

FO-M9-P3-16-V01

1.05-27.39- 2022012522

Santiago de Cali, 15 de marzo de 2022

Doctora
LORENA SOFÍA VELASCO FRANCO
Directora
Departamento Administrativo de Planeación

ASUNTO: Certificación respuestas evaluación del FURAG de la vigencia 2021.

Cordial saludo,

En el marco de la evaluación del FURAG de la vigencia 2021, para las opciones de respuesta que no están soportadas en una tipología documental específica se requiere dejar evidencia que soporte su veracidad y correspondencia con la realidad del desempeño institucional; por la tanto a continuación certifico la justificación de la respuesta seleccionada:

CÓDIGO Y PREGUNTA	OPCIÓN DE RESPUESTA SELECCIONADA	RESPUESTA	JUSTIFICACIÓN
SEC01. La política o estrategia de servicio al ciudadano	SEC01C	Cuenta con mecanismos de seguimiento y evaluación	Se carga informe de Plan de Desarrollo en donde en pág. 1 se encuentra la información y se adjunta anexo el Plan de Desarrollo pág. 14 y en la pág. 45 el Autodiagnóstico que es la evidencia del seguimiento de la política
SEC01 La política o estrategia de servicio al ciudadano:	SEC01D	Está alineada con el PND o el PDT	Se carga informe de Plan de Desarrollo en donde en pág. 1 se encuentra la información y se adjunta anexo el Plan de Desarrollo pág. 14 y en la pág. 45 el Autodiagnóstico que es la evidencia del seguimiento de la política.

<p>SEC02_2</p> <p>Respecto de la dependencia de la relación Estado-Ciudadano, la entidad:</p> <p>De conformidad a la Ley 2052 de 2020, en su artículo 17, "la Nación, los Departamentos, los Distritos y los</p>	SEC02_2B	Está en proceso de creación o fortalecimiento	Se cargó el Decreto 0283 del 2021 donde evidencia que el proceso de Servicio al Ciudadano está en proceso de creación y fortalecimiento.
<p>SEC03</p> <p>En la entidad, el servicio al ciudadano hace parte de:</p>	SEC03A	Un proceso misional	Se carga como evidencia la Caracterización del proceso Servicio al Ciudadano, donde en el ítem 1.3 se encuentra la justificación.
<p>SEC05</p> <p>Señale el número de personas y/o servidores públicos asignados a la atención al ciudadano o usuario en los siguientes canales de la entidad</p>	SEC05A	Presenciales:85	Presenciales 85 y electrónicos 138, se subió los listados de los enlaces de la plataforma SADE y SEDE ELECTRONICA.
<p>SEC05</p> <p>Señale el número de personas y/o servidores públicos asignados a la atención al ciudadano o usuario en los siguientes canales de la entidad</p>	SEC05B	Electrónicos: 138	Presenciales 85 y electrónicos 138, se subió los listados de los enlaces de la plataforma SADE y SEDE ELECTRONICA.

SEC06 Señale el número de ciudadanos o usuarios atendidos a través de los siguientes canales durante la vigencia evaluada	SEC06A	Presenciales: 357.481	Número de ciudadanos atendidos presencialmente 357.481, para su justificación se suben los datos obtenidos del contador de la entrada del piso 1 del Palacio San Francisco.
SEC06 Señale el número de ciudadanos o usuarios atendidos a través de los siguientes canales durante la vigencia evaluada	SEC06B	Electrónicos: 55.711	Número de Ciudadanos atendidos por el canal electrónico fue 55.711 y se anexan 2 informes de PQRSDf semestrales del año 2021. El valor es la suma de los datos totales de las peticiones ingresadas por Sede Electrónica.
SEC09 La entidad cuenta con:	SEC09A	Protocolos para la atención al ciudadano en todos los canales	Se sube de evidencia el protocolo de atención al ciudadano.
SEC09 La entidad cuenta con:	SEC09B	Procesos y procedimientos para la atención al ciudadano	Se sube de evidencia la caracterización del proceso de Servicio al Ciudadano y procedimiento PQRS.
SEC09 La entidad cuenta con:	SEC09C	Documentos, guías o manual para la caracterización de los usuarios	Se sube de evidencia la guía de caracterización de usuarios.
SEC10 ¿Cuáles de los siguientes indicadores de medición y seguimiento del desempeño son calculados y utilizados por la	SEC10A	Indicadores que midan la satisfacción ciudadana	Se sube de evidencia la hoja de vida el indicador de satisfacción con corte a dic del 2021.

entidad en el marco de su política de servicio al ciudadano?			
SEC10 ¿Cuáles de los siguientes indicadores de medición y seguimiento del desempeño son calculados y utilizados por la entidad en el marco de su política de servicio al ciudadano?	SEC10F	Otro. ¿Cuál? Indicador de oportunidad y atención de PQRS	Se sube de evidencia la hoja de vida de los indicadores de oportunidad y atención de PQRS con corte a dic del 2021.
SEC11 La entidad cuenta con:	SEC11A	Personal que cuenta con las competencias establecidas en el Decreto 815 de 2018, relacionadas con la orientación al usuario y al ciudadano y en la Resolución 667 de 2018 (catálogo de competencias)	Se relaciona como evidencia el PDF del Manual de Funciones. La evidencia a esta respuesta se encuentran en la pág. 2, 9-24
SEC11 La entidad cuenta con:	SEC11C	Personal con formación específica en temas relacionados con servicio al ciudadano (PQRSD, transparencia,	Se relaciona como evidencia el PDF del Manual de Funciones. La evidencia a esta respuesta se encuentran en la pág. 2, 9-24

		MIPG, habilidades blandas, comunicación asertiva, lenguaje claro, accesibilidad; etc.)	
SEC12 Señale los canales de atención que tiene la entidad a disposición de la ciudadanía y que se encuentran en operación:	SEC12A	Presencial	Se relaciona como evidencia el Informe de Transparencia, la respuesta se encuentra relacionada en la pág. 1 en la sección mecanismos de contacto.
SEC12 Señale los canales de atención que tiene la entidad a disposición de la ciudadanía y que se encuentran en operación:	SEC12B	Telefónico	Se relaciona como evidencia el Informe de Transparencia, la respuesta se encuentra relacionada en la pág. 1 en la sección mecanismos de contacto.
SEC12 Señale los canales de atención que tiene la entidad a disposición de la ciudadanía y que se encuentran en operación:	SEC12C	Virtual	Se relaciona como evidencia el Informe de Transparencia, la respuesta se encuentra relacionada en la pág. 1 en la sección mecanismos de contacto.
SEC13 La entidad cuenta con una estrategia para interactuar de manera virtual con los ciudadanos a través de:	SEC13A	Página web	Se relaciona como evidencia el Link de página Web de la Gobernación del Valle del Cauca.

SEC13 La entidad cuenta con una estrategia para interactuar de manera virtual con los ciudadanos a través de:	SEC13B	Redes sociales	Se relaciona Link de página Web de la Gobernación del Valle del Cauca, donde en su parte inferior están los accesos directos a las redes sociales de la entidad, tales como Twitter, Facebook, Instagram y TikTok.
SEC14 ¿Existen mecanismos de control para garantizar que la información entregada a los ciudadanos a través de los diferentes canales sea la misma?	SEC14A	Si, y cuenta con las evidencias:	
SEC15 Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD), la entidad:	SEC15A	Cuenta con procesos o procedimientos documentados y actualizados para la gestión de las PQRSD recibidas	Se sube de evidencia de la caracterización del proceso Servicio al Ciudadano y Tratamiento de PQRSD.
SEC15 Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD), la entidad:	SEC15B	Cuenta en su página Web con un formulario accesible y usable para la recepción de PQRSD	Se relaciona como evidencia el Link de página Web de la Gobernación del Valle del Cauca.
SEC15 Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD), la entidad:	SEC15C	La consulta y radicación de PQRSD está diseñada y habilitada para dispositivos móviles	Se carga como evidencia el link del formulario de PQRS.

SEC15 Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD), la entidad:	SEC15E	Garantiza la asignación de un único número de radicado para las PQRSD presentadas por los ciudadanos	Se carga como evidencia el link del formulario de PQRS.
SEC15 Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD), la entidad:	SEC15F	El sistema de gestión de PQRSD permite al ciudadano hacer seguimiento, de manera accesible, al estado de sus PQRSD de forma fácil y oportuna	Se carga como evidencia el link del formulario de PQRS, en el cual una vez ingresa a su portal puede hacerle seguimiento constante a su PQRSD.
SEC15 Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD), la entidad:	SEC15G	Cuenta con otros mecanismos digitales (correo, chat, entre otros) que permitan al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus PQRSD de forma fácil y oportuna	Se relaciona como evidencia el Link de página Web de la Gobernación del Valle del Cauca. Donde se encuentran los correos disponibles para contactarse con diversas dependencias Gobernación del Valle de manera fácil y oportuna.
SEC15 Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD), la entidad:	SEC15J	Elabora informes	Se anexa como evidencia el link donde se encuentran los de informes de PQRS del año 2021.

SEC15 Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD), la entidad:	SEC15K	Utiliza los informes de PQRSD para evaluar y mejorar el servicio al ciudadano.	Se anexa como evidencia el link donde se encuentran los de informes de PQRS del año 2021.
SEC17 ¿Cuenta la entidad con herramientas que le permitan detectar y analizar las necesidades de los grupos de valor a fin de mejorar su satisfacción?	SEC17A	Si, y cuenta con las evidencias:	Se sube como evidencia las 3 encuestas de percepción.
SEC23 Para mejorar el acceso a su infraestructura física, la entidad cuenta con:	SEC23A	Mecanismos adecuados para el acceso (Ejemplo: rampas y ascensores, entre otros)	Se adjunta el autodiagnóstico que se realizó de acuerdo a la norma NTC 6047 y el informe con evidencias según el cumplimiento.
SEC23 Para mejorar el acceso a su infraestructura física, la entidad cuenta con:	SEC23B	Controles de acceso de personas con un ancho de paso igual o mayor a 80 cm	Se adjunta el autodiagnóstico que se realizó de acuerdo a la norma NTC 6047 y el informe con evidencias según el cumplimiento.
SEC23 Para mejorar el acceso a su infraestructura física, la entidad cuenta con:	SEC23C	Un acceso con espacio libre de maniobra antes y después de la puerta de al menos 1,50 metros	Se adjunta el autodiagnóstico que se realizó de acuerdo a la norma NTC 6047 y el informe con evidencias según el cumplimiento.

SEC23 Para mejorar el acceso a su infraestructura física, la entidad cuenta con:	SEC23D	Un recorrido peatonal libre de obstáculos que impidan el acceso a personas con diferentes discapacidades (Ejemplo: andenes, postes, avisos, plantas, etc.)	Se adjunta el autodiagnóstico que se realizó de acuerdo a la norma NTC 6047 y el informe con evidencias según el cumplimiento.
SEC23 Para mejorar el acceso a su infraestructura física, la entidad cuenta con:	SEC23E	Señalización inclusiva (Ejemplo: alto relieve, braille, pictogramas, otras lenguas, entre otros.)	Se adjunta el autodiagnóstico que se realizó de acuerdo a la norma NTC 6047 y el informe con evidencias según el cumplimiento.
SEC23 Para mejorar el acceso a su infraestructura física, la entidad cuenta con:	SEC23F	Espacios de libre paso entre objetos o muebles con un mínimo de 80 cm de ancho para el tránsito de personas con discapacidad física o con movilidad reducida (Ejemplo: silla de ruedas)	Se adjunta el autodiagnóstico que se realizó de acuerdo a la norma NTC 6047 y el informe con evidencias según el cumplimiento.
SEC23	SEC23G	Baños públicos con baterías sanitarias-baños acondicionados para personas con discapacidad.	Se adjunta el autodiagnóstico que se realizó de acuerdo a la norma NTC 6047 y el informe con evidencias según el cumplimiento.

SEC24 Indique los tipos de señalización inclusiva que utiliza la entidad:	SEC24D	Pictogramas	Se adjunta el autodiagnóstico que se realizó de acuerdo a la norma NTC 6047 y el informe con evidencias según el cumplimiento, en Excel (Autodiagnóstico) en la sección visual esta la señalización que cuenta la entidad.
SEC30	SEC30A	Políticas, lineamientos, planes, programas y/o proyectos que garanticen el ejercicio total y efectivo de los derechos de las personas con discapacidad física	Se sube de evidencia la Ordenanza 515 del 2019 –“ POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLITICA PUBLICA DEPARTAMENTAL DE DISCAPACIDAD E INCLUSION SOCIAL”
SEC30 La entidad genera o apropia:	SEC30B	Políticas, lineamientos, planes, programas y/o proyectos que garanticen el ejercicio total y efectivo de los derechos de las personas con discapacidad visual	Se sube de evidencia la Ordenanza 515 del 2019 –“ POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLITICA PUBLICA DEPARTAMENTAL DE DISCAPACIDAD E INCLUSION SOCIAL”
SEC30 La entidad genera o apropia:	SEC30C	Políticas, lineamientos, planes, programas y/o proyectos que garanticen el acceso a la oferta pública dirigida a las personas con	Se sube de evidencia la Ordenanza 515 del 2019 –“ POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLITICA PUBLICA DEPARTAMENTAL DE DISCAPACIDAD E INCLUSION SOCIAL”

		discapacidad múltiple (ej. Sordo ceguera)	
SEC30 La entidad genera o apropia:	SEC30D	Políticas, lineamientos, planes, programas y/o proyectos que garanticen el ejercicio total y efectivo de los derechos de las personas con discapacidad auditiva	Se sube de evidencia la Ordenanza 515 del 2019 –“ POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLITICA PUBLICA DEPARTAMENTAL DE DISCAPACIDAD E INCLUSION SOCIAL”
SEC30 La entidad genera o apropia:	SEC30E	Políticas, lineamientos, planes, programas y/o proyectos que garanticen el ejercicio total y efectivo de los derechos de las personas con discapacidad intelectual (cognitiva)	Se sube de evidencia la Ordenanza 515 del 2019 –“ POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLITICA PUBLICA DEPARTAMENTAL DE DISCAPACIDAD E INCLUSION SOCIAL”
SEC32 Señale las herramientas implementadas por la entidad para mejorar el lenguaje con el que se comunica con sus grupos de valor	SEC32A	Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos del DNP	Se sube como evidencia la guía de Lenguaje Claro del DNP.
SEC32	SEC32B	10 pasos para comunicarse en	Se sube como evidencia la guía de Lenguaje Claro del DNP y unas diapositivas

Señale las herramientas implementadas por la entidad para mejorar el lenguaje con el que se comunica con sus grupos de valor		Lenguaje Claro del DNP	donde están explicadas uno a uno los 10 pasos.
SEC32 Señale las herramientas implementadas por la entidad para mejorar el lenguaje con el que se comunica con sus grupos de valor	SEC32C	Curso virtual de Lenguaje Claro del DNP	Se sube la convocatoria Lo Tengo Claro y la Ruta para registrarse en los cursos del DNP.
SEC32	SEC32D	Otra. ¿Cuál? Mesas de Trabajo	Se sube Informe Consolidado de Lenguaje Claro 2021 con información de las mesas de trabajo, la información se encuentra en la pág. 6.
SEC33 ¿Cuántos servidores públicos han tomado el Curso virtual de Lenguaje Claro del DNP u otros cursos de capacitación relacionados con esta temática en la vigencia evaluada?	SEC33A	Curso virtual de Lenguaje Claro del DNP:	Se sube los 150 certificados de las personas que tomaron el curso virtual del DNP.
SEC34	SEC34B	Todas las dependencias o	Se sube los 150 certificados de aprobación del curso y 26 actas con

<p>Los servidores públicos que se beneficiaron de las herramientas implementadas por la entidad para mejorar la comunicación con sus clientes internos y externos pertenecen a:</p>		<p>sedes de la entidad</p>	<p>registro de asistencia de las mesas de trabajo realizadas.</p>
<p>SEC35</p> <p>De los siguientes tipos de documentos, ¿cuántos han sido traducidos a lenguaje claro en la vigencia evaluada?</p>	<p>SEC35A</p>	<p>Guías: 2</p>	<p>Se suben en un comprimido de los 14 productos traducidos a Lenguaje Claro.</p>
<p>SEC35</p> <p>De los siguientes tipos de documentos, ¿cuántos han sido traducidos a lenguaje claro en la vigencia evaluada?</p>	<p>SEC35B</p>	<p>Formatos: 2</p>	<p>Se suben en un comprimido de los 14 productos traducidos a Lenguaje Claro.</p>
<p>SEC35</p> <p>De los siguientes tipos de documentos, ¿cuántos han sido traducidos a lenguaje claro en la vigencia evaluada?</p>	<p>SEC35F</p>	<p>Respuestas a PQRSD: 2</p>	<p>Se suben en un comprimido de los 14 productos traducidos a Lenguaje Claro.</p>

SEC35 De los siguientes tipos de documentos, ¿cuántos han sido traducidos a lenguaje claro en la vigencia evaluada?	SEC35G	Otros: 7 Socializaciones y 1 Procedimiento.	Se suben en un comprimido de los 14 productos traducidos a Lenguaje Claro.
SEC37 En las actividades adelantadas para la simplificación de documentos a lenguaje claro participaron:	SEC37A	Servidores públicos de la entidad responsables de los documentos	Se anexan enlaces de las dependencias responsables de Lenguaje Claro.
SEC37 En las actividades adelantadas para la simplificación de documentos a lenguaje claro participaron:	SEC37B	Servidores públicos de la entidad no responsables de los documentos	Se anexan enlaces de las dependencias responsables de Lenguaje Claro
SEC38 De los trámites y OPAS registrados por la entidad en el SUIT, ¿Cuántos incluyen documentos traducidos a lenguaje claro?	SEC38A	Total: 84	Se suben las hojas de vida de los trámites y OPAS traducidos a Lenguaje Claro.
SEC42 Indique el valor en pesos de los		2.686.900.000	Se sube certificación avalada por el Líder de Política.

<p>recursos de inversión destinados a acciones, estrategias o proyectos que mejoren directa o indirectamente la atención al ciudadano</p> <p>Para valores decimales utilizar punto (.)</p>			
<p>SEC44</p> <p>En la entidad, la dependencia encargada de la relación con el ciudadano, tiene dentro de sus responsabilidades:</p>	SEC44A	<p>Liderar el desarrollo de ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés</p>	<p>Se anexa como evidencia el Decreto 1638 del 2022 en el cual la información se encuentra en las pág. 31-32. También se anexa la Caracterización Del Proceso.</p>
<p>SEC44</p> <p>En la entidad, la dependencia encargada de la relación con el ciudadano, tiene dentro de sus responsabilidades:</p>	SEC44C	<p>Liderar el desarrollo de ejercicios de participación y rendición de cuentas incidentes en la gestión institucional</p>	<p>Se anexa como evidencia el Decreto 1638 del 2022 en el cual la información se encuentra en las pág. 31-32. También se anexa la Caracterización Del Proceso</p>
<p>SEC44</p> <p>En la entidad, la dependencia encargada de la relación con el ciudadano, tiene dentro de sus</p>	SEC44D	<p>Efectuar seguimiento a la gestión y a la experiencia ciudadana sobre el servicio recibido</p>	<p>Se anexa como evidencia los 3 informes de percepción de los ciudadanos.</p>

responsabilidades:			
SEC45 Sobre las Personas con Discapacidad (PcD), la entidad cuenta con:	SEC45B	Acciones afirmativas para el acceso equitativo a oportunidades de desarrollo de capacidades y competencias por parte de las PcD	Se anexa como evidencia el oficio SADE No. 590327 del 15 de Julio del 2021.
SEC45 Sobre las Personas con Discapacidad (PcD), la entidad cuenta con:	SEC45C	Adaptación de la infraestructura física para mejorar las condiciones de acceso y uso de sus instalaciones por parte de las PcD	Se anexa como evidencia el oficio SADE No. 590327 del 15 de Julio del 2021.
SEC45 Sobre las Personas con Discapacidad (PcD), la entidad cuenta con:	SEC45E	Mecanismos para la participación y la cocreación de las PcD en el desarrollo de su oferta institucional	Se anexa como evidencia el oficio SADE No. 590327 del 15 de Julio del 2021.
SEC45 Sobre las Personas con Discapacidad (PcD), la entidad cuenta con:	SEC45F	Acciones afirmativas encaminadas a garantizar el acceso y uso de la oferta institucional por parte de las PcD	Se anexa como evidencia el oficio SADE No. 590327 del 15 de Julio del 2021.

SEC46 En la entidad, el área o responsables de la atención a personas con discapacidad:	SEC46B	Evalúa la satisfacción de las personas con discapacidad	Se suben encuestas de satisfacción de personas con discapacidad.
SEC47 En la vinculación laboral de las personas con discapacidad al empleo público, la entidad:	SEC47B	Genera procesos de comunicación en igualdad de condiciones para personas con discapacidad sobre la oferta laboral institucional	Se anexa como evidencia el oficio SADE No. 590327 del 15 de Julio del 2021.
SEC47 En la vinculación laboral de las personas con discapacidad al empleo público, la entidad:	SEC47C	Garantiza que el procedimiento de selección se desarrolle en un entorno en igualdad de condiciones	Se anexa como evidencia el oficio SADE No. 590327 del 15 de Julio del 2021.

Atentamente,

Original Firmado.

Copia: Alexander Castro - Coordinador de MIPG
 Transcribió: Geraldin Ordoñez – Profesional Universitario