FECHA: Diciembre 14 de 2021

DEPENDENCIA: Secretaría General

MACROPROCESO/PROCESO/SUBPROCESO: M4-P1 Servicio al ciudadano

PROCEDIMIENTO/ACTIVIDAD: Informe semestral correspondencia

OBJETIVO: Realizar seguimiento al informe de segunda línea de defensa de PQRs

ASUNTO: seguimiento al informe de segunda línea de defensa de PQRs

AUDITORES: Coordinador: Alberto E. Romero González, Líder: Pablo Cesar Torres Saa, Auditores: María Amparo Sánchez Vargas, Martha Lucia restrepo, Pedro David Méndez Olave, Andrés Antonio Moreno Gómez, Delia Salcedo, Luz Elena García, Jennifer Londoño.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

El Modelo de Tres líneas de defensa ayuda mejorar la comprensión de la gestión de riesgo y control al definir las funciones y responsabilidades. El principal concepto del modelo es que bajo la supervisión y guía de la alta dirección y del consejo de administración, se necesitan tres grupos separados (o líneas de defensa) dentro de la organización para gestionar eficazmente el riesgo y el control. Las responsabilidades de cada uno de los grupos (o “líneas”) son:

1. Adueñarse y gestionar el riesgo y el control (gerencia operativa de primera línea).
2. Supervisar el riesgo y el control en apoyo de la gestión (la dirección implementa las funciones de riesgo control y cumplimiento).
3. Proporcionar aseguramiento independiente al consejo de administración y a la alta dirección en relación con la eficacia de la gestión del riesgo y del control (auditoría interna).

Cada una de las tres líneas tiene una función distinta dentro del Marco general de gobierno de la organización. Cuando cada un cumple con su rol asignado de forma eficaz, se aumenta la probabilidad que la organización tenga éxito en su tarea de alcanzar sus objetivos generales.

La Oficina de Control Interno evalúa la eficacia de la segunda línea, como coordinador de todos los proveedores de aseguramiento interno en la imprescindible búsqueda de eficiencia. En este orden de ideas, Servicio al ciudadano es un proveedor interno de aseguramiento en cuanto a la correspondencia que gestiona primera línea en cumplimiento de sus funciones

El documento de posicionamiento: The three lines of defense in effective risks management and control establece que el objetivo de las “otras funciones de aseguramiento” que componen la segunda línea es precisamente asegurar que la primera línea de defensa está diseñada y opera de manera efectiva. Es decir, cada una de las funciones de la segunda línea de defensa dispone de cierto nivel de independencia respecto de la primera línea; aunque por su naturaleza están asociadas a la gestión. Con este modelo, las defensas de la segunda línea pueden intervenir directamente sobre el desarrollo de los sistemas de gestión de riesgos y control interno. Pero, en ningún caso, estas funciones de la segunda línea pueden ofrecer a la Alta Dirección un verdadero aseguramiento independiente de los sistemas de gestión de riesgos y control interno. El aseguramiento independiente depende de la tercera línea de defensa, la Oficina de Control Interno.

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DEL GOBERNADOR Y/O SU REPRESENTANTE.

La decisión de la Oficina de Control Interno de confiar en el trabajo de otros proveedores de servicios obedece a varias razones:

- Para obtener la transferencia de conocimientos.
- Para ampliar la cobertura de riesgo más allá del plan de Auditoría Interna.
- Para evitar duplicidades y obtener sinergias en términos de utilización y optimización de recursos.

El correcto funcionamiento y coordinación de actividades entre la Oficina de Control Interno y otras funciones de aseguramiento propicia beneficios como:

- Ampliación de la cobertura de riesgos, sin incrementar las horas de Auditoría Interna.
- Reducción de tiempos de acción en la gestión del riesgo.
- Mejor aseguramiento, por conocimiento más especializado.
- Intentar evitar el efecto “fatiga de Auditoría” dentro la Gobernación.
- Aumento de la eficiencia, al eliminar la duplicidad de funciones.
- Aumento de calidad de cumplimiento, por el esfuerzo conjunto.

Si bien, confiar en otros proveedores también genera riesgos, como:

- Deficiencias de control, por problema de cobertura del proveedor.
- No identificar problemas, por falta de independencia del proveedor.
- Aumentar, o situar fuera de contexto, riesgos evaluados, no considerados significativos por la Oficina de Control Interno.

En este sentido se evaluó el nivel de aseguramiento brindado por M4-P1 Servicio al ciudadano en cuanto a la correspondencia en la Gobernación del Valle

Para determinar el aseguramiento efectivo realizado a la correspondencia por la segunda línea de defensa se procede a evaluar lo siguiente:

1. Propósito de los trabajos: El documento de seguimiento presentado por la Secretaria General tiene el propósito de “determinar el porcentaje de atención y oportunidad de las respuestas a las PQRS gestionadas por la comunidad ante la entidad y formular recomendaciones a la alta dirección y a los líderes de procesos, que conlleven al mejoramiento continuo del servicio en la Gobernación del Valle del Cauca y a afianzar la confianza de los ciudadanos y grupos de interés en las instituciones públicas del departamento.
2. Objetividad del proveedor del servicio: El proceso M4P1 que evalúa es independiente de los responsables de tramitar la correspondencia, quienes pertenecen a primera línea de defensa.
3. Competencias técnicas: se consideran factores de este principio la experiencia aportada y demostrable.
4. Prácticas y metodologías: El Proceso M4P1 está caracterizado tiene su información documentada y actividades para Implementar los protocolos y procedimientos de servicio al ciudadano. • Implementar matriz de PQRSD. • Gestionar las PQRSD sus informes están soportados por un nivel adecuado de evidencia dado que disponen de adecuado acceso a la información necesaria para alcanzar conclusiones.
5. Comunicación de resultados y acciones correctoras: la comunicación de los resultados de los trabajos de aseguramiento se realiza en la Web y no se evidencia que se tomen las medidas correctivas y se realice seguimiento de su implantación, tampoco se comunica al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

La matriz de aseguramiento que brinda el proceso M4P1 en cuanto a correspondencia muestra que del monitoreo que realiza da una seguridad razonable para que la Gobernación alcance los objetivos frente a la atención al ciudadano en función de la respuesta oportuna y con calidad a la diferentes PQRs

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DEL GOBERNADOR Y/O SU REPRESENTANTE.

ASPECTO CLAVE DE ÉXITO (Programa, Proyecto, Proceso, Sistema, entre otros)	Nivel Riesgo asociado al aspecto clave de éxito	Área Funcional	Criterios para la identificación de la segunda línea de			ASEGURAMIENTO O ACTIVIDAD DE CONTROL QUE DEBE ADELANTAR	Atributos Función de Aseguramiento o Actividad de Control para la evaluación de confianza	CRITERIOS EVALUADORES DE LA FUNCIÓN DE ASEGURAMIENTO					NIVEL DE CONFIANZA	OBSERVACIÓN
			¿Pertenece a la Media o Alta Gerencia?	¿Responde ante la Alta Dirección?	¿Realiza actividades de seguimiento?			Objetivo y Alcance de la función de aseguramiento	Metodología (30%)	Responsable (30%)	Comunicación de resultados (20%)	Total	NIVEL DE CONFIANZA	OBSERVACIÓN
Servicio al Ciudadano	Moderado	Secretaría General	X	X	X	Revisar la prestación del servicio a los grupos de valor	El coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano trimestralmente evalúa la prestación del servicio a los grupos de valor, mediante el análisis de las PQRDS y la evaluación de percepción de los usuarios por los diferentes medios de atención, generando recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables del proceso para garantizar el cumplimiento de los términos de Ley en las respuestas, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio, con base en la evaluación de encuestas. La fuente para el análisis es el sistema SADE y LA SEDE ELECTRONICA Estos reportes tienen enfoque preventivo y, pero no en riesgos y no se están enviando al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno con periodicidad semestral. Lo anterior, en cumplimiento de las líneas de reporte que determinan la dimensión siete en el marco de MIPG.	5	4	5	4	4.5	Alto Aseguramiento	La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces confiará en los resultados del aseguramiento de la 2ª línea y basado en sus informes, auditará la efectividad de dicha función, evitando evaluar los controles de la 1ª línea.

En cuanto al termino legal, referente a los tiempos de respuesta de PQRs, el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establece que los "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuestaal peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargodeberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción"

Mediante el Artículo 5 del Decreto Legislativo N° 491 de 2020, se modificaron los términos a raíz de la emergencia sanitaria: "Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales."

En el informe de la Secretaría General se establece que la correspondencia se tramita a través de dos canales: en sede electrónica y SADE.

CANAL	RECIBIDOS	TRAMITADOS	%	VIGENTES	%	VENCIDOS	%
SEDE ELECTRONICA	9.344	8.829	94%	271	3%	244	3%
SADE	1.461	995	68%	318	22%	148	10%
	10.805	9.824	91%	589	5%	392	4%

Según la información presentada por la Secretaría General en el primer semestre del año 2021, se presentaron 10.805 PQRs, de los cuales, al momento del informe, se habían tramitado 9.814, para un 91%, y se encontraban 589 sin contestar, para un 5%, pero dentro de los términos de ley; y 392, un 4%, se encontraban vencidos.

En la Sede Electrónica ingresaron 9.344 PQRs, y fueron tramitados 8.829, para un 94%, se encontraron 271 sin contestar, para un 3%, pero dentro de los términos de ley; y 244, un 3% vencidos.

Por el canal SADE, ingresaron 1.461 PQRs, de las cuales se tramitaron 995, para un 68%, se encontraron 318 sin contestar, para un 22%, pero dentro de los términos de ley; y 148, un 10%, vencidos.

Por la sede electrónica, por donde se procesan el 71% de las PQRS, se clasifican las solicitudes por tipo, lo cual no se hace para SADE; también para sede electrónica el tiempo promedio de respuesta es de cinco días lo cual está dentro de los términos legales.

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DEL GOBERNADOR Y/O SU REPRESENTANTE.

DISTRIBUCIÓN POR DEPENENCIAS

	SEDE ELECTRONICA		CANAL SADE		TOTAL	
DEPENDENCIAS	RECIBIDOS	PARTICIPACIÓN	RECIBIDOS	PARTICIPACIÓN	RECIBIDOS	PARTICIPACIÓN
Secretaria de Salud	7.036	75%	145	10%	7.181	66%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1.128	12%	323	22%	1.451	13%
Secretaria de Educación	531	6%	382	26%	913	8%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	143	2%	153	11%	296	3%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	103	1%	50	3%	153	1%
Secretaría de Movilidad y Transporte	87	1%	22	2%	109	1%
Oficina de Catastro	47	1%	0	0%	47	0%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	37	0%	39	3%	76	1%
Secretaría de Infraestructura y Valorización	37	0%	65	4%	102	1%
Departamento Administrativo de Jurídica	36	0%	51	4%	87	1%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	25	0%	13	1%	38	0%
Secretaria General	35	0%	34	2%	69	1%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	22	0%	13	1%	35	0%
Despacho Gobernadora	15	0%	19	1%	34	0%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	11	0%	39	3%	50	0%
Departamento Administrativo de Planeación	9	0%	16	1%	25	0%
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	7	0%	6	0%	13	0%
Secretaría de Cultura	6	0%	15	1%	21	0%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	5	0%	14	1%	19	0%
Secretaría de Asuntos Étnicos	4	0%	12	1%	16	0%
Oficina de Comunicaciones	4	0%	1	0%	5	0%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	4	0%	1	0%	5	0%
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	3	0%	3	0%	6	0%
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	3	0%	9	1%	12	0%
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	2	0%	3	0%	5	0%
Casa del Valle	1	0%			1	0%
Secretaría de Turismo	1	0%	1	0%	2	0%
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	0%	31	2%	33	0%
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	-		1	0%	1	0%
Total	**9.344**	**100%**	**1461**	**100%**	**10.805**	**100%**

En el cuadro anterior, se identifica el comportamiento por dependencias, donde se evidencia, que las dependencias con mayor número de PQRs, son Secretaría de Salud, con 7.181, un 66% del total; Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, con 1.451, un 13% del total; y la Secretaría de Educación, con 913 PQRs, un 8% del total. Entre estas tres dependencias, se recibió el 87% de las PQRs, durante el primer semestre del año 2021, y, por tal motivo, el grupo auditor dando seguimiento al informe de PQRs, decidió profundizar en el análisis de estas dependencias, revisando de manera especial, la oportunidad y pertinencia de las respuestas.

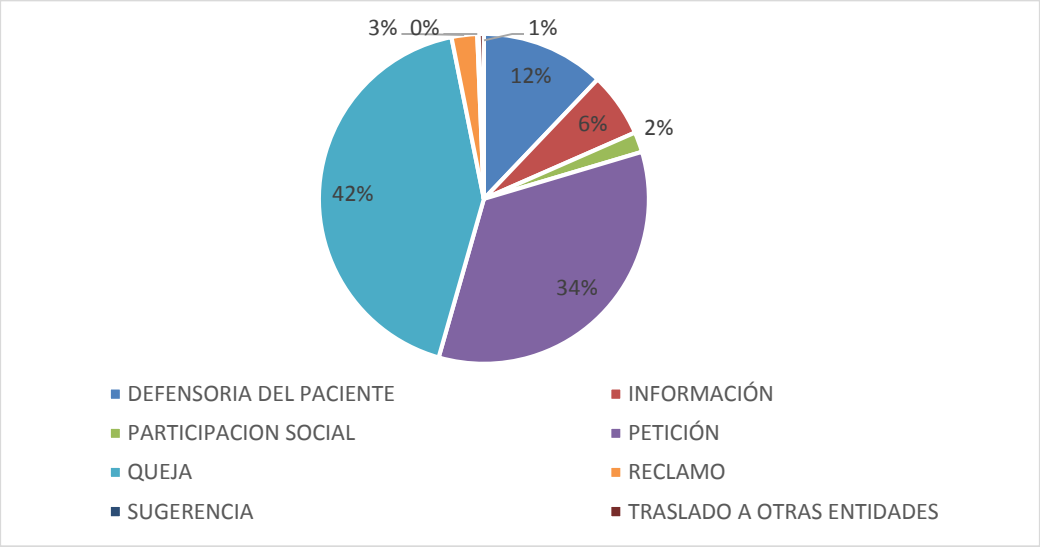
© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DEL GOBERNADOR Y/O SU REPRESENTANTE.

1. SECRETARIA DE SALUD DEL VALLE DEL CAUCA

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

De acuerdo con la información suministrada por la Secretaría General del Departamento del Valle del Cauca, la Secretaria de Salud Departamental presenta un listado de 7.181 radicaciones de PQRS, en el periodo enero a junio del año 2021, se toma una muestra no estadística de 100 radicados entre el SADE, QAP, SAC y MEDIOS ELECTRÓNICOS, siendo medios electrónicos los comprendidos ente solicitudes recibidas por Whastapp, páginas web, SUPER SALUD, NURC, vía telefónica y correos electrónicos de la entidad, se logró evidenciar que el número de radicaciones presentó un incrementó de manera sostenida entre los meses de enero a mayo del periodo evaluado, presentando su pico más alto en marzo de este año, llegando en este mes a su pico máximo con 1835 solicitudes, además, se evidencia que el uso de la sede electrónica para radicación de PQRS ha cumplido un papel fundamental, siento este medio el de mayor uso por parte del ciudadano.

Gráfico 1. Distribución de radicaciones



En cuanto la distribución porcentual del total los motivos de las radicaciones recibidas en el periodo enero – junio del 2021, se evidencia que los PQRS radicados ante la Secretaría de Salud del Valle del Cauca se diferencian de las demás entidades departamentales en que los indicadores con mayor participación por parte de la ciudadanía son queja 42%,peticione 34% y defensoría del paciente 12%, también es importante resaltar, que las 7.181 PQRs radicadas en la Secretaria de Salud, corresponden al 66% de toda la entidad, demostrando así que esta dependencia, la que presenta la mayor inconformidad por parte de los ciudadanos que han usado los PQRS en el periodo evaluado.

GESTION DETALLADA DE LA DEPENDENCIA

De acuerdo con la muestra seleccionada de manera no estadística, y donde se escogieron 100 radicaciones entre el periodo enero junio de 2021, fueron revisados 100 PQRS radicados a través de MEDIO ELECTRONICOS, QAP, SAC y SADE y se encuentran distribuidas como se evidencia en la siguiente tabla.

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DEL GOBERNADOR Y/O SU REPRESENTANTE.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SELECCIONADA DE LA SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL		
TIPO DE SOLICITUD	**CANTIDAD**	**PARTICIPACIÓN**
Petición	67	67%
Queja	29	29%
Reclamo	4	4%
TOTAL	**98**	**100%**

En cuanto a la información evidenciada en la tabla anterior, se logró identificar que, la muestra se comporta de manera simétrica a la población objeto de estudio, siendo las peticiones, las quejas y reclamos los eventos más recurrentes en el periodo evaluado en la Secretaría de Salud Departamental.

ESTADO DE LAS SOLICITUDES			
Dependencia	**Recibidos**	**En proceso**	**Atendida**
Secretaría de Salud del Departamento del Valle del Cauca	100	0	100

En cuanto al estado de las radicaciones muestreadas, la tabla anterior muestra que la Secretaría de Salud Departamental ha logrado dar respuesta al 100% de los PQRS, durante el periodo evaluado, evidenciando de esta manera un compromiso alto en el servicio al ciudadano, debido a que es la entidad evaluada con mayor número de radicaciones por mes.

ANALISIS DE OPORTUNIDAD Y PERTINENCIA

- **ANALISIS DE OPORTUNIDAD**

Descripción de Oportunidad	Cantidad	Porcentaje
A Tiempo	96	96%
Fuera de tiempo	4	4%
TOTAL, MUESTRA	**100**	**100%**

Tiempos de respuesta PQRS

Se realizo el análisis de oportunidad de una muestra de 100 radicados, encontrando que 4 (4%) se encontraron fuera del término establecido Decreto 491 de 2020:

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DEL GOBERNADOR Y/O SU REPRESENTANTE.

1. CODIGO PQRS -43802

TIPO QUEJA: INFORMACION
RADICADO: 16/12/2020
FECHA SAC 16/12/2020
FECHA DE CIERRE: 08/02/2021.
DIAS TRANSCURRIDOS: 34 DIAS

De acuerdo con la información entregada por coordinación de PQRS esta petición es incoherente, respecto con su fecha de radicación, 16/12/2020 / fecha de cierre 08/02/2021 / y la solicitud del peticionario ***TENGO SINTOMAS DE COVID Y NO SE CON QUIEN COMUNICARME"*** *la respuesta por la dependencia* ***se gestiona con la EPS la tele consulta y la toma de la prueba de COVID, se da la información al paciente.***
Dada la prioridad de la petición, transcurrieron 34 días para su respuesta o cierre.

2. CODIGO PQRS -43805

TIPO QUEJA: INFORMACION
RADICADO: 17/12/2020
FECHA SAC 17/12/2020
FECHA DE CIERRE: 08/02/2021.
DIAS TRANSCURRIDOS: 33 DIAS

De acuerdo con la información entregada por coordinación de PQRS esta petición es incoherente, respecto con su fecha de radicación, se registran dos fechas de radicación 08/02/2021/; 17/12/200 / fecha de cierre 08/02/2021 / y la solicitud del peticionario ***TENGO SINTOMAS DE COVID Y DE LA EPS NO ME HAN VENIDO A TOMAR LA PRUEBA*** *la respuesta por la dependencia* ***se gestiona con la EPS la tele consulta y la toma de la prueba de COVID, se da la información al paciente.***
Dada la prioridad de la petición, transcurrieron 33 días para su respuesta o cierre.

3. CODIGO PQRS 45984

TIPO QUEJA: QUEJA
RADICADO: 24/03/2021
FECHA SAC 24/03/2021
FECHA DE CIERRE: 20/05/2021.
DIAS TRANSCURRIDOS: 39 DIAS.

De acuerdo a la información entregada por coordinación de PQRS esta petición es incoherente , respecto con su fecha de radicación, se registran dos fechas de radicación 27/03/2021/; 24/03/2021/; Fecha de radicación SAC / fecha de cierre 20/05/2021 / y la solicitud del peticionario ***PACIENTE POSTRADO EN CAMA QUE REQUIERE PAÑALES PERO NO CUENTA CON RECURSOS PARA COMPRARLO, EN TELECONSULTA SOLICITO LOS PAÑALES PERO EL MEDICO LE DIJO QUE DEBIAN LLEVARLO AL HOSPITAL, SOLICITA UNA CITA DOMICILIARIA PARA QUE LE SEAN FORMULADOS SUS PAÑALES*** *la respuesta por la dependencia* ***A TRAVÉS DEL SERVICIO AL USUARIO DE LA EPS SE ACCEDE A LA ENTREGA DE LOS INSUMOS Y MEDICAMENTOS QUE LE FUERON ORDENADOS AL PACIENTE.***

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DEL GOBERNADOR Y/O SU REPRESENTANTE.

4. CODIGO PQRS 47270

TIPO QUEJA: PETICION

RADICADO: 23/03/2021
FECHA SAC 23/03/2021
FECHA DE CIERRE: 21/05/2021.
DIAS TRANSCURRIDOS: 41 DIAS.

De acuerdo a la información entregada por coordinación de PQRS esta peticiones es incoherente , respecto con su fecha de radicación , se registran dos fechas de radicación 26/04/2021/; 06/04/2021/; Fecha de radicación SAC /06/04/2021 fecha de cierre 06/04/2021 / y la solicitud del peticionario ***PACIENTE POSTRADO EN CAMA QUE LE FUE ORDENADO CUIDADOS BASICOS PRIMARIOS DOMICILIARIOS POR 12 HORAS TRES MESES, MARZO, ABRIL Y MAYO, PERO HASTA EL MOMENTO EMSSANAR NO AUTORIZA*** *la respuesta por la dependencia* ***021-05-27. FRENTE A LA SOLICITUD CUIDADOS BÁSICOS PRIMARIOS DOMICILIARIOS POR 12 HORAS POR 3 MESES (MARZO, ABRIL Y MAYO) SE REVISA POR EQUIPO DE AUDITORIA ENCONTRANDO QUE LA SOLICITUD CORRESPONDE A UN SERVICIO QUE NO SE ENCUENTRA DENTRO DE LA COBERTURA DEL PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD, PUESTO QUE DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD VIGENTE RESOLUCIÓN 2481 DE 2020 EN EL ARTÍCULO 127. SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS NO FINANCIADOS CON RECURSOS DE LA UPC NUMERAL 6 CORRESPONDE A UNA SITUACIÓN DE ÍNDOLE SOCIAL DE LA CUAL LA EPS NO CUENTA CON ASIGNACIÓN DE RECURSOS PARA GARANTIZAR EL SERVICIO. 2021-04-26. SE TRASLADO QUEJA A EPS.***

- **ANALISIS DE PERTINENCIA**

DESCRIPCIÓN DE PERTENENCIA	TOTAL
Calidad de respuesta buena	97
Calidad de respuesta regular	3
Calidad de respuesta no objetiva	0
TOTAL, MUESTRA	**100**

En cuanto a la pertinencia de las respuestas de la muestra seleccionada, se logró evidenciar que el 97% cumplieron con el objetivo del PQRSDF radicado, siento en termino generales de buena calidad en sus repuesta, sin embargo, algunas no cumplieron este objetivo como se describe a continuación:

- **PQRS-48229**, en el caso del señor Arce aunque se evidencia que hubo respuesta por parte de la entidad y se requirió a la EPS, en este caso SURA, para que hiciera la entrega del medicamento en la ciudad de Buga, dentro de la información suministrada no se puede establecer si la entidad requerida dio respuesta de manera oportuna y pertinente al usuario, situación que si se evidencia en otras contestaciones, así las cosas es pertinente anunciar que aun que se da respuesta al peticionario dentro del término y se requiere a la EPS en cuestión para que le haga entrega de los medicamentos al usuario, no se encuentra evidencia del cumplimiento de la misma al requerimiento hecho por el personal de la Secretaría de Salud departamental.

- **PQRS-44056 - SADE - PENDIENTE CARGAR DOCUMENTO DE CIERRE.**
  Se evidencia, que, en este caso en particular, la base de datos no permite establecer los motivos por los cuales no se ha llevado a cabo el cierre de la queja con la debida sustentación documental, por lo que se recomienda al equipo encargado la actualización de esta y dar por

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DEL GOBERNADOR Y/O SU REPRESENTANTE.

superada a la reclamación, además de nutrir la información presentada, donde se pueda establecer el tipo de respuesta que se dio al usuario y el desenlace de esta.

- **PQRS-47782 - SADE**: Respuesta Sade No.1416943 del 13 de abril de 2021, mediante Sade 1.220.30-18-995396 del 29 de abril de 2021. Asunto: Solicitud de pago Facturación con Corte 31 de marzo 2021. Hospital Santa Ana de Guática Risaralda.
    - **PQRS-47783 SADE** Archivo para borrar por estar repetido accidentalmente. Registro correspondiente al PQRS 47782 del 7 de mayo de 2021.

    - **PQRS-47784 SADE R** Registro para borrar, registrado accidentalmente, Registro con respuesta en el PQRS47782 del 7 de mayo de 2021

CONCLUSIÓNES DEL SEGUIMIENTO A LA SECRETARIA DE SALUD

- Se evidencia que la Secretaría de Salud, cuenta con el personal capacitado para abordar y dar respuesta de forma oportuna a las peticiones que se presentan a diario**.**
- Se dificulta la recolección de la información y así el posterior seguimiento y control a las respuestas ejercidas por la entidad, sin embargo después de analizada la muestra recibida, se evidencia que la Secretaría ha venido en un constante mejoramiento en cuanto a la implementación de la respuesta oportuna y pertinente para el usuario, enlazando diferentes canales de interacción con la comunidad como son redes sociales y diferentes vías de comunicación, facilitando así al peticionario el acceso a la respuesta gubernamental a sus inquietudes y diferentes solicitudes. Por otro lado, es evidente que ante la contingencia presentada por la pandemia, la entidad se vio inmersa en una problemática nueva, que no permitía tener un precedente respecto a las diferentes inquietudes que el público fue presentando, sin embargo el presente seguimiento nos permitió establecer que se mejoraron aspectos en la marcha, la Secretaría de Salud está comprometida con el constante mejoramiento de sus servicio al usuario y sus necesidades.
- La dependencia tiene el conocimiento del objetivo del proceso y sus procedimientos, pero es importante que se implementen acciones inmediatas en el registro y control de la base de datos de registro de las peticiones, de manera que el autocontrol en cada etapa sea más efectivo.
- El equipo auditor pudo establecer que la Secretaría ha hecho un correcto manejo de la oportunidad o tiempos de contestación, a los diferentes requerimientos hechos por los usuarios, dado que las reclamaciones son contestadas de manera oportuna, también se pudo evidenciar que algunas respuestas no son completas o satisfactorias, dado que no están cerradas o registradas en la base de datos de forma correcta. Es importante que al momento de ser requerida la información por parte de cualquier usuario o ente externo, la entidad pueda brindar de manera oportuna la estadística completa del cumplimiento y adecuada respuestas a sus diferentes PQRS, así mismo se evidencia el constante avance presentado por la dependencia en la búsqueda de mejoras en el servicio, y cabe resaltar el excelente trabajo realizado por la dependencia en cuanto al acompañamiento a los usuarios afectados por la pandemia y las diferentes inquietudes que esta ha suscitado.

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DEL GOBERNADOR Y/O SU REPRESENTANTE.

RECOMENDACIONES DEL SEGUIMIENTO

- El equipo auditor recomienda a la Secretaría de Salud, implementar dentro de su base de datos una casilla que permita establecer el desarrollo final de algunas quejas o peticiones, donde se desplaza responsabilidad, ya sea a otras dependencias o instituciones, con el fin de que la Secretaría de Salud Departamental cumpla con su papel de garante en la buena prestación del servicio de salud a los diferentes usuarios por parte de las diferentes instituciones que conforman el sistema de salud tanto público como privado.
- Bajo la misma línea de argumentación anterior se recomienda a la Secretaría de Salud Departamental, hacer mejoras continuas en la base de datos, para la correcta estadística de los diferentes requerimientos. También, es importante que los usuarios tengan una correcta y oportuna respuesta y que esta sea registrada de manera clara en las bases de datos que sustentan la gestión adelantada por los funcionarios encargados de dar las respuestas, se debe además de establecer un único conducto para el acceso a dicho información, dado que la ante cualquier escrutinio por parte de los diferentes entes de control es pertinente que la información clara, precisa y de fácil acceso.
- Se recomienda tener en cuenta las definiciones establecidas de PQRSDF, en el momento de realizar el registro de la petición radicada.

  Petición de interés general o particular: Requerimiento de interés general o particular, solicitando reconocimiento de un derecho, intervención de una dependencia o funcionario, resolución de una situación jurídica o prestación de un servicio.

  Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento e insatisfacción que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

  Reclamo: Es la manifestación de inconformidad respecto a un producto o servicio. Por ejemplo, retraso, desatención o deficiencias en el funcionamiento de los servicios departamentales, sin que ello implique responsabilidad disciplinaria por parte del servidor público; es decir, que el hecho generador del reclamo sea ajeno a la voluntad del servidor público.
- Es importante realizar y /o implementar un punto de control, en el momento de la radicación y posterior a la fecha de radicación de la petición.
- Se recomienda oportunidad en la respuesta al peticionario de forma que pueda acceder y obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DEL GOBERNADOR Y/O SU REPRESENTANTE.

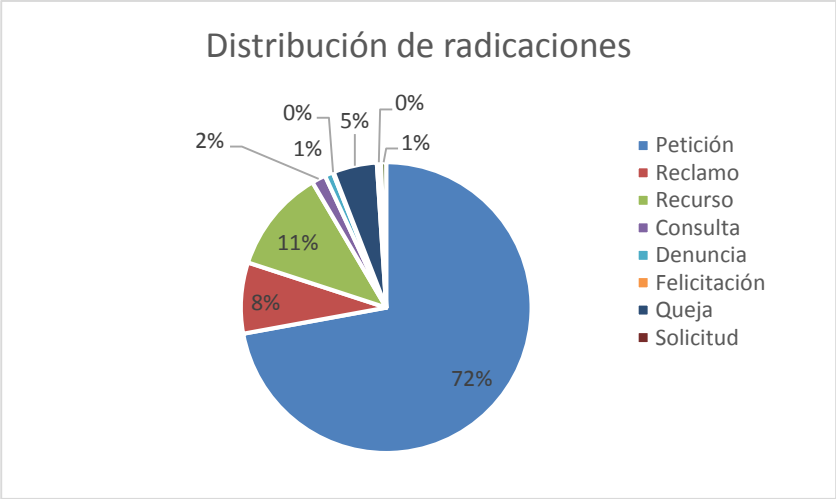
2. UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

De acuerdo con la información suministrada por la Secretaría General del Departamento del Valle del Cauca, con un listado de 1451 PQRS radicadas, con responsabilidad de respuesta de la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, en el periodo enero a junio del año 2021, se tomó una muestra no estadística de 50 radicados entre el SADE y la Plataforma electrónica con el fin de realizar un seguimiento aleatorio que represente el número total de radicaciones en el semestre.

Con base en esta información suministrad en una base de datos actualizada a los cortes establecidos en este documento, y con la cual se realizó las tablas y gráficos que se muestras a continuación, se logró evidenciar que el número de radicaciones presentó un incremento sostenido entre los meses de enero a abril, siendo abril, el mes de pico máximo con 375 solicitudes, además se identifica que el uso de la sede electrónica para radicación de PQRS ha cumplido un papel fundamental, siento este medio el de mayor uso por parte del ciudadano.

En cuanto la distribución porcentual del total los motivos de las radicaciones recibidas en el periodo enero – junio del 2021 se destaca ampliamente las peticiones con una participación del 72%, como se puede observar en el Grafico siguiente, sin embargo, es evidente que la entidad presenta un porcentaje elevado de recursos, evidenciando que un 11% de las solicitudes ha presentado alguna inconformidad frente a lo resuelto en anteriores PQRS por la entidad.



También se destaca que tan solo el 5% de los ciudadanos ha presentado alguna queja referente a los servicios prestados por la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas Y Gestión Tributaria y dos felicitaciones por la labor desarrollada durante el periodo enero a junio del año 2021.

GESTION DETALLA DE LA DEPENDENCIA

De acuerdo con la muestra seleccionada de 50 radicaciones entre el periodo enero junio de 2021, fueron revisados 25 PQRSD radicados a través de SADE y 25 PQRSD radicados a través de la plataforma o sede electrónica y se encuentras distribuidas como se evidencia en la siguiente tabla.

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DEL GOBERNADOR Y/O SU REPRESENTANTE.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SELECCIONADA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA		
TIPO DE SOLICITUD	**CANTIDAD**	**PARTICIPACION**
Petición de interés general o particular	**28**	**56%**
Petición de documentos e información pública	**11**	**22%**
Reclamo	**1**	**2%**
Petición entre autoridades	**4**	**8%**
Recurso	**5**	**10%**
Denuncia	**1**	**2%**
TOTAL	**50**	**100%**

En cuanto a la información evidenciada en la tabla anterior, se logró identificar que, la muestra se comporta de manera proporcional a la población y a la información de las demás dependencias de la Gobernación, siendo las peticiones el comportamiento más recurrente entre los ciudadanos al momento de radicar un PQRS.

En cuanto al estado de los PQRS de la muestra seleccionada y como se puede evidenciar en el cuadro siguiente, es evidente que la dependencia se ha concentrado en atender las radicaciones de manera oportuna, dado que de la muestra seleccionada, al final de periodo, no quedo ninguna solicitud sin resolver, sin embargo, se debe prestar especial atención al número de recursos que se presentaron en este periodo, debido a que la muestra evidencia el mismo comportamiento de la población que se revisó, siendo el porcentaje de recursos equivalía al 5% del total muestreado.

ESTADO DE LAS SOLICITUDES			
Dependencia	**Recibidos**	**En proceso**	**Atendida**
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	50	0	50

ANALISIS DE OPORTUNIDAD Y PERTINENCIA

- **ANALISIS DE OPORTUNIDAD**

Descripción de Oportunidad	Cantidad	Porcentaje
A Tiempo	**46**	**92%**
Fuera de tiempo	**4**	**8%**
TOTAL, MUESTRA	**50**	**100%**

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DEL GOBERNADOR Y/O SU REPRESENTANTE.

Conforme a lo establecido en el Decreto 491 de 2020, el cual dispone lo concerniente con la emergencia sanitaria, declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, los términos de respuesta son:

1. Petición General o Particular: 30 días hábiles
2. Petición de Documentos e Información Pública: 20 días hábiles
3. Consulta: 35 días hábiles

Con base en lo anterior y de acuerdo a la muestra seleccionada, una vez realizada la auditoria pertinente, se evidenció lo siguiente:
De las 25 PQRS auditadas cuya radicación y trámite se realizó a través de la Sede Electrónica, todas fueron contestadas dentro del término legal establecido, encontrando que a 8 PQRS se les dio contestación dentro de los primeros días y antes de la mitad del término definido para responder; 5 PQRSD fueron contestadas en promedio dentro de la mitad del término para responder y 12 PQRSD antes último día del vencimiento del término para responder dada su complejidad para proceder a dar una respuesta de fondo.

TIPO DE SOLICITUD SEDE ELECRONICA	CANTIDAD
Petición de interés general o particular	**11**
Petición de documentos e información pública	**10**
Reclamo	**1**
Petición entre autoridades	**1**
Recurso	**1**
Denuncia	**1**
TOTAL	**25**

De las 25 PQRSD auditadas cuya radicación y trámite se realizó a través del Aplicativo SADE, se evidencia que 21 PQRSD en promedio se respondieron dentro de los últimos días del vencimiento del término dada su complejidad para proceder a dar una respuesta de fondo y 4 PQRSD fueron contestadas de manera extemporánea.

TIPO DE SOLICITUD SADE	CANTIDAD
Petición de interés general o particular	**17**
Petición de documentos e información pública	**1**
Petición entre autoridades	**3**
Recurso	**4**
TOTAL	**25**

- **ANALISIS DE PERTINENCIA**

DESCRIPCIÓN DE PERTENENCIA	TOTAL
Calidad de respuesta buena	50
Calidad de respuesta regular	0
Calidad de respuesta no objetiva	0
TOTAL, MUESTRA	**50**

En cuanto a la pertinencia de las respuestas de la muestra seleccionada, se logró evidenciar que éstas cumplieron con el objetivo del PQRSDF radicadas, siento en termino generales de buna calidad en sus repuesta.

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DEL GOBERNADOR Y/O SU REPRESENTANTE.

CONCLUSIÓNES DEL SEGUIMIENTO

1. Se evidencia la calidad y pertinencia respecto a las respuestas entregadas en cada uno de los PQRSD auditados, procurando siempre entregar una respuesta de fondo.
2. Se evidenció que, en algunos casos, aunque no fuese competencia directa de la dependencia, se hizo la gestión necesaria con el fin de dar una respuesta oportuna y acorde a lo requerido.
3. La dependencia denota organización entre los funcionarios competentes para atender cada PQRSD, evidenciándose prontitud en los términos de respuesta.
4. La dependencia al ser requerida para la realización de esta auditoría contaba de manera ordenada, con los soportes físicos pertinentes, base de datos y demás información requerida.
5. De la muestra auditada, se resaltan diversos factores positivos, tales como: la consolidación y custodia por parte de un funcionario designado y la adecuada clasificación de las PQRSD en su tipo.

RECOMENDACIONES DEL SEGUIMIENTO

1. Se recomienda ejercer un estricto control sobre el cargue de los soportes de respuesta en el aplicativo SADE, teniendo en cuenta, que, aunque se presentó en pocos casos, en algunas contestaciones de PQRSDF no se encontraron los soportes cargados en la plataforma, lo cual genera inconsistencias respecto a los términos de respuesta en dicho aplicativo.

3. SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL DEL VALLE DEL CAUCA

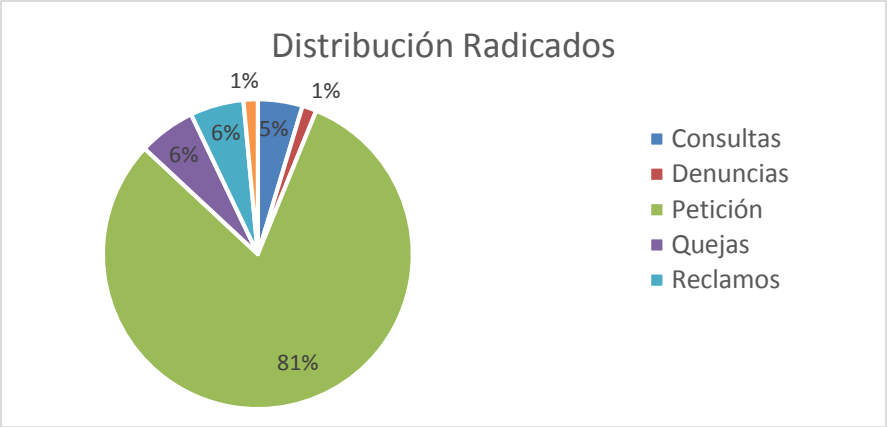
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

De acuerdo con la información suministrada por la Secretaría General del Departamento del Valle del Cauca, con un listado de 913 radicaciones de PQRS en el periodo enero a junio del año 2021, se toma una muestra no estadística de 25 radicados entre el SADE y la Plataforma electrónica con el fin de realizar un seguimiento aleatorio que represente el número total de radicaciones en el semestre.

Con base en esta información, tomada de una base de datos actualizada a los cortes establecidos en este documento, y con la cual se realizó las tablas y gráficos que se muestras a continuación, se logró evidenciar que el número de radicaciones se ha mantenido de manera constante en el tiempo, con unas leves variaciones que no logran marcar una tendencia negativa o positiva frente al número de solicitudes recibidas, además se destaca el uso masivo de los medios electrónicos para la radicación de solicitudes, siendo esencial para la atención ciudadana en tiempos de pandemia y restricción de movilidad, demostrando de alguna manera el compromiso de la administración departamental de brindar alternativas que ayuden a mejorar en nivel de servicio al ciudadano.

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DEL GOBERNADOR Y/O SU REPRESENTANTE.

En cuanto la distribución porcentual del total los motivos de las radicaciones recibidas en el periodo enero – junio del 2021 se destaca ampliamente las peticiones con una participación del 81%, como se puede observar en el siguiente Grafico, dato significativo y congruente con el momento vivido en la ciudad frente a restricción de movilidad y restricción de atención presencial por parte de entidades públicas, con esta cifra se destaca que el ciudadano ha logrado satisfacer la necesidad de atención a través de medios electrónicos y la Secretaría de Educación ha dado respuesta a esa necesidad.



Por otro lado, se logró identificar que existe una población menor que se encuentra inconforme de alguna manera, siendo el 6% el porcentaje de quejas recibidas y procesadas durante este periodo, además se logra evidenciar que terminado el periodo al que se le está realizando el seguimiento, tan solo quedaron 2 quejas recibidas en la Sede Electrónica por cerrar, demostrando de esta manera la importancia que se ha dado por parte de la Secretaría a esta tarea.

GESTION DETALLADA DE LA DEPENDENCIA

De acuerdo con la muestra seleccionada de 25 radicaciones entre el periodo enero junio de 2021, se logró identificar que de estas 13 PQRSD fueron radicados a través de SADE y 12 PQRSD radicados a través de la plataforma o sede electrónica.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA SELECCIONADA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA		
TIPO DE SOLICITUD	**CANTIDAD**	**PARTICIPACION**
Petición de interés general o particular	17	68%
Queja	1	4%
Petición de documentos e información pública	5	2%
Petición entre autoridades	1	4%
Consulta	1	4%
TOTAL	25	100%

En cuanto a la información evidenciada en la tabla anterior, se logró identificar que, esta mantiene las mismas tendencias generales de las radicaciones que se logran ver en el universo poblacional, desmontado la homogeneidad de la muestra seleccionada para la realización del seguimiento al que corresponde este documento.

Dependencia	Recibidos	En proceso	Atendida
Secretaría de Educación del Departamento del Valle del Cauca	25	2	23

Como se puede observar en el cuadro anterior de estado de las solicitudes, es evidente que la dependencia se ha concentrado en atender las radicaciones de manera oportuna quedando por fuera del periodo objeto de seguimiento tan solo el 8% de los casos procesados, sin embargo, es de anotar que no significa que este porcentaje corresponda a casos que no fueron respondidos en tiempos establecidos, debido a que pudieron ser radicados a final del periodo, quedando para dar respuesta en el periodo siguiente.

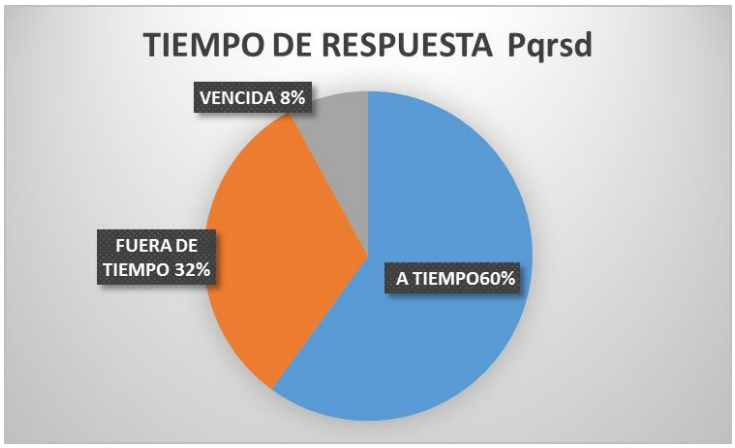
© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DEL GOBERNADOR Y/O SU REPRESENTANTE.

ANALISIS DE OPORTUNIDAD Y PERTIENCIA

- **ANALISIS DE OPORTUNIDAD**

Descripción de Oportunidad	Cantidad	Porcentaje
A Tiempo	15	60%
Fuera de tiempo	8	32%
Vencida	2	8%
TOTAL, MUESTRA	25	100

Grafico. 3



Conforme a lo establecido en el Decreto 491 de 2020, de la emergencia sanitaria, declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, en lo concerniente a los términos de respuesta son: Petición General o Particular: 30 días hábiles

2. Petición de Documentos e Información Pública: 20 días hábiles
3. Consulta: 35 días hábiles

De acuerdo con lo dispuesto por esta ley, en la muestra seleccionada, y hecha la auditoria pertinente, se evidenció lo siguiente:
De las 12 PQRSD auditadas cuya radicación y trámite se realizó a través de la Sede Electrónica, todas fueron contestadas, la gran mayoría dentro del términos legales establecidos, encontrando que a 10 PQRSD se les dio contestación dentro de los días permitidos por la ley, 2 PQRSD por fuera de este tiempo. En cuanto a las 10 PQRSD que fueron respondidas dentro del tiempo establecido, el tiempo promedio de respuesta para cada radicación fue de (9) nueve días, en cuanto a las 2 PQRSD que no cumplieron con el tiempo establecido, se logró evidenciar que uno de los motivos para el incumplimiento fue la complejidad del PQRSD y la adquisición de la información para proceder a dar una respuesta de fondo.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Petición de interés general o particular	5
Petición de documentos e información pública	5
Petición entre autoridades	1
Consulta	1
TOTAL	12

De las 13 PQRSD auditadas, cuya radicación y trámite se realizó a través de la plataforma SADE, se evidencia que están 6 PQRSD estuvieron por fuera del tiempo para responder, pero han sido tramitadas en un promedio de (3) tres días posteriores al vencimiento, por otro lado, otras 6 PQRSD fueron contestadas en el tiempo establecido por la normatividad vigente en un promedio de (19) diecinueve días,

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DEL GOBERNADOR Y/O SU REPRESENTANTE.

por último, de la muestra seleccionada, una sola queja fue contesta en tres (3) días.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Petición de interés general o particular	12
Petición de documentos e información pública	0
Petición entre autoridades	0
Queja	1
TOTAL	13

- **ANALISIS DE PERTINENCIA**

DESCRIPCIÓN DE PERTENENCIA	TOTAL
Calidad de respuesta buena	25
Calidad de respuesta regular	0
Calidad de respuesta no objetiva	0
Total, de la muestra	**25**

En cuanto a la pertinencia de las respuestas de la muestra seleccionada, se logró evidenciar que éstas cumplieron con el objetivo del PQRSDF radicadas, siento en termino generales de buna calidad en sus repuesta.

CONCLUSIÓNES DEL SEGUIMIENTO

1. Es evidente que de acuerdo con los promedios de respuesta se maneja una estandarización y conocimiento de los procesos de calidad reflejados en las respuestas y la satisfacción al cliente
2. La actitud de gestión en procura de la mejora es destacable para dar soluciones eficientes con las herramientas organizativas y de informática con que se cuentan destacándose la oportunidad.
3. La dependencia a pesar de tener un flujo de PQRSD alto y de carácter complejo es para destacar la organización
4. En el ejercicio de la auditoría, los profesionales y equipo de la secretaria fueron muy agiles y ordenadas en su trabajo para responder cada requerimiento.
5. En este mismo ejercicio de la auditoria vemos como los profesionales consultados manejan el tema y la normatividad vigente.

RECOMENDACIONES DEL SEGUIMIENTO

1. Es importante detenerse en el paso a paso del manejo del cargue de los soportes de respuesta en el aplicativo SADE, teniendo en cuenta que en algunas contestaciones los soportes no estaban debidamente cargados en la plataforma lo cual genera inconsistencias respecto a los términos de respuesta en dicho aplicativo.
2. Para lograr una mayor eficiencia en los tiempos con los pocos PQRSD que se encontraron vencidas y que su respuesta refiere al compromiso de otros componentes de la secretaria es necesario se socialice la normatividad vigente

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DEL GOBERNADOR Y/O SU REPRESENTANTE.

CONCLUSIONES GENERALES
La segunda línea de defensa Proceso M4-P1 presenta una seguridad razonable en cuanto al seguimiento a los PQRS, asesorando y realizando control a los radicados en entradas y salidas. Igualmente, en las dependencias donde se profundizo el seguimiento, se evidencia una buena ejecución de las políticas de servicio al ciudadano.
RECOMENDACIONES GENERALES
• Enviar el informe de segunda línea al Comité Institucional de Control Interno para la toma de decisiones en cuanto a riesgos y controles. • Establecer en el análisis realizado en segunda línea las entradas que solicitudes no requieren respuesta como las repetidas, invitaciones, comunicaciones informativas, entre otros. • Determinar las respuestas a radicados pendientes del semestre anterior al seguimiento que se realiza, por cuanto queda el rezago de las que se encuentran en término para respuesta, lo cual incide en los datos. • Gestionar el riesgo jurídico por mora en las respuestas. • Velar, por la implementación de la Sede Electrónica única, que unifique los canales de atención de PQRs.

CESAR MANCILLA RODRIGUEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN DEL GOBERNADOR Y/O SU REPRESENTANTE.