadas.

Rutas por Seguir

Modelo financiero sostenible en proceso de contratación (julio 2025), con fuentes proyectadas de aportes distritales y participación privada.

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 48 de 75

Infraestructura tecnológica: evaluación de la pertinencia de un Centro de Comando y Control (C2) y su posible integración con el C5i, optimizando recursos y evitando duplicidad. Implementación en campo: despliegue del ecosistema con integración tecnológica entre nodos, cámaras, drones y plataformas.

Innovaciones Destacadas – Micro Territorios

Uno de los mayores logros ha sido la implementación de Micro Territorios de Confianza en espacios como Corporación 1030, La Central y San Fernando Plaza, que permiten aplicar el modelo en menor escala y adaptarlo a contextos urbanos específicos.

Cada micro territorio ha superado etapas de planeación, caracterización técnica, definición de problemáticas y despliegue de soluciones como cámaras, radios, vigilancia móvil, tótems, alarmas comunitarias, drones y unidades móviles, evidenciando la escalabilidad y replicabilidad del modelo.

4.3.4 Predicción del Delito:

El proyecto Predicción del Delito – Salomón es una iniciativa estratégica de la ESU orientada a diseñar, implementar y validar un sistema de inteligencia artificial predictiva que optimice la toma de decisiones en seguridad ciudadana. Su propósito es anticipar conductas delictivas, reducir la victimización, mejorar la percepción de seguridad y maximizar el uso de recursos disponibles, a través de una plataforma interoperable, ética y técnicamente robusta.

Objetivo Estratégico

Construir una herramienta transversal al ecosistema de seguridad del Distrito, que integre datos institucionales, realice análisis en tiempo real y genere alertas proactivas para apoyar a las autoridades en respuestas más eficaces, oportunas y focalizadas frente al delito.

Avances Clave

- Interoperabilidad de Datos
- Diseño de bases de datos institucionales a integrar.
- Definición de estándares abiertos y normalizados.
- Mapeo y diagnóstico de fuentes de datos del Sistema de Información de la Secretaría de Convivencia (SISC) y su integración con sistemas complementarios (Apolo, Hércules, Minerva, Turín).

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 49 de 75

Definición Técnica y Operativa

- Construcción del Request for Information (RFI) para definir alcance técnico, nivel de integración y lineamientos éticos en IA.
- Identificación de indicadores clave de gestión, tales como efectividad predictiva (ej. reducción de hurtos), tiempos de respuesta, confianza ciudadana y nivel de integración interinstitucional.
- Diseño preliminar de la arquitectura del sistema: módulos de integración (ETL), analítica en tiempo real, motor de IA con reglas de decisión y tableros operativos (dashboard).

Ruta de Implementación

1. Conformación del equipo multidisciplinario: contratación de perfiles técnicos, sociales, jurídicos y operativos; manual de funciones institucional aprobado.
2. Diseño de casos de uso piloto: definición de al menos 3 escenarios (ej. hurto, riña, extorsión) en zonas priorizadas como La Candelaria.
3. Integración con herramientas del SISC: conexión de al menos 3 sistemas con API abierta, normalización de variables y validación de flujos de datos.
4. Desarrollo del prototipo: módulo predictivo entrenado con precisión $\geq 80\%$, dashboard funcional en versión web/Power BI y pruebas de campo en dos zonas priorizadas.
5. Lineamientos éticos y de gobernanza: elaboración de política de uso de datos, instalación de comité de ética y análisis de sesgos con informe técnico de riesgos y mitigación.

Retos Actuales

- Estructuración del modelo financiero: la ESU requiere apoyo externo especializado, proceso actualmente en contratación, con avances previstos para el segundo semestre de 2025.
- Validación de interoperabilidad completa: integración fluida entre sistemas institucionales y consolidación de acuerdos técnicos.

4.3.5 Datos 360

El proyecto Datos 360 busca diseñar e implementar un ecosistema integral de datos que asegure gestión eficiente, calidad, seguridad y disponibilidad de la información, fortaleciendo la toma de decisiones estratégicas y operativas de la ESU. Este sistema constituye un paso clave hacia la consolidación de una estrategia institucional de datos que soporte la transformación digital y la eficiencia operativa.

Avance Global del Proyecto

- **Avance en tareas:** 27,6% frente al 28,3% proyectado (retraso del 2,1%).

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 50 de 75

- **Presupuesto:** \$374.128.991 asignados para 2025; 11,4% comprometido y 6,2% disponible.
- **Fases finalizadas:** Planeación, Fase 1 (estructura de gobierno de datos) y Fase 2 (diagnóstico de gestión de datos).
- **Fase actual:** En curso la Fase 3 (definición de visión y objetivos de la Estrategia de Gobierno de Datos) y levantamiento de requerimientos para la herramienta tecnológica (Fase 5).

Avance en Julio 2025

- **Tareas completadas:** 11 (7,6% del total).
- **Actividades completadas:** 13 (38,4% del total).
- **Presupuesto ejecutado en julio:** 0%.
- Hitos destacados: definición de la visión, objetivos SMART, indicadores clave de desempeño y áreas prioritarias de impacto del Gobierno de Datos.

Gestión de Riesgos

Se identificaron dos riesgos críticos:

1. **Retrasos en contratación de personal especializado (profesional en calidad):** impacto alto en el avance de la Fase 3.
2. **Demoras en contratos con la casa de desarrollo de software:** riesgo alto que puede afectar la continuidad del proyecto.

Medidas: priorizar contrataciones y acelerar procesos contractuales para evitar cuellos de botella.

Desafíos y Oportunidades

Desafíos:

- Demoras en contratación de personal clave.
- Riesgo de tiempos muertos que afectan el cronograma.

Oportunidades:

- Alta aceptación del proyecto dentro de la ESU, facilitando la articulación institucional.
- Identificación de activos clave no documentados, lo que fortalece la base de gestión de datos.
- Posibilidad de optimizar procesos institucionales más allá del alcance técnico, impulsando eficiencia operativa.

Conclusiones

- El proyecto presenta un **avance del 27,6%** con leve desfase frente al cronograma.

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 51 de 75

- Se han completado **tres fases iniciales**, avanzando en la definición de visión y objetivos estratégicos de datos.
- Los principales riesgos se concentran en la **contratación de personal y cierre contractual con proveedores tecnológicos**.
- Existen **condiciones favorables** para consolidar una estrategia de datos robusta: apoyo institucional, acceso a información clave y procesos de mejora organizacional.
- **Próximos pasos:** finalizar la Fase 3 en agosto, avanzar en la ingeniería de detalle del software e iniciar la Fase 4 (definición de políticas y estándares de Gobierno de Datos).



FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN

Código: FT-M3-GTH-48

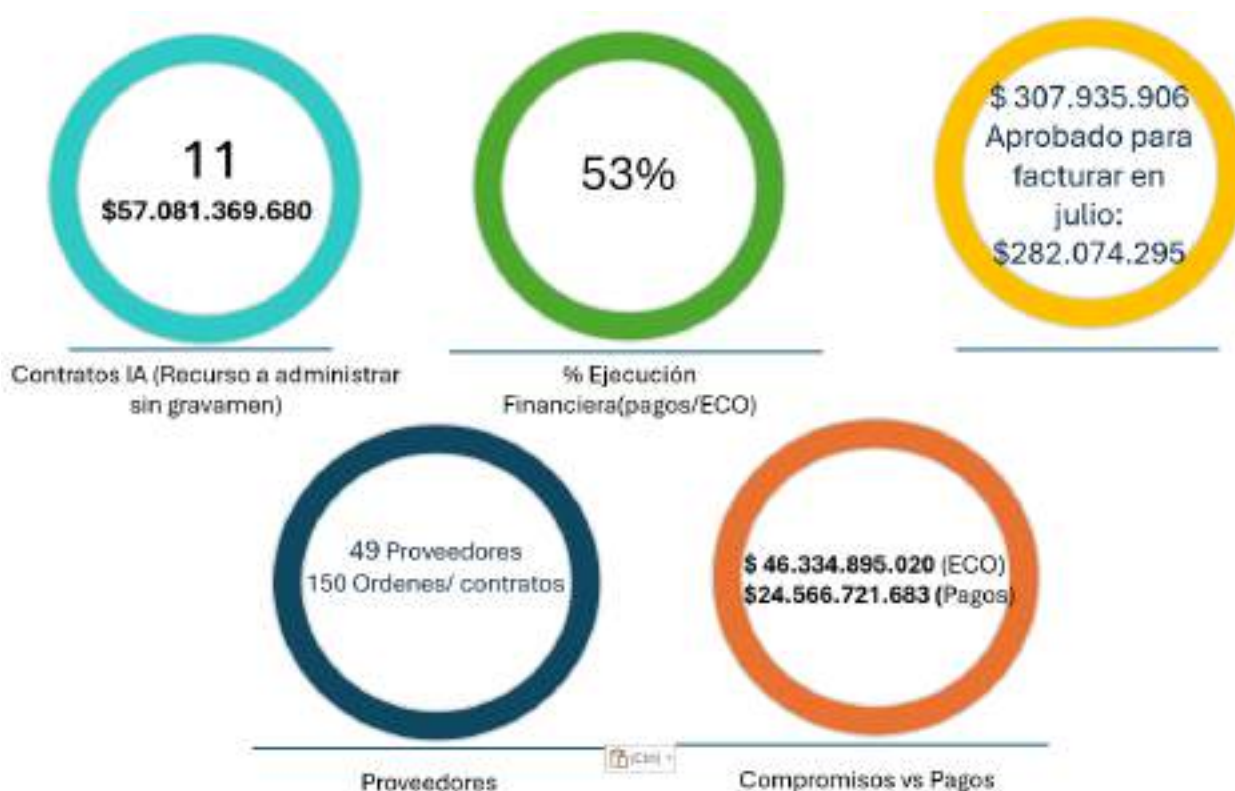
Versión: 01

Página 52 de 75

5. Informe sobre la contratación

En estos tableros se resume la contratación de los 18 meses de acuerdo con las diferentes líneas de negocio.

5.1 Unidad Logística





**FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE
NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN**

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 53 de 75

5.2 Unidad Seguridad





**FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE
NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN**

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 54 de 75

5.3 Unidad Tecnología



En las siguientes hojas se encuentra el detalle de contratación durante el periodo.



**FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE
NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN**

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 55 de 75

5.4 Contratos Suscritos Periodo 2024

Contrato No. (71)	Cliente (Entidad o Secretaria)	Línea estratégica	Sublínea	Valor Total ADR	Fecha de suscripción	Modalidad
008-2024	ACI, Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín	TECNOLOGÍA	Licenciamiento	\$ 59.657.969	14/08/2024	Administración delegada
CI-01-2024	Aeropuerto Olaya Herrera	TECNOLOGÍA	Tecnología	\$ 144.212.292	30/05/2024	Administración delegada
CI-03-2024	Aeropuerto Olaya Herrera	TECNOLOGÍA	Licenciamiento	\$ 19.659.352	7/11/2024	Administración delegada
21 DE 2024-S	Agencia de Educación Superior de Medellín - Sapiencia	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 727.620.331	21/02/2024	Administración delegada
22 DE 2024-S	Agencia de Educación Superior de Medellín - Sapiencia	SEGURIDAD	Vigilancia y Monitoreo	\$ 1.111.729.356	28/06/2024	Administración delegada
296 DE 2024	Agencia de Educación Superior de Medellín - Sapiencia	TECNOLOGÍA	Licenciamiento	\$ 233.248.514	6/06/2024	Administración delegada
563 DE 2024	Agencia de Educación Superior de Medellín - Sapiencia	TECNOLOGÍA	Datacenter e infraestructura de red	\$ 159.276.282	6/11/2024	Administración delegada
170 DE 2024	ÁREA Metropolitana Del Valle De Aburrá - AMVA	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 1.795.717.982	29/05/2024	Administración delegada
260 DE 2024	ÁREA Metropolitana Del Valle De Aburrá - AMVA	SEGURIDAD DIGITAL	Seguridad digital	\$ 357.246.377	23/08/2024	Administración delegada
362 DE 2024	ÁREA Metropolitana Del Valle De Aburrá - AMVA	TECNOLOGÍA	Soluciones Tecnológicas	\$ 10.000.000.000	19/12/2024	Administración delegada
2024-0057	Biblioteca Pública Piloto	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 131.798.107	12/01/2024	Administración delegada
2024-1170	Biblioteca Pública Piloto	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 139.573.256	5/07/2024	Administración delegada



**FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE
NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN**

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 56 de 75

Contrato No. (71)	Cliente (Entidad o Secretaria)	Línea estratégica	Sublínea	Valor Total ADR	Fecha de suscripción	Modalidad
CIF 202400002	Centro de Convenciones y Exposiciones Plaza Mayor	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 2.364.736.336	30/04/2024	Administración delegada
CMA-CD-20013- JU-304-2024	Colegio Mayor De Antioquia	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 205.146.596	31/01/2024	Administración delegada
CMA-CD-21641- JU-561-2024	Colegio Mayor De Antioquia	SEGURIDAD	Vigilancia y Monitoreo	\$ 702.859.659	12/04/2024	Administración delegada
4600102262 DE 2024	Concejo Distrital De Medellín	TECNOLOGÍA	Tecnología	\$ 574.464.808	23/07/2024	Administración delegada
4600103036 DE 2024	Concejo Distrital De Medellín	TECNOLOGÍA	DATACENTER	\$ 320.129.381	7/11/2024	Administración delegada
124-2025	Corporación Hospital Infantil Concejo de Medellín	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 607.510.665	27/12/2024	Administración delegada
4600101101 DE 2024	Departamento Administrativo De Gestión Del Riesgo De Desastres - DAGRD.	TECNOLOGÍA	Tecnología	\$ 238.192.729	1/03/2024	Administración delegada
4600102195 DE 2024	Departamento Administrativo De Gestión Del Riesgo De Desastres - DAGRD.	LOGÍSTICA	Mantenimiento parque automotor	\$ 1.109.854.311	16/07/2024	Administración delegada
4600102859 DE 2024	Departamento Administrativo De Gestión Del Riesgo De Desastres - DAGRD.	TECNOLOGÍA	CCTV	\$ 593.853.106	3/10/2024	Administración delegada
4600102876 DE 2024	Departamento Administrativo De Gestión Del Riesgo De Desastres - DAGRD.	LOGÍSTICA	Adquisición de Parque Automotor	\$ 5.675.464.913	17/10/2024	Administración delegada
4600016878 DE 2024	Departamento de Antioquia- Secretaría de asuntos institucionales, Paz y Noviolencia	LOGÍSTICA	Logística	\$ 960.000.000	2/02/2024	Administración delegada



**FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE
NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN**

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 57 de 75

Contrato No. (71)	Cliente (Entidad o Secretaria)	Línea estratégica	Sublínea	Valor Total ADR	Fecha de suscripción	Modalidad
4600017485 DE 2024	Departamento de Antioquia- Secretaría de asuntos institucionales, Paz y Noviolencia	LOGÍSTICA	Logística	\$ 595.735.875	11/10/2024	Administración delegada
SGO-CDCTI- 461-2024	Departamento de Cundinamarca - Secretaría de Gobierno y Seguridad	TECNOLOGÍA	Consultoría soluciones Tecnología en de	\$ 8.000.000.000	16/12/2024	Comercialización de bienes y servicios
CW311800 DE 2024	Empresas Varias de Medellín - EMVARIAS	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 4.288.678.034	30/08/2024	Administración delegada
4600017003 DE 2024	Gobernación de Antioquia - Secretaría de Seguridad y Justicia	LOGÍSTICA	Logística	\$ 4.500.000.000	22/04/2024	Administración delegada
57C DE 2024	Hospital General de Medellín	SEGURIDAD	Vigilancia Monitoreo y	\$ 1.055.355.841	1/08/2024	Administración delegada
782 DE 2024	Indeportes Antioquia	TECNOLOGÍA	Suministro tecnológico	\$ 2.464.200.000	24/12/2024	Administración delegada
IUD2024272	Institución Universitaria Digital de Antioquia - IU. DIGITAL	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 338.851.037	22/03/2024	Administración delegada
6700034586 DE 2024	Instituto para la Recreación y el Deporte - INDER	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 3.900.000.000	21/02/2024	Administración delegada
6700038003 DE 2024	Instituto para la Recreación y el Deporte - INDER	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 7.906.324.732	5/07/2024	Administración delegada
6700038308 DE 2024	Instituto para la Recreación y el Deporte - INDER	TECNOLOGÍA	Tecnología	\$ 1.242.123.976	26/07/2024	Administración delegada
6700038898 DE 2024	Instituto para la Recreación y el Deporte - INDER	TECNOLOGÍA	Soluciones tecnológicas	\$ 2.554.162.038	20/09/2024	Administración delegada
21 DE 2024-I	Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 2.666.529.697	31/01/2024	Administración delegada



**FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE
NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN**

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 58 de 75

Contrato No. (71)	Cliente (Entidad o Secretaria)	Línea estratégica	Sublínea	Valor Total ADR	Fecha de suscripción	Modalidad
231 DE 2024	Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED	LOGÍSTICA	Transporte	\$ 532.774.766	28/06/2024	Administración delegada
329 DE 2024	Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED	TECNOLOGÍA	Licenciamiento	\$ 290.477.906	9/08/2024	Administración delegada
2727-2024	Metrosalud	SEGURIDAD	Vigilancia y Monitoreo	\$ 1.394.953.241	30/04/2024	Administración delegada
5937 DE 2024	Metrosalud	SEGURIDAD	Vigilancia y Monitoreo	\$ 1.007.529.546	25/10/2024	Administración delegada
0837-2024	Municipio de Bello	LOGÍSTICA	Arrendamiento vehículo blindado	\$ 62.092.000	23/05/2024	Administración delegada
1808-2024	Municipio de Bello	LOGÍSTICA	Transporte	\$ 207.748.800	21/10/2024	Administración delegada
2064-2024	Municipio de Bello	SEGURIDAD	Arrendamiento vehículo blindado	\$ 29.562.324	30/10/2024	Administración delegada
0002 DE 2024	Municipio de Caldas	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 195.485.989	5/01/2024	Administración delegada
018-2024	Municipio de Copacabana	TECNOLOGÍA	CCTV	\$ 378.654.083	9/07/2024	Administración delegada
007 DE 2024	Municipio de Girardota	TECNOLOGÍA	Conectividad y Telecomunicaciones	\$ 84.715.080	15/03/2024	Administración delegada
SG-CD-092- 2024	Municipio de Itagüí	LOGÍSTICA	Logística	\$ 395.687.038	5/03/2024	Administración delegada
SSA-CD-046- 2024	Municipio de Itagüí	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 7.885.004.990	23/01/2024	Administración delegada
SSA-CD-046- 2024	Municipio de Itagüí	LOGÍSTICA	Logística	\$ 63.737.978	23/01/2024	Administración delegada
SS-CD-058-2024	Municipio de Itagüí	TECNOLOGÍA	Conectividad y Telecomunicaciones	\$ 462.065.005	1/02/2024	Administración delegada
10030952024	Municipio de la Estrella - Secretaría de Gobierno	TECNOLOGÍA	Sistemas de Seguridad y Emergencias	\$ 566.879.536	31/12/2024	Administración delegada
CD-MCM-2024- 00048	Museo Casa de la Memoria	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 449.253.250	28/02/2024	Administración delegada
4600102972 DE 2024	Secretaría de Cultura Ciudadana	TECNOLOGÍA	Suministro tecnológico	\$ 1.500.000.000	1/11/2024	Administración delegada
4600100123 DE 2024	Secretaría de Educación Medellín	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 51.547.210.624	5/01/2024	Administración delegada



**FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE
NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN**

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 59 de 75

Contrato No. (71)	Cliente (Entidad o Secretaria)	Línea estratégica	Sublínea	Valor Total ADR	Fecha de suscripción	Modalidad
4600102349 DE 2024	Secretaría de Educación Medellín	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 39.560.944.360	2/08/2024	Administración delegada
4600102811 DE 2024	Secretaría de General	TECNOLOGÍA	Soluciones tecnológicas	\$ 290.951.393	1/10/2024	Administración delegada
4600103103 DE 2024	Secretaría de Gestión y Control Territorial	TECNOLOGÍA	Drones	\$ 109.917.285	26/11/2024	Administración delegada
4600101204 DE 2024	Secretaría de Innovación Digital	SEGURIDAD DIGITAL	Seguridad digital	\$ 439.586.000	20/03/2024	Comercialización de bienes y servicios
4600102995 DE 2024	Secretaría de Innovación Digital	TECNOLOGÍA	Ethical Hacking - Seguridad digital	\$ 746.241.384	25/10/2024	Administración delegada
4600103211 DE 2024	Secretaría de Movilidad Medellín	LOGÍSTICA	Adquisición de Parque Automotor	\$ 5.243.528.835	10/12/2024	Administración delegada
4600101397 DE 2024	Secretaría de Seguridad y Convivencia Medellín	LOGÍSTICA	Mantenimiento parque automotor	\$ 13.137.347.288	9/04/2024	Administración delegada
4600101605 DE 2024	Secretaría de Seguridad y Convivencia Medellín	TECNOLOGÍA	Conectividad y Telecomunicaciones	\$ 11.829.166.355	26/04/2024	Administración delegada
4600101858 DE 2024	Secretaría de Seguridad y Convivencia Medellín	LOGÍSTICA	Recurrentes	\$ 5.582.813.819	29/05/2024	Administración delegada
4600101907 DE 2024	Secretaría de Seguridad y Convivencia Medellín	TECNOLOGÍA	Sistemas de Seguridad y Emergencias	\$ 16.706.244.837	29/05/2024	Administración delegada
4600102528 DE 2024	Secretaría de Seguridad y Convivencia Medellín	LOGÍSTICA	Pagos recompensas	\$ 800.000.000	10/09/2024	Administración delegada
4600102831 DE 2024	Secretaría de Seguridad y Convivencia Medellín	TECNOLOGÍA	DATACENTER	\$ 15.891.028.027	2/10/2024	Administración delegada
4600102926 DE 2024	Secretaría de Seguridad y Convivencia Medellín	TECNOLOGÍA	Consultoría en soluciones de Tecnología	\$ 4.712.338.178	16/10/2024	Administración delegada



**FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE
NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN**

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 60 de 75

Contrato No. (71)	Cliente (Entidad o Secretaria)	Línea estratégica	Sublínea	Valor Total ADR	Fecha de suscripción	Modalidad
4600103099 DE 2024	Secretaría de Seguridad y Convivencia Medellín	TECNOLOGÍA	TECNOLOGIA (FORTALECIMIENT O SIES-M)	\$ 24.502.499.993	19/11/2024	Administración delegada
4600103106 DE 2024	Secretaría de Seguridad y Convivencia Medellín	TECNOLOGÍA	Servicio de soporte y mantenimiento Infraestructura TI	\$ 3.383.178.843	28/11/2024	Administración delegada
4600101084 DE 2024	Secretaría de Suministros y Servicios Medellín	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 37.192.249.861	1/03/2024	Administración delegada
4600101084 DE 2024	Secretaría de Suministros y Servicios Medellín	TECNOLOGÍA	CCTV	\$ 901.535.187	1/03/2024	Administración delegada
4600102500 DE 2024	Secretaría de Suministros y Servicios Medellín	TECNOLOGÍA	Datacenter e infraestructura de red	\$ 745.244.313	28/08/2024	Administración delegada
CTK-0001-2024	Telemedellín	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 466.809.250	30/01/2024	Administración delegada
4600101867 DE 2024	Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 2.729.119.844	29/05/2024	Administración delegada



FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 61 de 75

5.5 Contratos Suscritos Periodo 2025

Contrato No. (36)	Ciente (Entidad o Secretaría)	Línea estratégica	Sublínea	Valor Total ADR	Fecha de suscripción	Modalidad
008 DE 2025	Institución Universitaria Pascual Bravo	LOGÍSTICA	Mantenimiento parque automotor	\$ 44.865.307	22/05/2025	Administración delegada
009 DE 2025	Institución Universitaria Pascual Bravo	TECNOLOGÍA	Controles de acceso	\$ 1.258.881.799	11/06/2025	Administración delegada
0486-2025	Municipio de Bello	LOGÍSTICA	Transporte	\$ 499.999.923	28/02/2025	Administración delegada
0640-2025	Municipio de Bello	SEGURIDAD	Arrendamiento vehículo blindado	\$ 60.456.000	27/02/2025	Administración delegada
15C DE 2025	Hospital General de Medellín	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 929.582.360	1/03/2025	Administración delegada
170 DE 2025	ÁREA Metropolitana Del Valle De Aburrá - AMVA	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 1.485.245.338	28/03/2025	Administración delegada
1959 DE 2025	Metrosalud	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 3.082.323.611	26/02/2025	Administración delegada
196 DE 2025	Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 3.470.344.769	13/02/2025	Administración delegada
2025-0022	Biblioteca Pública Piloto	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 252.436.724	8/01/2025	Administración delegada
206 DE 2025	Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín - ISVIMED	LOGÍSTICA	Transporte	\$ 1.652.460.595	28/02/2025	Administración delegada
218 DE 2025	Agencia de Educación Superior de Medellín - Sapiencia	TECNOLOGÍA	Datacenter e infraestructura de red	\$ 635.185.960	9/04/2025	Administración delegada
23 DE 2025-S	Agencia de Educación Superior de Medellín - Sapiencia	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 2.088.406.757	27/02/2025	Administración delegada
24 DE 2025-S	Agencia de Educación Superior de Medellín - Sapiencia	LOGÍSTICA	Transporte	\$ 829.000.410	29/01/2025	Administración delegada
4600103556 DE 2025	Secretaría de Educación de Medellín	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 97.485.725.832	15/01/2025	Administración delegada
4600104410 DE 2025	Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 3.515.930.876	28/02/2025	Administración delegada
4600104551 DE 2025	Secretaría de Innovación Digital	TECNOLOGÍA	Servicio de soporte y mantenimiento Infraestructura TI	\$ 1.683.614.790	20/03/2025	Administración delegada
4600104646 DE 2025	Secretaría de Seguridad y Convivencia de Medellín	LOGÍSTICA	Pago de Recurrentes	\$ 21.722.389.301	28/03/2025	Administración delegada
4600104658 DE 2025	Secretaría de Seguridad y Convivencia de Medellín	TECNOLOGÍA	Servicio de soporte y mantenimiento Infraestructura TI	\$ 20.101.754.810	28/03/2025	Administración delegada
4600104735 DE 2025	Departamento Administrativo De Gestión Del Riesgo De Desastres - DAGRD.	LOGÍSTICA	Mantenimiento parque automotor	\$ 1.500.000.000	10/04/2025	Administración delegada
4600104836 DE 2025	Secretaría de Seguridad y Convivencia de Medellín	LOGÍSTICA	Pago de Recurrentes	\$ 14.058.114.714	29/04/2025	Administración delegada
4600104971 DE 2025	Secretaría de Seguridad y Convivencia de Medellín	LOGÍSTICA	Pagos recompensas	\$ 1.675.466.104	22/05/2025	Administración delegada
4600105004 DE 2025	Secretaría de Suministros y Servicios de Medellín	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 34.251.569.453	26/05/2025	Administración delegada
4600105004 DE 2025	Secretaría de Suministros y Servicios de Medellín	TECNOLOGÍA	CCTV	\$ 926.342.810	26/05/2025	Administración delegada
4600105005 DE 2025	Secretaría de Seguridad y Convivencia de Medellín	TECNOLOGÍA	Sistemas de Seguridad y Emergencias	\$ 30.000.000.000	26/05/2025	Administración delegada
4600105032 DE 2025	Secretaría de Seguridad y Convivencia de Medellín	LOGÍSTICA	Mantenimiento parque automotor	\$ 12.575.097.757	30/05/2025	Administración delegada
4600105150 DE 2025	Departamento Administrativo De Gestión Del Riesgo De Desastres - DAGRD.	TECNOLOGÍA	Sistemas de Seguridad y Emergencias	\$ 619.724.998	17/06/2025	Administración delegada
60C DE 2025	Hospital General de Medellín	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 1.385.637.720	27/06/2025	Administración delegada
6700041637 DE 2025	Instituto para la Recreación y el Deporte - INDER	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 13.300.000.000	12/03/2025	Administración delegada
75 DE 2025	Lotería de Medellín	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 269.437.723	11/04/2025	Administración delegada
AD2025182	Agencia para la Gestión del Paisaje, el Patrimonio y las Alianzas Público Privadas - APP	LOGÍSTICA	Transporte	\$ 45.907.282	4/07/2025	Administración delegada
CD-MCM-2025-00014	Museo Casa de la Memoria	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 644.230.905	15/01/2025	Administración delegada
CI-01-2025	Aeropuerto Olaya Herrera	TECNOLOGÍA	Servicio de soporte y mantenimiento Infraestructura TI	\$ 252.362.404	3/02/2025	Administración delegada
CI-02-2025	Aeropuerto Olaya Herrera	TECNOLOGÍA	Soluciones Tecnológicas	\$ 39.177.672	19/03/2025	Administración delegada
CIF-202500001	Centro de Convenciones y Exposiciones Plaza Mayor	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 3.569.030.449	28/02/2025	Administración delegada
CMA-CD-24139-2702-2025	Colegio Mayor De Antioquia	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 996.338.996	10/01/2025	Administración delegada
CTK-0001-2025	Telemedellín	SEGURIDAD	Vigilancia	\$ 532.738.079	31/01/2025	Administración delegada
SS-CD-081-2025	Municipio de Itagüí	LOGÍSTICA	Pago de Recurrentes	\$ 124.028.410	28/02/2025	Administración delegada

(Ver anexo 9 Documentación Anexa Informe de Gestión Final Camilo Zapata Wills)

https://esumedellin-my.sharepoint.com/:f/g/personal/projas_esu_com_co/EpQnSXU7b3JOr_8hKqgm78ByaQmGpUZuR4WJHRIhqXcDA?e=XRcloX

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 62 de 75

6. Informe sobre Reglamentos, Manuales y Procedimientos.

6.1 Documentación Básica del modelo de operación de procesos a cargo

Actualmente, se dispone de una amplia base documental que incluye caracterizaciones, planes, políticas, protocolos, manuales, procedimientos, instructivos, cadena de valor y formatos, los cuales se encuentran distribuidos en cada una de las dependencias de acuerdo con sus funciones y necesidades:

Proceso	Caracterización	Planes	Políticas	Protocolos	Manuales	Programas	Procedimientos	Instructivos	Formatos	Estado de Actualización
Planeación	1	1	3	0	0	0	4	0	6	100%
ASI	1	0	3	0	0	0	7	4	8	100%
EVI	1	0	1	0	1	1	4	0	1	80%
Bienes y servicios	1	0	1	0	0	0	1	0	8	64%
Gestión comercial	1	3	1	0	1	0	3	0	12	43%
Gestión financiera	3	1	6	0	3	0	21	3	11	46%
Gestión jurídica	4	0	3	0	1	0	5	0	68	65%
Gestión de servicios y operaciones	1	0	3	4	2	0	3	3	8	20%
Gestión Innovación	2	1	0	0	0	0	2	0	9	64%
TI	1	2	2	0	2	0	2	1	4	92%
Gestión del servicio	1	0	1	0	0	0	2	0	1	20%
G. talento humano	1	2	0	0	0	0	10	3	37	53%
G. Documental	1	1	1	0	1	0	5	1	8	11%
SST	0	2	4	0	1	0	4	3	30	84%
G. comunicaciones	1	2	1	2	1	0	2	1	5	100%



**FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE
NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN**

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 63 de 75

PROCESO	CLASIFICACION	CANTIDAD
Gestión de servicios y operaciones	Caracterización	1
	Formatos	8
	Procedimientos	3
	Manual	1
	Instructivos	3
	Políticas	4
	Planes	NA
	Protocolos	3
	Cadena de valor	1
Gestión de compras	Caracterización	NA
	Manual	1
	Formatos	7
	Procedimientos	NA
	Instructivos	NA
	Políticas	NA
	Planes	NA
	Protocolos	NA
Gestión de supervisión	Caracterización	
	Formatos	4
	Procedimientos	NA
	Instructivos	2
	Políticas	NA
	Planes	NA
	Protocolos	NA

6.2 Sistema de Gestion de Calidad y su Integracion con MIPG

La ESU opera bajo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), integrando el Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015), el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI). El Mapa de Procesos busca garantizar el cumplimiento normativo, optimizar la eficiencia operativa, fortalecer la mejora continua y la trazabilidad, y asegurar la alineación con las políticas reglamentarias aplicables.



6.2.1 Gestion de Riesgos

La entidad cuenta con cuatro matrices de riesgos institucionales que garantizan la identificación, valoración y control de los principales eventos que pueden afectar la gestión:

- Procesos/Gestión
- Corrupción
- Fiscales
- Seguridad y privacidad de la información

En conjunto, estas matrices consolidan 88 riesgos identificados y 232 controles distribuido, lo que evidencia un enfoque integral en la gestión y mitigación de riesgos, fortaleciendo la transparencia, la eficiencia institucional y la seguridad de la información.

Matriz de Riesgos	Nº Riesgos	Nº controles
Procesos/Gestión	49	129
Corrupción	22	63
Fiscales	12	31
Seguridad y Privacidad de la Información	5	9
TOTAL:	88	232

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 65 de 75

Durante el año 2024 y el primer semestre de 2025, no se han materializados riesgos.

6.2.2 Gestion de Indicadores

En el marco de la mejora continua y la alineación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se adelantó un proceso de revisión y actualización integral de los indicadores institucionales de la ESU.

El diagnóstico inicial evidenció que la estructura anterior presentaba debilidades metodológicas y de coherencia, lo que impedía medir de manera efectiva el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos, limitando la generación de información útil para la toma de decisiones.

Con fundamento en la **ISO 9001:2015**, el **MIPG** y los lineamientos del **DAFP**, se llevó a cabo un trabajo articulado con todas las áreas de la entidad para redefinir y ajustar los indicadores, garantizando su pertinencia, trazabilidad y valor agregado.

El rediseño permitió:

- Alinear la medición con los objetivos estratégicos institucionales.
- Fortalecer la capacidad de decisión mediante métricas claras, preventivas y comparables.
- Promover la cultura de mejora continua y la transparencia en la gestión pública.
- Garantizar la sostenibilidad y competitividad de la entidad.

Como resultado, se estableció un nuevo conjunto de 84 indicadores, contruidos de manera participativa con cada proceso. Estos constituyen una herramienta clave para el seguimiento, evaluación y rendición de cuentas, reflejando de forma más precisa el desempeño real de la organización.

Proceso	Indicador
ASI	Eficacia de la gestión del riesgo
	Índice de no conformidades auditorias SIC
	Control salidas no conformes
	Eficacia de acciones de mejoramiento
Bienes y Servicios	Índice de ejecución del Plan Anual de Adquisiciones
	Índice de Satisfacción de la Atención de Bienes y servicios
	Índice de ejecución Plan de Mantenimientos
Gestión Contable	Índice Corriente



**FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE
NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN**

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 66 de 75

Proceso	Indicador
	Endeudamiento total
	Endeudamiento Leverage
	Rentabilidad del Activo ROA
	Rentabilidad del patrimonio ROE
	Margen Ebitda
	Margen Operacional
	Índice de cumplimiento de tiempos del proceso contable
Evaluación y Control	Cumplimiento del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad
	Cumplimiento del plan anual de auditoría interna basado en riesgos
	Presentaciones informes de ley
Gestión Comercial	Cumplimiento del presupuesto del Plan de Ventas
	Retención de clientes
	Eficacia del Plan de Mercadeo
Gestión de comunicación	Índice de satisfacción de la comunicación interna
	Índice general de desempeño de redes sociales
	Eficacia del plan de comunicaciones
	Oportunidad de respuesta en el servicio de comunicaciones
Gestión del Servicio	PQRSDF con respuesta satisfactoria
	PQRSDF atendidas oportunamente
	Satisfacción del Cliente
Gestión Documental	Porcentaje de documentos digitalizados
	Nivel de cumplimiento de normas archivísticas y de seguridad
	Cumplimiento PINAR
Gestión Humana	Eficacia de la formación
	Índice de rotación de personal
	Evaluación de desempeño y competencias
	Satisfacción del plan de bienestar
Gestión Jurídica	Valor económico ahorrado y/o recuperado por defensa judicial exitosa y acciones de repetición o recobro de sentencias desfavorables
	Índice de cumplimiento de decisiones de junta directiva
Gestión de Innovación	Iniciativas de innovación
	Inversión en innovación
Liquidación de Convenios	Índice de oportunidad en la liquidación de convenios
	Índice de reintegro de recursos administrados no ejecutados



**FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE
NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN**

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 67 de 75

Proceso	Indicador
	Índice de gestión de cobros de honorarios en etapa de liquidación
Planeación Estratégica	Eficacia en el cumplimiento del Plan de Acción
	Índice de Cumplimiento en la Expansión Comercial y Fortalecimiento de la Gestión Eficiente
	Porcentaje de avance en la contribución de la ESU como líder estratégico en la construcción de ciudades inteligentes
	Índice de Cumplimiento en la Diversificación y Mejora del Portafolio de Productos y Servicios de la ESU
	Porcentaje de Implementación del Modelo de Gobernanza de Datos e Infraestructura Tecnológica
	Índice de Cumplimiento en la Eficiencia e Innovación del SGC
	Porcentaje de Cumplimiento en Innovación y Sostenibilidad
	Índice de Apropiación de Campañas de Bienestar Integral y Satisfacción Organizacional
	Índice de desempeño institucional
Gestión Presupuestal	Eficiencia presupuestal de gastos - Recursos propios
	Índice de satisfacción del servicio a presupuesto
	Eficiencia presupuestal de ingresos - recursos propios
	Equilibrio presupuestal-Recursos propios
Servicios y Operaciones	Desempeño de proveedores
Supervisión	% de ejecución financiera de contratos proveedor de la unidad de Tecnología
	% de ejecución financiera de contratos proveedor de la unidad logística
	% de ejecución financiera de contratos proveedor de la Unidad de Seguridad
Gestión de Compras	Procesos de contratación SPVA
	Ordenes de servicio contratadas
	Eficiencia en los recursos a administrar
Seguridad y Salud en el Trabajo	Frecuencia de los incidentes laborales
	Índice de lesión incapacitante
	Autoevaluación de estándares mínimos
	Plan de capacitación
	Frecuencia AT (0312)
	Severidad de los accidentes de trabajo (0312)
	Proporción de accidentes de trabajo mortales
	Prevalencia de la enfermedad laboral

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 68 de 75

Proceso	Indicador
	Incidencia de la enfermedad laboral
	Ausentismo por causa médica
	Plan de trabajo de SST
TI	Nivel de cumplimiento del PETI
	Índice de incidentes
	Tasa de disponibilidad del sistema
	Seguridad Cibernética
	Cumplimiento del plan de mantenimiento
Gestión de Tesorería	Rotación de cuentas por pagar
	Rotación de cartera
	Rentabilidad de efectivo disponible
Gestión Financiera	Eficiencia Presupuestal de Gastos Propios
	Eficiencia presupuestal de Ingresos - Recursos Propios
	Equilibrio presupuestal - Recursos Propios

6.2.3 Estado de las Acciones de mejora.

La entidad cuenta con **318 acciones de mejora** identificadas a partir de múltiples fuentes (auditorías internas y externas, control interno, contraloría, indicadores, gestión de riesgos, autoevaluación de procesos y revisión por la dirección). Esto refleja una gestión integral y una cultura organizacional orientada a la mejora continua.

Del total de acciones, **245 ya fueron cerradas (77%)**, mientras que **73 permanecen abiertas (23%)**, concentrándose principalmente en procesos derivados de la revisión por la dirección, auditorías internas y el seguimiento de indicadores.

Fuente de Identificación	Tipo de acción	Total de Acciones	Acciones Cerradas	% Cierre	Acciones Abiertas
Auditoría Icontec	Correctiva	7	7	100.0%	0
	Mejora	14	13	98%	1
Auditorías Evaluación y Control	Correctiva	78	67	88%	11
Auditorías Internas SGC	Correctiva	18	12	86%	6
	Preventiva	107	97	90%	10
	Mejora	7	3	43%	4
Contraloría	Correctiva	23	18	83%	5
Indicadores	Correctiva	11	6	60%	5
Revisión por la dirección	Mejora	51	22	55%	29
Auto evaluación del proceso	Mejora	2	0	0%	2



FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 69 de 75

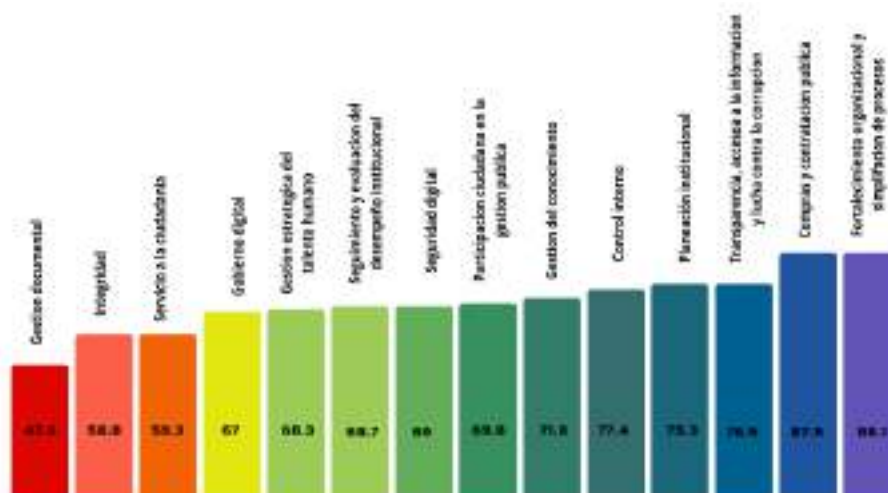
6.2.4 Estado de políticas de MIPG.

Resultados FURAG:



De acuerdo con los resultados del FURAG, la Entidad obtuvo un incremento de 6,9 puntos frente al año anterior, superando la meta proyectada de 5 puntos. Este avance evidencia el esfuerzo institucional y el trabajo articulado liderado por la Oficina de Planeación en la implementación y consolidación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

No obstante, el análisis de los componentes evaluados refleja brechas que requieren fortalecimiento, lo que hace necesario la ejecución del Plan de Mejoramiento Institucional. Este instrumento será determinante para incrementar el nivel de madurez en las políticas de gestión, garantizar mayores estándares de eficiencia administrativa, transparencia en la gestión pública y orientación a resultados, y con ello lograr un desempeño institucional más sólido y sostenible en los próximos ciclos de evaluación.





FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN

Código: FT-M3-GTH-48

Versión: 01

Página 70 de 75

Observaciones sobre calificaciones en FURAG

Se elevó consulta ante Función Pública con el fin de validar la situación presentada, dado que en el diligenciamiento del FURAG se suministraron respuestas en cada uno de los apartados; sin embargo, no se reflejó calificación en las siguientes políticas:

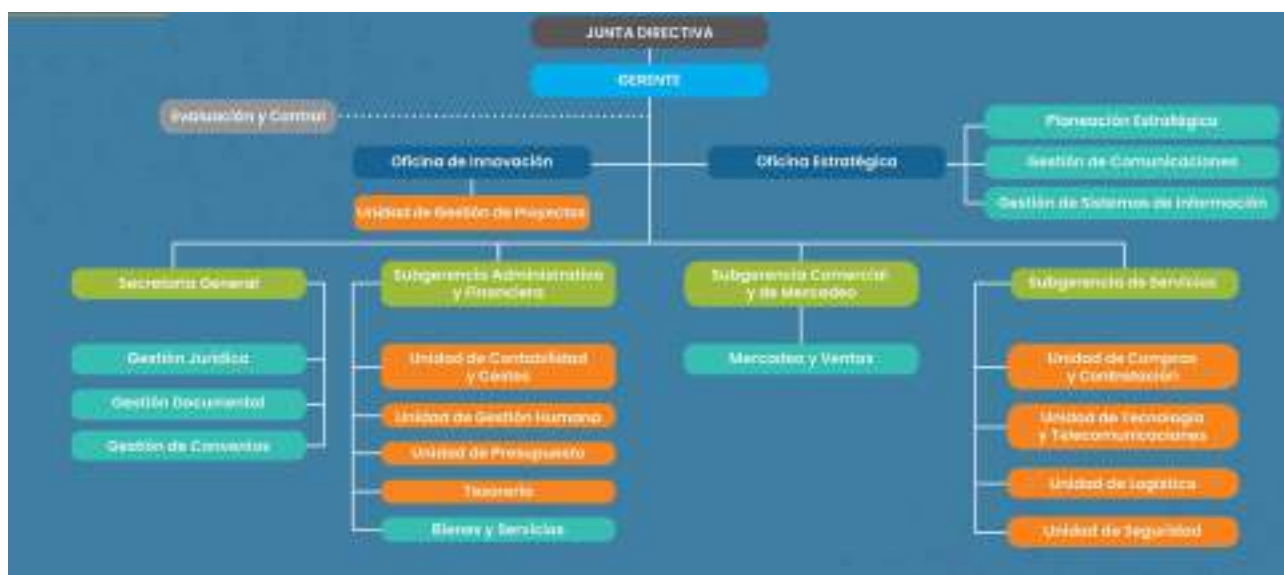
- Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público.
- Defensa jurídica.
- Mejora normativa.

Adicionalmente, se identificaron particularidades en otras políticas:

- **Racionalización de trámites:** actualmente no aplica a la entidad; no obstante, se tiene programada una revisión conjunta con el área Jurídica para confirmar y documentar esta condición.
- **Gestión de la información estadística:** No aplicable para la naturaleza y funciones de la entidad.

6.2.5 Estructura Organizacional

Organigrama vigente, aprobado mediante acta de Junta Directiva No.295 del 30 de Enero de 2025:



	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 71 de 75

7. Informe situación Administrativa.

7.1 Procesos judiciales

Desde la Secretaría General se lideró la **reconstrucción integral de expedientes judiciales**, proceso que se diseñó durante los primeros nueve meses de 2024 y comenzó a ejecutarse de forma intensiva desde octubre de ese año. A agosto de 2025 el avance supera el **90 %**, garantizando la integridad de la información y una base documental robusta para la defensa institucional.

En cuanto al cobro de sentencias y fallos adversos en solidaridad, durante 2023 no se presentaron resultados relevantes. Sin embargo, a partir de octubre de 2024 se implementó un plan de acción que ha permitido realizar reuniones periódicas con el Distrito de Medellín y lograr recuperaciones parciales de recursos. Actualmente, se avanza en la construcción de un protocolo estandarizado en articulación con la Secretaría General del Distrito. Se está a la espera del envío del acta de la última reunión por parte de la Subsecretaría de Defensa de lo Público, dejando constancia de la asistencia mediante el siguiente soporte correspondiente. ASISTENCIA REVISION PAGO SENTENCIAS Y REEMBOLSOS.pdf

La **implementación de un sistema de seguimiento digital en tiempo real** se encuentra en etapa de diseño hasta julio. En el mes de agosto 2025, se realizaron pruebas al sistema, se espera que en el mes de septiembre, el sistema esté en funcionamiento lo cual permitirá controlar vencimientos procesales, actualizar estados judiciales y optimizar la respuesta a requerimientos.

La **defensa judicial técnica y estratégica** muestra un cambio notable:

- **Durante 2023 y gran parte de 2024**, los procesos judiciales avanzaron sin una gestión activa consolidada.

Se reforzó la supervisión y coordinación con firmas externas, logrando que el número de procesos activos disminuyera de **95 en septiembre de 2024 a 82 en agosto de 2025**, gracias a absoluciones, conciliaciones y desistimientos sin condena en costas. INFORME GESTION GERENTE

También se fortaleció la **capacitación al personal**, que pasó de ser esporádica en 2023 a un plan sistemático desde marzo de 2025, abordando temas tributarios, contractuales y laborales.

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 72 de 75

Por tratarse de asuntos judiciales y ante organismos de control, actualmente los expedientes reposan en cada lugar de conocimiento de manera digital.

La contratación de firmas y profesionales especializados para la defensa judicial se mantuvo, pero solo desde finales de 2024, La Secretaría General materializó una **gestión articulada y preventiva**:

- Se actualizaron lineamientos para la prevención del daño antijurídico.
- Se reactivó la revisión periódica de procesos disciplinarios y contractuales.
- Se implementaron protocolos internos para minimizar riesgos jurídicos y reclamaciones.

Actualmente, todos los procesos judiciales están controlados y con provisión presupuestal suficiente para atender eventuales condenas. La política de no interponer recursos extraordinarios de casación sin viabilidad jurídica y económica se mantuvo como criterio rector.

7.2 Procesos disciplinarios

Durante 2023 no se dio impulso a la creación de procesos disciplinarios de la entidad. A partir de octubre de 2024:

1. Recopilación de los antecedentes de la gestión disciplinaria al interior de la ESU
2. Elaboración concepto con diferentes alternativas aplicables en la ESU, en torno al proceso disciplinario interno.
3. Construcción de una estructura de proceso disciplinario que permita dar cumplimiento a lo ordenado en el Código General Disciplinario y demás normas concordantes, ajustada a la realidad de la ESU.
4. Análisis, revisión y aval de la estructura del proceso disciplinario diseñada por el profesional especializado adscrito a la Secretaría General, realizado por la firma de abogados externa, a solicitud de la gerencia.
5. Construcción del procedimiento del proceso interno disciplinario a desarrollarse en la ESU.
6. Diseño de los formatos a ser empleados en la implementación de la estructura disciplinaria al interior del proceso interno disciplinario de la ESU.

(Ver anexo 10 Documentación Anexa Informe de Gestión Final Camilo Zapata Wills)

https://esumedellin-my.sharepoint.com/:f/g/personal/projas_esu_com_co/EpQnSXU7b3JOr_8hKqgm_78ByaQmGpUZuR4WJHRIhqXcDA?e=XRcloX

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 73 de 75

7.3 Informe de los contratos pendientes por liquidar

A 22 de agosto se tienen en proceso de liquidación 134 contratos en índice de oportunidad. Así mismo, se encuentran en trámite de firmas los siguientes contratos 260 del Área Metropolitana, 4600094457 Secretaría Seguridad, 6700032429 INDER, 4600098681 y 4600101204 de la Secretaría de Innovación.
Gestión Liquidación Convenios.xlsx

7.4 Informe de Estado de PQRS relacionados con la Dependencia.

Durante los tres periodos (primer semestre de 2024, segundo semestre de 2024 y primer semestre de 2025), la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSDF) en la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU evidencia avances significativos en cuanto a volumen de solicitudes, canales de recepción, oportunidad de respuesta y traslado por competencia a otras entidades.

Primer semestre de 2024

En este periodo se recibieron **276 PQRSF**, de las cuales la gran mayoría correspondieron a peticiones (91,7%), seguidas de quejas (7,6%) y reclamos (2%). El canal más utilizado por los usuarios fue el **correo electrónico institucional** con un 93% de las solicitudes, lo que refleja la consolidación de este medio como principal vía de interacción. En cuanto a la tipología, las solicitudes más frecuentes estuvieron relacionadas con **certificados de prestación de servicios** (110 casos) e información financiera (29 casos).

Respecto a la gestión, el **67% de las PQRS fueron atendidas de manera oportuna**, el 28% extemporáneamente y un 5% quedó pendiente al cierre del semestre. Asimismo, el 17% de los casos fue trasladado a otras entidades por competencia.

Segundo semestre de 2024

Durante la segunda mitad del año se observó una reducción en el volumen, con **167 PQRS** radicadas. La mayoría correspondieron nuevamente a peticiones (95,8%), seguidas de quejas (2,9%) y en menor proporción felicitaciones y denuncias (0,6% cada una). En este semestre, la tendencia se mantuvo en cuanto al canal de recepción, destacando el correo electrónico con un **96,7%** de participación. Las solicitudes se concentraron en tres categorías principales: **información financiera (26,95%)**, **certificados de prestación de servicios (17,9%)** y **calidad del servicio (17,9%)**. Frente a la gestión, el 84,4% de las solicitudes cerradas recibieron respuesta dentro de los tiempos de ley, mientras que el 14,3% fueron extemporáneas. El 15% de los casos fue trasladado a otras entidades,

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 74 de 75

principalmente a empresas de seguridad contratistas y en menor medida a la Secretaría de Seguridad y Convivencia.

Este periodo dejó en evidencia la necesidad de **hiperautomatizar procesos**, especialmente en la expedición de certificados y solicitudes financieras, para optimizar tiempos y reducir cargas operativas.

Primer semestre de 2025

En el primer semestre del año 2025 se registró un nuevo incremento en el volumen, con **251 PQRSDF** radicadas. De estas, el 86% fueron peticiones y el 14% quejas. En términos de clasificación, las solicitudes más frecuentes se relacionaron con **información financiera (61 casos)**, **certificados de prestación de servicios (53 casos)** y **calidad del servicio (35 casos)**, repitiendo las tendencias de los semestres anteriores.

El canal principal de recepción continuó siendo el **correo electrónico (93%)**, seguido de la página web (4%) y la atención presencial (3%). El 95% de las solicitudes provinieron de usuarios externos, consolidando la relación con la ciudadanía y contratistas.

En cuanto a la gestión, el **86% de las PQRSDF recibieron respuesta oportuna**, el 8% fueron extemporáneas y el 6% permanecen en trámite. El 28% de las solicitudes fueron trasladadas a otras entidades por competencia, con un número significativo dirigido a empresas de seguridad aliadas.

Segundo semestre 2025

Julio y agosto de 2025 - 79 PQRS TRAMITADAS de las 79, 2 con respuesta extemporánea y 18 sin respuesta porque aún están a tiempo.

(Ver anexo 11 Documentación Anexa Informe de Gestión Final Camilo Zapata Wills)

<https://esumedellin->

my.sharepoint.com/:f/g/personal/projas_esu_com_co/EpQnSXU7b3JOr_8hKqgm_78ByaQmGpUZuR4WJHRIhqXcDA?e=XRcloX

7.5 Estado de solicitudes de los Entes de Control relacionados con la dependencia:

En 2023 la interacción con los entes de control fue mínima y reactiva. Durante 2024 se construyó un plan de relacionamiento institucional y, desde octubre de 2024, se ha ejecutado de forma proactiva:

	FORMATO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	Código: FT-M3-GTH-48
		Versión: 01
		Página 75 de 75

Atención oportuna a requerimientos de la Contraloría, Procuraduría y Personería, respondiendo dentro de los plazos legales y con documentación completa. Así mismo 2 Denuncias penales radicadas, las cuales se hace seguimiento por medio de los abogados externos de la entidad.

PUESTA EN CONOCIMIENTO ENTES DE CONTROL
CONTRATO SIN CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES SPOA:
050016000248202451736
ACCESO ABUSIVO A UN SISTEMA INFORMÁTICO SPOA:
050016000248202438361

- **Diseño e implementación de planes de mejoramiento** derivados de hallazgos fiscales y administrativos, logrando a agosto de 2025 un cumplimiento superior al 90 %. KAWAK - ESU
- **Planes de acción periódicos** para la Secretaría General, con seguimiento trimestral y reporte a la Gerencia, asegurando trazabilidad de compromisos. KAWAK - ESU

Nombres y Firmas



CAMILO ZAPATA WILLS



Nombre de quien recibe