

Informe revisión por la dirección del Sistema de Gestión de Calidad

Administración Central de la Gobernación del Valle del Cauca

**Alcance: Procesos con servicios certificados
JUNIO 2022**



ALCANCE DE CERTIFICACIÓN

SECRETARÍA DE SALUD



PROCESOS

- **M3-P2** Gestión de la Salud Pública.
- **M3-P6** Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud.
- **M3-P7** Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN



PROCESOS

- **M2-P3** Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – CTel.
- **M5-P1** Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación.
- **M5-P2** Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las Entidades Territoriales.

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETIDAD



PROCESOS

- **M2-P2** Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca.

PROCESOS CON SERVICIOS PARA AMPLIACIÓN DE ALCANCE DE CERTIFICACIÓN

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN Y SECRETARÍA GENERAL

M5-P1
ASESORÍA, ASISTENCIA TÉCNICA Y/O CAPACITACIÓN

SECRETARÍA DE SALUD

M3-P2
GESTIÓN DE LA SALUD PÚBLICA

01 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CAMBIOS EXTERNOS



- Ley 2200 de 2022, con la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los departamentos - reglamentación de los POTD.
- Elección de nuevo Presidente de la República para el periodo 2022-2026
- Elección de nuevo Congreso de la República para el periodo legislativo 2022-2026
- Aparición del virus de viruela símica a nivel mundial.
- Entrada en vigencia del nuevo código disciplinario único, el cual separa las funciones de instrucción y juzgamiento.
- Incremento de las tasas de interés de política monetaria del Banco de la República.
- Devaluación del Peso Colombiano.
- Incremento en la inflación.

CAMBIOS EXTERNOS



- Incremento en el índice de desempeño institucional -IDI-, puntuación medida a través de la evaluación del FURAG vigencia 2021, al alcanzar 81,4 puntos, 2,2 puntos por encima de la línea de base vigencia 2018.
- Actualización del Modelo de Operación por Procesos de la Gobernación del Valle del Cauca, donde se amplía la cadena de valor de la Entidad con 3 nuevos procesos M3P8, M3P9, M4P4, aprobado por el Comité Institucional de Gestión Desempeño en el primer semestre del año 2022
- Mayor articulación con el Departamento Administrativo de Planeación y la Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública para la evaluación del MIPG a través del FURAG.
- Avances en la Implementación de la política del gestión del conocimiento y la innovación
- Avances en la implementación de la política de compras y contratación pública.
- Establecimiento del Decreto N°.1-17-0475 del 24 de mayo de 2022, Por medio del cual se adopta el Plan Estratégico de Seguridad Vial PESV (2022-2023).

02

INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LA CIUDADANÍA

AÑO 2020:
ENERO - JUNIO 2022
AÑO 2021
96,9%

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN PROCESOS CON SERVICIOS CERTIFICADOS



M3-P2 SALUD PÚBLICA
AÑO 2020:
ENERO - JUNIO 2022
97%



M3-P6 ASEGURAMIENTO SERVICIOS DE SALUD
ENERO - JUNIO 2022
96%



M3-P7 GESTIÓN FINANCIERA Y DEL TALENTO HUMANO
ENERO - JUNIO 2022
100%



M2-P3 CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN
ENERO - JUNIO 2022
93,3%



M5-P1 ASISTENCIA TÉCNICA Y M5-P2 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
ENERO - JUNIO 2022
96,9%



M2-P2 DESARROLLO ECONÓMICO
ENERO - JUNIO 2022
96,9%

03

PQR RADICADAS



PROCESOS CON SERVICIOS CERTIFICADOS

M3-P2 SALUD PÚBLICA



ENERO - JUNIO 2022
268

M3-P7 GESTIÓN FINANCIERA Y DEL TALENTO HUMANO



ENERO - JUNIO 2022
96

M3-P6 GESTIÓN DEL ASEGURAMIENTO Y DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD



ENERO - JUNIO 2022
1

M5-P1 GESTIÓN DEL ASEGURAMIENTO



ENERO - JUNIO 2022
8



PROCESOS CON SERVICIOS CERTIFICADOS



M2-P3 CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

ENERO - JUNIO 2022

7



M2-P2 DESARROLLO ECONÓMICO

ENERO - JUNIO 2022

23

LAS PQRS RADICADAS SE ENCUENTRAN CERRADAS O EN TRÁMITE DE ACUERDO CON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA ESTABLECIDOS EN LA NORMATIVIDAD APLICABLE.

04

INDICADORES POR PROCESOS

TIPO DE INDICADORES



EFICACIA: 50%



EFICIENCIA: 25,8%



EFFECTIVIDAD: 24,2%

05

GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVO DE CALIDAD No. 01



MEJORAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS TRÁMITES, SERVICIOS Y OPA'S



01

OPORTUNIDAD EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSDF AÑO 2020:

ENERO - JUNIO 2022

95%



02

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES DURANTE EL PERIODO DE GOBIERNO

ENERO - JUNIO 2022

100%



03

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA AÑO 2020:

ENERO - JUNIO 2022

97%



04

NIVEL DE SATISFACCIÓN PROCESOS CON SERVICIOS CERTIFICADOS Y POR CERTIFICAR AÑO 2020 EN PROMEDIO:

ENERO - JUNIO 2022

97%



OBJETIVO DE CALIDAD No. 02



GESTIONAR LAS COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO, MEDIANTE EL DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN, FORMACIÓN, DESEMPEÑO Y EXPERIENCIA PARA LOGRAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.



01

DESEMPEÑO DE SERVIDORES PÚBLICOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA

ENERO - JUNIO 2022

93%



02

EVALUACIÓN DE LA TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

ENERO - JUNIO 2022

70%



OBJETIVO DE CALIDAD No. 03



FOMENTAR ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE MANERA PRESENCIAL Y/O VIRTUAL CON LOS ACTORES SOCIALES EN EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL BUSCANDO LA TRANSPARENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.



01

CUMPLIMIENTO A LA PROGRAMACIÓN DE LOS DIÁLOGOS VALLECAUCANOS

ENERO - JUNIO 2022

60%



02

COBERTURA EN LOS DIÁLOGOS VALLECAUCANOS

ENERO - JUNIO 2022

29%



03

CUMPLIMIENTO A LA PROGRAMACIÓN DE AUDIENCIAS PÚBLICAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

ENERO - JUNIO 2022

0%



04

CUMPLIMIENTO A LA PROGRAMACIÓN DE AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DURANTE EL PERIODO DE GOBIERNO

ENERO - JUNIO 2022

0%



OBJETIVO DE CALIDAD No. 04



CONSERVAR UNA ADECUADA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DE LA ENTIDAD MEDIANTE UN CORRECTO MANTENIMIENTO



01

CUMPLIMIENTO DE LOS MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS

ENERO - JUNIO 2022

98%



02

CUMPLIMIENTO DE PLAN DE MANTENIMIENTO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES (PREVENTIVOS)

ENERO - JUNIO 2022

100%



03

METROS CUADRADOS DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA MANTENIDOS

ENERO - JUNIO 2022

880 m²



OBJETIVO DE CALIDAD No. 05



FORTALECER LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y DE COMUNICACIONES DE LA ENTIDAD Y DEL TERRITORIO.



01

ÍNDICE DE GOBIERNO
DIGITAL

ENERO - JUNIO 2022



95,5%

02

MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA
TECNOLÓGICA DE DATACENTER, SERVIDORES EN
LA NUBE, EQUIPOS Y DISPOSITIVOS DE OFIMÁTICA DE
LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

ENERO - JUNIO 2022



11,3%



OBJETIVO DE CALIDAD No. 06



MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS A TRAVÉS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES



ÍNDICE DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

ENERO - JUNIO 2022

81,4 PUNTOS

06

CONFORMIDAD ASISTENCIAS TÉCNICAS

ASISTENCIAS TÉCNICAS EJECUTADAS



PROCESOS CON SERVICIOS
CERTIFICADOS
M3-P2 SALUD PÚBLICA



ENERO - JUNIO 2022

760

M3-P6 ASEGURAMIENTO
SERVICIOS DE SALUD



ENERO - JUNIO 2022

880

M3-P7 GESTIÓN FINANCIERA
Y DEL TALENTO HUMANO



ENERO - JUNIO 2022

360

M5-P1 ASISTENCIA
TÉCNICA



ENERO - JUNIO 2022

57

VISITAS DE HABILITACIÓN EJECUTADAS



M3-P6 ASEGURAMIENTO
SERVICIOS DE SALUD

ENERO - JUNIO 2022

152

PROCESOS CON SERVICIOS CERTIFICADOS



M2-P2 DESARROLLO
ECONÓMICO

ASISTENCIAS TÉCNICAS
EJECUTADAS

ENERO - JUNIO 2022

1523

ACOMPAÑAMIENTO EJECUTADOS

PROCESOS CON SERVICIOS CERTIFICADOS



M2-P3 CIENCIA, TECNOLOGÍA
E INNOVACIÓN

ACOMPAÑAMIENTOS
EJECUTADOS

ENERO - JUNIO 2022

46

07

SALIDAS NO CONFORMES

PROCESOS CON SERVICIOS CERTIFICADOS



M3-P2 GESTIÓN DE
LA SALUD PÚBLICA

ENERO - JUNIO 2022

41



M3-P6 GESTIÓN DEL ASEGURAMIENTO
Y DESARROLLO DE
SERVICIOS DE SALUD

ENERO - JUNIO 2022

5



M3-P7 GESTIÓN FINANCIERA
Y DEL TALENTO HUMANO
PARA EL SISTEMA GENERAL DE
SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

ENERO - JUNIO 2022

0

PROCESOS CON SERVICIOS CERTIFICADOS



M2-P3 GESTIÓN DE LA CIENCIA,
TECNOLOGÍA
E INNOVACIÓN - CTCL

ENERO - JUNIO 2022

0

08

ACCIONES CORRECTIVAS



Como resultado del seguimiento de la auditoría externa que realizó el ente certificador **ICONTEC** en el año 2021, la entidad obtuvo un total de Una (1) No Conformidad, de la cual se suscribieron dos (2) correcciones y seis (6) acciones correctivas.

09

RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS



Los procesos con servicios certificados y a certificar no presentaron No Conformidades resultantes de la auditoría interna de calidad de la vigencia 2022.



La auditoría externa realizada por el ente certificador **ICONTEC**, entre los meses de noviembre y diciembre de 2021, identificó una (01) no conformidad y cuarenta y seis (46) oportunidades de mejora aplicables a 18 procesos del MOP de la Gobernación del Valle del Cauca.



Con respecto a las auditorías internas y referente a las oportunidades de mejora se presentaron 20 en el año 2021 y 27 para el año 2022.



Durante la presente vigencia se han aplicado un total de 1.378 evaluaciones de proveedores/contratistas, En el periodo enero-junio de 2022 Una calificación promedio de 94 puntos.

▶ DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

ACCIONES PARA ABORDAR OPORTUNIDADES



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN

PROCESO No. DE ACCIONES

PROCESO	No. DE ACCIONES
M2 - P3	6
M5 - P1	4
M5 - P2	4



DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD

PROCESO No. DE ACCIONES

PROCESO	No. DE ACCIONES
M2 - P2	4



SECRETARÍA DE SALUD

PROCESO No. DE ACCIONES

PROCESO	No. DE ACCIONES
M3 - P2	4
M3 - P6	9
M3 - P7	2

PERSONAS



SECRETARÍA DE SALUD

No. DE FUNCIONARIOS:



154

CONTRATISTAS POR
PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

181

DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO
DE PLANEACIÓN:

No. DE FUNCIONARIOS:



56

CONTRATISTAS POR
PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

75

SECRETARÍA DE DESARROLLO
ECONÓMICO Y
COMPETITIVIDAD

No. DE FUNCIONARIOS:



21

CONTRATISTAS POR
PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

180

INFRAESTRUCTURA

PARA EL PERIODO ENERO - JUNIO 2022 LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA
FÍSICA CUENTA CON UN PRESUPUESTO POR VALOR DE:

\$ 71.826.640

EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA
ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADESASPECTOS REPRESENTATIVOS PARA ABORDAR
RIESGOS OPORTUNIDADESSECRETARÍA DE
DESARROLLO
ECONÓMICO Y
COMPETITIVIDADREPROGRAMAR LAS CAPACITACIONES NO LLEVADAS A
CABO, CON EL FIN DE DAR CUMPLIMIENTO A LA RUTA DE
ATENCIÓNANALIZAR EL FORMATO CERO DILIGENCIADO POR LOS
EMPRENDEDORES Y EMPRESARIOS, PARA DETERMINAR
QUE LA RUTA ASIGNADA HA SIDO LA ADECUADA

ASPECTOS REPRESENTATIVOS PARA ABORDAR RIESGOS

DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO
DE
PLANEACIÓN1) Realizar de reuniones y mesas de apoyo con participación de
representantes de las subregiones que permita apropiarse de la
conformación de los consejos. (proceso M2-P3)2) Validar que los proyectos del sistema general de regalías y otras
fuentes de financiación, sean revisados por profesionales idóneos
y que el formato FO-M5-P1-07 (Concepto Técnico de Viabilidad y
los anexos correspondientes se encuentren debidamente
diligenciados.(proceso M5-P1)

ASPECTOS REPRESENTATIVOS PARA ABORDAR RIESGOS



SECRETARÍA DE SALUD



Programar las AT virtuales, telefónica de manera concertada en caso de presentarse situaciones de orden público y/o emergencia sanitaria. (proceso M3-P2)



El equipo SIVIGILA realiza con base en el instructivo, el seguimiento semanal al cumplimiento de la notificación oportuna de los eventos de interés en salud pública, a través de llamadas telefónicas, mensajes en Whatsapp y el tablero de control. Como evidencia se tiene el tablero de control e instructivo (proceso M3-P2)



Reprograman las AT de manera concertada en caso de presentarse el cruce de AT, insuficiente apoyo logístico, cancelación por parte de los actores, situaciones de orden público y/o pandemia (proceso M3-P2)



Identificar las necesidades de AT utilizando como insumo las debilidades encontradas en la implementación de los estándares durante las visitas para elaborar la programación de AT. (proceso M3-P6)



Identificar las necesidades de AT utilizando como insumo las debilidades encontradas en la implementación de los estándares durante las visitas para elaborar la programación de AT. (proceso M3-P6)



Promover el suministro oportuno y eficaz de información por parte de las ESE al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, para la validación, reconocimiento y financiación de dicho pasivo a través de circulares revisión y validación de información para enviar al Ministerio. (proceso M3-P7)

12

OPORTUNIDADES DE MEJORA (ACCIONES DE MEJORA)



Para el periodo Enero-Junio 2022 se formularon 3 Acciones de mejora Entre los procesos definidos dentro del alcance de la certificación, con un porcentaje de avance del 70%



PROCESO

PROCESOS CON SERVICIOS CERTIFICADOS

ACCIONES DE MEJORA EN LOS PROCESOS CON SERVICIOS CERTIFICADOS



AÑO

PERIODO ENERO - JUNIO 2022



M7- P7 GESTIÓN FINANCIERA Y DEL TALENTO HUMANO



2



**M5- P1 ASISTENCIA MÉDICA
M5-P2 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**



1

Las anteriores acciones son las resultantes de la autoevaluación desde la primera línea de defensa. Adicionalmente los procesos establecieron acciones de mejora a partir de los resultados de auditorías internas y externas



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

CLARA LUZ ROLDAN GONZÁLEZ
Gobernadora

MARÍA LEONOR CABAL SANCLEMENTE
Secretaria General

MARÍA CRISTINA LESMES DUQUE
Secretaria de Salud

LORENA SOFIA VELASCO FRANCO
Directora Departamento Administrativo de Planeación

PEDRO ANDRÉS BRAVO SÁNCHEZ
Secretario Desarrollo Económico y Competitividad

JAVIER ULLOA VERA
Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión de la Secretaría General

LUISA FERNANDA REINA GONZÁLEZ
Subsecretaria de Salud Pública

NORA ELENA MUÑOZ RUÍZ
Subsecretaria de Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud

ALBERTO CAMPO VARELA
Subsecretario Administrativo y Financiero de la Secretaría de Salud

SILVIA ELENA GONZÁLEZ BERMÚDEZ
Subdirectora de Asistencia al Territorio

JOSÉ FREDDY LENNIS TELLO
Subdirector de Estudios Socioeconómicos, Ciencia Tecnología e Innovación

ALEXANDRA VÁSQUEZ OROZCO
Subsecretaria de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial

ALEXANDER CASTRO PINEDA
Líder de Programa MIPG Secretaría General

ALTA DIRECCIÓN
COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO



TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	8
2.	ALCANCE DE CERTIFICACIÓN	9
3.	RESPONSABLE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	11
4.	ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS.	12
5.	CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	19
5.1	Cambios en las cuestiones externas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad	20
5.2	Cambios en las cuestiones internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad	21
5.3	Cambios en las cuestiones externas que sean pertinentes a los Procesos de la Secretaría de Salud	22
5.3.1	Proceso M3-P2 Gestión de la Salud Pública	22
5.3.2	Proceso M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud	22
5.3.3.	Proceso M3-P7 Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud	22
5.4	Cambios en las cuestiones internas que sean pertinentes a los Procesos de la Secretaría de Salud	23
5.4.1	Proceso M3-P2 Gestión de la Salud Pública	23
•	Avances en el desarrollo de un sistema de información unificado del proceso que consolide, garantice la seguridad, confidencialidad y la divulgación de la información respecto a salud pública y a futuro realizar publicaciones en revistas indexadas y espacios académicos.	23
5.4.2	Proceso M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud	23
5.4.3	Proceso M3-P7 Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud	23
5.5	Cambios en las cuestiones externas que sean pertinentes a los Procesos del Departamento Administrativo de Planeación	23
5.5.1	Proceso M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – CTel	23
5.5.2	Procesos M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación y M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las Entidades Territoriales	24
5.6	Cambios en las cuestiones internas que sean pertinentes a los Procesos del Departamento Administrativo de Planeación	24
5.6.1	Procesos M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – CTel	24
5.6.2	Procesos M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación y M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las Entidades Territoriales.	24



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

5.7	Cambios en las cuestiones externas que sean pertinentes al Proceso de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	24
5.7.1	Proceso M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca.	24
5.8	Cambios en las cuestiones internas que sean pertinentes al proceso de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad.	25
5.8.1	Proceso M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca.	25
6.	INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	25
6.1	Satisfacción general de la ciudadanía	25
6.1.1	Satisfacción general de la ciudadanía periodo enero-junio 2022	25
6.2	Informe de expectativas de usuarios	29
6.2.1	Informe de expectativas de usuarios periodo enero – junio año 2022	29
6.3	Satisfacción Procesos Secretaría de Salud enero – junio 2022	32
6.4	Satisfacción procesos Departamento Administrativo de Planeación enero-junio 2022	37
6.5	Satisfacción procesos Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	41
6.6	PQRS	43
6.6.1	Secretaría de Salud período enero – junio 2022	44
6.6.2	PQRS Departamento Administrativo de Planeación 2020 - 2021	46
6.6.3	PQRS Subdirección de Asistencia al Territorio enero – junio 2022	47
6.6.4	PQRS Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad enero-junio 2022	49
6.7	Grado en que se han logrado los objetivos de calidad	50
6.8	Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios	67
6.8.1	Indicadores seguimiento Plan de Desarrollo 2020-2023	67
6.8.2	Indicadores de gestión Secretaría de Salud	68
6.8.2.1	Proceso M3-P2 Gestión de la Salud Pública	68
6.8.2.2	Proceso M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud	71
6.8.2.3	M3-P7 Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud	74
6.8.3	Indicadores Departamento Administrativo de Planeación	76
6.8.3.1	Proceso M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – Ctel	76
6.8.3.2	Proceso M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación	78
6.8.3.3	Proceso M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las Entidades Territoriales	80
6.8.3	Indicadores de gestión Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	81
6.8.4.1	Proceso M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca	81
6.8.4	Indicadores de Gestión Procesos de apoyo	83



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

6.8.5.1	Proceso M1-P1 Direccionar la Planificación del Desarrollo Regional e Institucional, el Ordenamiento Departamental Territorial	83
6.8.5.2	Proceso M1-P2 Planear las Finanzas Públicas	84
6.8.5.3	Proceso M7-P1 Administrar el Presupuesto	84
6.8.5.4	Proceso M8-P1 Administrar y Desarrollar el Talento Humano	86
6.8.5.5	Proceso M8-P3 Administrar el Pasivo Pensional	87
6.8.5.6	Proceso M8-P4 Administrar la Seguridad y Salud en el Trabajo	89
6.8.5.7	Proceso M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales	90
6.8.5.8	Proceso M9-P2 Gestión Contractual	91
6.8.5.9	Proceso M9-P3 Gestión Documental	92
6.8.5.10	Proceso M9-P4 Gestionar el Apoyo Logístico y de Almacén de la Secretaría de Salud	94
6.8.5.11	Proceso M11-P2 Gestionar los sistemas de Información.	94
6.8.5.12	Proceso M12-P1 Evaluar el Sistema Integrado de Gestión.	96
6.8.6	Conformidad de productos y servicios	97
6.8.6.1	Conformidad asistencias técnicas de la Secretaría de Salud	97
6.8.6.2	Conformidad asistencias técnicas procesos Departamento Administrativo de Planeación.	99
6.8.6.3	Conformidad asistencias técnicas del proceso de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	100
6.9	No conformidades y acciones correctivas	100
6.9.1	Salidas no conformes	100
6.9.2	Acciones correctivas	101
6.10	Resultados de seguimiento y medición	102
6.11	Resultados de las auditorías	102
6.12	Desempeño de los proveedores externos	120
7.	ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS	124
7.1	Personas	124
7.2	Infraestructura	130
7.3	Ambiente para la operación de los procesos	130
8	EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES	136
9	Acciones para abordar Oportunidades	147
11	OPORTUNIDADES DE MEJORA (ACCIONES DE MEJORA)	158
12	SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	161



INDICE DE TABLAS

Tabla 1 HALLAZGOS INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	12
Tabla 2 Nivel General de Satisfacción	26
Tabla 3 Numero de encuestas aplicadas Secretaría de Salud	32
Tabla 4 Satisfacción por procesos de la Secretaría de Salud	33
Tabla 5 Número de encuestas aplicadas servicio visitas de habilitación - Secretaría de Salud	37
Tabla 6 Número de encuestas aplicadas procesos M2-P3.....	38
Tabla 7 Número de encuestas aplicadas procesos M5-P1 y M5-P2	38
Tabla 8 Satisfacción proceso M2-P3.....	38
Tabla 9 Satisfacción procesos M5-P1 y M5-P2.....	39
Tabla 10 Número de encuestas aplicadas proceso M2-P2	41
Tabla 11 Satisfacción procesos M2-P2.....	42
Tabla 12 Indicadores de gestión proceso M3-P2	68
Tabla 13 Indicadores de gestión proceso M3-P6	71
Tabla 14 Indicadores de gestión proceso M3-P7	74
Tabla 15 Indicadores de gestión proceso M2-P3	76
Tabla 16 Indicadores de gestión proceso M5-P1	78
Tabla 17 Indicadores de gestión proceso M5-P2	80
Tabla 18 Indicadores de gestión proceso M2-P2	81
Tabla 19 Indicadores de gestión proceso M1-P1	83
Tabla 20 Indicadores de gestión proceso M1-P2	84
Tabla 21 Indicadores de gestión proceso M7-P1	84
Tabla 22 Indicadores de gestión proceso M8-P1	86
Tabla 23 Indicadores de gestión proceso M8-P3	87
Tabla 24 Indicadores de gestión proceso M8-P4	89
Tabla 25 Indicadores de gestión proceso M9-P1	90
Tabla 26 Indicadores de gestión proceso M9-P2	91
Tabla 27 Indicadores de gestión proceso M9-P3	92
Tabla 28 Indicadores de gestión proceso M9-P4	94
Tabla 29 Indicadores de gestión proceso M11-P2	95
Tabla 30 Indicadores de gestión proceso M12-P1	96
Tabla 31 Asistencias técnicas procesos de la Secretaría de Salud.....	97
Tabla 32 Visitas de habilitación ejecutadas por el proceso M3-P6.....	98
Tabla 33 Asistencias técnicas ejecutadas por el proceso M5-P1	99
Tabla 34 Acompañamientos ejecutados por el proceso M2-P3.....	100
Tabla 35 Asistencias técnicas ejecutadas por el proceso M2-P2	100
Tabla 36 Salidas no conformes año 2022	101
Tabla 37 Reporte de hallazgos y oportunidades auditoría externa SGC 2021	104
Tabla 38 Reporte Oportunidades de mejora auditoría externa 2021	105
Tabla 39 Fortalezas identificadas en auditoría interna al SGC 2022	115
Tabla 40 Oportunidades de mejora identificadas en auditoría interna.....	119
Tabla 41 No conformidades identificadas en auditoría interna 2022	120
Tabla 42 Reevaluación de proveedores.....	124
Tabla 43 Líderes de proceso Secretaría de Salud	125
Tabla 44 Planta de personal de la Secretaría de Salud	126
Tabla 45 Personal contratista de la Secretaría de Salud.....	126
Tabla 46 Planta de personal del Departamento Administrativo de Planeación.....	127



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

Tabla 47 Líderes de proceso del Departamento Administrativo de Planeación	127
Tabla 48 Personal Contratista del Departamento Administrativo de Planeación	128
Tabla 49 Líderes de proceso de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitivo ...	128
Tabla 50 Planta de Personal de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitivo ...	129
Tabla 51 Personal Contratista de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitivo .	129
Tabla 52 Enfermedades y accidentes laborales de la Gobernación del Valle.....	132
Tabla 53 Enfermedades Laborales por Dependencia	132
Tabla 54 Ausentismos por Dependencia.....	133
Tabla 55 Incapacidades por dependencia.....	134
Tabla 56 Programa DME proceso M8-P4	135
Tabla 57 Relación de riesgos de los procesos	141
Tabla 58 Relación de riesgos de los procesos	144
Tabla 63 Acciones realizadas para abordar oportunidades procesos certificados.....	147
Tabla 64 Acciones realizadas para abordar oportunidades procesos certificados.....	148
Tabla 65 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados	149
Tabla 66 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados	149
Tabla 67 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados	150
Tabla 68 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados	151
Tabla 69 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados	153
Tabla 70 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con interacción	154
Tabla 71 Acciones de mejora de los procesos con servicios certificados.....	158



INDICE DE GRÁFICAS

Gráfico 1 Nivel General de Satisfacción.....	26
Gráfico 2 Nivel General de Satisfacción por mes	27
Gráfico 3 Nivel de satisfacción por variable	27
Gráfico 4 Comparativo satisfacción por dimensión proceso M3-P2.....	33
Gráfico 5 Comparativo satisfacción procesos de la Secretaría de Salud.....	34
Gráfico 6 Resultado por variable evaluada proceso M3-P2.....	35
Gráfico 7 Resultado por variable evaluada proceso M3-P6.....	35
Gráfico 8 Resultado por variable evaluada proceso M3-P7.....	36
Gráfico 9 Resultado por variable evaluada servicio de habilitación - Proceso M3-P6.....	37
Gráfico 10 Resultado por variable proceso M2-P3.....	40
Gráfico 11 Resultado por variable evaluada procesos M5-P1 y M5-P2.....	41
Gráfico 12 Satisfacción por variable evaluada proceso M2-P2	42
Gráfico 13 Comparativo PQRS radicadas Salud.....	44
Gráfico 14 Dimensiones asociadas a las PQRS en el proceso M3-P2.....	45
Gráfico 15 Comparativo de PQRS radicadas en los procesos M2-P3 y M5-P1.....	46
Gráfico 16 Canales de recepción PQRS de los procesos M5-P1, M5-P2.....	48
Gráfico 17 PQRS por canal de recepción del proceso M2-P3.....	49
Gráfico 18 Tipo de PRQS del proceso M2-P2.....	50
Gráfico 19 Comparativo Oportunidad en tiempos de respuestas de las PQRS año 2021 – 2022	51
Gráfico 20 Comparativo Oportunidad en tiempos de respuestas de las PQRS	51
Gráfico 21 Oportunidad en tiempos de respuestas de las PQRS	52
Gráfico 22 Comparativo Satisfacción de la ciudadanía enero a junio.....	53
Gráfico 23 Comparativo Oportunidad en tiempos de respuestas de las PQRS	53
Gráfico 24 Comparativo Satisfacción de la ciudadanía enero a junio	54
Gráfico 25 Satisfacción procesos con servicios certificados y a certificar.....	55
Gráfico 26 Desempeño de servidores públicos de carrera administrativa	56
Gráfico 27 Evaluación de la transferencia del conocimiento	57
Gráfico 28 Comparativo Indicadores Desempeño de servidores públicos de carrera administrativa.....	58
Gráfico 29 Cumplimiento indicadores Cumplimiento a la programación de los diálogos vallecaucanos	59
Gráfico 30 Cumplimiento indicadores del objetivo de calidad.....	60
Gráfico 31 Cumplimiento mantenimientos correctivos – indicador objetivo de calidad 4	61
Gráfico 32 Cumplimiento mantenimientos preventivos.....	62
Gráfico 34 Cumplimiento índice de gobierno digital	64
Gráfico 36 Cumplimiento de la ejecución de las asistencias técnicas procesos de la Secretaría de Salud	97
Gráfico 40 Riesgo Inherente vs Riesgo Residual	136
Gráfico 41 Riesgo Inherente vs Riesgo Residual procesos de apoyo	137
Gráfico 43 Riesgo Inherente vs Riesgo Residual procesos misionales	139



1. INTRODUCCIÓN

La administración central de la Gobernación del Valle del Cauca, a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño anualmente revisa el Sistema de Gestión de la Calidad, en procura del mejoramiento continuo de la entidad y en cumplimiento de los requisitos de la norma técnica NTC ISO 9001:2015, que en su apartado 5.1.1 establece que la alta dirección debe demostrar compromiso y liderazgo con respecto al Sistema de Gestión de Calidad y en el numeral 9.3 establece que la alta dirección debe revisar el Sistema de Gestión de la organización a intervalos planificados para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con el direccionamiento estratégico de la organización. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión.

Bajo el liderazgo de la alta dirección, el presente informe es una herramienta para medir la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, facilitando la toma de decisiones, identificando las oportunidades de mejora, necesidades de recursos, con el propósito de mejorar la satisfacción de la ciudadanía y demás partes interesadas pertinentes.

Los aspectos considerados en este informe son los establecidos en el numeral 9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección, de la Norma NTC ISO 9001:2015 durante la vigencia 2022.

El alcance del presente informe comprende los procesos con servicios certificados y a certificar y los procesos que tienen interacción directa con éstos.



2. ALCANCE DE CERTIFICACIÓN

Antes de presentar las entradas de la revisión por la dirección es importante mencionar el alcance de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad, el cual está conformado por los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación delimitado por los servicios como a continuación se detallan:

Prestación de servicios de la Secretaría de Salud de la Gobernación del Valle del Cauca:

- ✓ Asistencia técnica en: La gestión de salud pública a los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud; Aseguramiento, prestación del servicio y habilitación a los Prestadores de Servicios de Salud; La Gestión Administrativa y financiera a las Empresas Sociales del Estado.
- ✓ Servicio de verificación de cumplimiento de las condiciones de habilitación a prestadores de servicios de salud excluyendo proceso administrativo sancionatorio.
- ✓ **Propuesta Ampliación del alcance 2022:** Servicio de Gestión del Sistema de Vigilancia en Salud Pública en los componentes de: recolección, análisis y divulgación de información de los eventos de interés en salud pública, en el Departamento del Valle del Cauca

Prestación de servicios de la Subdirección de Asistencia al Territorio del Departamento Administrativo de Planeación de la Gobernación del Valle del Cauca:

- ✓ Asesoría, asistencia técnica y capacitación en temas de: Planificación territorial; Estructuración de Proyectos con recursos del Sistema General de Regalías Municipales; Finanzas e Inversiones públicas.
- ✓ Análisis y evaluación de la información de los resultados del desempeño de la gestión pública territorial en el Departamento del Valle del Cauca.
- ✓ **Propuesta Ampliación del alcance 2022:** *Prestación de servicios de la Secretaría General en el Departamento del Valle del Cauca en asesoría, asistencia técnica y capacitación a las entidades territoriales en temas de gestión documental.*

Prestación de servicios de la Subdirección de Estudios Socioeconómicos, Ciencia, Tecnología e Innovación del Departamento Administrativo de Planeación de la Gobernación del Valle del Cauca:

- Acompañamiento en la gestión de la ciencia, tecnología e innovación a la academia, entidades públicas y sector productivo, en el marco de



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

la implementación de la Política Pública de Competitividad + Ciencia Tecnología e Innovación (C+CTel) del Departamento del Valle del Cauca, en temas de: Conformación y gestión de consejos de Competitividad +Ciencia Tecnología e Innovación (C+CTel).

Prestación de servicios de la Subsecretaría de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad de la Gobernación del Valle del Cauca:

- Asistencia técnica en los componentes de ideación, fortalecimiento y financiación a emprendedores y empresarios del Departamento del Valle del Cauca.

No se incluye el cumplimiento del requisito 8.3 de Diseño y Desarrollo.





3. RESPONSABLE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño es el responsable de realizar la revisión por la Dirección de los Sistemas de Gestión implementados en la Entidad. La integración, funciones, obligaciones y funcionamiento del Comité esta normalizado en el Decreto Único Reglamentario del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca No. 1-17-0701 del 7 de julio de 2021.

Por lo anterior, la Alta Dirección estableció que efectuará una vez por año la revisión del Sistema de Gestión de Calidad de Administración Central de la Gobernación del Valle del Cauca y será liderada por el representante de la Alta Dirección.



Fuente: Elaboración propia, con base en el organigrama de la Gobernación del Valle del Cauca – Decreto No. 1-3-1638 de 23 de octubre de 2020.

Lo anterior gráfica corresponde únicamente a la estructura organizacional de los procesos con servicios certificados hasta el año 2021.



4. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS.

Respecto a la revisión por la dirección realizada en el mes de diciembre del año 2021, se identificaron 35 oportunidades de mejora, para las cuales se contemplaron 83 acciones de mejora para su ejecución durante la vigencia 2022, las cuales se encuentran ejecutadas en un 43% a 30 de junio de 2022.

Tabla 1 HALLAZGOS INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

HALLAZGOS INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	ESTADO		OBSERVACIÓN
		ABIERTA	CERRADA	
M1-P3 Administrar y mejorar el MIPG	Alinear la revisión por la dirección con el principio de anualidad en la gestión pública.	X		El % de avance de esta oportunidad de mejora se encuentra en un 85%, donde la aprobación del procedimiento PR-M1P3-02 V04 se encuentra para el 5 de agosto de 2022.
M1-P3 Administrar y mejorar el MIPG	Fortalecer la planificación operacional a través de la estandarización de un instrumento que contenga los elementos de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad articulado con la operación de los procesos.		X	Oportunidad de mejora al 100% ejecutada, donde se elaboró formato de plan de trabajo anual por proceso que contenga los elementos de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad articulado con la operación de los procesos.
M1-P3 Administrar y mejorar el MIPG	Fortalecer la planeación estratégica del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG de manera articulada con el Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Control Interno en el marco de la implementación de las políticas de gestión y desempeño del MIPG	X		Esta Oportunidad se encuentra programada para el segundo semestre de 2022, en la cual se organizará mesas de trabajo para la articulación entre el Plan de Desarrollo Departamental y el Sistema de Gestión de Calidad, con la participación de los procesos M1-P1, M1-P3 y M12-P1
M1-P3 Administrar y mejorar el MIPG	Generar los lineamientos y definir el instrumento para la medición de la satisfacción, articulado con el proceso M4-P1 Servicio al Ciudadano y el M1-P3 Administrar y Mejorar el MIPG	X		Esta oportunidad tiene un avance del 0% dado que se encuentra programada para el segundo semestre de 2022, en el cual se aprobará lineamientos por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño para medir la satisfacción de las partes interesadas externa e internas



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

	El proceso M1-P3 debe generar las directrices para realizar el seguimiento de la percepción del cliente frente al grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			
M1-P3 Administrar y mejorar el MIPG	Articular la planificación de las auditorías internas de manera conjunta entre los procesos M12-P1 Evaluar y mejorar el Sistema Integrado de Gestión y M1-P3 Administrar y Mejorar el MIPG.		X	Esta oportunidad se encuentra ejecutada al 100%, donde se realizó la socialización de los requisitos de NTC ISO 9001:2015, al equipo de trabajo del proceso M12-P1 y se estableció el plan de auditoría vigencia 2022.
M1-P3 Administrar y mejorar el MIPG	Fortalecer la articulación del Sistema de Gestión de Calidad – SGC con el Sistema de Control Interno y las Políticas de Gestión y Desempeño.		X	Oportunidad de mejora al 100% ejecutada, donde se realizó el informe de evaluación de la implementación de las políticas del MIPG - Sistema de Control Interno, desde la segunda línea de defensa para la vigencia 2022 y fue aprobado por el acta No. 04 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
M1-P3 Administrar y mejorar el MIPG	Fortalecer la planificación operacional de los procesos, de manera que, cuando se presenten variaciones representativas respecto a la meta propuesta en los indicadores, se revise y evalúe las causas que las originan.		X	Esta oportunidad de mejora se encuentra en un 90% de avance, donde se aprobó propuesta de formato de plan de trabajo anual por proceso que contiene los elementos de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad articulado con la operación de los procesos, acta No. 005 del 09/12/2021 y se adelanta unificado para la evaluación de la coherencia, pertinencia y relevancia de los indicadores de los procesos.
M2-P2 Promover el Desarrollo Económico en el Departamento del Valle del Cauca	Fortalecer las competencias del equipo de gestores en los temas de asistencia técnica de las convocatorias a desarrollar, TICs y de servicio al cliente para ofrecer una experiencia de servicio acorde con las	X		Esta oportunidad tiene un avance del 19%. En el segundo semestre se identificará y se realizará una campaña de motivación y sensibilización que estimule la participación de Gestor en temas de asistencia técnica, TICs y de servicio al cliente. Adicional se está trabajando en la conformación del



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

	expectativas de las personas y empresas.			equipo líder y socialización del mismo a los Líderes Valle INN.
M2-P2 Promover el Desarrollo Económico en el Departamento del Valle del Cauca	Fortalecer la infraestructura tecnológica, que garantice brindar la asistencia técnica de manera virtual a los emprendedores y empresarios del programa Valle INN.	X		Porcentaje de avance de esta oportunidad de mejora del 20%, donde actualmente se está Investigando y se está definiendo qué herramientas tecnológicas cumplen con todos los requerimientos que demanda el servicio de asistencia técnica virtual del programa Valle INN
M2-P2 Promover el Desarrollo Económico en el Departamento del Valle del Cauca	Tener una herramienta tecnológica que permita la recolección, procesamiento y seguimiento de datos de los emprendedores empresarios inscritos al programa Valle INN.	X		El porcentaje de avance de esta oportunidad se encuentra en un 10%, donde se pretende iniciar un proceso de contratación para realizar la compra de una plataforma tecnológica que cumplen con todos los requerimientos que demanda el programa Valle INN. Hasta el momento se adelantó solicitud ante las TICS, con Sade 1.330.01-27.80
M2-P2 Promover el Desarrollo Económico en el Departamento del Valle del Cauca	Proporcionar a los centros Valle INN, papelería, equipos de cómputo, impresoras, escáner, red de internet y/o wifi, cámaras, diademas y demás dispositivos de alta tecnología para brindar un servicio idóneo a las personas o empresas que requieran de los servicios de manera presencial.	X		El porcentaje de avance de esta oportunidad se encuentra en un 30%, donde se pretende adelantar un proceso de contratación para el suministro de papelería, equipos de cómputo, impresoras, escáner, red de internet y/o wifi, cámaras, diademas y demás dispositivos de alta tecnología
M2P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos, así mismo para salvaguardar la información producto de la operación y sus mediciones, haciendo necesario un Software de información que integre todo el MIPG y permita la gestión de los procesos sin restricciones de cargue de información	X		Se realizó identificación de las especificaciones funcionales y técnicas del software por parte del proceso M1-P3 y la Secretaría de las TIC el cual tiene un valor aproximando de 1000 millones de pesos.
M2P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación	El proceso requiere para la operación de su proceso un sistema de información (Software) que permita salvaguardar la información producto de la operación, así como el repositorio de proyectos de CTel, módulos estadísticos entre otros.	X		Teniendo en cuenta la necesidad de asignar recursos para la reactivación económica aún no se asignado presupuesto para esta necesidad.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

M3-P2 Gestión De La Salud Publica	Actividades encaminadas al fortalecimiento de las capacidades del talento humano de los actores del SGSSS, así como, al desarrollo de acciones de gestión de Salud Pública e intervenciones colectivas.		X	Esta oportunidad de mejora se encuentra al 100%, donde se realizó diagnóstico de los aplicativos que actualmente se encuentran en cada una de las áreas funcionales de la Secretaría de Salud y el levantamiento de las necesidades de actualización y mantenimiento de los mismos. De igual manera, se realizó diagnóstico de los equipos de cómputo de escritorio y portátil, para determinar el grado de obsolescencia de los mismos y dar inicio a la renovación tecnológica
M3-P2 Gestión De La Salud Publica	Contratación de talento humano cualificado para dar cumplimiento a la nueva normatividad (resolución 3280 de 2018) y lineamientos de los grupos de interés.		X	Esta oportunidad se encuentra en un 100% de ejecución, donde se realizó la evaluación de los contratistas de periodo inmediatamente anterior y se identificó la necesidad de talento humano para garantizar la reorganización por curso de vida (Resolución 3280)
M3-P2 Gestión De La Salud Publica	Renovación tecnológica de equipos de escritorio, portátiles, impresoras, videobeam, discos extraíbles, equipos de comunicación que permitan soportar las necesidades de los procesos.		X	Esta oportunidad se encuentra en un 100% de ejecución. Se realizó diagnóstico de los aplicativos que actualmente se encuentran en cada una de las áreas funcionales de la Secretaría de Salud y el levantamiento de las necesidades de actualización y mantenimiento de los mismos.
M3-P2 Gestión De La Salud Publica	Continuar con las acciones tendientes a garantizar los mantenimientos preventivos y correctivos de los cuartos fríos		X	Esta oportunidad se encuentra en un 100% de ejecución, donde se realizó la relación de diagnóstico de necesidades archivo Excel, se realizó la asignación de presupuesto (Disponibilidad Presupuestal N° 3700002426.) y se realizó el documento de Aceptación Oferta invitación Pública de mínima cuantía No. 1 .220.02-12.14-330-2022.
M3-P2 Gestión De La Salud Publica	Fortalecer las herramientas tecnológicas para realizar medición de la satisfacción y expectativas de las asistencias técnicas.		X	Esta oportunidad se encuentra en un 100% de ejecución, donde se realizó la generación del código QR a la encuesta de satisfacción y expectativas de las asistencias técnicas y se integró el formulario de la encuesta al Código QR
M3-P2 Gestión De La Salud Publica	Desarrollo de herramientas tecnológicas para reportar la información respecto a la vacunación para COVID19		X	Esta oportunidad se encuentra en un 100% de ejecución. la Secretaría de Salud, se propuso contar con una herramienta que diera cuenta de las dosis aplicadas diariamente para conocer el avance de la vacunación en el Departamento, por lo cual se desarrolló el aplicativo PAICOVID,



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

				el cual ha sido utilizado por todas las IPS vacunadoras del departamento, excepto Cali, porque ya contaba con otra herramienta
M5-P1 Asesoría Y Asistencia Técnica	Promover el uso del Observatorio de la Gestión Pública Territorial por parte de otras dependencias de la entidad, como herramienta de articulación con la academia.	X		El observatorio de la gestión pública territorial se encuentra en proceso de entrega por parte del contratista desarrollador, las acciones relacionadas con el observatorio serán gestionadas desde el despacho de la Subdirección de estudios socio-económicos
M5-P1 Asesoría Y Asistencia Técnica	Promover el uso del Observatorio de la Gestión Pública Territorial por parte de otras dependencias de la entidad, como herramienta de articulación con la academia.	X		El observatorio de la gestión pública territorial se encuentra en proceso de entrega por parte del contratista desarrollador, las acciones relacionadas con el observatorio serán gestionadas desde el despacho de la Subdirección de estudios socio-económicos
M5-P1 Asesoría Y Asistencia Técnica	Actualización del portafolio de servicios de la Gobernación del Valle del Cauca, relacionados con la prestación del servicio de Asesoría, Asistencia Técnica y Capacitación.	X		Se ha realizado solicitud a las dependencias que prestan el servicio de asistencia técnica y capacitación, la cual se encuentra en proceso de consolidación.
M8-P1 Administrar Y Desarrollar El Talento Humano.	Dentro del proceso existe la necesidad de contar con mínimo 1 profesional y un técnico de carrera administrativa, junto con 2 contratistas que tengan las competencias, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.		X	Esta oportunidad de mejora se encuentra en un 100% de ejecución, donde se enviaron comunicaciones oficiales a Desarrollo económico y competitividad - sade 619391, secretaria de Salud - SADE 619395, secretaria General - SADE 619397, Dpto Admitivo de Planeación - SADE 619389 y oficina de Transparencia - SADE 611490 solicitando los los perfiles y funciones de las necesidades de personal de la dependencia. También se envió en el mes de diciembre circular No. 619148 solicitando información sobre necesidades de personal.
M8-P1 Administrar Y Desarrollar El Talento Humano.	Nombrar 3 personas de planta provisional de la Subsecretaría de Emprendimiento, con funciones enmarcadas dentro del Modelo de Planeación y Gestión – MIPG para garantizar la sostenibilidad de los Sistemas que se implementen, así como 3 funcionarios por cada centro Valle INN.	X		Esta oportunidad se encuentra con un avance de ejecución del 90%, donde su propósito es evaluar y estudiar las respuestas a las solicitudes de necesidades de personal, con el fin de gestionar nombramiento o reubicaciones.
M8-P1 Administrar Y Desarrollar El Talento Humano.	Fortalecer el talento humano en el área de atención y orientación al ciudadano, ubicado en el punto de información, primer piso de la Gobernación, de manera que la		X	Esta oportunidad se encuentra en un 100% de ejecución, donde se socializó las políticas de operación del proceso M8-P1 Administrar y Desarrollar el Talento Humano.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

	información que se brinde a los usuarios sea precisa, clara y veraz que no genere reprocesos y pérdidas de tiempo.			
M9-P1 Administrar Bienes Y Servicios Generales	Se hace necesario poner en funcionamiento para la vigencia 2022, los aires acondicionados de los pisos 10,11, oficina de pasivo prestacional ubicada en el semisótano y oficina de registro y diplomas y la casilla 19 ubicadas en el primer piso de la Gobernación del Valle, que son áreas recién remodeladas, para generar un ambiente propicio de operación del proceso M3P7. Es importante tener en cuenta que la Secretaria de Salud ya acondiciono los ductos y otros equipos necesarios, faltando una conexión que depende de la oficina de recursos físicos del Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional pero igualmente se aclara que el 2020 y 2021 no se podía terminar la puesta en operación de los aires acondicionados, ya que por el contagio del virus COVID-19, es contraproducente el uso los mismos y se recomienda tener los espacios ventilados que permitan la circulación de aire. Por lo anterior se espera que para el 2022, se retomen los procedimientos necesarios para poner en funcionamiento los aires acondicionados de las oficinas ya mencionadas.		X	Esta oportunidad se encuentra en un 100% de ejecución, donde se realizó el ajuste del proyecto de inversión denominado "Modernización e intervención de las instalaciones y bienes inmuebles donde presta el servicio al ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca" con el fin de realizar la modificación y actualización del presupuesto para aumentar la capacidad de conexión de la subestación eléctrica. (Se adjunta concepto favorable emitida por la Subdirectora de Inversión Pública).
M9-P1 Administrar Bienes Y Servicios Generales	Asignación de un (1) vehículo a la Subdirección de Asistencia al Territorio para desplazamiento a los municipios.	X		Esta oportunidad presenta un avance del 40%, donde se solicitó la inclusión en el estudio de necesidades para la asignación de un (1) vehículo a la Subdirección de Asistencia al Territorio



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

M11-P1 Gestionar Los Servicios De Ti	Implementar los modelos e infraestructura establecidos por MINTIC, con el fin de garantizar el cumplimiento óptimo de la plataforma de infraestructura tecnológica, los servicios, las aplicaciones, módulos y componentes que permiten el uso apropiado de las TIC.	X		Esta oportunidad presenta un avance del 30%, a la fecha se cuenta con el borrador de la circular, con la cual se solicitará a las dependencias las necesidades tecnológicas (Software, Hardware)
M11-P1 Gestionar Los Servicios De Ti	Disponer de nuevas herramientas de seguridad y modelos de operación habilitados con los servicios de nube. La Secretaría de las TIC, busca aplicar las buenas prácticas relacionadas con la seguridad de la información, con el fin de mantener y mejorar la confidencialidad, disponibilidad y continuidad de la información.	X		Esta oportunidad se encuentra en un avance del 77%, donde se gestionará con la alta dirección el personal con experiencia en implementación de herramientas y modelos de seguridad de la información. Para el mes de agosto del presente año se tiene planeada la contratación del personal con experiencia para la implementación.
M11-P1 Gestionar Los Servicios De Ti	Integrar los sistemas de información existentes de PQRSD con la Sede Electrónica Institucional. La Secretaría de las TIC, apoyando la gestión documental, busca centralizar con las herramientas digitales existentes las PQRDS en la plataforma de Sede electrónica, permitiendo suministrar a los ciudadanos un número de radicado con el cual pueden consultar el estado de su solicitud, de manera digital.	X		Esta oportunidad se encuentra en un avance del 30%, donde se pretende Integrar los sistemas de información identificados de acuerdo a los recursos asignados a los proyectos de integración

Tabla 1 Estado de las acciones de la revisión por la dirección año 2021

Fuente: Proceso M1-P3 Administrar y Mejorar el MIPG – Plan de Mejoramiento Revisión por la Dirección año 2020.



5. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad de la Gobernación del Valle del Cauca documentó el análisis de contexto a través de la Herramienta DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas), permitiendo evaluar las cuestiones externas e internas importantes para la entidad, relacionadas directamente con el propósito, su dirección estratégica y que impactaron el cumplimiento de los resultados y objetivos de cada proceso del Sistema de Gestión.

En el ejercicio participativo de la comprensión del contexto externo, se consideraron las siguientes variables:





En el ejercicio participativo de la comprensión del contexto interno, se consideraron las siguientes variables:



5.1 Cambios en las cuestiones externas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad

- Ley 2200 de 2022, con la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los departamentos - reglamentación de los POTD.
- Elección de nuevo Presidente de la República para el periodo 2022-2026
- Elección de nuevo Congreso de la República para el periodo legislativo 2022-2026
- Aparición del virus de viruela símica a nivel mundial.
- Entrada en vigencia del nuevo Código disciplinario único, el cual separa las funciones de instrucción y juzgamiento.
- Incremento de las tasas de interés de política monetaria del Banco de la República.
- Devaluación del peso Colombiano.
- Incremento en la Inflación.



5.2 Cambios en las cuestiones internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad

- Fortalecimiento de los conocimientos y competencias del talento humano que hacen parte del proceso
- Incremento en el índice de desempeño institucional -IDI-, puntuación medida a través de la evaluación del FURAG vigencia 2021, al alcanzar 81,4 puntos, 2.2 puntos por encima de la línea de base vigencia 2018.
- Actualización del Modelo de Operación por Procesos de la Gobernación del Valle del Cauca, donde se amplía la cadena de valor de la Entidad con 3 nuevos procesos M3P8, M3P9, M4P4, aprobado por el Comité Institucional de Gestión Desempeño en el primer semestre del año 2022
- Mayor articulación con el Departamento Administrativo de Planeación y la Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública para la evaluación del MIPG a través del FURAG.
- Avances en la Implementación de la política de la Gestión del conocimiento y la innovación
- Avances en la implementación de la política de compras y contratación pública.
- Establecimiento del Decreto N°.1-17-0475 del 24 de mayo de 2022, Por medio del cual se adopta el Plan Estratégico de Seguridad Vial PESV (2022-2023).
- La asignación de recursos para el MIPG/SGC durante el año 2022 fue el siguiente:

PRESUPUESTO	AÑO 2022
Presupuesto	1.019.900.000
Presupuesto ejecutado	664.400.000
Porcentaje de ejecución	63.16%

Se puede indicar que le fueron asignados los recursos al proyecto “Fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en la Administración central de la Gobernación del Valle del Cauca”, por el valor de \$1.019.900.000, de los cuales se han ejecutados un total de \$ 664.400.000, lo que indica que el porcentaje de ejecución es de 63.16%.

La MP503010100204 Implementar en 85% el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG a nivel central durante el periodo de gobierno, tiene programada para la vigencia del 82% y se ha realizado hasta el momento un avance de dicha MP del 70.01%.



5.3 Cambios en las cuestiones externas que sean pertinentes a los Procesos de la Secretaría de Salud

5.3.1 Proceso M3-P2 Gestión de la Salud Pública

- *“Asunción de competencias de la prestación de servicios de salud, en concordancia con las competencias señaladas en los Artículos 43, 44 y 45 de la Ley 715 de 2001, por los Distritos creados con posterioridad a dicha Ley, a través del Decreto Ley 2459 de 2015”*, se otorgan las competencias especiales de salud a Cali como parte de la Administración Distrital al ser reconocido como Distrito especial. Tendrá autonomía administrativa en materia sanitaria, mayor gobernanza, control económico y contacto directo con el Ministerio de salud respecto al Departamento y estará al nivel de otros Distritos especiales del país.
- Incremento de la población migrante que impacta el comportamiento de los eventos de interés de salud pública del Departamento.
Aparición del primer caso de viruela símica en Latinoamérica el mes de mayo de 2022 en la ciudad de Buenos Aires, el Reino Unido fue el primer país en dar la voz de alarma el 7 de mayo de 2022.
- Aparición de los primeros tres casos de viruela símica en Colombia el 23 de junio de 2022.
- Incremento de la probabilidad de posibles casos de la viruela símica en el Departamento del Valle del Cauca.

5.3.2 Proceso M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud

- *“Asunción de competencias de la prestación de servicios de salud, en concordancia con las competencias señaladas en los Artículos 43, 44 y 45 de la Ley 715 de 2001, por los Distritos creados con posterioridad a dicha Ley, a través del Decreto Ley 2459 de 2015”*, se otorgan las competencias especiales de salud a Cali como parte de la Administración Distrital al ser reconocido como Distrito especial. Tendrá autonomía administrativa en materia sanitaria, contacto directo con el Ministerio de salud respecto al Departamento y estará al nivel de otros Distritos especiales del país.

5.3.3. Proceso M3-P7 Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud

- Nuevos lineamientos emitidos por la SUPERSALUD a través del número de radicación asignado por SUPERSALUD NURC 20225000100428600 29 de marzo 2022 “adelantar el proceso de conciliación y depuración de cuentas por cobrar”
- *“Asunción de competencias de la prestación de servicios de salud, en concordancia con las competencias señaladas en los Artículos 43, 44 y 45 de la Ley 715 de 2001,*



por los Distritos creados con posterioridad a dicha Ley, a través del Decreto Ley 2459 de 2015”, se otorgan las competencias especiales de salud a Cali como parte de la Administración Distrital al ser reconocido como Distrito especial. Tendrá mayor gobernanza, control económico y contacto directo con el Ministerio de salud respecto al Departamento y estará al nivel de otros Distritos especiales del país.

5.4 Cambios en las cuestiones internas que sean pertinentes a los Procesos de la Secretaría de Salud

5.4.1 Proceso M3-P2 Gestión de la Salud Pública

- Avances en el desarrollo de un sistema de información unificado del proceso que consolide, garantice la seguridad, confidencialidad y la divulgación de la información respecto a salud pública y a futuro realizar publicaciones en revistas indexadas y espacios académicos.
- Fortalecimiento de relacionamiento efectivo con las Direcciones Locales de Salud (DLS).

5.4.2 Proceso M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud

- Avance en el aprendizaje en la ampliación y adecuación de servicios para dar respuesta al incremento de la demanda en condiciones de emergencia sanitaria, esto conllevó a la documentación de lecciones aprendidas, experiencias exitosas y buenas prácticas.
- Avances en el desarrollo de un sistema de información unificado del proceso que consolide, garantice la seguridad, confidencialidad y la divulgación de la información respecto al aseguramiento y prestación de servicios de salud en el departamento.

5.4.3 Proceso M3-P7 Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud

- Mejoras tecnológicas en plataformas del gobierno Departamental, lo cual ha permitido la generación de herramientas de sistemas de información, para optimizar los resultados por competencia.
- Avances en el desarrollo de un sistema de información unificado del proceso que consolide, garantice la seguridad, confidencialidad y la divulgación de la información respecto a la gestión financiera y del talento humano para el sistema general de seguridad social en salud en el departamento.

5.5 Cambios en las cuestiones externas que sean pertinentes a los Procesos del Departamento Administrativo de Planeación

5.5.1 Proceso M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – CTel

- El proceso durante el primer semestre 2022, no identificó cambios representativos



respecto a los presentados durante la vigencia 2021

5.5.2 Procesos M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación y M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las Entidades Territoriales

- El proceso durante el primer semestre 2022, no identificó cambios adicionales a los cambios regulatorios del Sistema General de Regalías presentados durante el 2020 y 2021

5.6 Cambios en las cuestiones internas que sean pertinentes a los Procesos del Departamento Administrativo de Planeación

5.6.1 Procesos M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – CTel

- El proceso durante el primer semestre 2022, no identificó cambios representativos respecto a los presentados durante la vigencia 2021

5.6.2 Procesos M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación y M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las Entidades Territoriales.

- Disminución en la disponibilidad de profesionales para la revisión de proyectos del Sistema General de Regalías y otras fuentes de financiación, con un alto nivel técnico específico del proyecto (Ingenieros civiles, arquitectos, agrónomos, profesionales del sector agricultura, entre otros), respecto a la vigencia anterior.

5.7 Cambios en las cuestiones externas que sean pertinentes al Proceso de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad

5.7.1 Proceso M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca.

- Incremento en las necesidades de fortalecimiento de emprendedores y empresarios que pueden ser atendidos por diversas entidades aliadas dentro del ecosistema de emprendimiento.
- Reactivación económica posterior a la pandemia del COVID 19.
- Potenciación territorial en la cultura del emprendimiento, la competitividad y la innovación, se deriva del “Liderazgo adquirido por SEDEC a raíz de las acciones adelantadas durante la pandemia COVID 19”
- Aprovechamiento de los recursos de cooperación internacional en otros departamentos que destinan presupuesto para contrapartidas



5.8 Cambios en las cuestiones internas que sean pertinentes al proceso de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad.

5.8.1 Proceso M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca.

- Fortalecimiento de los recursos tecnológicos para la operación de los centros de atención ValleINN, con cobertura departamental para prestar el servicio de asistencia técnica.
- Disminución de inversión para temas no relacionados con los Fondos de apoyo a emprendedores y empresarios, lo cual podría afectar el cumplimiento misional de las unidades funcionales.

6. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.1 Satisfacción general de la ciudadanía

6.1.1 Satisfacción general de la ciudadanía periodo enero-junio 2022

Teniendo en cuenta la variabilidad de la población que accede a los servicios de la Gobernación del Valle del Cauca, se ha definido la realización del muestreo a conveniencia, con un tamaño de muestra mensual promedio del 4% de los ciudadanos que son atendidos en los puntos de servicio.

Nota: De acuerdo con estándares normalmente aceptados para estos fines, cuando no se tienen el total de la población, se considera que la muestra no debe ser inferior al 3% del promedio mensual de ciudadanos atendidos.

Durante el periodo enero – junio de 2022, se aplicaron 6.401 encuestas de satisfacción a ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez recibieron su respuesta o producto final, tras la gestión de sus trámites, servicios u otros procedimientos administrativos en la entidad.



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

ENERO-JUNIO 2022

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN



96,9 % Satisfacción
1,9 % Insatisfacción
1,2 % No sabe / No responde

TIEMPO DE RESPUESTA



97,9 % Satisfacción
2 % Insatisfacción
0,1 % No sabe / No responde

CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO



97,8 % Satisfacción
2 % Insatisfacción
0,2 % No sabe / No responde

FACILIDAD PARA ADQUIRIR EL PRODUCTO O SERVICIO



97,6 % Satisfacción
2,2 % Insatisfacción
0,2 % No sabe / No responde

Nivel general de satisfacción

Tabla 2 Nivel General de Satisfacción

Gráfico 1 Nivel General de Satisfacción

Nivel	Total
Satisfacción	6200
Insatisfacción	121
No sabe / No responde	80
Total	6401

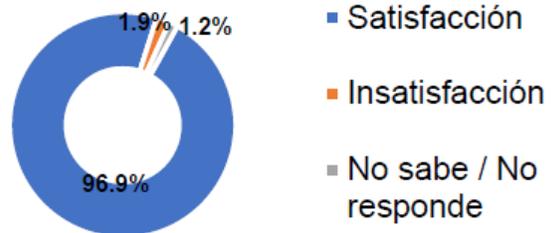


Tabla 2 Calificación general otorgada por los usuarios encuestados período enero – junio 2022

Gráfico 1 Calificación general otorgada por los usuarios encuestados período enero – junio 2022

Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al Ciudadano - Encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022.

La tabla 2 y el gráfico 1 revelan que a lo largo el periodo enero-junio 2022, el 96,9 % de los encuestados manifestó estar satisfecho de manera general con la respuesta o producto obtenido luego de la gestión realizada en la Gobernación del Valle del Cauca, otorgando una calificación de Bueno y Excelente. Tan solo un 1.9 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1,2 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta, cabe resaltar que de acuerdo con los rangos de gestión para los indicadores de sostenimiento el mayor rango es “Sobresaliente” X>90% de la meta (100%), lo que nos da un excelente resultado general de satisfacción



Nivel general de satisfacción por mes

Gráfico 2 Nivel General de Satisfacción por mes

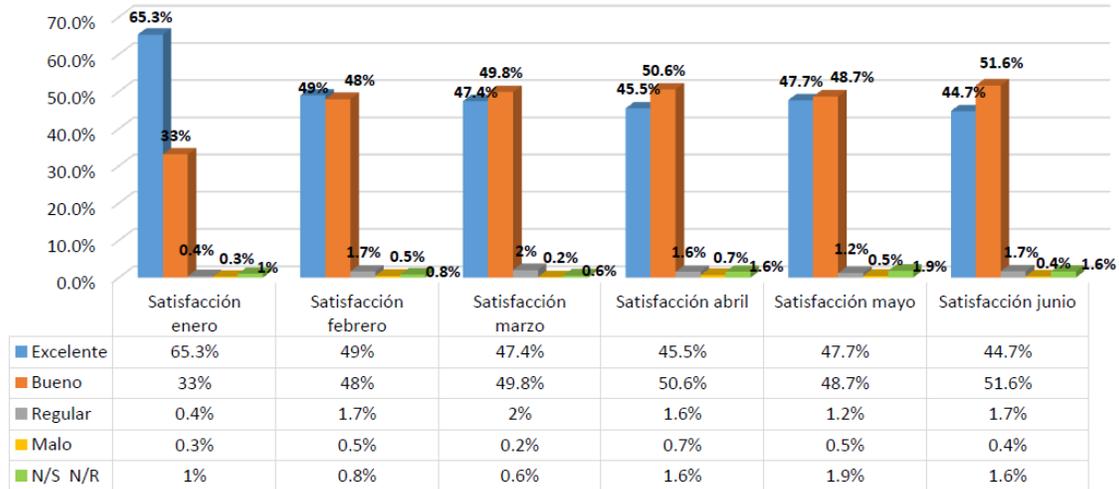


Gráfico 2 Nivel de satisfacción por mes período enero-junio de 2022

Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al Ciudadano - Encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022

El gráfico 2 muestra que el mes con el mayor nivel de satisfacción general fue enero, con una calificación del 98,3 %. También evidencia que el mes con el mayor nivel de insatisfacción general fue el periodo abril, con una calificación del 2.3%.

Nivel general de satisfacción por variable

Gráfico 3 Nivel de satisfacción por variable

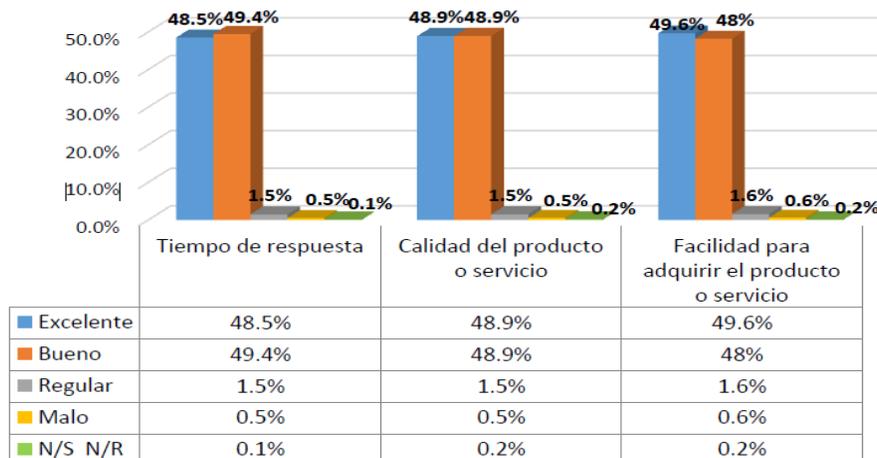


Gráfico 3 Nivel general de satisfacción por variable período enero-junio 2022.

Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al Ciudadano - Encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio de 2022



El gráfico 3 muestra que durante el periodo enero-junio 2022, la variable con el mayor nivel de satisfacción es el tiempo de respuesta, con una calificación el 97.9 %, seguido del producto o servicio con 97.8% y la variable facilidad para adquirir el producto o servicio presentó el menor nivel de satisfacción con una calificación del 97.6%.

Con base en los resultados del informe del semestre y recomendaciones realizadas, a continuación, se describen las acciones implementadas, con el propósito de fortalecer el proceso de servicio al ciudadano en la Gobernación del Valle del Cauca

- Se realizó una capacitación al personal de la Unidad de Rentas, en apropiación del código de integridad; taller de apropiación de conceptos; capacitación en liquidación de impuesto de registro y de impuesto sobre vehículos automotores. Para mejorar los tiempos se planteó la implementación de un digiturno, el cual está en un 95% según el seguimiento realizado el 4 de febrero de 2022.
- Como consecuencia de la socialización de los informes de percepción del segundo semestre del 2021. Las Dependencias Unidad Administrativa Especial De Impuestos, Rentas Y Gestión Tributaria, La Secretaría De Convivencia Y Seguridad Ciudadana, la Secretaría De Las Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones, se encuentran desarrollando unas acciones de mejora con las que buscan disminuir los tiempos en la atención, y brindar facilidad en la adquisición del producto o servicio.
- Se realizó una sensibilización con las personas del módulo de atención sobre atención incluyente y el mes de marzo y también se realizaron para el mes de abril dos sensibilizaciones sobre la carta del trato digno.
- La unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, la Secretaria de Convivencia y Seguridad Ciudadana, el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, la Secretaria de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en articulación con Secretaria General, han desarrollado seguimientos frente al procedimiento de las PQRSDf y la atención al ciudadano, con las que se espera en el próximo trimestre disminuir las inconformidades relacionadas con la mala actitud de los funcionarios al momento de brindar la atención y la claridad de la información que suministran al usuario.
- Gracias a la socialización de los informes de percepción, se pudo conocer que La Secretaría De Convivencia y Seguridad Ciudadana, a partir del 26 de abril del 2022 ha dispuesto un nuevo punto de atención para la expedición de pasaportes ubicado en el local 207 del centro comercial la 14 de paso ancho, con el que se espera descongestionar las solitudes que requiere la ciudadanía frente a este trámite.
- Se realizaron dos socializaciones en la entidad sobre Racionalización de Tramites, una de ellas realizada con el Seminario de Inducción y Reinducción el día 6 de abril, a la cual asistieron 138 personas y la segunda realizada por la Función Pública el 21 de abril. Además, se realizaron dos sensibilizaciones sobre atención al ciudadano



y el tratamiento y gestión de PQRSDF a los servidores públicos de la entidad, las cuales fueron el día 4 abril y 26 de abril, donde asistieron un total de 200 personas.

- En el mes de febrero del presente año se realizó seguimiento a las acciones de mejora solicitadas al Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, algunas propuestas fueron presentadas en la socialización de los informes de percepción del primer semestre de 2021, estas no fueron realizadas dado que la inversión de recursos no fue justificada, ya que las condiciones en el tema de aforo han cambiado y se permite mayor ingreso de ciudadanía en el primero piso, pues la solicitud era mejorar las condiciones de espera para los ciudadanos en las afueras de la Gobernación del Valle por medio de carpas y/o sillas. Seguimiento realizado el día 3 de febrero con el No. De acta 06. No obstante, se realizó seguimiento a las acciones de mejora propuestas por la Secretaría de las Tics el día 4 de febrero del 2022 (Acta No.8), las cuales tuvieron avance y presentaron evidencia de las mismas.

6.2 Informe de expectativas de usuarios

6.2.1 Informe de expectativas de usuarios periodo enero – junio año 2022

Para medir las expectativas de los usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, se diseñó un instrumento basado en un método cuantitativo de recolección estructurada de datos provenientes de un conjunto de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra representativa de los usuarios, con el objetivo de identificar las preferencias, necesidades y expectativas que tienen en relación con la atención y el servicio que ofrece o puede ofrecer la entidad, así como también con las instalaciones físicas.

La técnica utilizada fue encuesta, aplicando una fórmula de muestreo, en el que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para determinar el tamaño de la muestra en el nivel central.

El cuestionario está estructurado con 16 preguntas, 6 abiertas y 10 cerradas, divididas en tres secciones.

Durante el periodo enero-junio de 2022, se aplicaron 5.360 encuestas de expectativas a ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca que se acercaron a las instalaciones de la entidad.

Durante el periodo comprendido entre los meses de marzo a diciembre de 2020, se aplicaron 3.619 encuestas de expectativas a los ciudadanos y partes interesadas que se acercaron a las instalaciones de la entidad.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
ENERO-JUNIO 2022

CANAL DE ATENCIÓN
IDEAL



Presencial

TRÁMITES Y SERVICIOS
ENTREGADOS A DOMICILIO



Aceptación

FRANJA HORARIA PREFERIDA
PARA HACER TRÁMITES
Y SERVICIOS



6:30 am a 6:30 pm

DÍAS PREFERIDOS PARA
HACER TRÁMITES Y SERVICIOS



Lunes a Viernes

TIEMPO DE ESPERA
MÁXIMO PARA HACER
TRÁMITES Y SERVICIOS



15 minutos

MEDIO PREFERIDO PARA
RECIBIR INFORMACIÓN



Whatsapp - chat

ATRIBUTOS DEL ASESOR IDEAL



Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio



Entusiasta, elocuente y receptivo



De acuerdo con los datos recopilados en las encuestas aplicadas, a continuación, se muestran las cifras consolidadas de los resultados obtenidos:

- La preferencia de los usuarios por la atención presencial es del 66,6 %, seguido del canal virtual con un 29,6%.
- El 63,7% de los encuestados desea recibir los trámites o servicios a domicilio.
- El 81,2% de los ciudadanos encuestados muestra preferencia por el horario de 6:30 a.m. a 6:30 p.m. para gestionar sus trámites o servicios.
- El 87,4% de los usuarios prefiere hacer sus gestiones en la Gobernación del Valle del Cauca de lunes a viernes.
- Los 2 atributos que debe tener un asesor ideal, según la mayoría de encuestados, son: conocimiento técnico de la entidad y comunicación verbal clara y fluida.
- El 96,9 % de los encuestados está de acuerdo con que el tiempo máximo de espera para realizar su trámite debe estar entre 15 minutos y 30 minutos, cada una de estas opciones con el 68,6 % y 28,3% respectivamente.
- La mayoría de los encuestados prefiere recibir información de la entidad a través de canales digitales, como WhatsApp-chat y mensaje de texto.
- Un ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, según la mayoría de encuestados, implica contar con cómodos sofás/sillas, aire acondicionado, música suave de fondo, baños públicos limpios y con fácil acceso y estación de café-agua/local de cafetería.

La mayoría de los encuestados imagina el servicio ideal con asesoría personalizada, sin interrupciones y en el caso de usar el canal telefónico le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial.



6.3 Satisfacción Procesos Secretaría de Salud enero – junio 2022

Para determinar la muestra de las encuestas de satisfacción a aplicar en cada proceso, a continuación, se mencionan las metodologías aplicadas por cada uno de los procesos que conforman la Secretaría de Salud:

Proceso M3-P2 Salud Pública:

El proceso aplicó las encuestas de satisfacción al 100% de los sujetos de asistencia técnica.

Proceso M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud:

El subproceso Gestionar el aseguramiento en salud, en el primero trimestre aunque realizo algunas asistencias técnicas, no se recibieron encuestas para evaluar la percepción y en el segundo trimestre no realizaron asistencias técnicas, el subproceso Gestionar la Prestación de los Servicios de Salud, aplicó las encuestas de satisfacción al 10% de las Instituciones Asistidas con el Servicio de Asistencia Técnica y el subproceso Gestionar el Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad-SOGC, aplicó las encuestas de satisfacción a una muestra del 36% de los asistidos. Esta muestra es aleatoria y se realiza a través de llamadas telefónicas, Corre electrónico o virtual utilizando el formulario de Google.

Proceso M3-P7 Gestión financiera y del talento humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud:

El proceso aplicó las encuestas de satisfacción al 100% de los hospitales objeto de asistencia técnica.

A continuación, se presenta el número de encuestas aplicadas para el periodo enero-junio 2022 de los procesos certificados de la Secretaría de Salud:

Tabla 3 Numero de encuestas aplicadas Secretaría de Salud

PROCESO	ENCUESTAS APLICADAS ENE-JUN 2022	ENCUESTAS APLICADAS AÑO 2021
M3-P2 Gestión de la Salud Pública	13.528	13.280
M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud	301	280
Proceso M3-P7 Gestión financiera y del talento humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud	101	200
SECRETARÍA DE SALUD	13.930	13.760

*Tabla 3 Número de encuestas aplicadas por la Secretaría de Salud año 2020 -2021
Fuente: Base de datos Secretaría de Salud*

Referente al proceso M3-P2 Gestión de la Salud Pública, se obtuvieron un total de 13.528 encuestas de satisfacción para el periodo enero-junio de 2022, lo cual demuestra un gran incremento teniendo en cuenta que en el año 2021 se realizaron un total de 13.280.



Gráfico 4 Comparativo satisfacción por dimensión proceso M3-P2

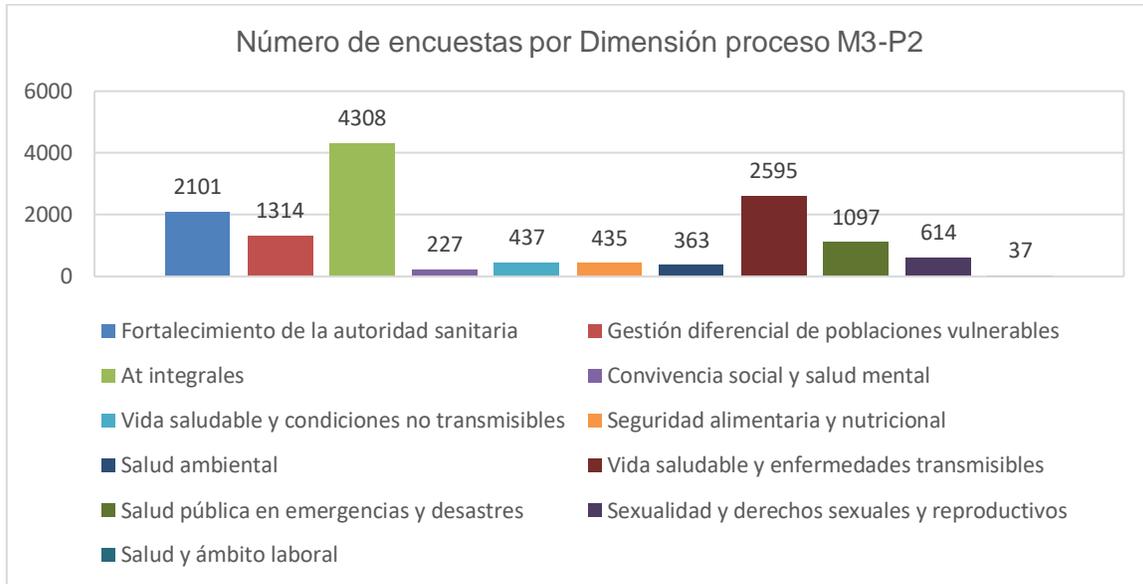


Gráfico 4 Comparativo satisfacción por dimensión proceso M3-P2 periodo enero-junio 2022
Fuente: Base de datos procesos M3-P2 de la Secretaría de Salud

En el proceso M3-P6, Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud, se obtuvieron un total de 301 encuestas de satisfacción para el periodo enero-junio de 2022, lo cual demuestra un gran incremento teniendo en cuenta que en el año 2021 se realizaron un total de 280.

En el proceso M3-P7 se obtuvieron un total de 101 encuestas de satisfacción, por lo tanto, se evidencia que se ha mantenido con el número de encuestas hasta la fecha.

La satisfacción de los procesos certificados de la Secretaría de salud para el periodo enero – junio de 2022.

Tabla 4 Satisfacción por procesos de la Secretaría de Salud

PROCESO	ENERO-JUNIO 2022 (%)
M3-P2 Gestión de la Salud Pública	97%
M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud	96%
M3-P7 Gestión financiera y del talento humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud	100%

Tabla 4 Satisfacción por procesos de la Secretaría de Salud periodo enero-junio 2022
Fuente: Base de datos Secretaría de Salud



A continuación, se presentan los resultados de satisfacción por procesos certificados de la Secretaría de Salud:

Gráfico 5 Comparativo satisfacción procesos de la Secretaría de Salud

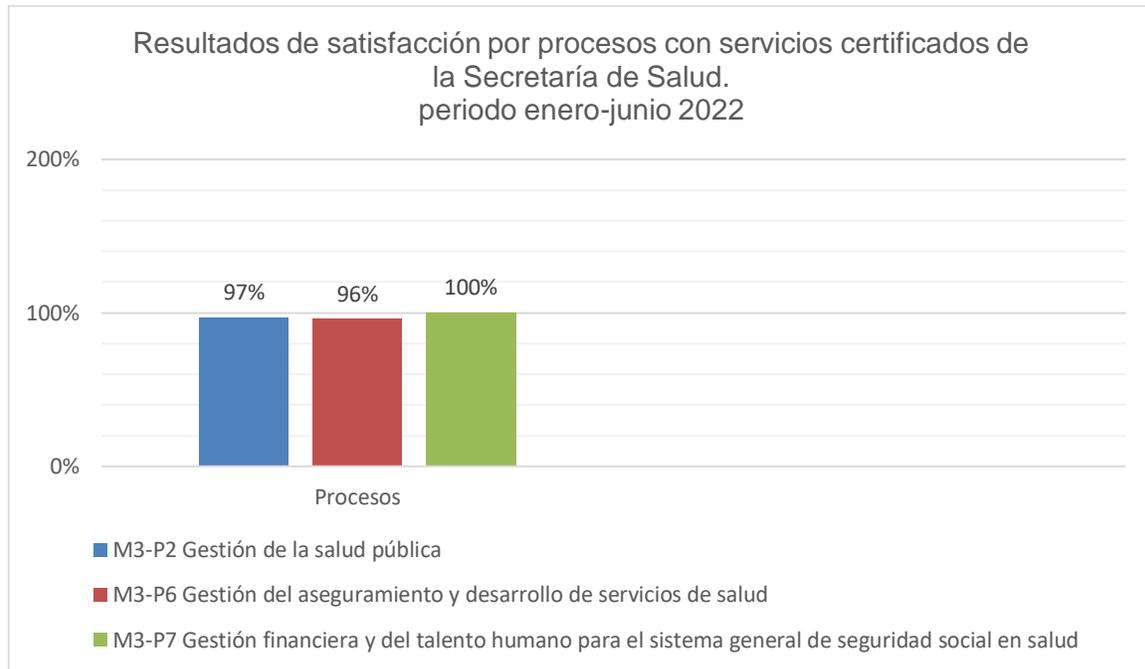


Gráfico 5 Comparativo satisfacción procesos de la Secretaría de Salud periodo enero-junio 2022
Fuente: Base de datos procesos M3-P2, M3-P6 y M3-P7 de la Secretaría de Salud

Conforme con los resultados de la gráfica anterior, para el periodo enero-junio de 2022 los procesos de la Secretaría de Salud han obtenido resultados favorables en el nivel de satisfacción superando el 95% en cada proceso.

A continuación, se presentan las calificaciones de cada una de las variables evaluadas en las encuestas de satisfacción para el periodo enero-junio 2022 de los procesos certificados de la Secretaría de Salud:



Variable proceso M3-P2 Gestión de la Salud Pública

Gráfico 6 Resultado por variable evaluada proceso M3-P2

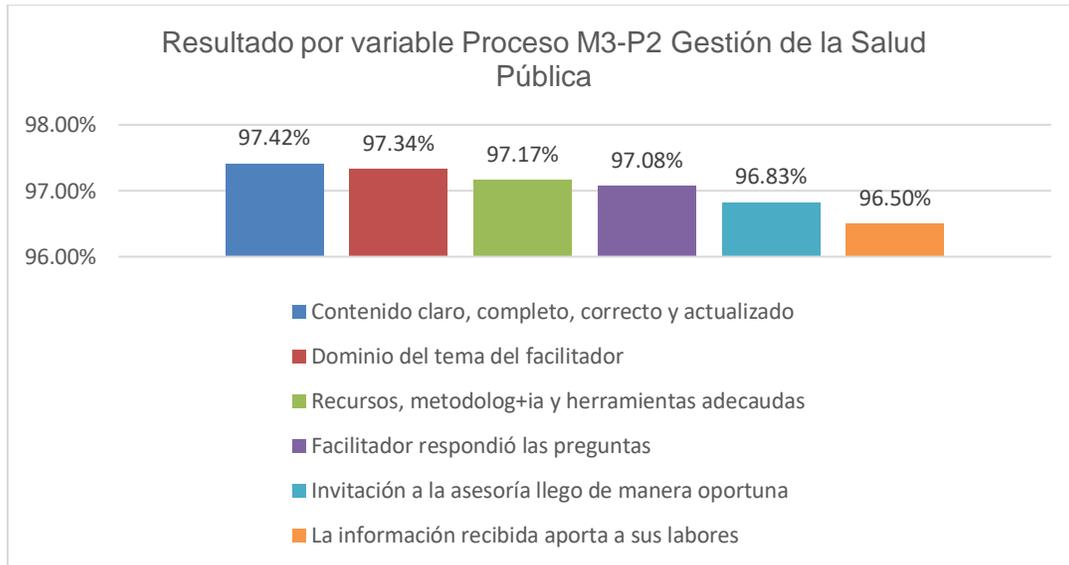


Gráfico 6 Resultado por variable evaluada proceso M3-P2 de la Secretaría de Salud periodo enero-junio 2022
Fuente: Base de datos proceso M3-P2 de la Secretaría de Salud

De acuerdo con la gráfica anterior, las variables evaluadas en la encuesta de satisfacción se encuentran calificadas sobre el 95% para el periodo de medición del presente informe.

Gráfico 7 Resultado por variable evaluada proceso M3-P6

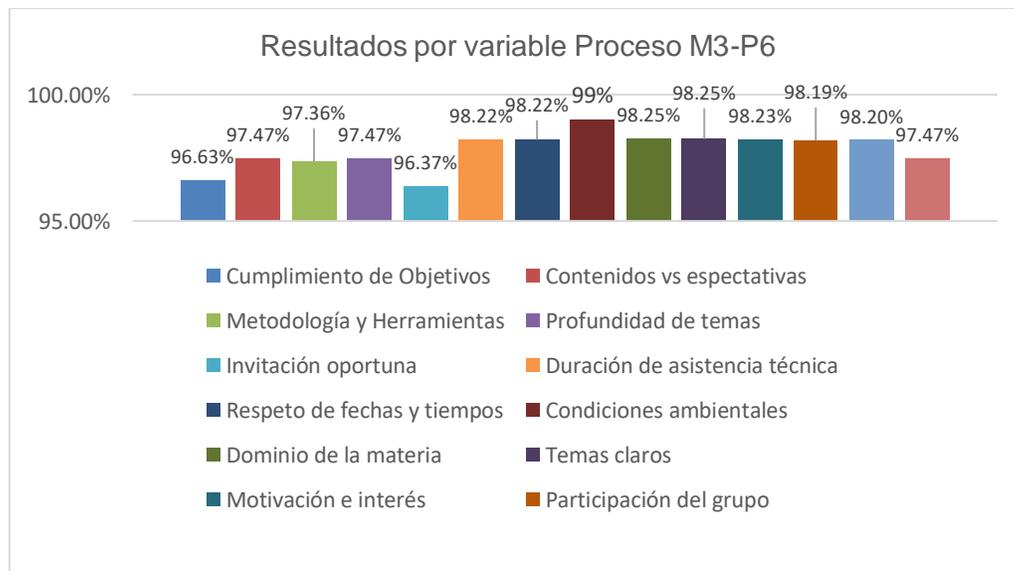


Gráfico 7 Resultado por variable evaluada proceso M3-P6 de la Secretaría de Salud periodo enero-junio de 2022
Fuente: Base de datos proceso M3-P6 de la Secretaría de Salud



De acuerdo con la gráfica anterior, las variables calificadas por los encuestados se encuentran dentro de un rango de satisfacción mayor a 95% para el periodo evaluado del 2022, demostrando una mejora en la efectividad de las asistencias técnicas que se brindan.

Gráfico 8 Resultado por variable evaluada proceso M3-P7

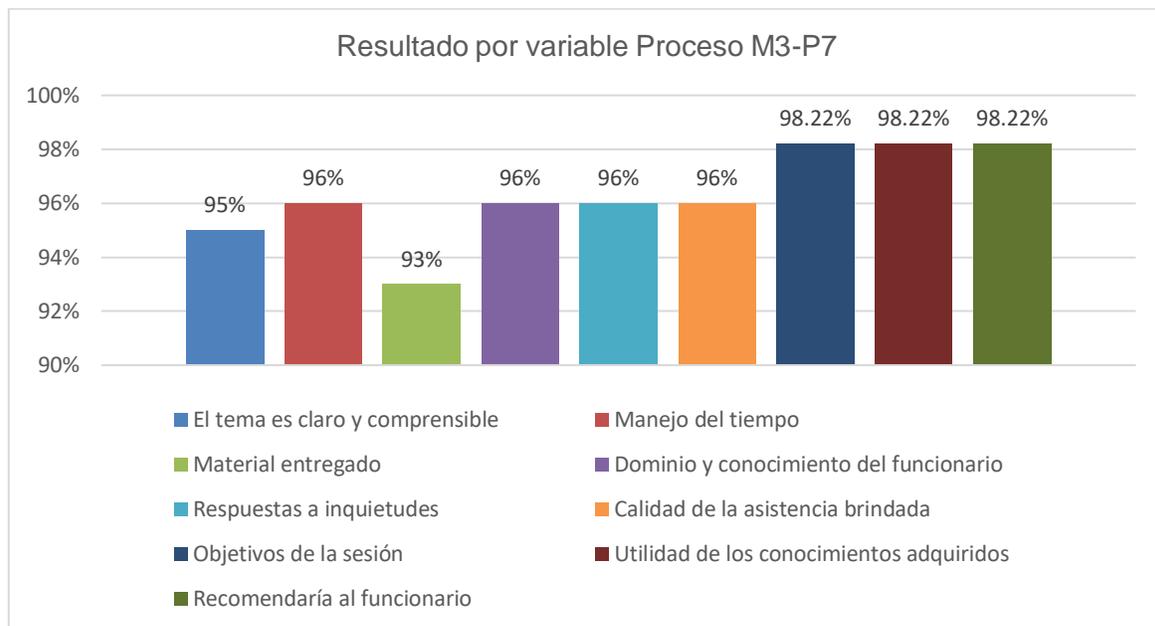


Gráfico 8 Resultado por variable evaluada proceso M3-P7 de la Secretaría de Salud periodo enero-junio 2022
Fuente: Base de datos proceso M3-P7 de la Secretaría de Salud

Para el periodo enero-junio 2022, la variable con menor calificación fue *Material entregado* con un 93%, sin embargo, los demás ítems superan el 95% de satisfacción.

Las variables calificadas por los encuestados en el proceso M3-P7 para el periodo enero-junio 2022, se encuentra dentro de un rango de satisfacción mayor del 90%, demostrando una tendencia de mejora.

Medición satisfacción del servicio de visitas de verificación de las condiciones de habilitación a prestadores de servicios de salud.

Para determinar la muestra para la aplicación de las encuestas de satisfacción de las visitas de verificación, se aplica al 100% de los prestadores de servicios de salud de acuerdo con las visitas previas realizadas.

En el siguiente cuadro se presenta el número de encuestas aplicadas para evaluar el nivel de satisfacción de las visitas de verificación de las condiciones de habilitación a prestadores de servicios de salud:



Tabla 5 Número de encuestas aplicadas servicio visitas de habilitación - Secretaría de Salud

PROCESO	ENE-JUN 2022
M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud	48

Tabla 5 Número de encuestas aplicadas servicio visitas de habilitación - Secretaría de Salud periodo enero-junio 2022
Fuente: Base de datos Proceso M3-P6 de la Secretaría de Salud

A continuación, se presenta el resultado del nivel de satisfacción por variable evaluada:

Gráfico 9 Resultado por variable evaluada servicio de habilitación - Proceso M3-P6

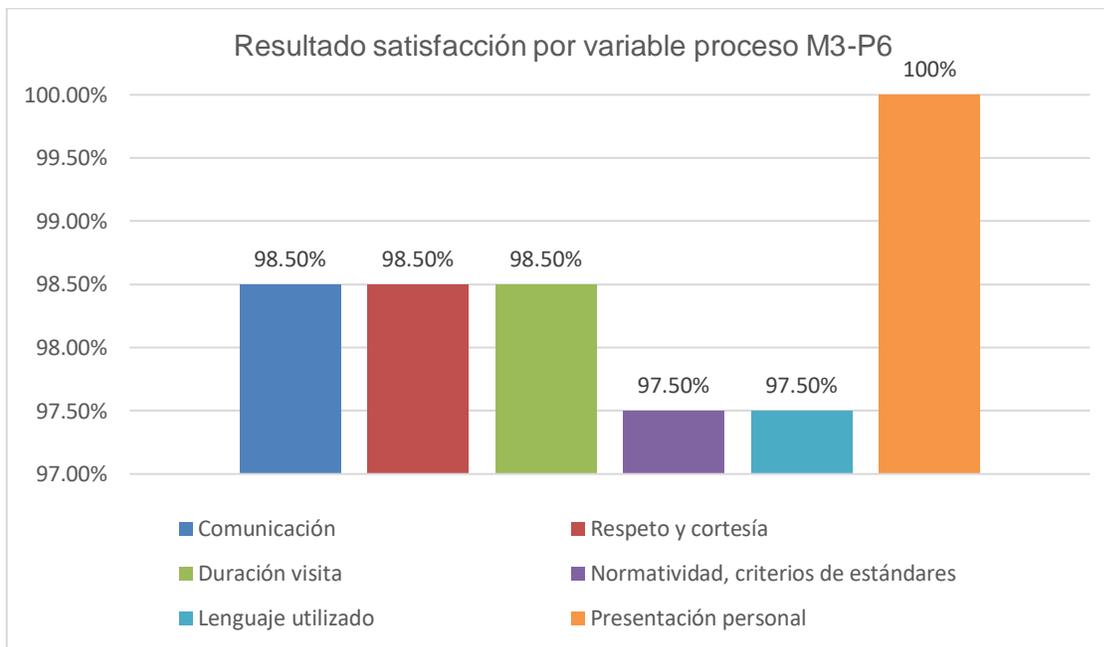


Gráfico 9 Resultado por variable evaluada servicio de habilitación - Proceso M3-P6 periodo enero-junio 2022
Fuente: Base de datos Proceso M3-P6 de la Secretaría de Salud

En la gráfica anterior se observa que para el periodo enero-junio 2022, la variable mejor calificada fue presentación personal con 100% y las menores fueron Normatividad, criterios de estándares y Lenguaje utilizado con 97.5%, las demás quedaron por encima de 97.5% lo que demuestra una notable mejora, evidenciando la efectividad del servicio de visitas de verificación de las condiciones de habilitación a prestadores de servicios de salud.

6.4 Satisfacción procesos Departamento Administrativo de Planeación enero-junio 2022

Para realizar la medición de la satisfacción la herramienta utilizada fue una encuesta digital y física, dada la contingencia que se está presentando por el teletrabajo. Se adaptó la encuesta a un documento de Google docx para su fácil envío.



El proceso ha trabajado en la divulgación del diligenciamiento de la encuesta ante las partes interesadas para generar la cultura en las mismas y poder procesar la información por una muestra determinada.

Desde la Subdirección de Estudio Socioeconómicos se aplicaron las encuestas para evaluar el nivel de satisfacción como se detalla a continuación:

Tabla 6 Número de encuestas aplicadas procesos M2-P3

PROCESO	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS
M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – Ctel	573

Tabla 6 Número de encuestas aplicadas procesos M2-P3 del Departamento Administrativo de Planeación periodo enero-junio 2022

Fuente: Base de datos proceso M2-P3 del Departamento Administrativo de Planeación

Desde la Subdirección Asistencia al Territorio se aplicaron las encuestas para evaluar el nivel de satisfacción como se detalla a continuación:

Tabla 7 Número de encuestas aplicadas procesos M5-P1 y M5-P2

PROCESO	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS
M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación y M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las entidades territoriales	536

Tabla 7 Número de encuestas aplicadas procesos M5-P1 y M5-P2 del Departamento Administrativo de Planeación periodo enero-junio 2022

Fuente: Base de datos procesos M5-P1 y M5-P2 del Departamento Administrativo de Planeación

Los resultados de satisfacción de las encuestas aplicadas para el periodo enero-junio 2022 , en el proceso M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación - CTel se evidencian en la siguiente tabla:

Tabla 8 Satisfacción proceso M2-P3

PROCESO	ENE-JUN 2022 (%)
M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación - CTel	99.3%

Tabla 8 Satisfacción proceso M2-P3 del Departamento Administrativo de Planeación periodo enero-junio 2022

Fuente: Base de datos proceso M2-P3 Departamento Administrativo de Planeación

Los resultados de satisfacción de las encuestas aplicadas para el periodo enero – junio 2022, en los procesos M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación y M5-P2



Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las entidades territoriales se evidencian en la siguiente tabla:

Tabla 9 Satisfacción procesos M5-P1 y M5-P2

PROCESO	PERIODO ENE- JUN 2022
M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación y M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las entidades territoriales	96.9%

Tabla 9 Satisfacción procesos M5-P1 y M5-P2 Departamento Administrativo de Planeación periodo enero-junio 2022
Fuente: Base de datos procesos M5-P1 y M5-P2 Departamento Administrativo de Planeación

En los procesos M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación y M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las entidades territoriales, En la vigencia 2022, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022, se diligenciaron un total de 536 encuestas, evaluadas en sus tres (3) componentes cómo se relaciona a continuación:

- Contenido de la capacitación/asistencia técnica: 98,5% con calificación de Excelente y Bueno.
- Organización: 93,9% con calificación de Excelente y Bueno.
- Docente Conferencista o Instructor: 98,3% con calificación de Excelente y Bueno.

El Promedio general de las evaluaciones realizadas durante el periodo enero-junio 2022 con calificación de excelente y bueno corresponde al 96,9%. La totalidad de las encuestas fueron diligenciadas de manera virtual y física.

A continuación, se presentan las calificaciones de cada una de las variables evaluadas en las encuestas de satisfacción para el periodo enero-junio 2022 del proceso M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación - CTel:



Gráfico 10 Resultado por variable proceso M2-P3

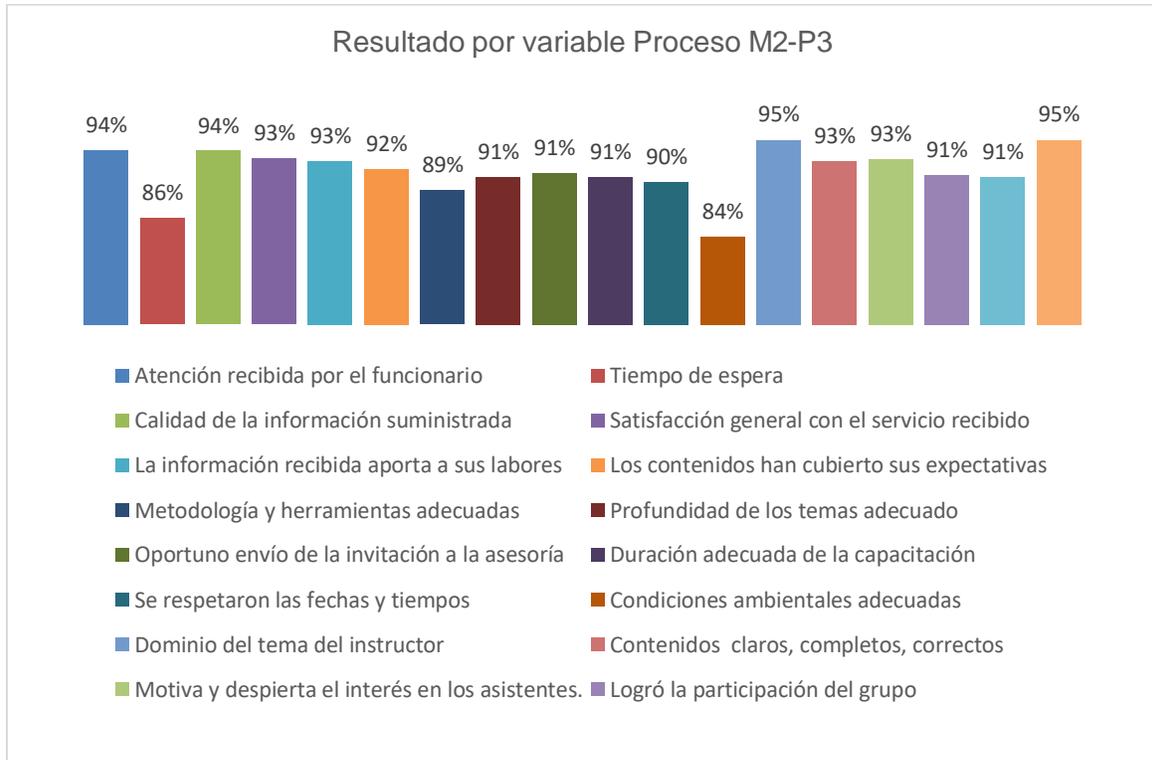


Gráfico 10 Resultado por variable proceso M2-P3 del Departamento Administrativo de Planeación periodo enero-junio 2022
Fuente: Base de datos Proceso M2-P3 del DAP

Conforme a los resultados de las variables para el periodo enero-junio 2022, el proceso M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – Ctel, se observa que la variable mejor evaluada es *Dominio del tema del instructor* y *Respuesta a inquietudes* con el 95% de satisfacción y las variables menores calificadas son *Condiciones ambientales adecuadas* con 84%, *tiempo de espera* con 86% y *Metodología y herramientas adecuadas* con 89%, las demás variables se ubican en un porcentaje superior al 90%.

A continuación, se presentan las calificaciones de cada una de las variables evaluadas en las encuestas de satisfacción para el periodo enero-junio de 2022 de los procesos M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación y M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las Entidades Territoriales:



Gráfico 11 Resultado por variable evaluada procesos M5-P1 y M5-P2

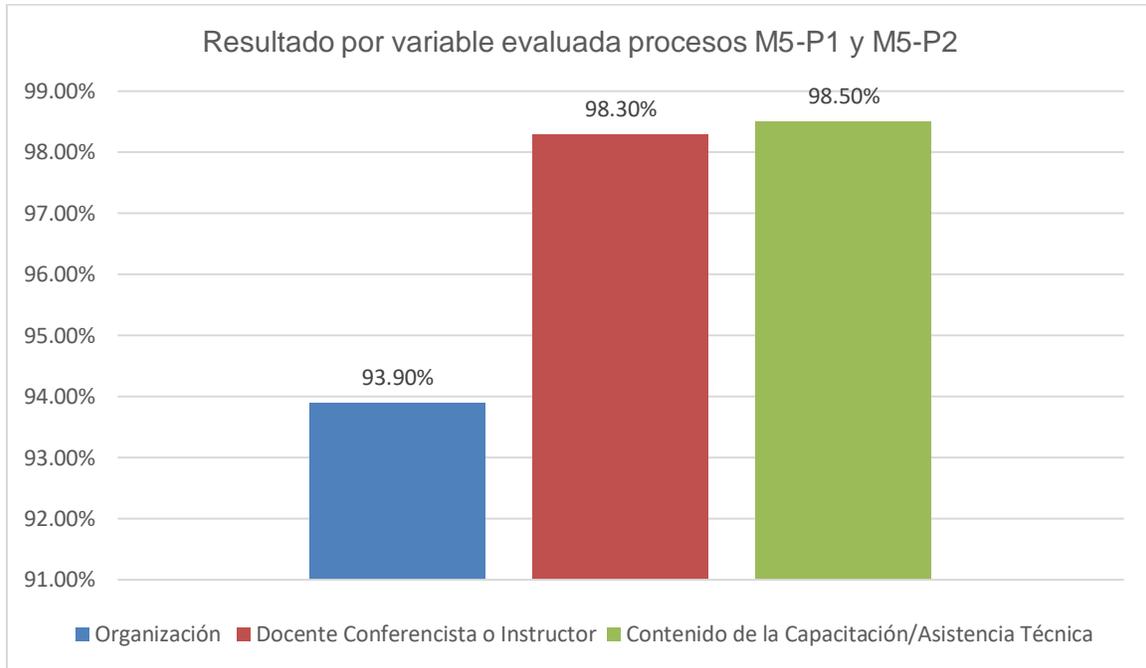


Gráfico 11 Resultado por variable evaluada procesos M5-P1 y M5-P2 del Departamento Administrativo de Planeación periodo enero-junio 2022

Fuente: Base de datos Proceso M5-P1 y M5-P2 del DAP

En los procesos M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación y M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las Entidades Territoriales, las variables calificadas por los encuestados se encuentran dentro de un rango de satisfacción superior al 93% en el periodo de evaluación del presente informe, demostrando la efectividad de las asistencias técnicas que se brindan.

6.5 Satisfacción procesos Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad

Para el proceso M2-P2, periodo enero-junio 2022 se aplicaron 1.131 encuestas a empresarios y emprendedores del Departamento del Valle del Cauca, inscritos en el programa Valle INN: aplicando el criterio del 5% de margen de error y 95 % de nivel de confianza, lo que da mayor confiabilidad en los resultados.

Tabla 10 Número de encuestas aplicadas proceso M2-P2

PROCESO	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS
M2-P2 Promover el desarrollo económico del Departamento del Valle del Cauca	1.131

Tabla 10 Número de encuestas aplicadas proceso M2-P2 Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad periodo enero-junio 2022

Fuente: Base de datos Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

Los resultados de satisfacción de las encuestas aplicadas para el periodo enero-junio 2022, se evidencian en la siguiente tabla:

Tabla 11 Satisfacción procesos M2-P2

PROCESO	PERIODO ENE-JUN 2022 (%)	AÑO 2021 (%)
M2-P2 Promover el desarrollo económico del Departamento del Valle del Cauca	99.3%	99%

Tabla 11 Satisfacción procesos M2-P2 de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad periodo enero-junio 2022

Fuente: Base de datos Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad

El índice de satisfacción general de la Secretaría de Desarrollo Económico de la Gobernación del Valle del Cauca presenta un crecimiento en el primer semestre frente al año 2021, pasando de 99% a 99.3%

A continuación, se presentan las calificaciones de cada una de las variables evaluadas en las encuestas de satisfacción para el periodo enero-junio 2022, del proceso M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento Valle del Cauca:

Gráfico 12 Satisfacción por variable evaluada proceso M2-P2

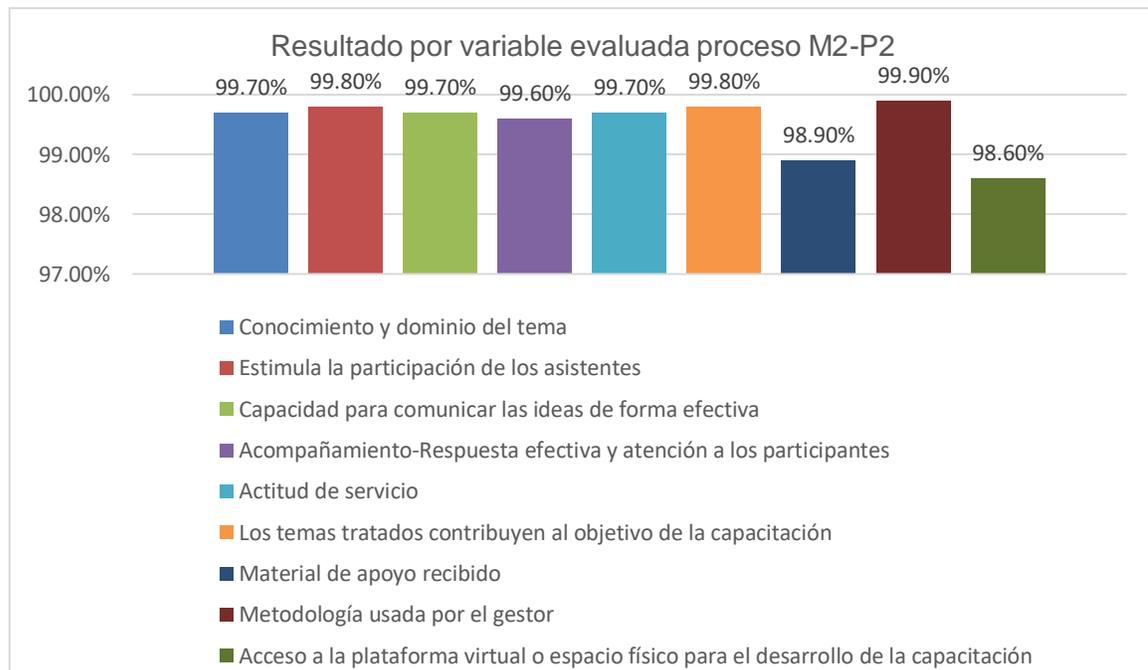


Gráfico 12 Satisfacción por variable evaluada proceso M2-P2 periodo enero-junio 2022

Fuente: Proceso M2-P2 Promover el Desarrollo Económico en el Departamento del Valle del Cauca

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas en el periodo enero-junio 2022, se observa que se ha mantenido el porcentaje de satisfacción de los usuarios que reciben los servicios Valle INN superior al 98%.

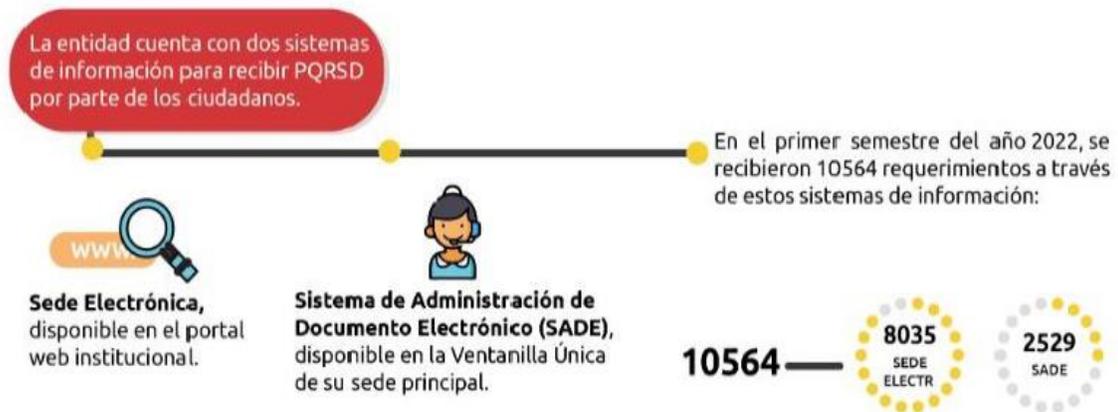


6.6 PQRS

Es importante mencionar que, en virtud de la emergencia sanitaria ocasionada por el coronavirus – Covid19, se tuvo en cuenta lo establecido en el Decreto Ley 491 de 2020, a través del cual se modifican, de manera temporal, los términos legales para dar respuesta a las solicitudes que presentan los ciudadanos ante las entidades estatales, sin embargo, mediante la ley 2207 del 17 de Mayo de 2022 por medio de cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020 derogando los artículos 5 y 6 y volviendo a los términos legales anteriores a la emergencia sanitaria.

Tipo	Plazo (Días hábiles)	Plazo Emergencia Sanitaria (Días hábiles)
Petición de interés general o particular.	15	30
Petición de documentos e información pública.	10	20
Consulta.	30	35

INFORME SEMESTRAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) – ENERO-JUNIO 2022



De los 10.564 requerimientos recibidos, se tramitaron 9.295, se cancelaron 13 y quedaron pendientes o en proceso 1.256



Realizando un análisis detallado por sistema de información, se encuentra que, de los



8.035 requerimientos recibidos por la Sede Electrónica, se tramitaron 7.749, se cancelaron 13, quedando pendientes o en proceso 273; por otro lado, de los 2.529 requerimientos recibidos por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), se tramitaron 1.546, quedando pendientes o en proceso 983.



6.6.1 Secretaría de Salud período enero – junio 2022

Durante el período comprendido entre enero y junio de 2022, en total se radicaron 365 PQRS en la Secretaría de Salud; las cuales están asociadas a los servicios certificados.

Gráfico 13 Comparativo PQRS radicadas Salud

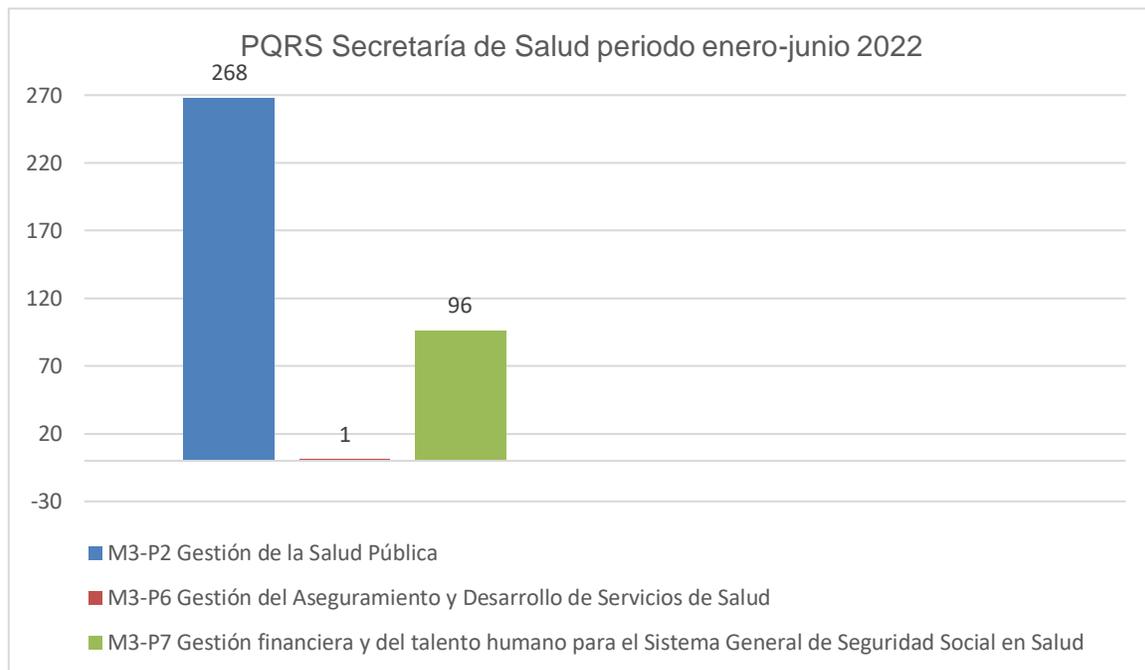


Gráfico 13 Comparativo PQRS radicadas durante el período enero-junio 2022
Fuente: Base de datos procesos de la Secretaría de Salud

Las PQRS radicadas durante este período en la Secretaría de Salud, corresponden a peticiones y todas fueron resueltas dentro de los términos de Ley.



A continuación, se relacionan las PQRS radicadas por procesos y los tiempos de respuesta; por cada uno de los procesos de la Secretaría de Salud.

PQRS procesos certificados de salud: M3-P2 Gestión de la Salud Pública, M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud y M3-P7 Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Es importante anotar, que el proceso M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud; durante el periodo enero-junio 2022 solo se presentó 1 PQRS asociada al servicio certificado de verificación de cumplimiento de las condiciones de habilitación.

Tiempos de respuesta PQRS.

Todas las PQRS radicadas durante el periodo enero – junio 2022; se encuentran cerradas y sus tiempos de respuesta están dentro de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

Proceso M3-P2 Gestión de la Salud Pública.

En el periodo enero-junio 2022, el proceso M3-P2 Gestión de la Salud Pública tuvo un total de 268 PQRS radicadas las cuales se encuentran cerradas en su totalidad.

Dimensiones asociadas a las PQRS – enero-junio 2022.

Gráfico 14 Dimensiones asociadas a las PQRS en el proceso M3-P2

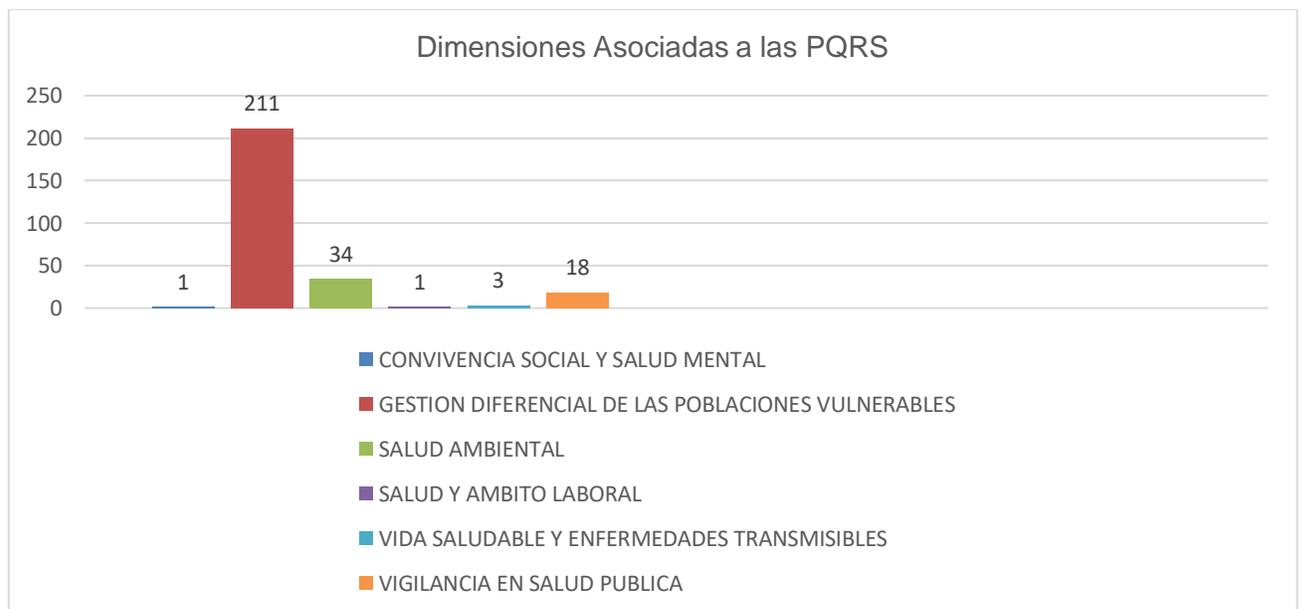


Gráfico 14 Dimensiones asociadas a las PQRS en el proceso M3-P2 período enero-junio 2022
Fuente: Base de datos proceso M3-P2 de la Secretaría de Salud



Proceso M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud

En el periodo enero-junio 2022 el proceso M3-P7 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud, tuvo un total de 1 PQRS; la cual tuvo un tiempo de respuesta de 2 días. Dando cumplimiento con los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

Proceso M3-P7 Gestión financiera y del talento humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud

En el periodo enero-junio 2022 el proceso M3-P7 Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud, tuvo un total de 96 PQRS; de los cuales el 72% tuvieron un tiempo de respuesta inferior a 10 días, un 22% tuvo respuesta inferior a 15 días y un 6% tuvo respuesta superior a 15 días. Dando cumplimiento con los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

Todas las peticiones radicadas se encuentran cerradas y fueron radicadas a través de la sede electrónica.

6.6.2 PQRS Departamento Administrativo de Planeación 2020 - 2021

Durante el período enero-junio 2022 en total se radicaron 15 PQRS en el Departamento Administrativo de Planeación, como se muestra a continuación:

Gráfico 15 Comparativo de PQRS radicadas en los procesos M2-P3 y M5-P1

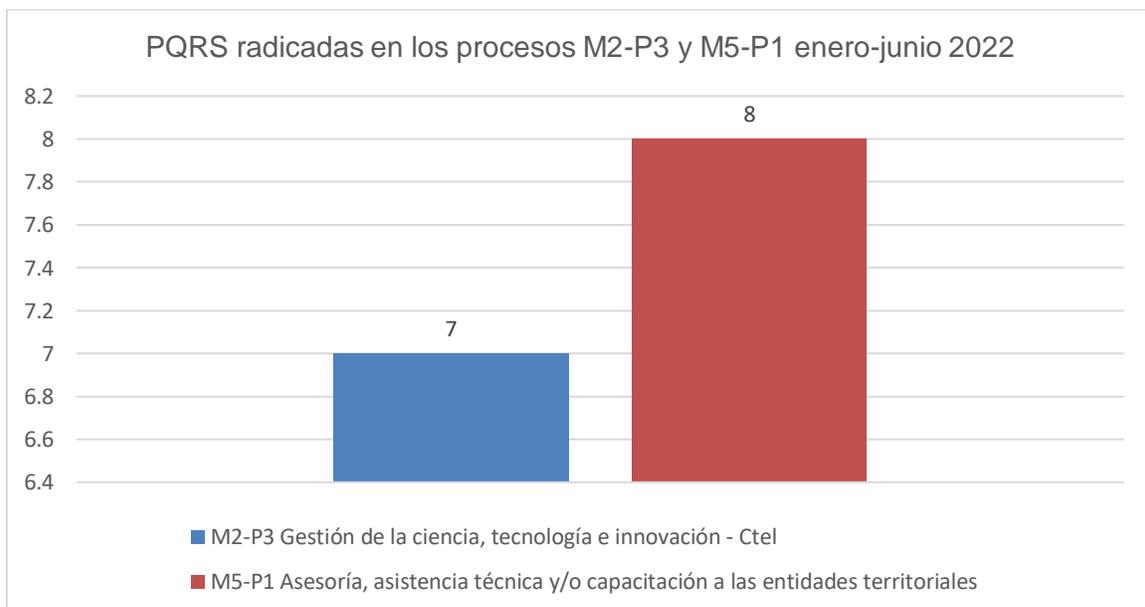


Gráfico 15 Comparativo de PQRS radicadas en los procesos M2-P3 y M5-P1 del DAP año 2020
Fuente: Base de datos Procesos M2-P3, M5-P1 del DAP



De las PQRS presentadas durante este período en el Departamento Administrativo de Planeación, 7 fueron radicadas para el proceso M2-P3 y 8 para el proceso M5-P1. La gran mayoría de las PQRS corresponden a peticiones y fueron resueltas dentro de los términos de Ley.

Es importante precisar que este proceso no ha presentado quejas con respecto a la prestación del servicio.

A continuación, se relacionan las PQRS radicadas por procesos, canal de recepción y los tiempos de respuesta; por cada uno de los procesos del Departamento Administrativo de Planeación.

PQRS procesos Departamento Administrativo de Planeación: M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – CTEI, M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación a la Entidades Territoriales

6.6.3 PQRS Subdirección de Asistencia al Territorio enero – junio 2022

En el periodo enero-junio 2022, el proceso M5-P1 Asesoría, Asistencia al Territorio tuvo un total de 8 PQRS relacionadas con solicitudes de prestación del servicio; las cuales se respondieron en su totalidad y en un tiempo promedio de dos (4.4) días.

Tiempos de respuesta PQRS.

Todas las peticiones se respondieron en un tiempo menor a 20 días; con el propósito de dar cumplimiento a los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

Canal de Recepción de las PQRS enero – junio 2022.

A continuación, se relacionan el número de PQRS radicadas de acuerdo con los canales dispuestos por la Entidad:



Gráfico 16 Canales de recepción PQRS de los procesos M5-P1, M5-P2

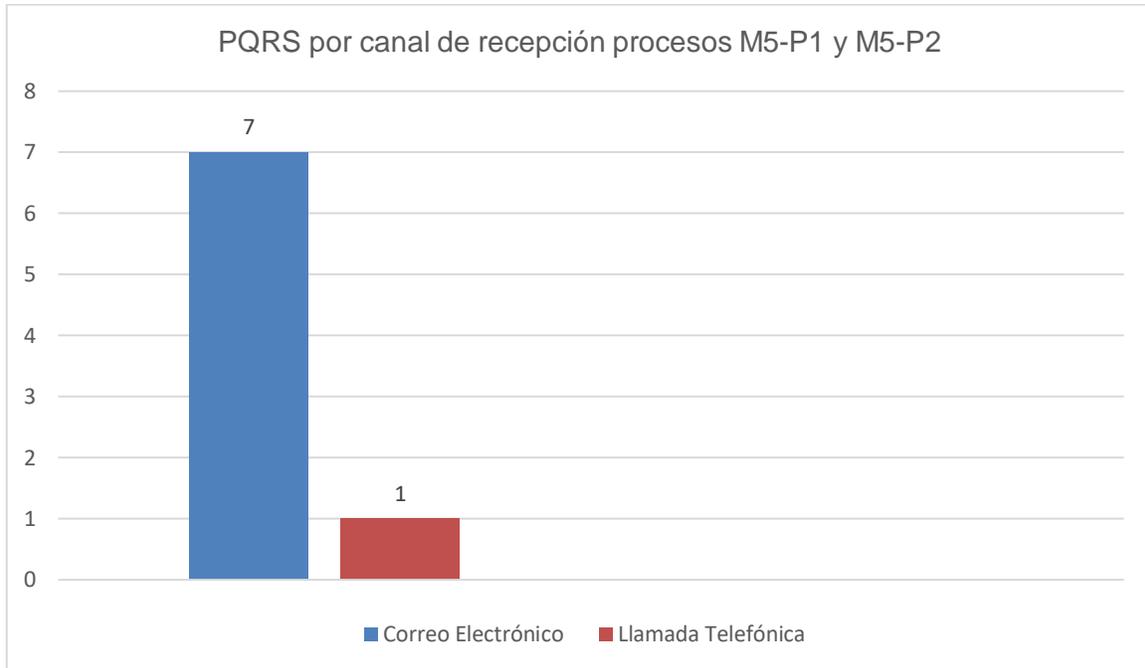


Gráfico 16 Canales de recepción PQRS de los procesos M5-P1, M5-P2 del DAP enero – junio 2022
Fuente: Base de datos PQRS Proceso M5-P1 y M5-P2

Como se observa en el gráfico anterior, la gran mayoría de PQRS correspondieron a solicitudes de prestación del servicio y fueron radicadas a través del correo institucional.

Proceso M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – CTEI

En el periodo enero-junio 2022 el proceso M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – Ctel tuvo un total de 7 Peticiones; con un promedio de tiempo de respuesta de 2,5 días.

Todas las peticiones se encuentran cerradas y con un tiempo menor a 20 días de respuesta; dando así cumplimiento con los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

Canal de Recepción de las PQRS – enero – junio 2022.

A continuación, se relacionan el número de PQRS radicadas de acuerdo a los canales dispuestos por la Entidad:



Gráfico 17 PQRS por canal de recepción del proceso M2-P3

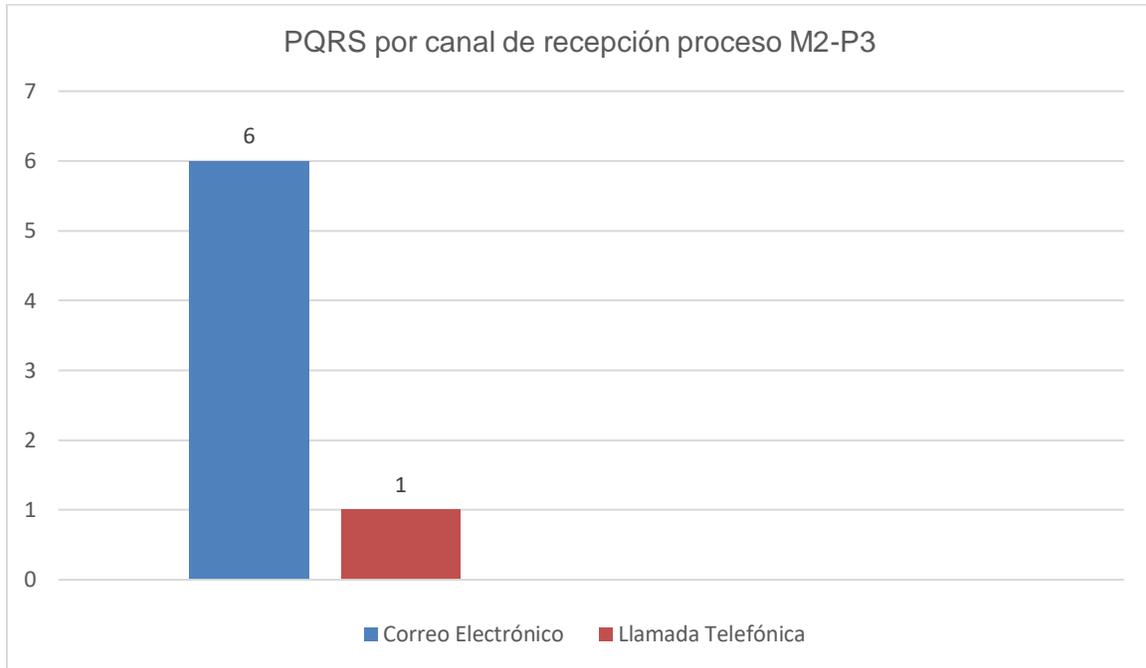


Gráfico 17 PQRS por canal de recepción del proceso M2-P3 del DAP enero – junio 2022
Fuente: Base de datos PQRS del proceso M2-P3 del DAP

Como se observa en el gráfico anterior, la gran mayoría de PQRS fueron radicadas a través de correo electrónico.

6.6.4 PQRS Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad enero-junio 2022

En el periodo enero-junio 2022 el proceso M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Valle del Cauca, tuvo un total de 23 PQRS; las cuales fueron atendidas.

Tipo de PQRS.

Para el periodo enero-junio 2022 se radicaron en el proceso 23 peticiones, se ilustra a continuación el tipo de PQRS radicadas en el proceso:



Gráfico 18 Tipo de PRQS del proceso M2-P2

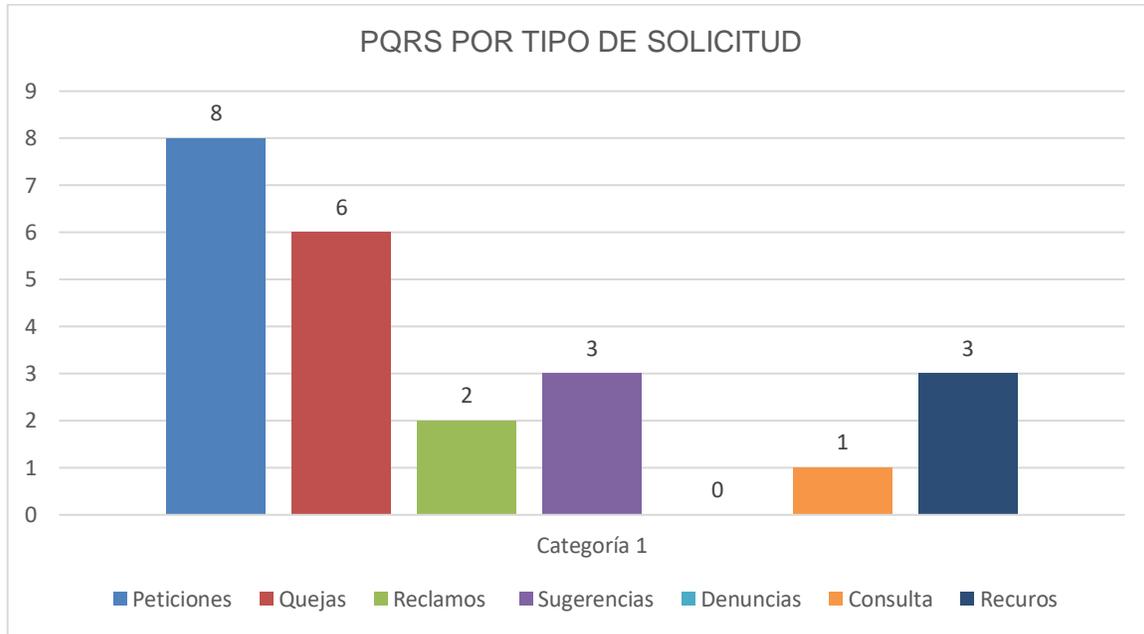


Gráfico 18 Tipo de PRQS del proceso M2-P2 de la Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad enero-junio 2022
Fuente: Base de datos PQRS Proceso M2-P2

Todas las PQRS radicadas durante el periodo enero-junio 2022, se hicieron a través de la sede electrónica.

6.7 Grado en que se han logrado los objetivos de calidad

A continuación, se presenta el avance del cumplimiento de los objetivos de calidad del Sistema de Gestión de Calidad de la Gobernación del Valle del Cauca, a través de los indicadores aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para tal fin:

Objetivo de Calidad No. 1: “Mejorar la calidad en la prestación de los trámites, servicios y OPA’s (otros procesos administrativos) ofrecidos por la entidad propiciando la satisfacción de la ciudadanía y grupos de valor”. Es importante resaltar que este indicador evalúa los trámites, servicios y OPA’s de cara al ciudadano, a partir de la información recolectada por el proceso M4-P1 Servicio al ciudadano.

Para el primer objetivo de calidad se definieron los siguientes indicadores:

1. Oportunidad en los tiempos de respuesta de las PQRSD
2. Racionalización de trámites durante el periodo de gobierno
3. Nivel de satisfacción ciudadanía
4. Nivel de satisfacción procesos con servicios certificados



Resultado:

Gráfico 19 Comparativo Oportunidad en tiempos de respuestas de las PQRS año 2021 – 2022

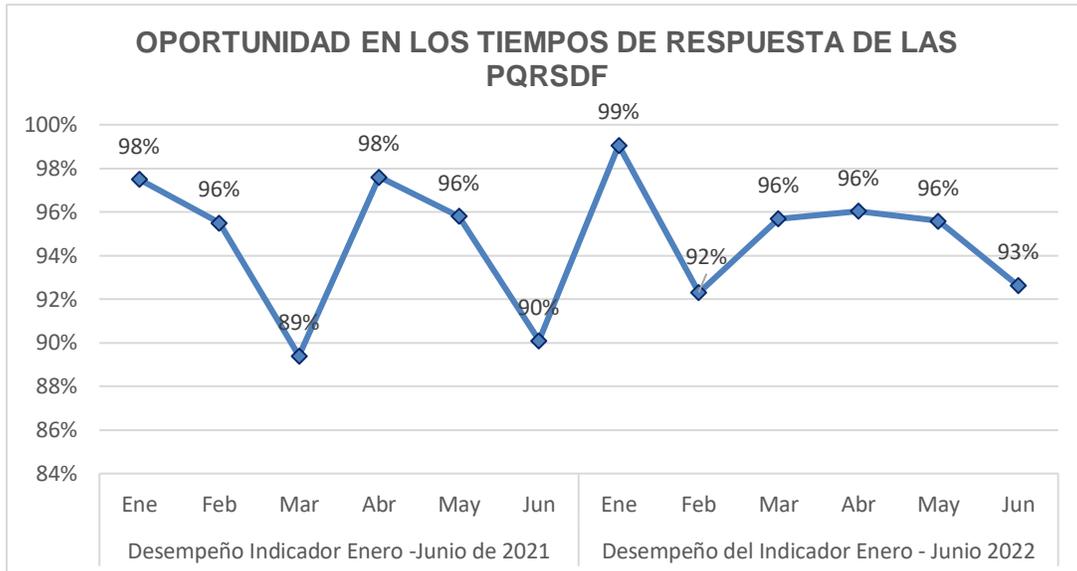


Gráfico 19 Comparativo Oportunidad en tiempos de respuestas de las PQRS año 2021 – 2022 – Primer semestre – Indicador Objetivo de calidad 1

Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al ciudadano

Gráfico 20 Comparativo Oportunidad en tiempos de respuestas de las PQRS

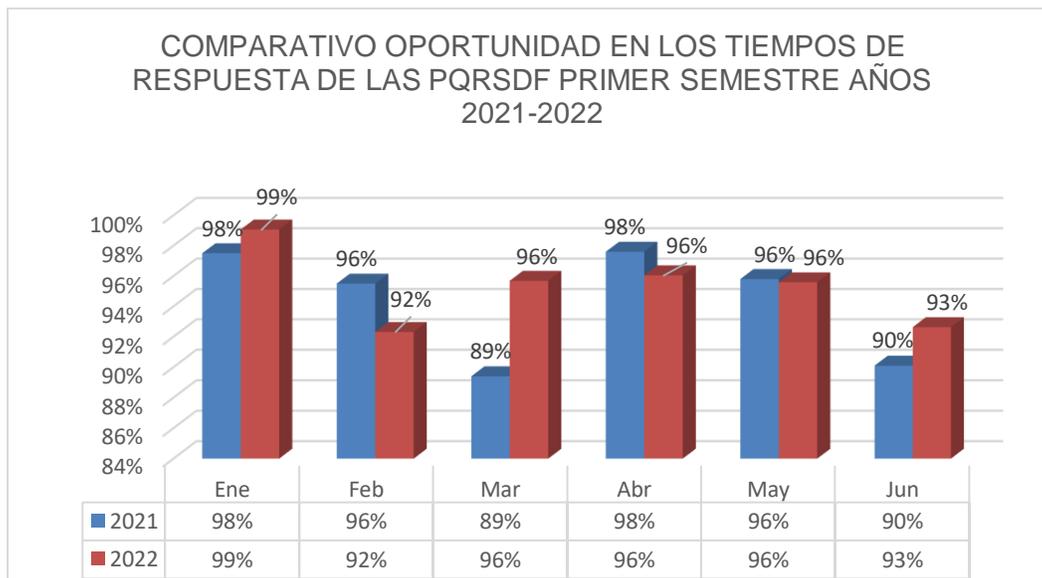


Gráfico 20 Comparativo Oportunidad en tiempos de respuestas de las PQRS enero a junio año 2021-2022– Indicador Objetivo de calidad 1

Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al ciudadano



Análisis: el indicador de gestión tiene una frecuencia de seguimiento mensual para lo cual de acuerdo con la gráfica anterior, en el año 2021 el indicador de Oportunidad en los tiempos de respuestas de las PQRSDF se encuentra en un rango de gestión sobresaliente con un promedio general de 94%, con respecto al año 2022 en el mismo periodo presenta un promedio general del 95%, evidenciando un y una mejora en los tiempos de respuestas pero con una tendencia alta en el promedio siendo la meta de periodo 100%..

Resultado:

Gráfico 21 Oportunidad en tiempos de respuestas de las PQRs

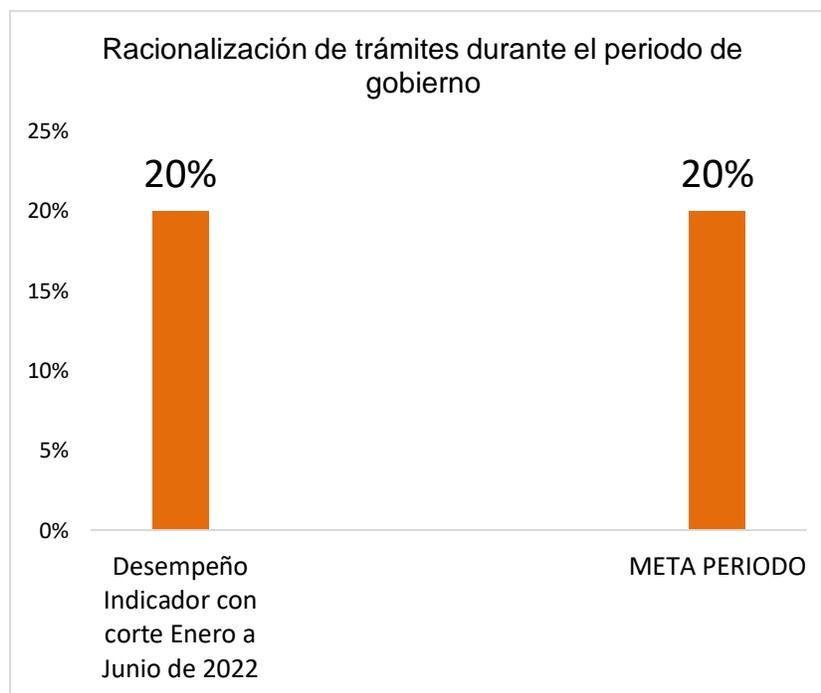


Gráfico 21 Oportunidad en tiempos de respuestas de las PQRs enero a junio 2022 – Indicador Objetivo de calidad 1

Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al ciudadano

Análisis: El indicador RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES DURANTE EL PERIODO DE GOBIERNO tiene una frecuencia de seguimiento semestral. Se establece que, de la meta anual correspondiente a 19 trámites racionalizados, el proceso realiza dos cortes semestrales para seguimiento y control distribuidas de la siguiente forma: Enero a junio concierne racionalizar cuatro (4) trámites que corresponde al 20% de la totalidad de la meta del periodo anual y de julio a diciembre racionalizar quince (15) trámites correspondientes al 80% de la meta anual. Es por esto por lo que para el corte de del primer semestre de 2022 se cumple con el 100% de eficacia programada para su ejecución siendo racionalizados 4 trámites en la Gobernación del Valle del Cauca.



Resultado:

Gráfico 22 Comparativo Satisfacción de la ciudadanía enero a junio

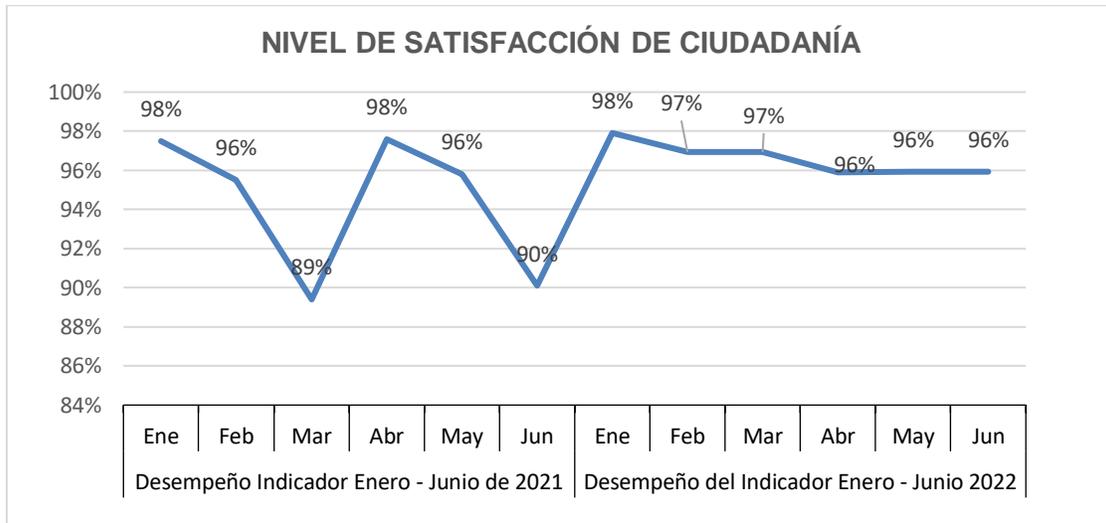


Gráfico 22 Comparativo Satisfacción de la ciudadanía enero a junio años 2021 – 2022 – Indicador Objetivo de calidad 1
Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al ciudadano

Gráfico 23 Comparativo Oportunidad en tiempos de respuestas de las PQRS

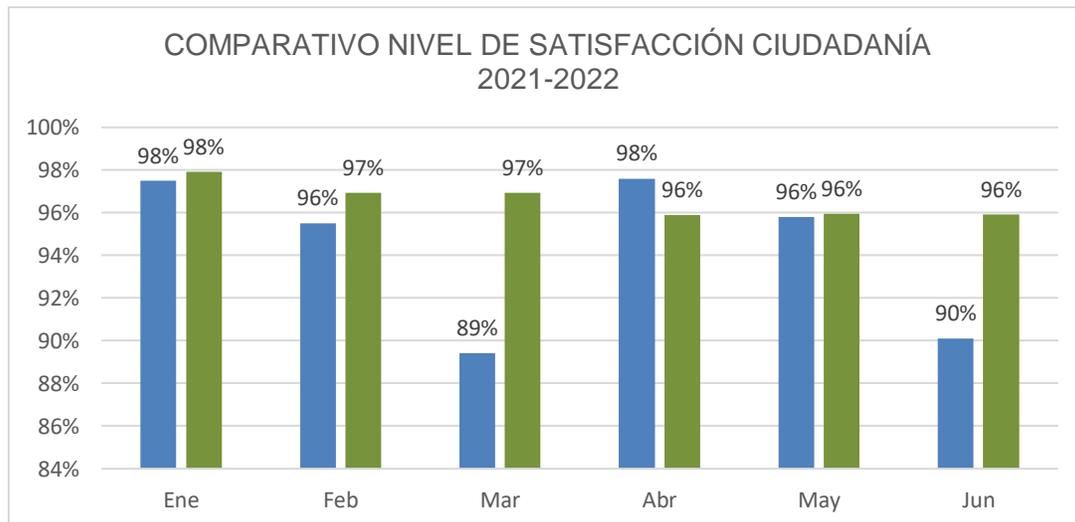


Gráfico 23 Comparativo Oportunidad en tiempos de respuestas de las PQRS enero a junio año 2021-2022– Indicador Objetivo de calidad 1
Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al ciudadano



Análisis: en el periodo comprendido entre Enero y junio de 2021 la satisfacción por parte de los ciudadanos se consolidó dentro de los rangos sobresaliente, demostrando la buena gestión por parte de las dependencias de los tramites y/o servicios prestados.; solamente para el mes de marzo la satisfacción de los ciudadanos frente a la atención, decreció en un 6% con respecto al mes inmediatamente anterior dejando como resultado un 89%, a pesar de todo su promedio general para el primer semestre 2021 registro un 94% generalizando la gestión de la entidad en un rango sobresaliente.

Gráfico 24 Comparativo Satisfacción de la ciudadanía enero a junio

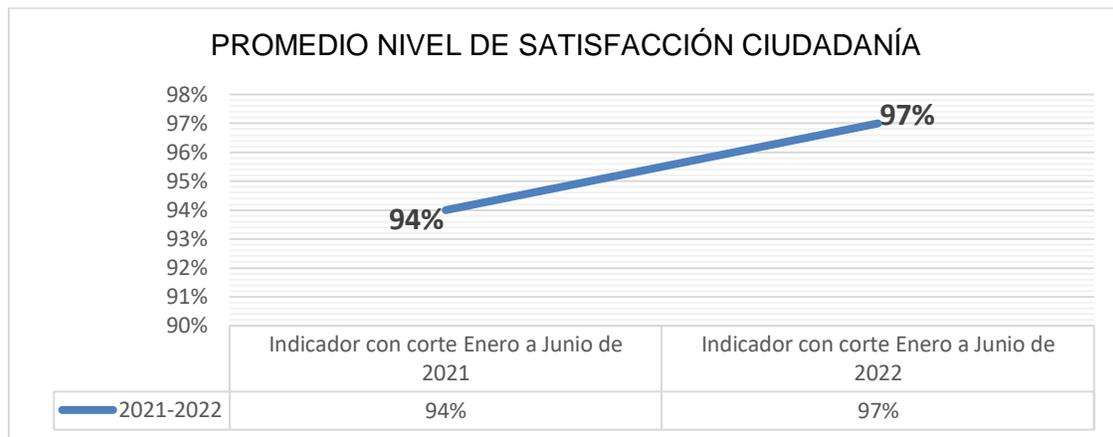


Gráfico 24 Comparativo Satisfacción de la ciudadanía enero a junio años 2021 – 2022 y Meta Periodo – Indicador Objetivo de calidad 1
Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al ciudadano

Para el periodo enero a junio de 2022 se aplicaron 6401 encuestas de satisfacción a ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca, una vez recibieron su respuesta o producto final, tras la gestión de sus trámites, servicios u otros procedimientos administrativos en la entidad. La satisfacción de la ciudadanía se posicionó en un rango sobresaliente donde su valor más alto fue en el mes de enero con 98%, definiendo la excelente gestión y aplicación de los instrumentos de medición, mejora en la gestión y agilidad en la atención de los servicios de cara a la ciudadanía por parte de las dependencias registrando un promedio general de 97% aumentando 3 puntos porcentuales con respecto al mismo periodo del año 2021 ubicándose por encima de la meta periodo establecida en 95%.



Resultado:

Gráfico 25 Satisfacción procesos con servicios certificados y a certificar

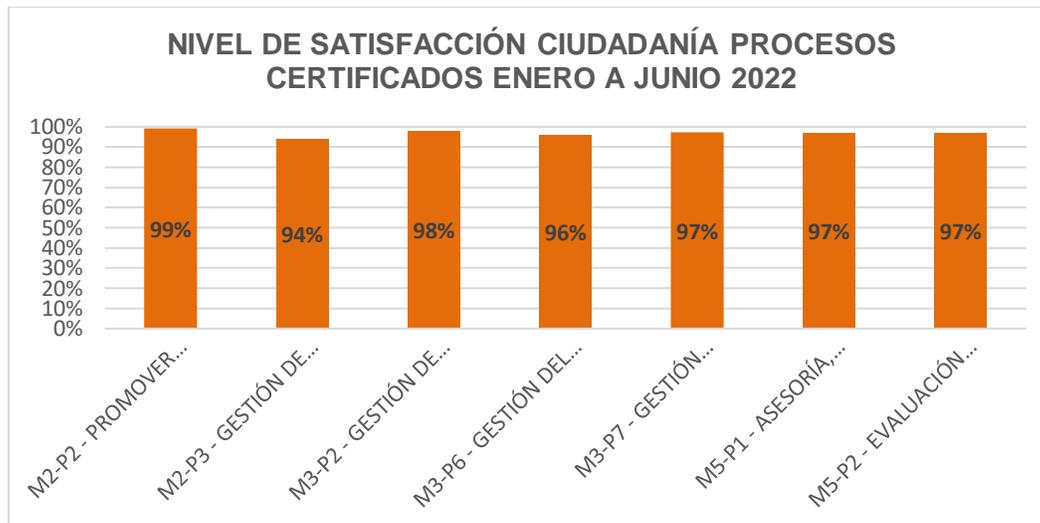


Gráfico 25 Satisfacción procesos con servicios certificados y a certificar corte enero a junio de 2022 – Indicador Objetivo de calidad 1

Fuente: Base de datos procesos M2-P2, M2-P3, M3-P3, M3-P6, M3-P7, M5-P1, M5-P2

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos en el cuarto indicador *Nivel de satisfacción procesos con servicios certificados*, se observa que para durante el primer semestre del año 2022 el resultado en promedio de estos procesos fue del 97% en el desarrollo de la gestión de cada proceso estableciendo un registro por encima de la meta periodo general que es 95%.

Objetivo de Calidad No. 2: Gestionar las competencias del talento humano, mediante el desarrollo de la educación, formación, desempeño y experiencia para lograr la calidad en la prestación del servicio.

Para el segundo objetivo de calidad se definieron los siguientes indicadores:

1. Desempeño de servidores públicos de carrera administrativa
2. Evaluación de la transferencia del conocimiento



Resultado:

Gráfico 26 Desempeño de servidores públicos de carrera administrativa

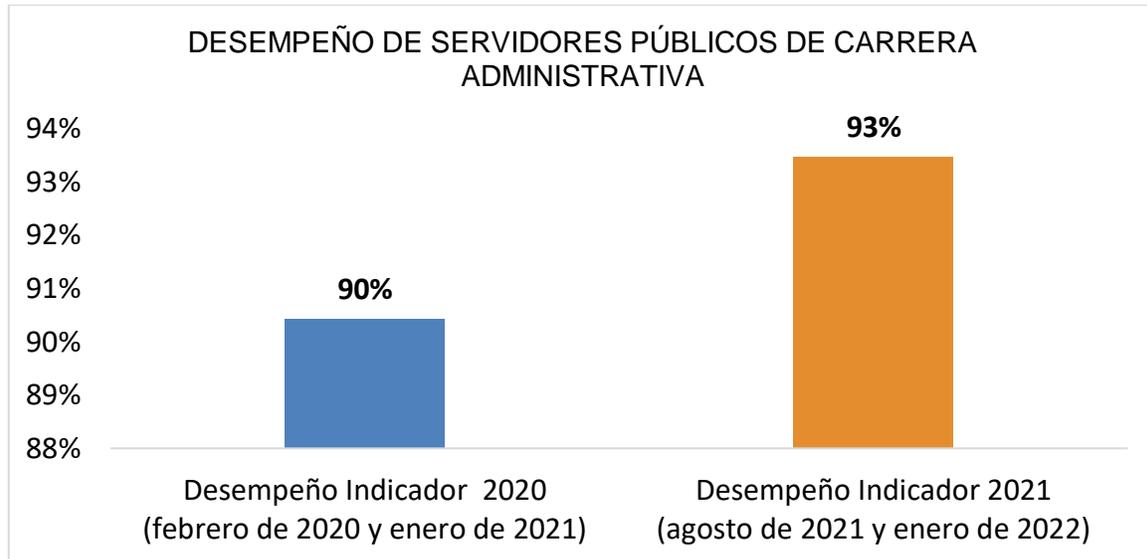


Gráfico 26 Desempeño de servidores públicos de carrera administrativa años 2020-2021
Fuente: Proceso M8-P1 Administrar y desarrollar el talento humano

Análisis: Este indicador tiene frecuencia semestral y su objetivo es: Medir el desempeño de los Servidores Públicos de Carrera Administrativa de la administración central de la Gobernación del Valle del Cauca teniendo en cuenta la calificación obtenida en la evaluación del desempeño laboral.

En la evaluación definitiva, para el periodo comprendido entre febrero de 2020 y enero de 2021, el 90.43% de los servidores públicos de carrera administrativa a evaluar (512) obtuvieron una calificación sobresaliente. Del total de servidores públicos a evaluar, 49 obtuvieron una calificación satisfactoria (mayor a 65 y menor a 90), para los cuales se debe recomendar la suscripción de plan de mejoramiento individual con el fin de mejorar el desempeño de estos servidores públicos. Ninguno de los servidores evaluados obtuvo una calificación no satisfactoria (menor o igual a 65).

Para el periodo comprendido entre agosto de 2021 y enero de 2022, el 93% de los servidores públicos de carrera administrativa a evaluar obtuvieron una calificación sobresaliente teniendo en cuenta la evaluación. Del total de servidores públicos a evaluar, 41 obtuvieron una calificación satisfactoria (mayor a 65 y menor a 90), para los cuales se debe recomendar la suscripción de plan de mejoramiento individual con el fin de mejorar el desempeño de estos servidores públicos. Ninguno de los servidores evaluados obtuvo una calificación no satisfactoria (menor o igual a 65).

NOTA: La evaluación del desempeño obedece al ACUERDO No. CNSC - 20181000006176 DEL 10 de octubre de 2018, Por el cual se establece el Sistema Tipo de Evaluación del



Desempeño Laboral de los Empleados Públicos de Carrera Administrativa y en Período de Prueba"

De este modo se establece que el comparativo realizado entre los mismos términos de tiempo para la evaluación del 2020-2021 genera un incremento de 3 puntos porcentuales mejorando el promedio de evaluación general de los servidores públicos de carrera administrativa ubicando el rango de gestión en un nivel sobresaliente siendo su meta de periodo 100%, a su vez con capacidad de ejercer acciones de mejora en aras de definir lineamientos de crecimiento desde la entidad.

Resultado:

Gráfico 27 Evaluación de la transferencia del conocimiento

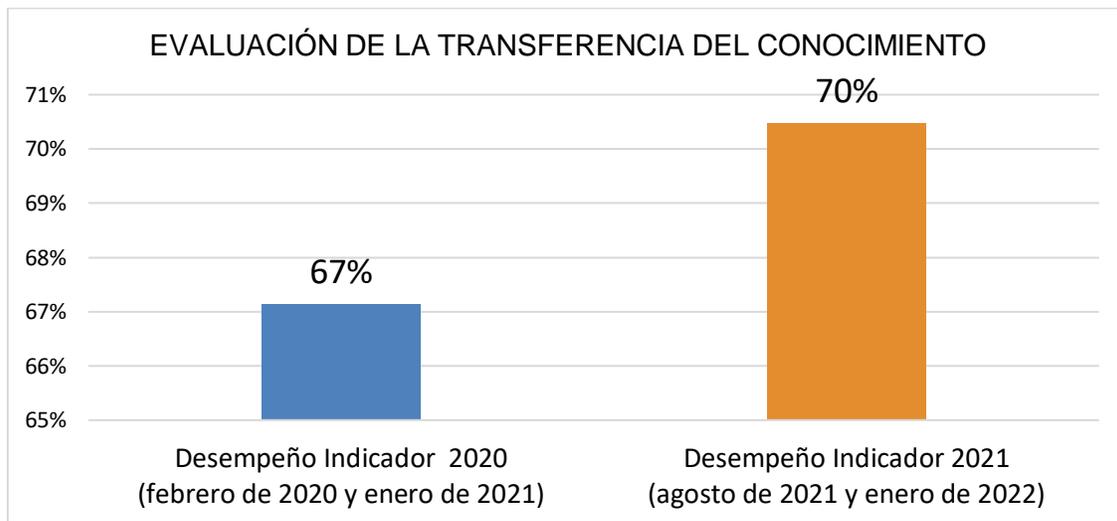


Gráfico 27 Evaluación de la transferencia del conocimiento años 2020 – 2021
Fuente: Proceso M8-P1 Administrar y desarrollar el talento humano

Análisis: Para el periodo del año 2020 se establece que el 67 % de los servidores públicos que realizaron la evaluación de la transferencia de las capacitaciones recibidas, evidenciaron la aplicación del conocimiento adquirido en el desempeño de sus funciones.

La evaluación de la transferencia de las capacitaciones fue realizada por 502 servidores públicos y 337 evidenciaron la aplicación del conocimiento adquirido en el desempeño de sus funciones.

NOTA: Este indicador se mide anualmente y vencido; es decir, esta medición corresponde a las capacitaciones realizadas en la vigencia 2020 y se mide en la vigencia 2021.

En el periodo comprendido del año 2021 el 70 % de los servidores públicos que realizaron



la evaluación de la transferencia de las capacitaciones recibidas, evidenciaron la aplicación del conocimiento adquirido en el desempeño de sus funciones. La evaluación de la transferencia de las capacitaciones fue realizada por 298 servidores públicos y 210 evidenciaron la aplicación del conocimiento adquirido en el desempeño de sus funciones. se establece que entre los años 2020 y 2021 incrementa 3 puntos porcentuales generando un rango de evaluación satisfactorio.

NOTA: Este indicador se mide anualmente y vencido; es decir, esta medición corresponde a las capacitaciones realizadas en la vigencia 2021 y se mide en la vigencia 2022.

Gráfico 28 Comparativo Indicadores Desempeño de servidores públicos de carrera administrativa

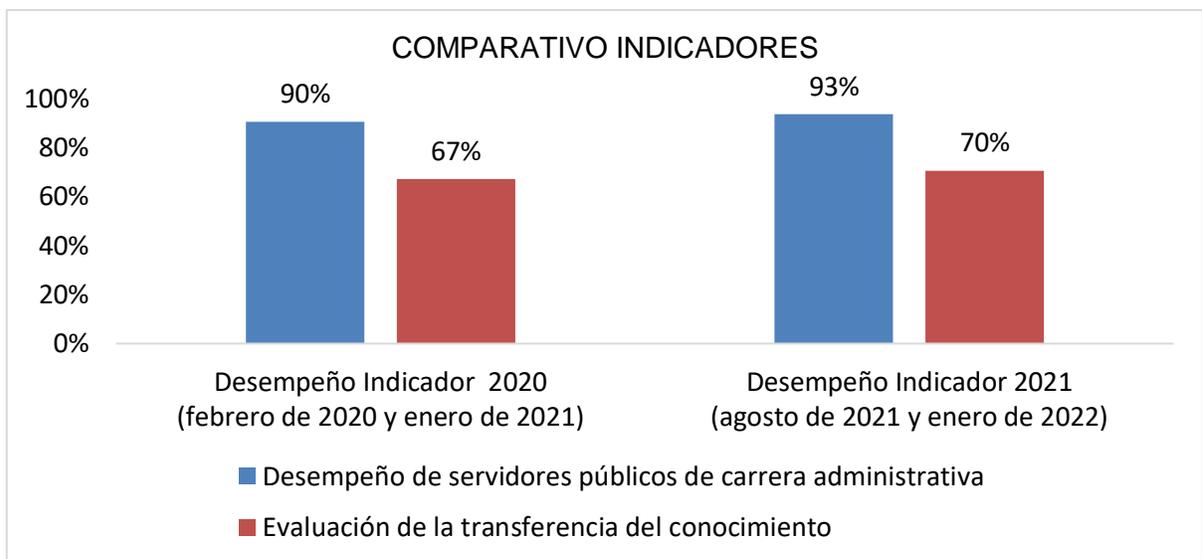


Gráfico 28 Comparativo Indicadores Desempeño de servidores públicos de carrera administrativa y Evaluación de la transferencia del conocimiento años 2020 - 2021

Fuente: Proceso M8-P1 Administrar y desarrollar el talento humano

Objetivo de Calidad No. 3: Fomentar espacios de participación ciudadana de manera presencial y/o virtual con los actores sociales en el desarrollo de la gestión gubernamental buscando la transparencia en la administración pública.

Para el tercer objetivo de calidad se definieron los siguientes indicadores:

1. Cumplimiento a la programación de los diálogos vallecaucanos
2. Cobertura en los diálogos vallecaucanos
3. Cumplimiento a la programación de audiencias públicas de rendición de cuentas
4. Cumplimiento a la programación de audiencia pública de rendición de cuentas para niños, niñas y adolescentes durante el periodo de gobierno



Resultado:

Gráfico 29 Cumplimiento indicadores Cumplimiento a la programación de los diálogos vallecaucanos

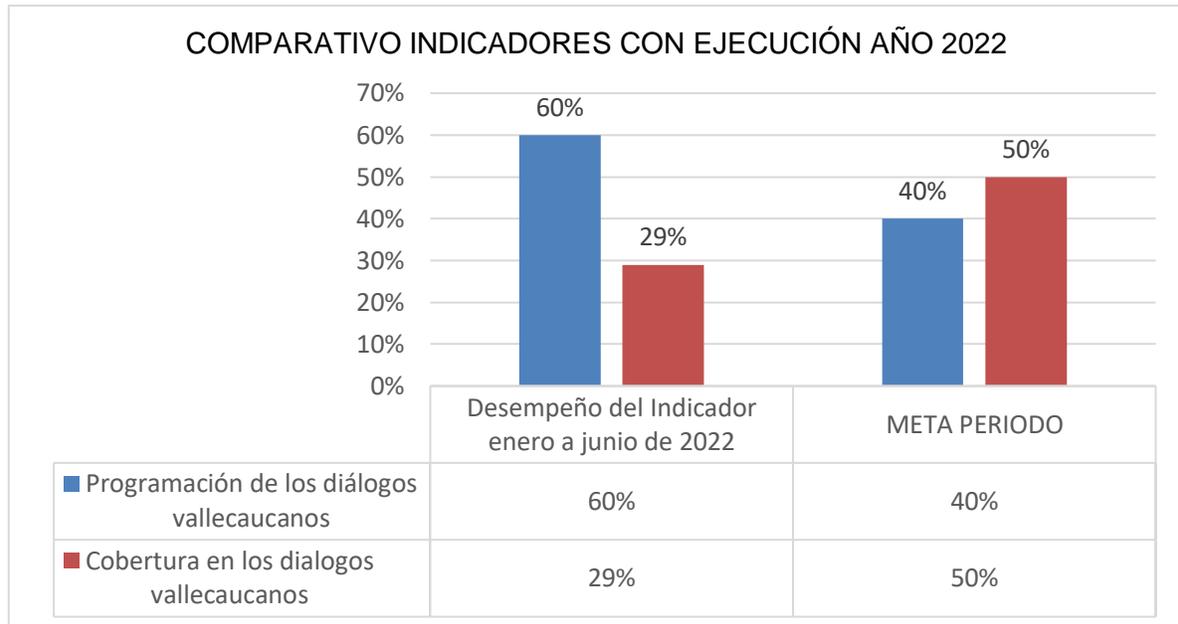


Gráfico 29 Cumplimiento indicadores Cumplimiento a la programación de los diálogos vallecaucanos y Cobertura en los diálogos vallecaucanos del objetivo de calidad 3
Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al Ciudadano

Análisis: El indicador CUMPLIMIENTO A LA PROGRAMACIÓN DE LOS DIÁLOGOS VALLECAUCANOS tiene frecuencia de seguimiento semestral y una meta total anual de 25 Diálogos Vallecaucanos distribuidos en 2 cortes 10 diálogos de enero a junio equivalente al (40%) de la meta total del periodo anual y 15 diálogos Vallecaucanos de julio a diciembre correspondiente al (60%) de la meta total del periodo anual.

De este modo se establece que para el primer semestre de 2022 el indicador CUMPLIMIENTO A LA PROGRAMACIÓN DE LOS DIÁLOGOS VALLECAUCANOS tiene una ejecución del 60% definiendo que su gestión se realizó 6 Diálogos Vallecaucanos generando un rango de gestión deficiente.

Análisis: El indicador COBERTURA EN LOS DIÁLOGOS VALLECAUCANOS tiene frecuencia de seguimiento semestral con una meta proyectada de 21 municipios en cada corte correspondiente al 50% de la meta total del periodo anual equivalente a 42 municipios en el departamento del Valle del Cauca.

De este modo se establece que para el primer semestre de 2022 el indicador COBERTURA EN LOS DIÁLOGOS VALLECAUCANOS tuvo una ejecución correspondiente al 29% ó sea 6 municipios, todo esto debido a que las actividades de cumplimiento programados se realizan para el segundo semestre de 2022 generando un 100% del indicador de seguimiento y control.



Gráfico 30 Cumplimiento indicadores del objetivo de calidad

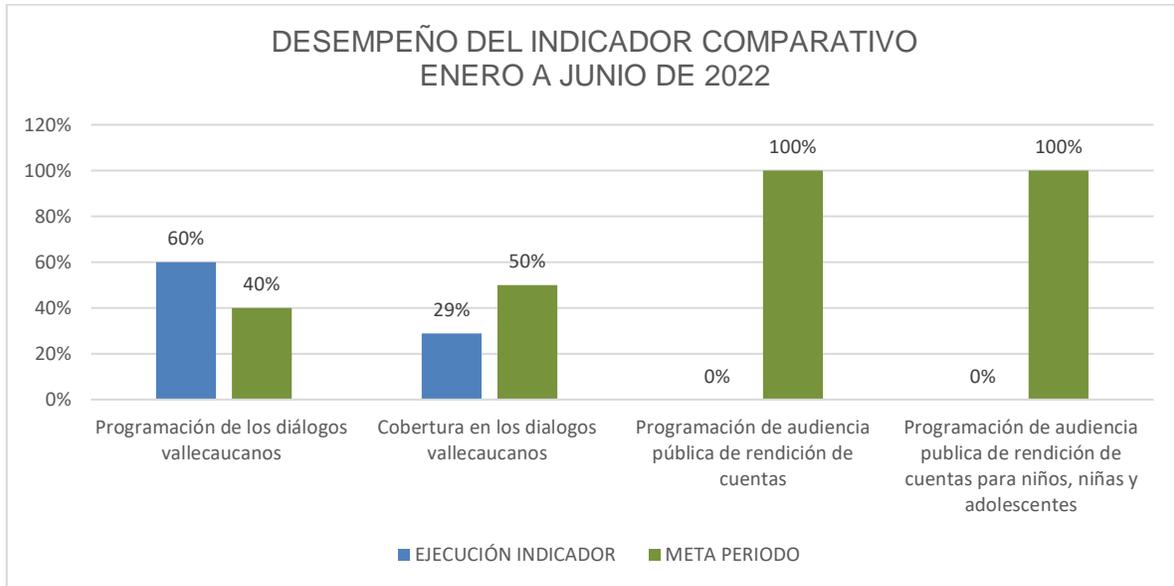


Gráfico 30 Cumplimiento indicadores del objetivo de calidad 3 comparativo año 2022.

Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al Ciudadano

Análisis: con respecto al indicador CUMPLIMIENTO A LA PROGRAMACIÓN DE AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DURANTE EL PERIODO DE GOBIERNO es un aporte fundamental al reconocimiento de esta población como sujetos de derechos, entre las acciones implementadas que se encuentran la continuidad del proceso educativo, el manteniendo el programa de alimentación escolar en un 100%, la entrega de tabletas digitales, computadores y la capacitación en manejo de recursos virtuales, así como los avances del proyecto Red Educativa Digital Inteligente, que tiene como objetivo mejorar la infraestructura de conectividad de las sedes educativas oficiales y que beneficia a 101.025 estudiantes, así mismo el indicador CUMPLIMIENTO A LA PROGRAMACIÓN DE AUDIENCIAS PÚBLICAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS pero a la fecha no se ha realizado la Audiencia de Rendición de Cuentas 2022 debido a que está programada para el final de la vigencia.

Objetivo de Calidad No. 4: Conservar una adecuada infraestructura física de la entidad mediante un correcto mantenimiento.

Para el cuarto objetivo de calidad se definieron los siguientes indicadores:

1. Cumplimiento de los mantenimientos correctivos
2. Cumplimiento de plan de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles (preventivos)



Resultado:

Gráfico 31 Cumplimiento mantenimientos correctivos – indicador objetivo de calidad 4

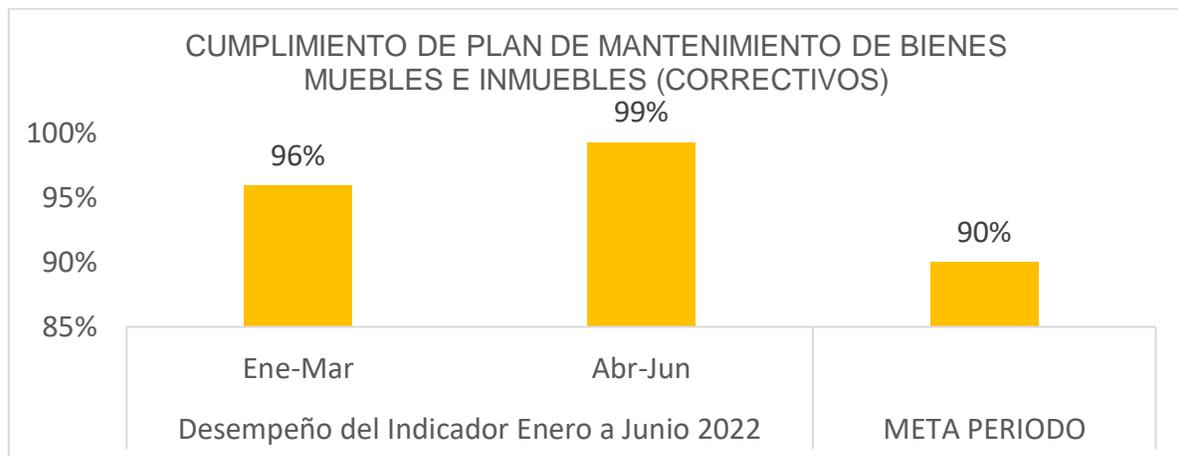


Gráfico 31 Cumplimiento mantenimientos correctivos – indicador objetivo de calidad 4 año 2022
Fuente: Proceso M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales

Análisis: El Indicador tiene una frecuencia de seguimiento trimestral para lo que se establece que durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2022 se realizaron un total de 467 solicitudes de mantenimientos correctivos de los cuales 448 se ejecutaron, el 3% se transfirieron a áreas competentes y el 1% no se ejecutaron por razones específicas. Adicional a esto, se ejecutaron 116 órdenes de servicios que estaban pendientes del año anterior, arrojando un resultado del 96% sobre la meta proyectada en el periodo de 90% estableciendo un rango de gestión Sobresaliente.

Así mismo, en el periodo comprendido entre abril y junio de 2022 se establece que realizaron un total de 400 solicitudes de mantenimientos correctivos de los cuales 397 se ejecutaron, las tres solicitudes que no se realizaron es por cuestión de insumos arrojando un resultado del 99% sobre la meta proyectada y un rango de gestión Sobresaliente.

Para el primer corte del año 2022 comprendido entre los meses de enero a junio se realizó mantenimiento a 880m² que posee la administración central de la Gobernación del Valle del Cauca - Palacio san Francisco; las principales adecuaciones fueron, resane y pintura de paredes, remodelación de oficinas, remodelación de baños, remodelación de cerámica para pisos.



Gráfico 32 Cumplimiento mantenimientos preventivos

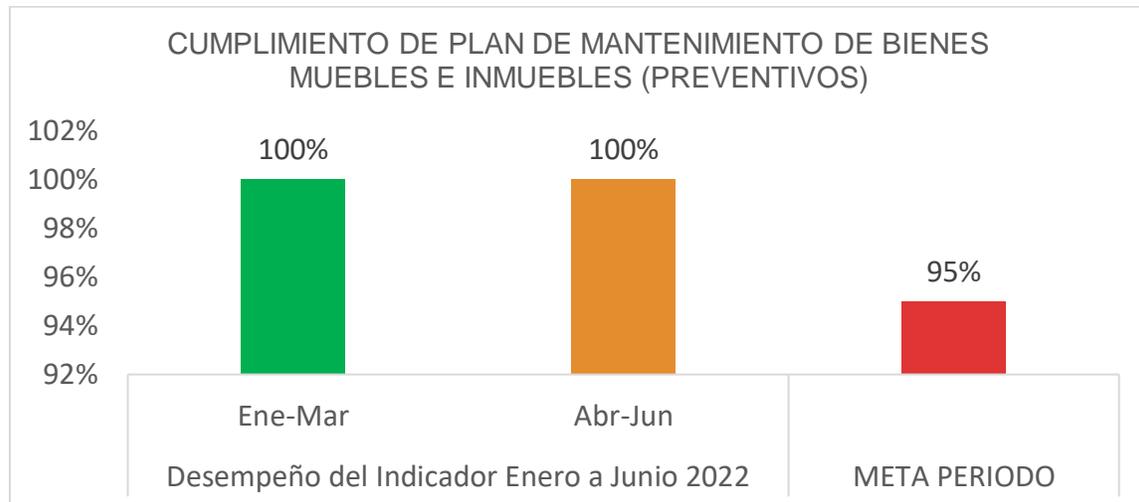


Gráfico 32 Cumplimiento mantenimientos preventivos - indicador objetivo de calidad 4 primer semestre año 2022

Fuente: Proceso M9-P1 Administrar bienes y servicios generales

Análisis: El Indicador tiene una frecuencia de seguimiento trimestral para lo que se establece que durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2022 se realizaron 93 mantenimientos preventivos de los 93 programados en el trimestre, equivalentes al 100% de cumplimiento de ejecución generando un rango de gestión Sobresaliente.

Así mismo, en el periodo comprendido entre abril y junio de 2022 se establece que se realizaron 114 mantenimientos preventivos de los 114 programados en el trimestre, equivalentes al 100% en cumplimiento de ejecución generando un rango de gestión Sobresaliente.

Objetivo de Calidad No. 5: Fortalecer la infraestructura tecnológica y de comunicaciones de la entidad y del territorio.

Para el quinto objetivo de calidad se definieron los siguientes indicadores:

1. Índice de gobierno digital
2. Mantenimiento de la infraestructura tecnológica de Datacenter, servidores en la nube, equipos y dispositivos de ofimática de la Gobernación del Valle del Cauca



Resultado:

Gráfico 33 Cumplimiento mantenimiento infraestructura tecnológica

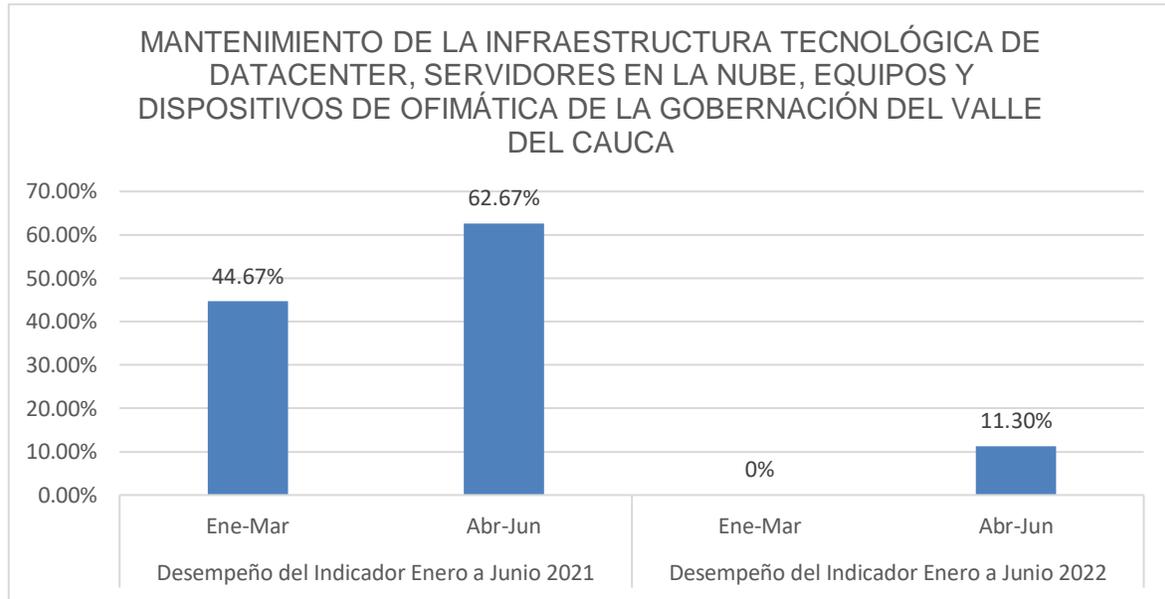


Gráfico 33 Cumplimiento mantenimiento infraestructura tecnológica - indicador del objetivo de calidad 5 año 2020 - 2021
Fuente: Proceso M11-P1

Análisis: Para el primer trimestre del año 2022, se reporta un avance del 0% debido a que no se contaban con las herramientas necesaria para mantenimiento, toda vez que generaba imposibilidad de contratación debido a la obligación de cumplir con ley de garantías.

Para el segundo trimestre de 2022, se cuenta con el primer avance registrado donde se realiza actualización y parche de servidores con el equipo base encargado de realizar lo proyectado para el año 2022, así mismo se confirma que para el segundo semestre (julio-diciembre) se tiene ya programada la contratación para darle cumplimiento del 100% de la meta establecida.



Gráfico 334 Cumplimiento índice de gobierno digital

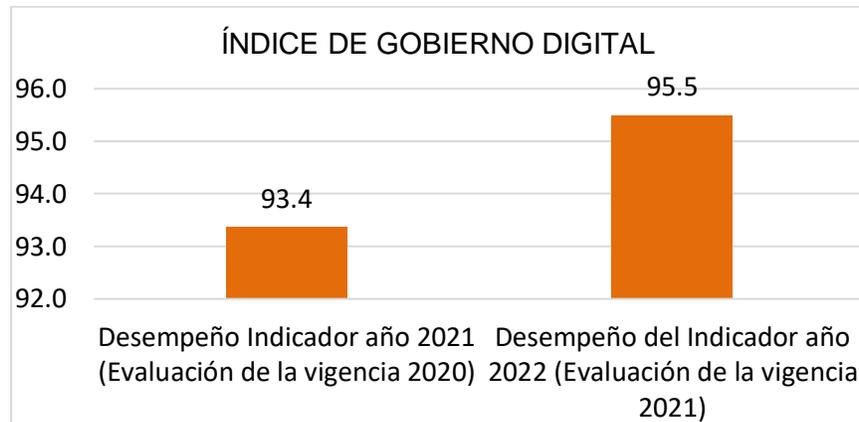


Gráfico 34 Cumplimiento índice de gobierno digital - indicador del objetivo de calidad 5 año 2021 - 2022
Fuente: Proceso M11-P1

Con respecto al indicador *Índice de gobierno digital*, se obtuvo un Resultado de 95,5 estableciendo un incremento de 2,1% con respecto al resultado de la vigencia inmediatamente anterior, pero indicando que se deben de doblar esfuerzos para garantizar una mayor cantidad de alternativas que permitan la reducción de la brecha digital en el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Al ser uno de los propósitos de la Política de Gobierno Digital el impulsar territorios inteligentes a través de las TIC, desde la Secretaría, entre enero y diciembre del 2021 se realizaron las siguientes actividades:

1. Ejercicios y talleres de innovación pública en realidad virtual y aumentada con diferentes entidades descentralizadas y dependencias del nivel central con el propósito de la formulación de un proyecto en tecnologías disruptivas para la adopción de realidad virtual y aumentada en diez escenarios del Valle del Cauca, para la promoción y divulgación de la Cultura y el Turismo en el Valle del Cauca.
2. En alianza entre la Secretaría de las TIC y la fundación FundaTIC, la Gobernación del Valle del Cauca logró implementar la iniciativa SOY DIGITAL From Facebook, el cual es un programa mundial de alfabetización digital creado por Facebook, desarrollado en Colombia por Impacto TIC, con aliados responsables en región como FundaTIC, Marca País (Colombia), Business TIC y cuenta con el apoyo nacional del MINTIC, INNpulsar y C4IR.CO. Una vez finalizado el curso, el programa SOY DIGITAL, otorga certificado como Ciudadano Digital a funcionarios de la Gobernación, las entidades descentralizadas y los municipios del departamento.
3. Articulación con el CIDTI para el lanzamiento de los entrenamientos especializados en transformación Digital y Tecnologías de la Industria 4.0. La convocatoria estuvo abierta a nivel Departamental del Valle del Cauca; sin embargo, desde la Secretaría de las TIC se hizo la oferta con mayor fuerza a todos los funcionarios de las dependencias de nivel central, entidades descentralizadas de la Gobernación del



Valle del Cauca, funcionarios de las alcaldías y comunidad en general de los 42 municipios del departamento.

4. Ejercicio de Analítica de datos, a partir de la especialización en Analítica de Datos Aplicada en los Negocios de la Universidad ICESI y en alianza entre MinTIC y la Secretaría de las TIC del Valle del Cauca, se realizó una convocatoria para que participen las dependencias de nivel central y las entidades descentralizadas, donde estas se postulan con el fin de analizar un problema previamente identificado y una Base de datos en las Secretarías de Cultura, Educación y la Institución Universitaria Bellasartes.
5. Se hizo parte de la Segunda semana Internacional de la Ciencia, Tecnología e Innovación, Taller propuesto por el Ministerio de Ciencia y Tecnología. La ponente Msc. Sonia Castro Yama presenta su ponencia sobre (El Poder de los Datos en la Administración Pública) de forma virtual, donde participan más de 40 personas de todo el país y también de países vecinos.

Objetivo de Calidad No. 6: Mejorar el desempeño de los procesos a través del cumplimiento de los objetivos institucionales.

Para el sexto objetivo de calidad se definió el indicador *Índice de Desempeño Institucional*.

Resultado:

Gráfico 35 Cumplimiento Índice de desempeño institucional

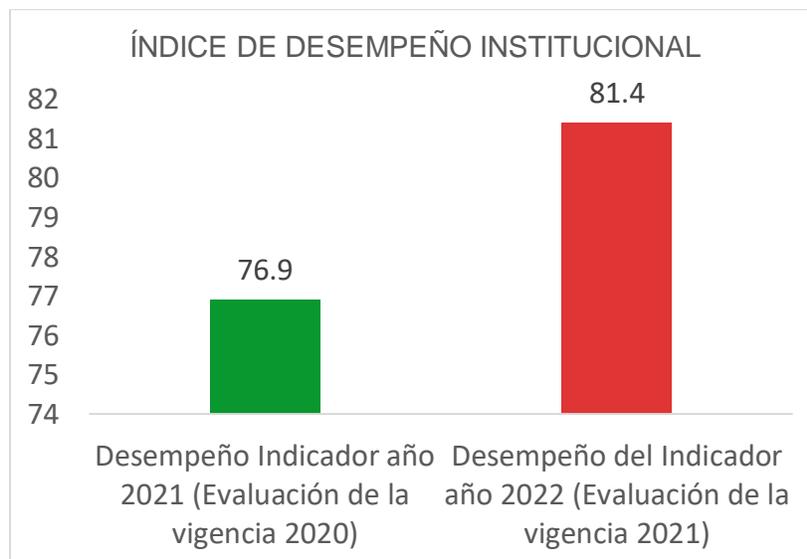


Gráfico 35 Cumplimiento Índice de desempeño institucional - indicador del objetivo de calidad 6 año 2021 - 2022

Fuente: Proceso M1-P3 Administrar y Mejorar el MIPG



Análisis: El Índice de Desempeño Institucional -IDI- mide la capacidad de las entidades públicas colombianas de orientar sus procesos de gestión institucional hacia una mejor producción de bienes y prestación de servicios, a fin de resolver efectivamente las necesidades y problemas de los ciudadanos con criterios de calidad y en el marco de la integridad, la legalidad y la transparencia es calculado por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP-. Toma como referencia el reporte anual de información realizado por las Entidades Públicas a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión FURAG. En la medición de la vigencia 2020, información reportada por el DAFP para el mes de mayo de 2021, se obtuvo un resultado de 76.9 puntos porcentuales.

Con el propósito de fortalecer la calidad de la evaluación y contar con suficiente evidencia objetiva de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en aplicación de la política de gestión del conocimiento y la innovación, se viene desarrollando la herramienta institucional FURAG BY HUSAES (Herramienta unificadora de soporte para el análisis estadístico y sistemático del Modelo Integrado de Planeación y Gestión) y poder soportar la evaluación del FURAG vigencia 2020 y 2021.

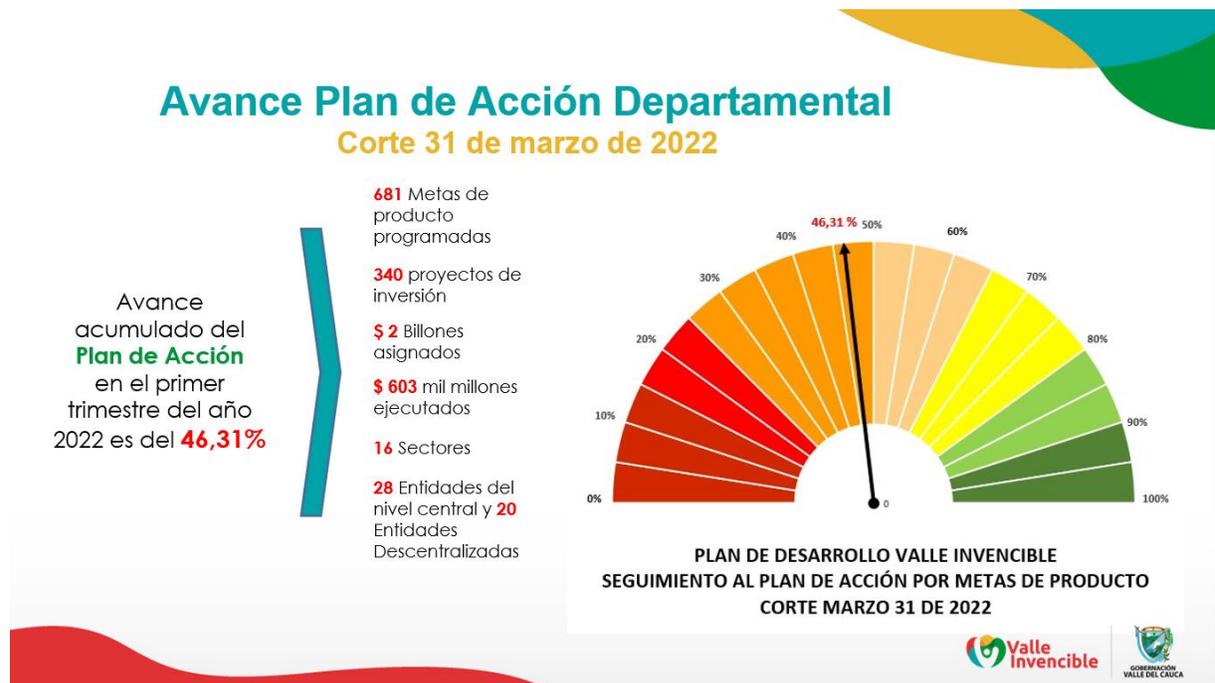
Esta herramienta intuitiva y colaborativa permitió la recolección, almacenamiento y conservación de las evidencias objetivas que soportaron las respuestas del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión FURAG vigencia 2021; durante el ejercicio de reporte realizado entre el mes de marzo y de abril del presente año. Por lo que, para el mes de mayo de 2022, el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP reportó un resultado de 81,4 puntos para la vigencia 2021. así pues, para fortalecer el desempeño de la Gobernación del Valle del Cauca ha formulado y se encuentra en ejecución de los respectivos autodiagnósticos y planes de acción para el seguimiento - control de las actividades proyectadas a cada política de Gestión y Desempeño del MIPG a realizarse en el mes de diciembre de 2022, bajo los lineamientos de la Secretaría General.

Se establece un crecimiento entre las vigencias 2020 y 2021 respectivamente de 4,5 puntos porcentuales reflejando el adecuado manejo de la información y documentación de evidencia objetiva en la implementación de la Herramienta unificadora de soporte para el análisis estadístico y sistemático del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (HUSAES) así mismo el pertinente seguimiento y control para los autodiagnósticos y planes de acción propuestos a cada Política de Gestión y Desempeño MIPG generando la articulación de la ruta de cumplimiento a metas proyectadas



6.8 Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

6.8.1 Indicadores seguimiento Plan de Desarrollo 2020-2023



El seguimiento al Plan Departamental de Desarrollo “Valle Invencible” 2020-2023, realizado a través del plan de acción por las metas de producto con corte al 31 de marzo de 2022 presentó un avance del 46.31%. A corte de 30 de junio se está realizando el procesamiento de la información al momento de realizar el presente informe.



6.8.2 Indicadores de gestión Secretaría de Salud

6.8.2.1 Proceso M3-P2 Gestión de la Salud Pública

Tabla 12 Indicadores de gestión proceso M3-P2

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Monitorear el éxito del tratamiento de TB pulmonar, que oriente el desarrollo de acciones interinstitucionales e intersectoriales tendientes a impactar en la salud de la población del Departamento del Valle del Cauca.	1. Proporción de éxito de tratamiento de TB pulmonar con BK positivo que terminan tratamiento	Número	Efectividad	Crecimiento	83	Anual (pero tiene seguimiento trimestral)	80.2%	96.6%
Monitorear la tendencia de la letalidad por dengue grave, que oriente el desarrollo de acciones interinstitucionales e intersectoriales del departamento.	2. Letalidad por dengue (grave)	Porcentaje	Efectividad	Decrecimiento	6.5 %	Anual (pero tiene seguimiento trimestral)	4 %	138.5%*
Permite monitorear la gestión de las entidades aseguradoras y territoriales en relación con la protección de los menores de un año según biológico trazador (tercera dosis de pentavalente) cuya aplicación se inicia a los 2 meses de vida y se aplican 3 dosis cada 2 meses.	3. Cobertura de vacunación en población menor de un año según biológico trazador	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	95%	Trimestral	47%	49.5%
Permite monitorear la gestión y el impacto de las acciones de salud en la población del departamento	4. Razón de mortalidad materna	Número	Efectividad	Decrecimiento	25	Anual (pero tiene seguimiento trimestral)	0	100%
Identificar el grado de cumplimiento de las asistencias técnicas programadas	5. Cumplimiento de las actividades programadas de asistencia técnica	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	100%	Mensual	99.4%	99.4 %



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Monitorear la tendencia de la letalidad por COVID 19, que oriente el desarrollo de acciones interinstitucionales e intersectoriales tendientes a impactar en la salud de la población del Departamento del Valle del Cauca	6.Letalidad por COVID-19	Porcentaje	Efectividad	Decrecimiento	3%	Mensual	1.4%	152%**
Medir el avance de la aplicación de las vacunas entregadas por el Ministerio de Salud en un periodo determinado	7.Eficiencia en la aplicación de vacunas suministradas por el Ministerio de Salud.	Porcentaje	Eficiencia	Crecimiento	100	Mensual	91.6	91.6%
Monitorear la tasa de sífilis congénita por 1000 nacidos vivos que oriente el desarrollo de acciones interinstitucionales e intersectoriales tendientes a impactar en la salud de la población del Departamento del Valle del Cauca	8.Tasa de sífilis congénita por 1000 nacidos vivo	Número	Efectividad	Decrecimiento	1	Anual	2	0%***
Medir la ocurrencia de violencia de género y sexual en niños, niñas y adolescentes que han sufrido maltrato físico, psicológico o sexual. para el desarrollo de estrategias institucionales y comunitarias para la protección y garantía de los derechos y saberes de salud sexual y reproductivo de niños, niñas y adolescentes del Departamento del Valle del Cauca	9.Porcentaje de violencia de género y sexual en Niños, Niñas y Adolescentes que han sufrido maltrato físico, psicológico o sexual	Porcentaje	Efectividad	Decrecimiento	30%	Anual (pero tiene seguimiento trimestral)	43.70%	54.3%
Identificar y monitorear la población escolarizada con exceso de peso en las instituciones educativas públicas para la definición de intervenciones de promoción y	10.Porcentaje de exceso peso en población escolar de 5 a 12 años en el departamento	Porcentaje	Efectividad	Decrecimiento	29	Anual	0	0



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
prevención que impacten en la salud del Valle del Cauca								
Monitorear la tasa de intento de suicidio para diseñar estrategias institucionales y comunitarias que impacten en la salud mental de la población del Departamento del Valle del Cauca	11.Tasa de intento de suicidio	Número	Efectividad	Decrecimiento	60	Anual (pero tiene seguimiento trimestral)	33.1	144.8%****
Monitorear la mortalidad infantil de menores de 5 años relacionada con las enfermedades transmisibles en el departamento.	12.Tasa de mortalidad infantil	Número	Efectividad	Decrecimiento	13	Anual (pero tiene seguimiento trimestral)	7,7	176.9%*****
Establecer si, a la semana de corte del reporte, las notificaciones cargadas al sistema desde archivos planos de notificación son oportunas en cuanto la semana epidemiológica de la que dan cuenta sea inmediatamente anterior a la semana de carga.	Oportunidad en la notificación semanal de los eventos de interés en salud pública	Porcentaje	Eficiencia	Sostenimiento	90%	Mensual	100	111.1%
Medir el grado de satisfacción que tienen los actores del sistema en salud frente a la asistencia técnica brindada por los profesionales que hacen parte del proceso M3-P2	Nivel de satisfacción de la asistencia técnica	Porcentaje	Efectividad	Sostenimiento	96	Mensual	98	102,1%
Establecer el nivel de cumplimiento de la Secretaría Departamental de Salud de la notificación en el marco de la evaluación del sistema de vigilancia	Porcentaje de cumplimiento de la notificación semanal de los eventos de interés en salud pública - EISP	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	90%	Trimestral	100	111.1%

Tabla 12 Indicadores de gestión proceso M3-P2 Gestión d la Salud Pública año 2022

Fuente: Fuente: M3-P2 Gestión de la Salud Pública



* El Valle del Cauca en el primer semestre del 2022, presentó un total de 2305 casos de dengue, 25 casos de dengue grave y una muerte para el Distrito de Cali, para una letalidad total del 4%.

** En el Valle del Cauca, durante el primer semestre en el 2022, la letalidad de COVID-19 se ha mantenido estable, con un promedio de 1,4, alcanzando los niveles más bajos durante toda la pandemia. A pesar de que el cuarto pico de casos se extendió hasta el 23 de febrero de 2022, el número de fallecidos no se vio impactado debido a que la variante de circulación del virus que corresponde a Omicrón, tiene un menor grado de severidad, complicación y muerte comparado con Delta o Miu.

*** El Valle del Cauca en el primer semestre en el 2022, se notificaron 27 casos de sífilis congénita, residentes de 14 municipios de Valle del Cauca, con una incidencia de 2,0 casos por cada 1.000 nacidos vivos más mortinatos. Actualmente se presenta un incremento de población migrante venezolana, población sin aseguramiento y por ende sin controles prenatales en los municipios.

**** El Valle del Cauca en el primer semestre del 2022 presenta la tasa de notificación de intento de suicidio de 33,1 por cada 100.000 habitantes. Este indicador proyectado a fin de año se encuentra por encima de lo esperado, pues si la meta a final de año es 60, se esperaría tener una tasa de 30 en el primer semestre.

***** El Valle del Cauca en el primer semestre 2022, la tasa de mortalidad infantil en menores de 1 año está en 8,85 por cada 1.000 nacidos vivos. El evento que hace parte de la vigilancia integrada es la mortalidad en menores de 5 años por IRA, EDA Y DTN, esta tasa se encuentra en 7,7 por 100.000 menores de 5 años, corresponden a 9 defunciones.

6.8.2.2 Proceso M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud

Tabla 13 Indicadores de gestión proceso M3-P6

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Conocer el porcentaje de cumplimiento de las asistencias técnicas solicitadas	1. Porcentaje de cumplimiento de las asistencias técnicas solicitadas	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	90%	Trimestral	92.46%	102.7%



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Medir la cobertura de afiliación de la población al Sistema General de Seguridad Social en Salud SGSSS para el Valle del Cauca.	2.Cobertura de Afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud-SGSSS en el Departamento FT-M3-P6-01-02	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	>95%	Trimestral	101.2%	102.3%
Medir el cumplimiento de las competencias en aseguramiento en vigencia fiscal.	4.Direcciones Locales de Salud que cumplen con las competencias en aseguramiento FT-M3-P6-01-04	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento		Anual	0	
Medir el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los Planes de Beneficios en las EPS que operan en el Departamento.	5.Cumplimiento de las obligaciones de las EPS frente a la gestión del aseguramiento FT-M3-P6-01-05	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento		Anual	0	
Medir el porcentaje de la auditoría integral realizada a la facturación de la prestación de servicios de salud presentada por las diferentes entidades cobrantes y recobrantes al Departamento del Valle del Cauca IPS y ESE.	6.Porcentaje de facturación auditada FT-M3-P6-02-01	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	90%	Trimestral	100%	111.1%
Realizar seguimiento al reporte de los indicadores de calidad de las ESE del Departamento conforme al Decreto 2193 de 2004 y Resolución 256 de 2016	7.Porcentaje de cumplimiento del seguimiento al reporte de indicadores de calidad de las ESE del Departamento FT-M3-P6-02-02	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	100%	Trimestral	100% Primer trimestre	100% Primer trimestre, el corte a junio lo reportan el 6 de septiembre según el Decreto 2193 de 2004 y la Resolución 0256 de 2016
Identificar el impacto de las actividades de asistencia técnica y seguimiento a ESE e IPS de la red pública de baja complejidad del Departamento, frente al del	8.Porcentaje promedio de ESE de la red pública de baja complejidad con nivel de indicadores del sistema de información de la calidad que se	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	90%	Anual		



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
sistema de información de la calidad que se encuentran dentro de la meta	encuentran dentro de la meta FT-M3-P6-02-03							
Identificar el impacto de las actividades de asistencia técnica y seguimiento a ESE de la red pública de mediana y alta complejidad del Departamento, frente al del sistema de información de la calidad que se encuentran dentro de la meta.	9.Porcentaje promedio de ESE e IPS de la red pública de mediana y alta complejidad con nivel de indicadores del sistema de información de la calidad que se encuentran dentro de la meta FT-M3-P6-02-04	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	78%	Anual		
Medir la proporción de visitas de verificación al sistema único de habilitación realizadas del total programadas	10.Porcentaje de visitas de verificación al sistema único de habilitación realizadas FT-M3-P6-03-01	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	80%	Semestral		La resolución 856 del 29 de mayo de 2020 suspende la ejecución del plan anual de visitas 2020 hasta el término de duración de la emergencia sanitaria.
Medir la proporción de visitas realizadas de Verificación y/o Autorización Transitoria al sistema único de habilitación realizadas durante la Pandemia Covid-19, Visitas de IVC y Visitas Previas del total programadas en el trimestre del total de este tipo de visitas programadas	11. % Vistas de Verificación y/o Autorización Transitoria para Expansión de la capacidad Instalada de Prestadores de Servicios de Salud del Departamento del Valle del Cauca durante la Pandemia COVID-19. FT-M3-P6-03-01 AA	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	100%	Trimestral	81.3%	81.3%
Conocer el porcentaje de IPS y TEP que reportan los indicadores a la SUPERSALUD.	12.Porcentaje (%) de prestadores de servicios de salud vigilados frente al reporte de indicadores de calidad ante la	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	37%	Semestral	34%	91.9%



OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
	SUPERSALUD FT-M3-P6-03-02							
Conocer el grado de cumplimiento del cronograma planeado para dar asistencia a las IPS	13. Porcentaje de cumplimiento del cronograma de Asistencia Técnica FT-M3-P6-03-03	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	100%	Trimestral	100%	100%

N/D Información no disponible

A* Frecuencia Anual

Tabla 13 Indicadores de gestión proceso M3-P6 Gestión del aseguramiento y desarrollo de servicios de salud año 2022

Fuente: M3-P6 Gestión del aseguramiento y desarrollo de servicios de salud

Nota: El indicador No 6 Porcentaje de facturación auditada FT-M3-P6-02-01, no está relacionado al alcance de certificación.

6.8.2.3 M3-P7 Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud

Tabla 14 Indicadores de gestión proceso M3-P7

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO	CUMPLIMIENTO
Efectuar seguimiento a la ejecución de los recursos comprometidos frente a lo presupuestado para alcanzar las metas de la vigencia incluidas en el Plan de Desarrollo	1. Porcentaje de Ejecución del Presupuesto Gastos FT-M3-P7-01-01	Porcentaje	Eficiencia	Sostenimiento	90%	Trimestral	23.2% Información a primer trimestre	92.8% Información a primer trimestre
Efectuar seguimiento a la ejecución de los ingresos del Fondo Departamental de Salud para garantizar el	2. Porcentaje de Ejecución del Presupuesto	Porcentaje	Eficiencia	Sostenimiento	100%	Trimestral	53,6%	53,6%



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO	CUMPLIMIENTO
funcionamiento y financiamiento de los proyectos incluidos en el Plan de Desarrollo	Ingresos FT-M3-P7-01-02							
Verificar el cumplimiento de la norma que establece el porcentaje de recursos asignados para funcionamiento.	3.Cumplimiento de porcentaje de los gastos de funcionamiento frente al presupuesto de rentas cedidas FT-M3-P7-01-03	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento				N/D
Efectuar seguimiento al cumplimiento en la ejecución presupuestal de planes, programas y proyectos.	4.Porcentaje de ejecución en inversión del Fondo Departamental de Salud FT-M3-P7-01-04	Porcentaje	Eficiencia	Crecimiento	90%	Trimestral	24.5% Información a primer trimestre	96.2% Información a primer trimestre
Efectuar seguimiento a la ejecución de los recursos obtenidos por fuentes de financiación	5.Porcentaje de Ejecución del Presupuesto de ingresos por rentas cedidas FT-M3-P7-01-05	Porcentaje	Eficiencia	Sostenimiento	100%	Trimestral	49,7%	49,7%
Medir el porcentaje de Empresas Sociales del Estado que reportaron oportunamente la información	6.Oportunidad en el reporte de información FT-SP-M3-P7-01-07	Porcentaje	Eficiencia	Sostenimiento	100%	Trimestral	100%	100%
Medir el grado de satisfacción que tienen las ESE's frente a la asistencia técnica brindada	7.Grado de satisfacción de la asistencia técnica brindada FT-SP-M3-P7-01-08	Porcentaje	Efectividad	Sostenimiento	100%	Trimestral	96.9%	96.9%
Medir el porcentaje de Empresas Sociales del Estado que reciben asistencia Técnica	8.Porcentaje de Cobertura de la asistencia técnica brindada a las ESE FT-SP-M3-P7-01-11	Porcentaje	Eficiencia	Sostenimiento	100	Trimestral	100	100%



OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO	CUMPLIMIENTO
Cumplimiento a solicitudes de apertura de plazas para la prestación del servicio social obligatorio.	9.Porcentaje de actos administrativos reconocidos de apertura de plazas FT-SP-M3-P7-02-01	Porcentaje	Eficiencia	Sostenimiento	100%	Trimestral	A la fecha se está Haciendo el cierre Con el Departamento Administrativo de Hacienda	
Medir el Porcentaje de cumplimiento a las Solicitudes de Autorizaciones del Ejercicio de los profesionales del área de la Salud.	10.Porcentaje de actos administrativos reconocidos de autorización del ejercicio FT-SP-M3-P7-02-02	Porcentaje	Eficiencia	Sostenimiento	100%	Trimestral	A la fecha se está Haciendo el cierre Con el Departamento Administrativo de Hacienda	
Medir el Porcentaje de cumplimiento en el pago de los bonos pensionales del sector salud	11.Cumplimiento del pago de bonos pensionales del Sector Salud FT-SP-M3-P7-02-03	Porcentaje	Eficiencia	Sostenimiento	100%	Trimestral	100	100%

Tabla 14 Indicadores de gestión proceso M3-P7 Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud año 2022
Fuente: M3-P7 Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud

6.8.3 Indicadores Departamento Administrativo de Planeación

6.8.3.1 Proceso M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – Ctel

Tabla 15 Indicadores de gestión proceso M2-P3

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Se busca medir la capacidad de ejecución de los recursos	1.Recursos aprobados para fortalecimiento	Porcentaje	Efectividad	Sostenimiento	100%	Anual		



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
destinados para el fortalecimiento de la ciencia, tecnología e innovación a través del fondo de CTel - SGR	de CTel para el Dpto. del Valle Cauca							
Brindar acompañamientos a los Municipios o Subregiones en la conformación de una instancia que permita el fortalecimiento de la Gobernanza en CTel en el territorio.	2.Consejos conformados para el Fortalecimiento de la Gobernanza en CTel en el Departamento del Valle del Cauca.	Número	Eficiencia	Crecimiento	6	Anual		
Medir la efectividad del acompañamiento a proyectos en ejecución de Ciencia, Tecnología e Innovación en el Departamento del Valle del Cauca	3. Proyectos en Ejecución acompañados	Número	Efectividad	Sostenimiento	30	Semestral	17	94%
Medir la efectividad del acompañamiento a proyectos en estructuración de Ciencia, Tecnología e Innovación en el Departamento del Valle del Cauca	4.Proyectos en Estructuración acompañados y/o asesorados	Número	Efectividad	Sostenimiento	2	Anual		
Medir el cumplimiento de las acciones propuestas para el fortalecimiento del CODECTI	5.Cumplimiento Plan de Acción	Porcentaje	Eficiencia	Sostenimiento	100%	Semestral	35%	100%
Medir la efectividad del acompañamiento a la sociedad civil en temas de Ciencia, Tecnología e Innovación en el	6.Acompañamiento a personas de la Sociedad civil en temas de CTel en el	Número	Efectividad	Sostenimiento	500	Semestral	287	115%



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
departamento del Valle del Cauca	Dpto. del Valle del Cauca							
Medir el cumplimiento con respecto a las actividades planteadas desde la planificación para brindar acompañamiento en temas de CTel en las Subregiones	7.Cumplimiento en el avance del Plan de trabajo del acompañamiento o CTel en las Subregiones	Porcentaje	Eficiencia	Crecimiento	100%	Semestral	98.5%	98.5%

Tabla 15 Indicadores de gestión proceso M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – Ctel año 2022
Fuente: M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – Ctel

6.8.3.2 Proceso M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación

Tabla 16 Indicadores de gestión proceso M5-P1

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO	CUMPLIMIENTO
Medir el cumplimiento en la prestación del servicio de asesoría, asistencia técnica y capacitación dirigido a las entidades territoriales del Departamento del Valle del Cauca	Cumplimiento de la Programación del Servicio de Asesoría, Asistencia Técnica y Capacitación dirigido a las entidades territoriales del Departamento del Valle del Cauca	Porcentaje %	Eficacia	Crecimiento	100%	Trimestral	98%	98%



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

Medir la Cobertura de la Prestación del Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica a las Entidades Territoriales del departamento del Valle del Cauca	Cobertura de la Prestación del Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica a las Entidades Territoriales del departamento del Valle del Cauca	Numero #	Eficacia	Sostenimiento	42	Trimestral	24	109.1%
Medir la percepción del nivel de satisfacción de las Entidades Territoriales del Departamento del Valle del Cauca respecto a los servicios de asesoría, asistencia técnica y capacitación realizados	Nivel de Satisfacción de las Entidades Territoriales del Departamento del Valle del Cauca respecto a la Prestación de los Servicio de Asesoría, Asistencia Técnica y Capacitación	Porcentaje %	Efectividad	Sostenimiento	100%	Semestral	97.1%	97.1%
Medir la mejora del desempeño de las entidades territoriales del Departamento del Valle del Cauca respecto a la última vigencia evaluada.	Mejora en el Nivel de Desempeño de las Entidades Territoriales del Departamento del Valle Cauca	Numero #	Efectividad	Crecimiento	33	Anual	37	112.1%
Medir la efectividad en la Asistencia de Proyectos Municipales Registrados por las Entidades Territoriales del Valle del Cauca con recursos del SGR y otras fuentes de financiación	Efectividad en la Asistencia de Proyectos Municipales Registrados por las Entidades Territoriales del Valle del Cauca con recursos del SGR y otras fuentes de financiación	Porcentaje %	Efectividad	Crecimiento	32%	Trimestral	8% en primer trimestre. No hay datos del segundo trimestre, los cuales son suministrados por DNP	90.1% en el primer trimestre

Tabla 16 Indicadores de gestión proceso M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación año 2022

Fuente: M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación



6.8.3.3 Proceso M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las Entidades Territoriales

Tabla 17 Indicadores de gestión proceso M5-P2

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Determinar la cobertura en la evaluación a las Entidades Territoriales del departamento del Valle del Cauca realizada por la Subdirección de Asistencia al Territorio respecto a: Plan de Desarrollo (eficacia), Medición del Desempeño Municipal (MDM), Viabilidad Fiscal, Sistema General de Participaciones - Requisitos Legales (anual) y Desempeño Fiscal (anual).	Cobertura en la Evaluación a las Entidades Territoriales del Departamento del Valle del Cauca	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	100%	Semestral	100%	100%
Determinar la cobertura en el Seguimiento a: Eficacia, MDM, Desempeño Fiscal, y Viabilidad Financiera a las entidades Territoriales del departamento del Valle del Cauca	Cobertura en el Seguimiento a Eficacia, MDM, Desempeño Fiscal, y Viabilidad Financiera de las entidades Territoriales del departamento del Valle del Cauca	Porcentaje %	Eficacia	Crecimiento	100%	Anual		
Medir la percepción del nivel de satisfacción de las Entidades Territoriales del Departamento del Valle del Cauca respecto a los servicios de evaluación y seguimiento a la gestión de las entidades territoriales	Nivel de Satisfacción de las Entidades Territoriales del Departamento del Valle del Cauca respecto a los servicios de Evaluación y Seguimiento a	Porcentaje %	Efectividad	Sostenimiento	100%	Semestral	96.9%	96.9%



	la gestión de las entidades territoriales.							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tabla 17 Indicadores de gestión proceso M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las Entidades Territoriales año 2022
Fuente: Proceso M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las Entidades Territoriales

6.8.3 Indicadores de gestión Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad

6.8.4.1 Proceso M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca

Tabla 18 Indicadores de gestión proceso M2-P2

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Medir el porcentaje de cumplimiento del cronograma de capacitaciones del programa de emprendimiento establecido por la Subsecretaría de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de capacitaciones del programa de emprendimiento	Porcentaje	Crecimiento	Eficiencia	95%	Mensual	85%	89.5%
Medir la cantidad de emprendedores y empresarios que han participado por lo menos en una actividad de capacitación o asesoría personalizada por parte del programa de emprendimiento establecido por la Subsecretaría de	Número de emprendedores y empresarios atendidos	Número	Crecimiento	Eficacia	10000	Trimestral	3872	85.2%



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Emprendimiento y Desarrollo Empresarial								
Conocer el número de empleos directos generados y/o sostenidos a través de la financiación de los planes de negocio a los emprendedores y empresarios los cuales contribuyen al desarrollo económico del Departamento del Valle del Cauca,	Número de empleos directos creados y/o sostenidos a través de la financiación de planes de negocio a emprendedores y empresarios	Número	Crecimiento	Efectividad	2334	Semestral	0	0% en el primer semestre del año no se abrieron fondos VALLEINN
Conocer los recursos ejecutados para el fortalecimiento del emprendimiento y desarrollo empresarial en el Valle del Cauca en cada vigencia	Recursos ejecutados para el fortalecimiento del emprendimiento y desarrollo empresarial en el Valle del Cauca	Moneda	Crecimiento	Eficacia	\$13.536.400.000	Semestral	\$1.722.000.000	12.7%
Conocer el porcentaje de emprendedores y empresarios inscritos en el programa ValleINN que terminen la ruta de atención asignada	Porcentaje de cumplimiento de la ruta de atención de los emprendedores y empresarios atendidos	Porcentaje	Crecimiento	Eficacia	70%	Trimestral	17%	24.2%
Conocer el porcentaje de emprendedores y empresarios que se sostienen después de recibir la asistencia técnica en un periodo de seis meses.	Porcentaje de Emprendedores y empresarios que se sostienen después de recibir la asistencia técnica	Porcentaje	Crecimiento	Efectividad	60%	Semestral	Se encuentra en proceso de seguimiento	



OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Cuántos emprendedores y empresarios incrementaron sus ventas después de haber accedido a los recursos y recibieron asistencia técnica después un periodo de seis meses.	Porcentaje de emprendedores y empresarios que presentaron un incremento en ventas después de seis (6) meses de haber accedido a los recursos y al servicio de asistencia técnica.	Porcentaje	Crecimiento	Efectividad	20%	Semestral	Se encuentra en proceso de seguimiento	

Tabla 18 Indicadores de gestión proceso M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca año 2022
Fuente: Proceso M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca

6.8.4 Indicadores de Gestión Procesos de apoyo

6.8.5.1 Proceso M1-P1 Direccionar la Planificación del Desarrollo Regional e Institucional, el Ordenamiento Departamental Territorial

Tabla 19 Indicadores de gestión proceso M1-P1

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Medir el cumplimiento y avance de resultados y metas de producto del Plan de Desarrollo, en el período de gobierno.	Cumplimiento de metas alcanzadas.	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	814	Semestral	180	46,7%

Tabla 19 Indicadores de gestión proceso M1-P1 Direccionar la Planificación del Desarrollo Regional e Institucional, el Ordenamiento Departamental Territorial año 2022
Fuente: Proceso M1-P1 Direccionar la Planificación del Desarrollo Regional e Institucional, el Ordenamiento Departamental Territorial



6.8.5.2 Proceso M1-P2 Planear las Finanzas Públicas

Tabla 20 Indicadores de gestión proceso M1-P2

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Medir el crecimiento real de los ingresos corrientes de libre destinación para atender los proyectos de inversión que permitan cumplir las metas del Plan de Desarrollo	Crecimiento Real de los Ingresos	Porcentaje %	Eficacia	Crecimiento	3%	Trimestral	29	966.7%
Medir la programación de los gastos de funcionamiento con relación al valor programado para Ingresos Corrientes de Libre Destinación de la Gobernación del Valle	Programación del Presupuesto Ley 617/2000	Porcentaje	Eficiencia	Decrecimiento	<50%	Trimestral	24	152%

Tabla 20 Indicadores de gestión proceso M1-P2 Planear las Finanzas Públicas - año 2022
Fuente: M1-P2 Planear las Finanzas Públicas

6.8.5.3 Proceso M7-P1 Administrar el Presupuesto

Tabla 21 Indicadores de gestión proceso M7-P1

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Medir la ejecución del Presupuesto de Ingresos de la Gobernación del Valle del Cauca	Porcentaje de Ejecución del Presupuesto de Ingresos	Porcentaje %	Eficiencia	Crecimiento	97	Mensual	51%	53.7%



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Medir la ejecución de los gastos de funcionamiento con relación al valor ejecutado de Ingresos Corrientes de Libre Destinación de la Gobernación del Valle	Ejecución del Presupuesto 617/2000 Ley	Porcentaje %	Eficiencia	Decrecimiento	<50%	Mensual	20%	250%
Medir la ejecución del Presupuesto de Gastos de la Gobernación del Valle del Cauca	Porcentaje de Ejecución del Presupuesto de Gastos	Porcentaje %	Eficacia	Crecimiento	90%	Mensual	41	48.1%
Medir la oportunidad en la elaboración de los CDP, a partir del día en que se recibe la solicitud, hasta el día en que se gestiona en el Sistema de Gestión Financiera Territorial SGFT-SAP	Promedio de días de gestión de CDP	Porcentaje %	Efectividad	Crecimiento	93.2%	Mensual	88.3% Con corte a mayo	94.7%

Tabla 21 Indicadores de gestión proceso M7-P1 Administrar el Presupuesto - año 2022
Fuente: M7-P1 Administrar el Presupuesto



6.8.5.4 Proceso M8-P1 Administrar y Desarrollar el Talento Humano

Tabla 22 Indicadores de gestión proceso M8-P1

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Conocer el grado de cumplimiento de la evaluación del desempeño laboral de los Servidores Públicos de Carrera Administrativa de la administración Central de la Gobernación del Valle del Cauca.	Cumplimiento de la evaluación del desempeño de servidores públicos de carrera administrativa.	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	100%	Semestral	50%	108%
Conocer el porcentaje de cumplimiento del Plan Institucional de Bienestar social e Incentivos de acuerdo a las actividades programadas en el tiempo asignado para su realización.	Cumplimiento del plan institucional de bienestar social, estímulos e incentivos	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	96%	Trimestral	100	104.2%
Evaluar el cumplimiento del plan Institucional de formación y capacitación de acuerdo al presupuesto destinado para su realización	Cumplimiento plan institucional de formación y capacitación	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	89%	Semestral	89%	100%
Medir el desempeño de los Servidores Públicos de Carrera Administrativa de la administración Central de la Gobernación del Valle del Cauca teniendo en cuenta la calificación obtenida en la evaluación del desempeño laboral.	Desempeño de los servidores públicos de carrera administrativa.	Porcentaje	Efectividad	Crecimiento	92%	Semestral	Se reporta en febrero y septiembre	



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Medir la percepción de la aplicación del conocimiento/habilidad adquirida por los funcionarios, en cada una de las capacitaciones recibidas, para mejorar el desempeño en las funciones propias del cargo.	Transferencia de las capacitaciones	Porcentaje	Efectividad	Crecimiento	70%	Anual	70%	100%

Tabla 22 Indicadores de gestión proceso M8-P1 Administrar y Desarrollar el Talento Humano año 2022
Fuente: Proceso M8-P1 Administrar y Desarrollar el Talento Humano

6.8.5.5 Proceso M8-P3 Administrar el Pasivo Pensional

Tabla 23 Indicadores de gestión proceso M8-P3

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Dar cumplimiento al requisito de actualización de mesada, salarios, de viáticos, pensionados y beneficiarios	Actualización de registros	Porcentaje	Efectividad	Sostenimiento	100%	Trimestral	100%	100%
Dar cumplimiento a los asuntos sometidos al grupo jurídico para su estudio legal y jurisprudencial	Oportunidad en el tiempo de respuesta a los casos jurídicos	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	100%	Mensual	100%	100%



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Liquidar al 100% los aportes de empleados y pensionados del pasivo pensional en el Departamento del valle del cauca.	Liquidación seguridad social	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	100%	Mensual	100%	100%
Medir el número de liquidaciones que se generan al interior del proceso para el reconocimiento de los diferentes componentes del pasivo pensional por persona en un período de tiempo	Número de liquidaciones generadas por persona	Número	Eficiencia	Sostenimiento	80	Trimestral	113	141,6%
Identificar costo de la nómina liquidada vs el costo de la nómina mensual proyectada	Costo de la nómina de activos y jubilados de la gobernación del valle del cauca.	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	100%	Mensual	101%	101%
Dar cumplimiento a los requerimientos judiciales	Oportunidad en el tiempo de respuesta de las tutelas	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	100%	Mensual	100%	100%
Actualizar las historias laborales del personal activo una vez se reciban los soportes de las novedades aplicadas en el sistema de información de nómina por parte de las áreas encargadas	Oportunidad en la actualización de las historias laborales del personal activo	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	100%.	Mensual	84,4%	84,4%



OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Tener las estadísticas del número de peticiones que son reconocidas para pago de cuotas partes pensionales, bono pensional, reajuste mesado pensional	Porcentaje de peticiones reconocidas para cuotas partes pensionales, bonos pensionales y reajuste mesada pensional	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	45%	Trimestral	82,5%	183,2%
Disponer del cálculo actuarial certero mediante el cargue de información en la herramienta Pasivocol	Mejoramiento de la calidad de la información	Porcentaje	Efectividad	Sostenimiento	45%	Semestral	62,8%	139,6%

Tabla 23 Indicadores de gestión proceso M8-P3 Administrar el Pasivo Pensional año 2022

Fuente: Proceso M8- P3 Administrar el Pasivo Pensional

6.8.5.6 Proceso M8-P4 Administrar la Seguridad y Salud en el Trabajo

Tabla 24 Indicadores de gestión proceso M8-P4

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Medir el cumplimiento de las actividades programadas en el Plan de Trabajo Anual.	Ejecución plan de trabajo	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	386	Semestral	361	93.5%
Minimizar los riesgos identificados	Minimización de los riesgos biomecánicos que afectan la salud en el trabajo	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento				



OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIENTO
Atender los riesgos biomecánicos identificados, con el fin de mejorar las condiciones de salud en el trabajo	Condiciones mejoradas de riesgos biomecánicos que afectan la salud en el trabajo	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	550	Semestral	538	97.8%
Investigar los Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales reportadas por Riesgo Biológico.	Reporte e investigación de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales por riesgos biológico.	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	100	Trimestral	100	100%
Prevenir y evitar Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales a los funcionarios expuestos de la Entidad, mediante las capacitaciones en riesgo biológico.	Cobertura en capacitaciones en riesgo biológico (funcionarios expuestos)	Porcentaje	Efectividad	Crecimiento	2350	Trimestral	2322	98.8%

Tabla 24 Indicadores de gestión proceso M8-P4 Administrar la Seguridad y Salud en el Trabajo año 2022
Fuente: Proceso M8-P4 Administrar la Seguridad y Salud en el Trabajo

6.8.5.7 Proceso M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales

Tabla 25 Indicadores de gestión proceso M9-P1

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Medir el avance del proceso de actualización de la base de datos, que permita tener un inventario real, veraz, detallado, preciso y concreto de los Bienes Inmuebles que son propiedad del Departamento del Valle del Cauca	Actualización del inventario de bienes inmuebles	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	50%	Trimestral	19%	142.4%



OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por el proceso M9-P1: Aseo, Vigilancia, Transporte y Mantenimiento	Grado de satisfacción general de los usuarios de los servicios del M9-P1	Porcentaje	Efectividad	Crecimiento	90%	Mensual	85%	94.4%
Conocer el porcentaje de cumplimiento del Plan Mantenimiento Preventivo de bienes muebles e inmuebles	Cumplimiento de plan de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles (preventivo)	Porcentaje	Eficiencia	Crecimiento	95%	Trimestral	100%	105.3%
Conocer el porcentaje de cumplimiento del Plan Mantenimiento de bienes muebles e inmuebles	* Cumplimiento de los mantenimientos correctivos solicitados	Porcentaje	Eficiencia	Crecimiento	90%	Trimestral	99%	110.3%
Evidenciar los cambios en el valor de bienes que se encuentran en la cuenta de Bienes Muebles en Bodega y que aún no se trasladan al sistema contable.	* Actualización del valor de inventario de bienes muebles	Porcentaje	Eficacia	Decrecimiento	80%	Trimestral	79%	112%

Tabla 25 Indicadores de gestión proceso M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales año 2022

Fuente: Proceso M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales

6.8.5.8 Proceso Proceso M9-P2 Gestión Contractual

Tabla 26 Indicadores de gestión proceso M9-P2

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Medir el cumplimiento de la ejecución contractual de acuerdo al Plan Anual de Adquisiciones	Cumplimiento de la ejecución contractual	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	80%	Semestral	Procesos están entregando información	



Garantizar la liquidación de los contratos que lo requiera en los términos establecidos en la norma	Cumplimiento en la liquidación de contratos	Porcentaje	Efectividad	Sostenimiento	100%	Semestral	Procesos están entregando información	
Garantizar el cierre de los expedientes de los procesos contractuales de conformidad con la Ley	Cumplimiento del cierre del proceso contractual	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	100%	Semestral	Procesos están entregando información	
Atender oportunamente solicitudes para concepto de legalidad competencia de la Subdirección de Contratación	Oportunidad en la atención de las solicitudes para conceptos de legalidad competencia de la Subdirección de Contratación	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	90%	Trimestral	Presentado para aprobar	
Garantizar la publicación de los requisitos de perfeccionamiento de los contratos suscritos por la Entidad	Contratos en ejecución publicados en SECOP II	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	80%	Semestral	Presentado para aprobar	

Tabla 26 Indicadores de gestión proceso M9-P2 Gestión Contractual año 2022

Fuente: Proceso M9-P2 Gestión Contractual

6.8.5.9 Proceso M9-P3 Gestión Documental

Tabla 27 Indicadores de gestión proceso M9-P3

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Determinar el grado de cumplimiento a las solicitudes de documentos que ingresan al archivo central de la	Consulta de documentos	Porcentaje %	Eficiencia	Crecimiento	Responder el 100% las solicitudes de consulta de documentos al archivo central de la Gobernación	Mensual	56	94.9%



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

Gobernación del valle del Cauca					del Valle. (59)			
Determinar el grado de cumplimiento de la actividad de distribución de comunicaciones oficiales, mensual de acuerdo con las comunicaciones recibidas mensualmente.	Distribución de Comunicaciones oficiales	Porcentaje %	Eficiencia	Crecimiento	Garantizar la trazabilidad a todas las comunicaciones que ingresan a la entidad (6610)	Mensual	6610	100%
Determinar la cantidad de archivos de gestión con TRD aplicada correctamente	Implementación de Tablas de Retención Documental - TRD	Porcentaje %	Eficiencia	Crecimiento	100% de cumplimiento del cronograma de apoyo a las secretarías para la aplicación de las TRD a archivos de gestión correctamente (26)	Semestral	26	100%
Determinar la cantidad de inventarios por cada oficina productora	Levantamiento de Inventarios	Porcentaje %	Eficiencia	Crecimiento	100% de cumplimiento del cronograma de apoyo a las secretarías para la aplicación de las TRD a archivos de gestión correctamente (26)	Semestral	26	100%
Determinar la cantidad de inventarios por cada oficina productora Determinar el grado de cumplimiento de la actividad de socialización de	Socialización de Instrumentos Archivísticos y Procedimientos del proceso de gestión documental	Porcentaje %	Eficiencia	Crecimiento	100% Cumplimiento de la socialización de instrumentos archivísticos. (7)	Semestral	7	100%



Instrumentos Archivistos y procedimientos del proceso de Gestión Documental								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

Tabla 27 Indicadores de gestión proceso M9-P3 Gestión Documental año 2022

Fuente: Proceso M9- P3 Gestión Documental

6.8.5.10 Proceso M9-P4 Gestionar el Apoyo Logístico y de Almacén de la Secretaría de Salud

Tabla 28 Indicadores de gestión proceso M9-P4

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Medir el porcentaje del cumplimiento a las solicitudes del transporte.	Cumplimiento a solicitudes de transporte	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	100%	Trimestral	100%	100%
Medir el porcentaje del cumplimiento a las solicitudes de los insumos.	Cumplimiento a solicitudes de insumo	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	100%	Trimestral	100%	100%
Medir el porcentaje del cumplimiento de los mantenimientos del Parque Automotor	Cumplimiento de los mantenimientos del parque automotor de la secretaría de salud	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	100%	Trimestral	100%	100%

Tabla 28 Indicadores de gestión proceso M9-P4 Gestionar el Apoyo Logístico y de Almacén de la Secretaría de Salud año 2022

Fuente: Proceso M9- P4 Gestionar el Apoyo Logístico y de Almacén de la Secretaría de Salud

6.8.5.11 Proceso M11-P2 Gestionar los sistemas de Información.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

Tabla 29 Indicadores de gestión proceso M11-P2

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2022	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Medir el porcentaje de elaboración de Proyectos relacionados con Gestionar los Sistemas de Información frente a los proyectos a realizar con base en el plan de desarrollo.	Proyectos elaborados relacionados con de Sistemas de Información.	Porcentaje %	Eficacia	Crecimiento	2	Semestral	2	100%
Medir el porcentaje del cumplimiento de metas con base en las establecidas en el plan de desarrollo con relación al proceso de gestionar los Sistemas de Información.	Metas relacionadas con Sistemas de Información.	Porcentaje %	Eficacia	Crecimiento	1	Semestral	1	100%
Medir el porcentaje del cumplimiento de metas con base en las establecidas en el plan de desarrollo con relación al proceso de gestionar los Sistemas de Información.	Solicitudes resueltas relacionadas con de Sistemas de Información.	Porcentaje %	Eficacia	1. Crecimiento	1378	Semestral	1396	99%

Tabla 29 Indicadores de gestión proceso M11-P2 Gestionar los Sistemas de Información año 2022

Fuente: Proceso M11- P2 Gestionar los Sistemas de Información



6.8.5.12 Proceso M12-P1 Evaluar el Sistema Integrado de Gestión.

Tabla 30 Indicadores de gestión proceso M12-P1

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	FRECUENCIA	EJECUTADO A JUNIO 30	CUMPLIMIENTO
Ejecutar las auditorías internas con enfoque de riesgos en la Administración Departamental	Auditorías internas con enfoque basado en riesgo realizadas	Número	Eficacia	Crecimiento	15	Semestral	10	100%
Medir la cantidad de funcionarios y personal de la administración central, entidades descentralizadas y municipios en asuntos de gestión pública desde la óptica del control interno capacitado	Funcionarios y personal de la administración central, entidades descentralizadas y municipios capacitados	Número	Eficacia	Crecimiento	200	Semestral	0	0%
Medir la gestión de los planes de mejoramiento suscritos por las diferentes dependencias	Planes de mejoramiento institucionales gestionados de la Gobernación del Valle del Cauca	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	100	Semestral	60	120%
Ejecutar los seguimientos a la gestión administrativa en la administración departamental	Seguimientos a la gestión administrativa realizados en la Administración departamental	Número	Eficacia	Crecimiento	4	Semestral	2	100%

Tabla 30 Indicadores de gestión proceso M12-P1 Evaluar el SIG año 2022
Fuente: Proceso M12- P1 Evaluar el SIG



6.8.6 Conformidad de productos y servicios

6.8.6.1 Conformidad asistencias técnicas de la Secretaría de Salud

El servicio de asistencia técnica prestado por los procesos M3-P2, M3-P6 y M3-P7 de la Secretaría de Salud se ha desarrollado de conformidad a lo establecido, teniendo en cuenta que:

- ✓ Para el año 2022 se realizaron 2000 asistencias técnicas de 2.047 programadas, lo cual demuestra un cumplimiento de ejecución del 98%.

Tabla 31 Asistencias técnicas procesos de la Secretaría de Salud

PROCESO	PERIODO ENERO – JUNIO DE 2022		
	NÚMERO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS PROGRAMADAS	NÚMERO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EJECUTADAS	CUMPLIMIENTO %
M3-P2 Gestión de la salud pública	773	760	98%
M3-P6 Gestión del aseguramiento y desarrollo de servicios	914	880	96%
M3-P7 Gestión financiera y del talento humano para el sistema general de seguridad social en salud	360	360	100%
TOTAL	2047	2000	98%

Tabla 31 Asistencias técnicas procesos de la Secretaría de Salud año 2022 con corte a 30 de junio de 2022.
Fuente: Procesos M3-P2, M3-P6 y M3-P7

Enero – Junio 2022

Gráfico 346 Cumplimiento de la ejecución de las asistencias técnicas procesos de la Secretaría de Salud

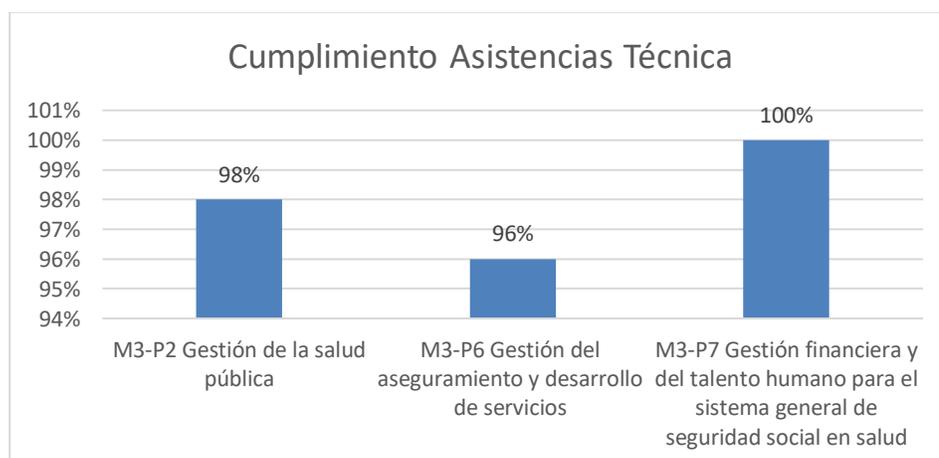


Gráfico 36 Cumplimiento de la ejecución de las asistencias técnicas procesos de la Secretaría de Salud año 2022
Fuente: Procesos M3-P2, M3-P6 y M3-P7



Es de destacar, que los procesos de la Secretaría de Salud, tuvieron un porcentaje de cumplimiento satisfactorio en las asistencias técnicas realizadas, destacando lo siguiente:

De acuerdo con la gráfica anterior, se observa que el proceso M3-P2 Gestión de la salud pública, programó 773 visitas técnicas, de las cuales se ejecutaron 760, para un cumplimiento del 98%.

Respecto al Proceso M3-P6 Gestión del aseguramiento y desarrollo de servicios, se programaron 914 visitas técnicas, y se llevaron a cabo 880, para un cumplimiento del 96%.

De igual forma Proceso M3-P7 Gestión financiera y del talento humano para el sistema general de seguridad social en salud, fue el único que tuvo un cumplimiento del 100% en las asistencias técnicas realizadas.

Nota: Es importante tener en cuenta que para el proceso M3-P6, la meta del periodo es del 90%, pero su cumplimiento de las asistencias técnicas hasta el 30 de junio fue del 92.46%, lo que arroja un cumplimiento del 102.7%.

Conformidad de las visitas de habilitación:

- ✓ Para el período enero – junio del 2022, en el proceso M3-P6 Gestión del aseguramiento y desarrollo de servicios, se ejecutaron 152 visitas de habilitación, de 169 programadas, lo cual demuestra un cumplimiento de ejecución del 89.94%.

A continuación, se muestra el cumplimiento de las visitas de habilitación:

Tabla 32 Visitas de habilitación ejecutadas por el proceso M3-P6

PROCESO	PERIODO ENERO-JUNIO 2022		
	NÚMERO DE VISITAS DE HABILITACION PROGRAMADAS	NÚMERO DE VISITAS DE HABILITACION	CUMPLIMIENTO
		EJECUTADAS	
M3-P6 Gestión del aseguramiento y desarrollo de servicios	169	152	89,94%

Tabla 32 Visitas de habilitación ejecutadas por el proceso M3-P6 de la Secretaría de Salud año 2022.
Fuente: Procesos M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud



6.8.6.2 Conformidad asistencias técnicas procesos Departamento Administrativo de Planeación.

El servicio de asistencia técnica prestado por el proceso M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación se ha desarrollado de conformidad a lo establecido, teniendo en cuenta que:

- ✓ Para el período enero – junio del año 2022, se programaron y ejecutaron 57 asistencias técnicas, lo cual demuestra un cumplimiento de ejecución del 100%.

A continuación, se muestra el cumplimiento de las asistencias técnicas:

Tabla 33 Asistencias técnicas ejecutadas por el proceso M5-P1

PROCESO	PERIODO ENERO-JUNIO 2022		
	NÚMERO DE VISITAS DE HABILITACION PROGRAMADAS	NÚMERO DE VISITAS DE HABILITACION	CUMPLIMIENTO
		EJECUTADAS	
M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación a ET en: <ul style="list-style-type: none">• Finanzas Públicas• Sistema General de Regalías• Planificación Territorial• Gestión Documental	57	57	100%

Tabla 33 Asistencias técnicas ejecutadas por el proceso M5-P1 del DAP año 2020 - 2021 con corte a 31 de diciembre.

Fuente: Procesos M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación

Conformidad de acompañamientos realizados por el proceso M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación - CTel

El servicio de acompañamiento en temas de CTel prestado por el proceso M2-P3 del Departamento Administrativo de Planeación, se ha desarrollado de conformidad a lo establecido, teniendo en cuenta que:

- ✓ Para el período enero – junio del 2022, se programaron 49 acompañamientos y llevaron a cabo 46, teniendo un cumplimiento de ejecución del 93%.

A continuación, se muestra el cumplimiento de los acompañamientos:



Tabla 34 Acompañamientos ejecutados por el proceso M2-P3

PROCESO	PERIODO ENERO-JUNIO 2022		
	NÚMERO DE ACOMPAÑAMIENTOS PROGRAMADAS	NÚMERO DE ACOMPAÑAMIENTOS EJECUTADOS	CUMPLIMIENTO
M2-P3 Gestión de la Ciencia, tecnología e innovación	49	46	93%

Tabla 34 Acompañamientos ejecutados por el proceso M2-P3 del DAP año 2022 .
Fuente: Procesos M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación - CTel

6.8.6.3 Conformidad asistencias técnicas del proceso de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad

- ✓ En el proceso M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca, hasta el mes de junio del año 2022 se programaron 382 asistencias técnicas, de las cuales se ejecutaron un total de 325, lo cual arroja un cumplimiento de ejecución del 85%.

A continuación, se muestra el cumplimiento de las asistencias técnicas:

Tabla 35 Asistencias técnicas ejecutadas por el proceso M2-P2

PROCESO	PERIODO ENERO-JUNIO 2022		
	NÚMERO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS PROGRAMADAS	NÚMERO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EJECUTADAS	CUMPLIMIENTO
M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca	382	325	85%

Tabla 35 Asistencias técnicas ejecutadas por el proceso M2-P2 de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad año 2022

Fuente: Procesos M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca

6.9 No conformidades y acciones correctivas

6.9.1 Salidas no conformes

La distribución de las Salidas no conformes en los procesos que se encuentran en el alcance de la certificación para el periodo comprendido entre enero y junio de 2022, es el siguiente:



Tabla 36 Salidas no conformes año 2022

PERIODO ENERO-JUNIO 2022			
PROCESO	SALIDA NO CONFORME (PRODUCTO/ SERVICIO QUE NO CUMPLE LOS REQUISITOS)	CANTIDAD	TIPO DE TRATAMIENTO
M3-P2 Gestión de la Salud Pública	PR-M3-P2-01 V02: Asistir Técnicamente a los actores SGSSS, gestión de la salud pública y plan de intervenciones colectivas	40	Corrección
	PR-M3-P2-07 V04 Gestión de Insumos de Interés en Salud Pública	1	Corrección
M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud	Acta de visita de IVC con diligenciamiento incorrecto	5	Corrección
M3-P7 Gestión financiera y del talento humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud	Ninguna		
M2-P3 V01 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación - CTel	Ninguna		
M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación	Ninguna		
M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las entidades territoriales	Ninguna		
M2-P2 Promover el desarrollo económico del departamento del Valle del Cauca	Ninguna		
	Total	46	

Tabla 36 Salidas no conformes año 2022

Fuente: Informe de primera línea de los procesos certificados

En total fueron 46 las Salidas no conformes que se registraron en este primer semestre, y todos tuvieron su respectiva corrección.

Se debe hacer énfasis en mejorar la cultura organizacional de la entidad, para reportar las salidas no conformes, y seguir el ejemplo de la Secretaría de Salud, que es la dependencia que cumple con dicha actividad.

6.9.2 Acciones correctivas

Como resultado del seguimiento de la auditoría interna la auditoría se realizó entre el 1 de abril y el 31 de mayo de 2022 que realizó la Oficina de Control Interno, donde



Se revisó y evaluó la operación y mejora en procesos en el periodo de 1 de junio de 2021 al 31 de marzo de 2022 dirigido a los procesos M1-P1 Direccionar la planificación del desarrollo regional e institucional y el ordenamiento departamental, M1-P3 Administrar MIPG, M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca, M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – Ctel, M2-P6 Economía Digital MIPG, M3-P2 Gestión de la Salud Pública, M3-P6 Gestión del aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud, M3-P7 Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud, M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y Capacitación a las Entidades Territoriales, M5 P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las Entidades Territoriales, M8-P1 Administrar y Desarrollar el Talento Humano, M8-P3 Administrar el pasivo pensional, M8-P4 Administrar la Seguridad y la Salud en el Trabajo, M9-P1 Administrar bienes y servicios generales, M9-P4 Gestionar el apoyo logístico y del almacén de la Secretaria de Salud, M11-P1 Gestionar los Servicios tecnológicos TIC, M11-P2 Gestionar los sistemas de Información y M12-P1 Evaluar y Mejorar el SIG, se suscribieron un total de 92 acciones correctivas, discriminadas de la siguiente manera:

- 8 acciones correctivas correspondientes a una (01) no conformidad; las cuales se encuentran ejecutadas en un 70%.
- 84 acciones de mejora que corresponden a 14 oportunidades de mejora y 11 recomendaciones; las cuales se encuentran en ejecución.

6.10 Resultados de seguimiento y medición

De acuerdo con el alcance definido para el presente informe el numeral 7.1.5 de seguimiento y medición no aplica.

6.11 Resultados de las auditorías

Resultados de la auditoría externa de calidad del año 2021 – ICONTEC

Alcance de la auditoría:

Prestación de servicios de la Secretaría Departamental de Salud del Valle del Cauca de - Asistencia técnica en: La gestión de salud pública a los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud; Aseguramiento, prestación del servicio y habilitación a los Prestadores de Servicios de Salud; La Gestión Administrativa y financiera a las Empresas Sociales del Estado. - Servicio de verificación de cumplimiento de las condiciones de habilitación a prestadores de servicios de salud excluyendo proceso administrativo sancionatorio. Prestación de servicios de la Subdirección de Asistencia al Territorio en el Departamento del Valle del Cauca de: - Asesoría, asistencia técnica y capacitación en temas de: Planificación territorial; Estructuración de Proyectos con recursos del Sistema General de Regalías Municipales; Finanzas e Inversiones públicas. - Análisis y evaluación de la información de los resultados del desempeño de la gestión pública territorial en el



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

Departamento del Valle del Cauca. Prestación de servicios de la subsecretaría de emprendimiento y desarrollo empresarial de la secretaría de desarrollo económico y la competitividad en asistencia técnica en los componentes de ideación, fortalecimiento y financiación a emprendedores y empresarios del departamento del Valle del Cauca. Prestación de servicios de la Subdirección de estudios socioeconómicos, Ciencia y Tecnología e innovación en: Acompañamiento en la gestión de la ciencia, tecnología e innovación, en el marco de la implementación de la política pública de Competitividad + Ciencia Tecnología e Innovación (C+CTel) del departamento del Valle del Cauca, en temas de: Conformación y gestión de consejos de Competitividad + Ciencia Tecnología e Innovación (C+Ctel).

Los objetivos de la auditoría fueron:

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

El organismo certificador identificó y una (01) no conformidad y cuarenta y seis (46) oportunidades de mejora aplicables a 18 procesos del MOP de la Gobernación del Valle del Cauca. Se suscribieron ante el organismo certificador dos (02) correcciones, seis (06) acciones correctivas y ciento veintiocho (128) acciones de mejora. A continuación, se presenta el seguimiento con corte a 30 de junio de 2022:



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

Tabla 37 Reporte de hallazgos y oportunidades auditoría externa SGC 2021

PROCESO	HALLAZGO	SEGUIMIENTO PROCESO			
	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO NO CONFORMIDAD	FECHA	DESCRIPCIÓN DE AVANCE DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA	% DE AVANCE DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN ABIERTA/CERRADA
M8-P1 Administrar Y Desarrollar El Talento Humano. M8-P4 Administrar La Seguridad Y Salud En El Trabajo	En el proceso Gestionar el Talento Humano no se asegura el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, así como requisitos especificados por la organización	22/02/2022	<p>El procedimiento PR-M8-P4-08 Procedimiento para la realización de exámenes médicos ocupacionales, se aprobó por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante acta 003 del 06/05/2022.</p> <p>Los formatos FO-M8-P4 68 Profesiograma eléctrico y FO-M8-P4-69 Profesiograma alturas se enviaron con oficio SADE 2022028474 del 17 de junio, para aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. El formato profesiograma será aprobado en mesa técnica del proceso M1-P3 programado para el 03 de agosto de 2022.</p> <p>Así mismo se ajustó el procedimiento PR-M8-P1-01 Seleccionar, vincular y retirar servidores públicos y administra planta de cargos.</p> <p>No se han cerrado todas las acciones debido a que por situación administrativa de vacaciones de la Presidente Delegada de la señora Gobernadora y el Secretario Técnico se aplazó la agenda de sesiones del Comité Institucional de gestión y desempeño quien tiene la competencia de aprobación de documentos en el MIPG.</p>	80%	Abierta

Tabla 37 Reporte de hallazgos y oportunidades de mejora auditoría externa año 2021
Fuente: Informe de auditoría externa 2021



Oportunidades de mejora ICONTEC 2021

Tabla 38 Reporte Oportunidades de mejora auditoría externa 2021

PROCESO	HALLAZGO	SEGUIMIENTO PROCESO		
	DESCRIPCION DEL HALLAZGO (NO CONFORMIDAD, OPORTUNIDAD DE MEJORA)	DESCRIPCIÓN DE AVANCE DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	% DE AVANCE DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN ABIERTA/CERRADA
M1-P3 Administrar El Modelo Integrado De Planeación y Gestión / MIPG	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es importante revisar la articulación de los objetivos de calidad con los objetivos estratégicos; con el propósito de generar conclusiones sobre su gestión y asimismo detectar posibles desviaciones y/o complementos para la generación de planes de mejoramiento. 2. El continuar la articulación del Plan de Desarrollo con el Sistema de Gestión de Calidad; de manera que se visualice optimización de recursos y mayor apropiación en los procesos 	Se realizó una revisión preliminar de la Ley 2200 de 2022, por parte del proceso M1-P3 en conjunto con M1-P1 y M10-P1. Se remitió oficio a los líderes de los procesos solicitando la identificación de los principales impactos en las funciones de su dependencia en sus procesos mediante una mesa de trabajo realizada con la participación de los procesos M1-P1 y M1-P3 proyectando el procedimiento establecido con los lineamientos requeridos para su implementación.	45%	En proceso
M2-P2 Promover El Desarrollo Económico Del Departamento Del Valle Del Cauca	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es importante analizar la inclusión de los centros de emprendimiento e Innovación en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad; con el propósito de estandarizar los servicios y orientaciones a los beneficiarios y comunidad en general 2. La revisión de los riesgos identificados; de manera que puedan detectar otros de manera específica para así controlar la gestión desarrollada en el proceso. 3. El análisis del indicador Porcentaje de cumplimiento de la ruta de atención; en donde se revise la meta que tienen del 50% y que actualmente puede llevarlos a analizar otro indicador complementario y cómo se crea cultura en los emprendedores para que logren desarrollar toda la ruta de atención. 4. Es importante revisar un método que les permita hacer seguimiento y trazabilidad a la ejecución de las capacitaciones; en donde se pueda evidenciar el cumplimiento de las horas y así analizar la pertinencia de las capacitaciones; como también validar la eficacia de las capacitaciones. 5. La socialización de los servicios y el impacto generado con las atenciones y capacitaciones; de manera que todos puedan conocer la gestión desarrollada desde estos índices. 	Se realizó la Mesa de Trabajo el día 06 de abril de 2022 con 2 capacitaciones a los centros ValleINN, para el manejo de la gestión documental adicionando 4 seguimientos de la información generada por los Centros ValleINN (marzo-junio), Se Actualizó la matriz de riesgos del proceso, aplicando la nueva metodología del mapa de riesgos. Según la matriz de riesgos del proceso, el seguimiento a los controles se realizará a partir de julio y agosto de 2022 Se ajustó el Indicador FT-M2P2-06-V02 Porcentaje de cumplimiento de la ruta de atención del programa ValleINN, fue ajustado y aprobado el 14 de junio de 2022. Se incluyó en el seguimiento indicador porcentaje de cumplimiento de la ruta de atención, el análisis de deserción de usuarios del programa ValleINN. Se realizó la Capacitación a los equipos de los Centros ValleINN en la asignación correcta de la ruta de atención. Se ajustó el Método implementado para realizar seguimiento a las capacitaciones, incluyendo Número de asistentes a la capacitación, Resultados de la encuesta de satisfacción. Se socializó la Encuesta de Satisfacción ajustada. Se elaboró Informe trimestral de la encuestas de satisfacción de las capacitaciones, aplicadas y analizadas, de enero-marzo y abril-junio. Se actualizó la Matriz de comunicaciones al 06 de junio de 2022 y mensualmente se realizan publicaciones.	76%	Abierta



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

<p>M3-P2 Gestión De La Salud Publica</p>	<p>1.En la encuesta de satisfacción de asistencia técnica, considerar incluir categoría de desempeño superior o excede expectativas</p> <p>2. Fortalecer las matrices de riesgo y oportunidades, incluyendo los aspectos del aprendizaje y de reacción del proceso frente a las coyunturas de la emergencia sanitaria Covid19, orden público por el paro, entre otras situaciones que pudiesen aportar para mejorar el desempeño del proceso y sus resultados en el futuro, estos aspectos articulados con la gestión del conocimiento.</p> <p>3.Dar continuidad a las intervenciones, acompañamiento y fortalecimiento de conocimientos, capacidades técnicas y de recursos para afrontar de manera interna y articulada con los diferentes actores del sistema las necesidades propias del escenario post covid 19, con el fin de impactar positivamente los determinantes sociales con el concurso de los diferentes sectores y el liderazgo de la secretaría.</p> <p>4. Continuar fortaleciendo la cultura del reporte, análisis y gestión de las salidas no conformes, principalmente en los procesos administrativos y su interacción con los asistenciales, a partir de la apropiación de las metodologías y herramientas dispuestas para ello, como sustento metodológico y dinamizador de la mejora del sistema de gestión de calidad.</p>	<p>Se envió oficio con Sade No. 2022011815 a Líder de Proceso M4P1 el 9 de marzo de 2022 como también oficio con Sade No. 2022010486 a Líder de Proceso M1-P3.</p> <p>Se realiza mesa de trabajo ajuste encuesta de satisfacción del servicio de asistencia técnica con los procesos M1-P3 ADMINISTRAR Y MEJORAR EL MIPG ,M3P2 Gestión de la Salud Publica y el M4P1 servicio al ciudadano bajo el acta N° 48 DEL 4 de mayo del 2022.</p> <p>Se realiza mesa de trabajo ajuste encuesta de satisfacción del servicio de Asistencia técnica con os procesos M1-P3,ADMINISTRAR Y MEJORAR EL MIPG,M3-P2 GESTION DE LA SALUD PUBLICA,M3-P6 GESTION DEL ASEGURAMIENTO Y DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD,M3-P7 GESTION FINANCIERA Y DEL TALENTO HUMANO SGSSS Y M4-P1 SERVICIO AL CIUDADADO, bajo el acta N°56 del 18 de mayo del 2022.</p> <p>Se hizo solicitud a Secretaria General en reunión con profesionales de apoyo de calidad, Acta No. 5 del 2 de marzo de 2022.</p> <p>Se envió oficio con Sade no. 2022011815 a Líder de Proceso M4P1 el 9 de marzo de 2022.</p> <p>Se envió oficio con Sade no. 2022010486 a Líder de Proceso M1P3 el 1 de marzo de 2022.</p> <p>Se realiza mesa de trabajo ajuste encuesta de satisfacción del servicio de asistencia técnica con los procesos M1-P3 ADMINISTRAR Y MEJORAR EL MIPG ,M3P2 Gestión de la Salud Publica y el M4P1 servicio al ciudadano bajo el acta N° 48 DEL 4 de mayo del 2022.</p> <p>Se realiza mesa de trabajo ajuste encuesta de satisfacción del servicio de Asistencia técnica con os procesos M1-P3,ADMINISTRAR Y MEJORAR EL MIPG,M3-P2 GESTION DE LA SALUD PUBLICA,M3-P6 GESTION DEL ASEGURAMIENTO Y DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD,M3-P7 GESTION FINANCIERA Y DEL TALENTO HUMANO SGSSS Y M4-P1 SERVICIO AL CIUDADADO, bajo el acta N°56 del 18 de mayo del 2022.</p> <p>Se envió oficio con Sade no. 2022010486 a Líder de Proceso M1P3 el 1 de marzo de 2022.</p> <p>Se envió oficio con Sade No. 2022012686 a Líder de Proceso M1P3 el 16 de marzo de 2022 solicitando capacitación en administración y gestión de riesgos operativos.</p>	<p>100%</p>	<p>Cerrada</p>
<p>M3-P6 Gestión Del Aseguramiento Y Desarrollo De Servicios de Salud</p>	<p>Contar con un indicador que permita medir de manera más objetiva la gestión de la prestación de servicios de salud con énfasis en la población vulnerable sin seguramiento, permitiendo tener un mayor control y orientar las intervenciones, por cuanto esta actividad hace parte del objetivo del proceso</p>	<p>Se ajusto el objetivo y el alcance de la caracterización del proceso M3-P6 y subprocesos acordes a nueva normatividad frente al aseguramiento universal enviando solicitud de aprobación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el día 6 de mayo</p>	<p>100%</p>	<p>Cerrada</p>



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

M3-P7 Gestión Financiera Y Del Talento Humano Para El Sistema General De Seguridad Social En Salud	En cuanto al seguimiento a las glosas realizadas por las aseguradoras a las ESE, sería importante determinar el estado de estas en términos de vigencias, plazos y requisitos para el pago o reconocimiento, con el fin de tener datos depurados, proteger los recursos financieros y orientar intervenciones para mejorar la capacidad de cobro y resolución de las glosas.	Mediante Circular Externa dirigida a los gerentes de las Empresas Sociales del Estado - ESE, se solicitó la presentación del informe anual 2021, en cumplimiento del Decreto 2193 de 2004 y entre los anexos, textualmente en el punto 6. "Se solicita el informe detallado de glosas registradas y facturación pendiente por radicar. (Se adjunta formato en Excel Para seguimiento y análisis de glosas)" Se adjunta circular, cronograma, formato y pantallazo de envío a las ESE.	100%	Cerrada
		Se elabora un formato prueba, de acuerdo con la necesidad de información clasificada y consolidada que se requiere para el análisis de glosas de las ESE. Se envió a las ESE para su socialización y diligenciamiento. Se adjunta formato, Resolución 3048, la cual en su anexo Técnico #6 da las especificaciones de la información. El análisis se registra dentro del formato diseñado, en el campo "ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE GLOSAS". Puesto que la información registrada es particular para cada ESE, esto porque se determina que no aplica la elaboración de 1 sólo informe como se propuesto inicialmente en la suscripción de la oportunidad de mejora, sino que, queda como evidencia los formatos "FORMATO GLOSAS HOSPITALES 2193" diligenciados por ESE. Se envía una muestra por volumen de hospitales. Se ha realizado el primer seguimiento a la gestión de Glosas, de acuerdo con la validación y reporte de informes de Decreto 2193 para el 1er trimestre de 2022. Se evidencia, según circular y cronograma de fecha mayo 02 de 2022 y formatos de glosas por cada ESE.	50%	En proceso
M5-P1 Asesoría Y Asistencia Tenia	Transversalizar las actividades de este proceso en otros procesos que realizan asistencia a entidades territoriales; con miras a aprovechar las diferentes herramientas y prácticas aplicadas en el proceso y que han generado resultados satisfactorios para la Gobernación.	Se remitió Circular Externa No. 2022004882, donde se solicita la designación del servidor público (de planta), para la articulación de las dependencias que presta Asesoría, Asistencia Técnica y Capacitación, 24 de enero de 2022. Se realizó socialización del Macroproceso M5 y del proceso M5-P1, Asesoría, Asistencia Técnica y Capacitación, a las dependencias que prestan este servicio. Jornadas permanentes de trabajo para integración en el M5-P1 del servicio de Asesoría, Asistencia Técnica y Capacitación en temas de Gestión Documental	70%	En proceso
	Es importante hacer seguimiento a las adecuaciones del proceso con base en los cambios esenciales que tuvo el Sistema General	Matriz de planificación de los cambios, documento de análisis de los posibles cambios del proceso.		



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

M5-P1 Asesoría Y Asistencia Técnica	de Regalías – SGR. Así como también el impacto en la matriz de riesgos y oportunidades.	Documento de análisis de los posibles cambios del proceso. Normograma del proceso. Capacitaciones articuladas con el Departamento Administrativo de Planeación - DNP, Ministerio de Hacienda y la Subdirección de Asistencia al Territorio - SAT.		
M5-P1 Asesoría Y Asistencia Técnica	Es importante continuar el proceso de mejorar la socialización de los resultados que se logran y de los diferentes proyectos que se desarrollan.	Plan de comunicaciones de la Subdirección de Asistencia al Territorio - SAT Plan de comunicaciones de la Subdirección de Asistencia al Territorio - SAT Informe de comunicaciones		
M5-P1 Asesoría Y Asistencia Técnica	La revisión de la metodología para la identificación y el registro de los servicios no conformes; de manera que no se dejen de registrar y generar tratamientos al respecto.	Matriz de productos y servicios FO-M1-P3-27, actualizada y aprobada, y Acta de la jornada MPG 037. Pendiente programar socialización de Matriz Requisitos de Productos y Servicios Matriz de Tratamiento de Posibles Salidas no Conformes, para ser revisa por el equipo en pleno, Acta de la jornada		
M5-P1 Asesoría Y Asistencia Técnica	Revisar los métodos de control para validar la pertinencia de las herramientas que están desarrollando en las asistencias técnicas y capacitaciones. Así como continuar con los mecanismos de mejoramiento de pedagogía para quienes hacen la transferencia de conocimiento.	Se realizo jornada de validación del formato FO-M5-P1-13 V02 "Seguimiento y verificación del cumplimiento de criterio definidos para la prestación del servicio asistencia técnica evaluación y seguimiento". con el equipo que inicia a realizar las asistencias. Se realizo jornada para socializar nuevamente el formato FO-M5-P1-13 V02 "Seguimiento y verificación del cumplimiento de criterio definidos para la prestación del servicio asistencia técnica evaluación y seguimiento". Con el fin de resolver dudas. Se realizo jornada de actualización para la elaboración de informe de viabilidad financiera a los funcionarios y contratistas de la Subdirección de Asistencia al Territorio Se viene realizando jornadas en diversos temas para las partes interesadas, en articulación con entidades de nivel nacional, con el fin de ampliar y reforzar el conocimiento y la transmisión de este. Articulación permanente con entidades de nivel nacional para la revisión y adopción de nuevos lineamientos que se vayan presentando.		
M5-P2 Evaluación Y Seguimiento DE La Gestión A Las Entidades Territoriales	Revisar los indicadores del proceso y ajustarlos permitirá que el indicador aporte información real para la toma de decisiones.	Se realizo el análisis y revisión de los indicadores de los procesos M5-P1 y M5-P2 con el fin de realizar la medición con cierre al 30 de marzo, igualmente se identifica la necesidad de eliminar el indicador FT-M5-P2-03-V04 Cobertura en Evaluación, Seguimiento y Acompañamiento en Planes de Mejora a las entidades territoriales del Valle del Cauca priorizadas, se considera que está fuera del alcance del proceso, en tanto la suscripción de planes de mejoramiento se hace directamente por parte de las entidades territoriales.	40%	En proceso



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

M7-P1 Administrar El Presupuesto	Analizar las causas comunes de devoluciones de solicitud de CDP, calcular indicador de devoluciones que permita medir causas comunes de del CDP, para que las dependencias y secretarías diseñen planes de acción que minimicen las devoluciones.	Informes de devolución Informes de Seguimiento	37%	En proceso
M7-P4 Gestión Del Centro De Competencias	Continuar con el desarrollo del software propio para facturación electrónica el cual facilitará el control interno, así como evitará depender del software que se está utilizando en el momento (DIAN), el cual ha generado reprocesos.	Se ejecutaron las actividades del proyecto, dando cumplimiento a los entregables solicitados.	100%	Cerrada
M8-P1 Administrar Y Desarrollar El Talento Humano.	Garantizar que, en los programas de inducción y reintucción, dados por la entidad al personal, se suministre información actualizada. Se entregan cartillas con el programa de inducción y reintucción general, al personal que ingresa a laborar en la entidad, sin embargo, estas cuentan con información desactualizada en lo que concierne al plan de desarrollo funciones y responsabilidades.	Se ajusto la cartilla con el programa de inducción y reintucción. Se publico la cartilla actualizada en el microsítio del DADI, en el siguiente link: https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/10588/programa-de-induccion-y-reinduccion/ Se generó código QR, el cual se entregará a todos los servidores públicos que ingresen a la entidad a partir de la terminación de la Ley de garantías Se reviso y ajustar procedimiento PR-M8-P1-06 Inducción y reintucción de los servidores públicos. El procedimiento se enviará al próximo Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación.	100%	Cerrada
M8-P4 Administrar La Seguridad Y Salud En El Trabajo	Garantizar la divulgación y aplicación de los protocolos de bioseguridad en todos los municipios y dependencias en las que la gobernación tenga presencia, de tal forma que se dé cumplimiento a estos, por parte del personal que presta servicios.	Se llevó a cabo capacitación virtual a la población objeto en todas las sedes externas de la unidad de rentas según consta en el acta 3 del 28 de febrero de 2022. Se visitó la sede de Cartago de manera presencial, según consta en el Acta 004 del 1 de marzo de 2022	85%	En proceso



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

M8-P4 Administrar Seguridad Salud Trabajo En El M8-P4 Administrar Seguridad Salud Trabajo En El	La		Se entrega listados de funcionarios que recibieron elementos de Bioseguridad		
	Y		Se revisó y ajustó la Matriz de Identificación de Peligros y Valoración de los Riesgos, y su coherencia con el reglamento de Higiene Industrial, según consta en acta No. 12 del 16 de junio de 2022		
	El	Realizar un análisis de riesgo que sea coherente con los estipulados en el reglamento de higiene industrial, matriz de peligros y riesgos, y con las actividades desarrolladas por cada proceso, con el fin de generar información alineada a estos niveles de riesgos, en lo referente a: Profesiogramas, identificación de actividades de alto riesgo, afiliaciones a ARL, y formatos utilizados en el SGSST.	Se identificaron Tareas críticas y se envió para aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño el Profesiograma para Tareas Críticas de Riesgo Eléctrico y Alturas. Está pendiente aprobación por Comité y Socialización.		
	El	Construir un profesiograma que permita realizar evaluaciones medicas ocupacionales, conforme al riesgo al que están expuestos los trabajadores, con el fin de identificar aquellos cargos que realizan actividades de alto riesgo y requieren exámenes específicos para el desarrollo de sus funciones.	Se identificaron Tareas críticas y se envió para aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño el Profesiograma para Tareas Críticas de Riesgo Eléctrico y Alturas. Está pendiente aprobación por Comité y Socialización.		
M9-P1 Administrar Bienes Servicios Generales M9-P1 Administrar Bienes Servicios Generales	Y	Programar muestras periódicas de la calidad del agua de los tanques de almacenamiento de agua, permite identificar tempranamente desviaciones en parámetros que pueden afectar la comunidad que labora en el edificio de la Gobernación y ayudará en la toma de decisiones oportunas.	Mediante oficio con SADE No 2022013203 se hizo requerimiento ante la Secretaría de Salud Departamental solicitando el apoyo a la realización de pruebas de PH y de solidos disueltos totales con el fin de programar las muestras periódicas de calidad en los tanques de almacenamiento de agua potable de la Gobernación del Valle del Cauca.	75%	En proceso
	Y		Se incluyó dentro del plan de mantenimiento preventivo la programación de las muestras periódicas de la calidad del agua de los tanques de almacenamiento de agua potable de la Gobernación del Valle, se adjuntan resultados de laboratorio del trimestre producto de la verificación a la programación.		
		Revisar la necesidad y obligatoriedad de la Gobernación del Valle de cumplir con el PESV, permitirá como entidad cumplir con todos los aspectos normativos y dar ejemplo a la comunidad. (Plan estratégico de seguridad vial: Es el instrumento de planificación que consignado en un documento contiene las acciones, mecanismos, estrategias y medidas que deberán adoptar las diferentes entidades, organizaciones o empresas del sector público y privado existentes en Colombia.)	Mediante mesa de trabajo realizada el 09/03/2022 se hizo socialización a los integrantes del Comité de Seguridad Vial las funciones y responsabilidad de estos y se remitió a los correos electrónicos de los asistentes la propuesta del documento técnico del Plan Estratégico de Seguridad Vial formulado en la Gobernación del Valle del Cauca con el fin de que estos hicieran las observaciones correspondientes.	67%	En proceso
		Una vez revisada la propuesta del acto administrativo de adopción del PESV y conformación del Comité de Seguridad Vial, se realizaron ajustes al mismo donde se modificó los integrantes del comité y se ajustaron los roles de acuerdo con la normatividad vigente.			
			Mediante decreto No 1-17-0475 del 24 de mayo de 2022 "Por medio del cual se adopta el Plan Estratégico de Seguridad Vial PESV (2022-2023) Gobernación del Valle del Cauca, se conforma el comité de Seguridad Vial y se dictan otras disposiciones".		



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

		Se adjunta documento mediante el cual se elaboró plan de trabajo para la operación del Plan Estratégico de Seguridad Vial		
		Para el tercer trimestre se tiene programado realizar la presentación ante el comité Institucional de Gestión y Desempeño el Plan Estratégico de Seguridad Vial		
M9-P2 Gestión Contractual	Revisar los indicadores de gestión del proceso y plantear unos que midan la gestión del proceso, independiente de la gestión de otros procesos, permitirá conocer cuál es el comportamiento real del proceso y como está aportando al cumplimiento del SGC.	Se realizaron las siguientes mesas de trabajo para la revisión y análisis de la pertinencia de los indicadores del proceso: Acta No 08 25/03/2022 Acta No 15 19/05/2022 Acta No 24 23/06/2022.	75%	En proceso
		Se remitió oficio con fecha del 28 de junio de 2022, solicitando incluirnos en el orden del día de la sesión de la mesa de trabajo del proceso M1P3 del mes de julio de 2022.		
M9-P4 Gestionar El Apoyo Logístico Y Del Almacén De La Secretaría De Salud	Hacer la planeación de los mantenimientos preventivos de los vehículos, de acuerdo con la realidad del proceso, en cuanto a la forma de subcontratar dichos mantenimientos, permitirá ajustar las actividades a realizar de acuerdo con los recursos que realmente se tienen.	Se ha estado haciendo seguimiento y control al PR-M9-P4-02 V02 Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor a través del indicador que se tiene, dando así cumplimiento al plan de mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor El plan de mantenimiento anual preventivo y correctivo del parque automotor se revisó y modificó generando simplicidad en un marco contextual de protocolos y formatos debidamente articulados. En el mes de agosto se remitió a la coordinación de MIPG para su revisión y aprobación.	100%	Cerrada
		Se modificó el plan de mantenimiento y se diseñaron nuevos formatos: Lista de chequeo, diagnóstico y Notificación transporte partes interesadas y entrega logística Secretaría de Salud, estos se articularon con el procedimiento PR-M9-P4-02 V02 Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor. Estos documentos se remitieron a la coordinación de MIPG para su revisión y aprobación el 3 de agosto de 2022.		
M9-P4 Gestionar El Apoyo Logístico Y Del Almacén De La Secretaría De Salud	Revisar los indicadores del proceso, de acuerdo con la periodicidad con la que se realizan las actividades, permitirá que el indicador aporte información real para la toma de decisiones.	El indicador FT-M9-P4-03 Cumplimiento Plan de Mantenimiento parque automotor, se diligenció para el trimestre abr-jun-2022 cumpliendo el 100% de los 14 mantenimientos diagnosticados. El indicador FT-M9-P4-03 Cumplimiento Plan de Mantenimiento parque automotor, se revisó ajustando la descripción del indicador y el nombre del indicador. Estos ajustes se remitieron a la coordinación de MIPG para su revisión y aprobación el 3 de agosto de 2022.		
M11-P1 Gestionar Los Servicios De Ti	Programar el desarrollo de simulacros para el 2021 y 2022 alineado a un análisis de riesgos, que permitan minimizar los impactos relacionados a la afectación en la continuidad del	Para la vigencia 2021 se realizó análisis de vulnerabilidades obteniendo un informe de estas el 06 de diciembre del 2021, de igual forma, bajo el	45%	En proceso



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

	negocio, así como definir anticipadamente los controles necesarios	proyecto de misión crítica se obtiene informe de vulnerabilidades trimestral que es generado por el contratista.		
M11-P1 Gestionar Los Servicios De Ti	Fortalecer la seguridad de la información, analizando la viabilidad de implementar controles operacionales a la infraestructura tecnológica de la gobernación del Valle, como los establecidos en normas técnicas como la ISO 27001 y demás que apliquen.	Bajo el proyecto de misión crítica y las actividades relacionadas, se realiza mejoramiento de los controles operacionales, relacionados con infraestructura tecnológica el cual tiene vigencia hasta diciembre del 2023		
M11-P1 Gestionar Los Servicios De Ti	Formular y desarrollar acciones con el fin de establecer un plan de continuidad de negocio para la Gobernación del Valle, de tal forma que se de soporte durante eventos imprevistos como la pandemia, paro nacional y emergencias tecnológicas que se presenten.	Según la información reportada por el proceso el plan de continuidad se encuentra en proceso de construcción.		
M11-P1 Gestionar Los Servicios De Ti	Garantizar el cumplimiento del plan de mantenimiento de activos de tecnología, para la vigencia 2022, de tal forma que se asegure el correcto funcionamiento de todos los equipos y dispositivos necesarios para la prestación de los servicios que ofrece la Gobernación del Valle	Según la información reportada a la fecha de está cumpliendo con el cronograma del plan de mantenimiento propuesto por la secretaria de las TIC.		
M11-P1 Gestionar Los Servicios De Ti	Fortalecer la gestión de riesgo (identificación, valoración y tratamiento) asociado a las actividades de soporte que realiza el proceso, con el fin de prever los controles operacionales adecuados.	Se tiene un avance significativo en la nueva herramienta de riesgo propuesta por Secretaría General. Se realizo el análisis, actualización y fortalecimiento de la matriz de riesgo, donde, se tiene pendiente la validación y aceptación de esta.		
M12-P1 Evaluar Y Mejorar El Sistema De Gestión	Es importante revisar el enfoque de los objetivos de la auditoría; en donde su enfoque no solo esté hacia la conformidad y eficacia del sistema de gestión sino que les permita identificar la mejora y su mantenimiento.	Planear auditoría interna con enfoque en la mejora continua desde el SGC	100%	Cerrada
	En los casos que se cuenta con observadores o expertos técnicos es importante que se visualice el rol de cada uno en el ciclo de auditoría.	diseñar un papel de trabajo con los roles y responsabilidades de los participantes en la ejecución de la auditoría interna		
	Es importante fortalecer el proceso de identificación de las causas en los planes de mejora; de manera que les permita identificar acciones eficaces y pertinentes.	realizar capacitación en análisis de causas al equipo de calidad de la Gobernación del Valle		

Tabla 38 Reporte oportunidades de mejora auditoría externa año 2021
Fuente: Informe de auditoría externa 2021



Resultados de las auditorías internas de calidad del año 2022

En el año 2022 la Oficina de Control Interno realizó un ciclo de auditoría interna de calidad de la cual se generó un plan de mejoramiento consolidado desde la segunda línea de defensa, proceso M1-P3 Administrar el MIPG, con acciones a desarrollar para gestionar las oportunidades de mejora, recomendaciones y no conformidades identificadas en la auditoría.

Durante los meses de abril y mayo de 2022, la Oficina de Control Interno de la Gobernación del Valle del Cauca realizó las auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad; iniciando con la Planeación de la auditoría hasta el cierre de esta.

El alcance de la auditoría contempló todos los procesos misionales certificados bajo la norma ISO 9001:2015 y los procesos estratégicos, de apoyo, de seguimiento y de evaluación que interactúan con los procesos misionales certificados: M1-P1 Direccionar la planificación del desarrollo regional e institucional y el ordenamiento departamental, M1-P3 Administrar MIPG, M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca, M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – Ctel, M2-P6 Economía Digital MIPG, M3-P2 Gestión de la Salud Pública, M3-P6 Gestión del aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud, M3-P7 Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud, M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y Capacitación a las Entidades Territoriales, M5 P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las Entidades Territoriales, M8-P1 Administrar y Desarrollar el Talento Humano, M8-P3 Administrar el Pasivo Pensional, M8-P4 Administrar la Seguridad y la Salud en el Trabajo, M9-P1 Administrar bienes y servicios generales, M9-P4 Gestionar el apoyo logístico y del almacén de la Secretaria de Salud, M11-P1 Gestionar los Servicios tecnológicos TIC, M11-P2 Gestionar los sistemas de Información y M12-P1 Evaluar y Mejorar el SIG

El equipo auditor estuvo conformado por 22 auditores internos certificados en la Norma ISO:9001: 2015.

Los objetivos de la auditoría fueron:

- Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua en los procesos de la Gobernación del Valle del Cauca los objetivos establecidos y que su mantenimiento sea conforme para efecto de seguimiento, certificación y recertificación
- Verificar el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, reglamentarios, legales y establecidos por la Gobernación del Valle del Cauca y demás aplicables.
- Verificar la efectividad de las acciones de mejora resultado de seguimientos, medición y análisis del proceso.

De acuerdo con los numerales de la NTC ISO 9001:2015 las principales fortalezas y oportunidades de mejora encontradas en los informes de auditoría interna se encuentran distribuidas de la siguiente manera:



FORTALEZAS

M1 - P1 DIRECCIONAR LA PLANIFICACION INSTITUCIONAL Y EL ORDENAMIENTO DEL DESARROLLO TERRITORIAL

1. El uso de metodologías para construir futuro desde la planeación territorial que permite actualizar contexto, partes interesadas, riesgos y generar liderazgo en el desarrollo regional y departamental. Requisito 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

M1-P3 ADMINISTRAR EL MIPG

2. Reconocimiento de las debilidades del proceso desde el autocontrol, la autogestión y la autoevaluación registrada en sendos planes de trabajo. Requisito 10 Mejora.

M2-P2 PROMOVER EL DESARROLLO ECONOMICO DEL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA

3. La asignación para la vigencia 2022 de \$15.600.000.000 como recursos para lograr la conformidad de los servicios ofrecidos por el proceso a través de la ejecución de los proyectos como la consolidación de un corredor productivo innovador con enfoque diferencial para la reactivación económica en el Valle del Cauca, el fortalecimiento de instancias articuladoras que impulsan el emprendimiento y el desarrollo empresarial del Valle del Cauca, la consolidación del fondo VALLE INN municipios para la reactivación económica en el Valle del Cauca, fortalecimiento de las apuestas productivas para la reactivación económica del departamento del Valle del Cauca, incremento de inversiones y reinversiones en el Valle del Cauca. Requisito 8.1. Planificación y control operacional.

M2-P6 ECONOMIA DIGITAL MIPG

M11-P1 GESTIONAR LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS TI

M11-P2 GESTIONAR LOS SISTEMAS DE INFORMACION

4. El liderazgo de la alta dirección que a través de sus acciones involucra al personal de los procesos promoviendo la mejora. Requisito 5.1 Liderazgo y compromiso.

5. La disponibilidad de la información documentada de la gestión de los procesos en la página web de la dependencia. Requisito 7.5 información documentada.

M3-P2 GESTION DE LA SALUD PUBLICA

6. Las estrategias para promover la mejora continua como la herramienta de planeación de la programación integrada de actividades de asistencias técnicas que ofrecen cada una de las Dimensiones. Requisito 8.1. planificación y control operacional.

7. El diseño e implementación del "Instrumento de programación integrada de actividades de salud pública", Requisito 8.1. planificación y control operacional.

8. La implementación del plan de choque de la dimensión "Sexualidad y Derechos Sexuales y Reproductivos" para disminuir la mortalidad materna. Requisito 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.

9. La creación del indicador "PORCENTAJE DE SATISFACCION DE ASISTENCIA TECNICA, Y la propuesta en evaluación de la posibilidad de implementación de la



estrategia de utilizar código QR para garantizar la medición de la satisfacción e identificación de las expectativas de un mayor porcentaje de asistentes a las asistencias técnicas lo que significa la mejora continua en el desempeño del proceso y el aumento de la capacidad de satisfacción de las necesidades de sus clientes. Requisito 9.1.2 Satisfacción del cliente.

M9-P4 GESTIONAR EL APOYO LOGÍSTICO Y DEL ALMACEN DE LA SECRETARÍA DE SALUD

10. La inversión para la adquisición de automotores nuevos para fortalecer el parque automotor de la secretaría de Salud. Requisito 7.1. Recursos.

M8-P1 ADMINISTRAR Y DESARROLLAR EL TALENTO HUMANO

M8-P3 ADMINISTRAR EL PASIVO PENSIONAL DEL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA

13. La disponibilidad de la información documentada de la gestión de los procesos en la página web de la dependencia y en la carpeta publica MULALO. 7.5. información documentada.

M12P1. EVALUAR EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

14. La conformación de un equipo de mejora del proceso con autocritica y autogestión Requisito 10.3 Mejora.

Tabla 39 Fortalezas identificadas en auditoría interna al SGC 2022

FORTALEZA	Número	% de participación
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	1	5%
5.1. Liderazgo y compromiso	3	14%
7.1. Recursos	1	5%
7.5 información documentada	5	24%
8.1. Planificación y control operacional	5	24%
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	3	14%
9.1.2 Satisfacción del cliente	1	5%
10 Mejora	2	9%
TOTAL	21	100%

Tabla 39 Fortalezas identificadas en auditoría interna al SGC 2022 (número y % participación)
Fuente: Control Interno - Informe de auditoría interna al SGC 2022

OPORTUNIDADES

M1-P1 Direccionar la Planificación Institucional y el Ordenamiento del Desarrollo Territorial

La comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas es inherente al conocimiento del contexto, el cual en una sociedad dinámica varia



constantemente y por ende esas necesidades y expectativas, las cuales tuvieron seguimiento según lo publicado en Mulaló en 2019 debería hacerse al menos con periodicidad anual para evitar el determinismo en los acontecimientos futuros ya que los mismos no están dados, sino que se construyen ". Como si de algo múltiple y abierto se tratara y que, por tanto, queda por realizar y por construir." (Gabifia,1998: 1). Requisito 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

M1 P3 Administrar el MIPG

El proceso ha identificado las debilidades que tiene en materia de articulación del contexto estratégico, de identificación de partes interesadas, de la gestión de riesgos, entre otras 10 que ha llevado a la formulación de planes de trabajo para comprometer actividades que permita subsanar esas debilidades los cuales deberían tener un componente de gestión del riesgo de incumplimiento. Requisito 6.1 Abordar Riesgos y Oportunidades.

El Alcance del Sistema de Gestión de Calidad, determinado en el Decreto 1635 de 2018 establece que se aplica a la administración central de la Gobernación del Valle sin determinar las actividades, los productos y/o servicios y las limitaciones. Requisito 4.3. determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

M2-P2 Promover el Desarrollo económico del Departamento del Valle del Cauca

El fortalecimiento en la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas con relación a la promoción de la internacionalización, de manera que permita armonizarlas con la identificación de los productos y servicios ofrecidos por el proceso. Requisito 8.2. Requisitos para los productos y servicios.

Fortalecer el control interno del proceso para que la información publicada en el repositorio de MULALÓ este actualizada y disponible. Requisito 7.5. Información documentada.

La matriz de requisitos de los productos y servicios debería contemplar no solo el marco legal, si no los considerados por el proceso como insumos, logística, conocimientos de los gestores, etc. por los cuales se afecta positiva o negativamente los productos y servicios, 10 cuales en caso de afectación negativa generarían una posible salida no conforme. Requisito 8.2. Requisitos para los productos y servicios. La planeación de las asistencias técnicas se debería realizar teniendo en cuenta las capacidades logísticas y de personal disponibles para atender todos los requerimientos de asistencia técnica y asegurar la satisfacción de los clientes. Requisito 8.2. Requisitos para los productos y servicios.

En los informes de medición de satisfacción se deberá incluir la trazabilidad de los resultados, el análisis de Líneas de tiempo, la comparación de periodos es útil debido al reflejo de tendencias (positivas o negativas) que le permitan la toma de decisiones. Requisito 9.1 Seguimiento medición análisis y evaluación.



La medición y seguimientos son factores para tomar decisiones dirigidas a la mejora, por lo cual en los indicadores del proceso M2-P2, debería contemplar el comparativo de periodos que permitan identificar tendencias positivas o negativas. Requisito 9.1 Seguimiento medición análisis y evaluación.

M2-P6 Economía Digital MIPG

El seguimiento, medición, análisis y evaluación de los indicadores de los procesos M11-P1, M11-P2, M2-P6 y plantearlos de acuerdo con los objetivos de los procesos, que les permita identificar tendencia y desviaciones para el cumplimiento de las metas propuestas y la toma de decisiones. Requisito 9.1. Seguimiento medición análisis y evaluación.

M3-P2 Gestión de la Salud Pública

La información documentada debería tener controles de revisión y aprobación que permitan evidenciar la conformidad de la documentación y además para que esta disponible y sea idónea para su utilización, Requisito 7.5 información documentada.

El seguimiento a los indicadores y la revisión con la frecuencia de medición establecida frente a la ejecutada, debería complementarse con el análisis de tendencia de manera que permita evidenciar el comportamiento real del proceso para generar acciones que promuevan la mejora continua. Requisito 9. Evaluación del desempeño, de la NTC ISO 9001:2015.

M3-P6 Gestión del aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud

El seguimiento a los indicadores debería publicarse en el repositorio Mulaló, para que estén disponibles para que permita apoyar y evidenciar la operación de los procesos. Requisito 7.5 información documentada.

La publicación de las actas del proceso, en el repositorio Mulaló, para que estén disponibles para su uso, para que permita apoyar y evidenciar la operación de los procesos. Requisito 7.5 información documentada.

Los informes parciales y finales antes de ser enviados a los actores del sistema deberían tener un control de revisión. Requisito 8.7 Control de las salidas no conformes.

M3-P7 Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Procedimiento: PR-SP-M3-P7-01-02: Asistencia Técnica para la Gestión Administrativa y Financiera a las Empresas Sociales del Estado

La publicación de los Seguimiento a indicadores, en Mulaló, para que estén disponibles para consulta y permita apoyar y evidenciar la operación del proceso. Requisito 7.5 Información documentada



La publicación de las actas del proceso, en Mulaló, para que estén disponibles para consulta. Requisito 7.5 información documentada.

M8-P4 Administrar la Seguridad y Salud en el Trabajo

Las acciones de transferencias de conocimiento cuya ejecución debería plantearse en armonía con la política de gestión de Conocimiento de la Gobernación del Valle. Requisito 7.1.6 Conocimientos de la organización.

La información documentada que se encuentra en Mulaló y en los repositorios del proceso debería controlarse para garantizar que está disponible y es idónea para su utilización, como evidencia de la operación del proceso, a través de su control. Requisitos 7.5 Información documentada. - 7.5.2 Creación y actualización. 7.5.3. Control de la información documentada.

Las encuestas de satisfacción que se aplica y se tabula los resultados, deberían analizarse cualitativamente para la toma de decisiones basada en evidencia. Requisito 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales

El proceso debería ejecutar los recursos mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos desde el inicio de la vigencia, para garantizar la conformidad de servicios ofrecidos por la entidad. Requisito 8.1. Planificación y control Operacional.

M9-P4 Gestionar el Apoyo Logístico y del Almacén de la Secretaría de Salud

La información documentada disponible tenga controles de revisión y aprobación de manera que permita evidenciar la conformidad de la documentación (Plan de trabajo), así mismo garantizar que está disponible y es idónea para su utilización (Plan de trabajo). Requisito 7.5 información documentada.

Las encuestas de satisfacción una vez tabuladas deberían analizarse para definir acciones para abordar las expectativas y satisfacer las necesidades de los clientes y para la toma de decisiones basada en evidencia. Requisito 9.1.3 Análisis y evaluación.

Se Dispone de una herramienta para diagnóstico y una secuencia de actividades para realizar mantenimiento que no se reflejan en el procedimiento "PR-M9-P4-02 V02 Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor", se debería ajustar el procedimiento incluyendo las herramientas que actualmente son utilizadas para el diagnóstico para que sea un guía real de consulta y aplicación. Requisito 7.5.2 creación y actualización.

M11-P1 Gestionar los Servicios Tecnológicos TI

El seguimiento, medición, análisis y evaluación de los indicadores de los procesos M11-P1, M11-P2, M2-P6 y plantearlos de acuerdo con los objetivos de los procesos,



que les permita identificar tendencia y desviaciones para el cumplimiento de las metas propuestas y la toma de decisiones. Requisito 9.1. Seguimiento medición análisis y evaluación.

M11-P2 Gestionar los Sistemas De Información

El seguimiento, medición, análisis y evaluación de los indicadores de los procesos M11-P1, M11-P2, M2-P6 y plantearlos de acuerdo con los objetivos de los procesos, que les permita identificar tendencia y desviaciones para el cumplimiento de las metas propuestas y la toma de decisiones. Requisito 9.1. Seguimiento medición análisis y evaluación.

M12P1 Evaluar el Sistema Integrado de Gestión

En el proceso se conformado un equipo para la mejora el cual tiene como objetivo principal reestructurar el proceso el cual deberla tener una hoja de ruta con hitos para efectos de control y finalización del proyecto de mejora. Requisito 8.1. planificación y control Operacional.

Tabla 40 Oportunidades de mejora identificadas en auditoría interna

OPORTUNIDADES DE MEJORA	Número	% Participación
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	1	4%
4.3. Determinación del Alcance del Sistema de gestión de la Calidad	1	4%
6.1 Abordar Riesgos y Oportunidades	1	4%
7.1.6 Conocimientos de la organización.	1	4%
7.5. Información documentada	7	26%
7.5.2 Creación y actualización	2	6%
7.5.3. Control de la información documentada	1	4%
8.1. Planificación y control Operacional	2	6%
8.2. Requisitos para los productos y servicios	4	15%
8.7 Control de las salidas no conformes	1	4%
9. Evaluación del desempeño, de la NTC ISO 9001:2015.	1	4%
9.1 Seguimiento medición análisis y evaluación	4	15%
9.1.3 Análisis y evaluación	1	4%
TOTAL	27	100%

Tabla 40 Oportunidades de mejora identificadas en auditoría interna al SGC 2022 (número y % participación)

Fuente: Control Interno - Informe de auditoría interna al SGC 2022



Se detectó una (01) No Conformidad que se relaciona a continuación:

Tabla 41 No conformidades identificadas en auditoría interna 2022

No.	PROCESO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO Y/O NO CONFORMIDAD	CRITERIOS DE AUDITORIA
1	M1 P3 Administrar el MIPG	En el repositorio de la documentación dispuesto por el SGC, se identificaron documentos que no están actualizados, carpetas de subprocesos no están creadas de acuerdo con la estructura, documentos no vigentes publicados, incumpliendo el Requisito 7.5 información documentada de la Norma ISO 9001 :2015, que establece que la información documentada debe estar disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite causado por la falta de controles idóneos generando incertidumbre sobre la calidad de la información consultada por los usuarios de Mulaó	Requisito 7.5 información documentada de la Norma ISO9001:2015

Tabla 41 No conformidades identificadas en auditoría interna al SGC 2022

Fuente: Control Interno - Informe de auditoría interna al SGC 2022

Los procesos con servicios certificados y a certificar no presentaron No Conformidades resultantes de la auditoría interna de calidad de la vigencia 2022.

6.12 Desempeño de los proveedores externos

Para la aplicación de las evaluaciones a los contratistas, se utilizó la metodología de muestreo aleatorio simple y para las evaluaciones de los proveedores; se aplicaron las evaluaciones al 100% de ellos. Lo anterior, está determinado en el procedimiento PR-M9-P2-01.

Es importante mencionar que la evaluación y reevaluación de proveedores está liderada por el Departamento Administrativo de Jurídica – Proceso M9-P2 Gestión Contractual.

De acuerdo con el procedimiento establecido se tiene la siguiente actividad: “*Evaluar a la mitad del período de ejecución del contrato, al proveedor y contratista mediante el diligenciamiento del formato FO-M9-P2-01 Evaluación y Reevaluación de proveedores, conforme a lo establecido en el Instructivo adjunto al mismo*”.

A continuación, se presentan los criterios evaluados y el nivel de cumplimiento:



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN					
Criterios de evaluación	Variables de evaluación	Puntaje Máximo	Puntaje Obtenido		
Cumplimiento de las especificaciones técnicas o de calidad	Cumplimiento del objeto	50	30	1	7
	Cumplimiento de las especificaciones técnicas o de calidad		20	6	
Apoyo técnico y cumplimiento en el plazo de entrega	Brindar apoyo técnico requerido de manera oportuna de acuerdo a la naturaleza del producto y/o servicio.	20	10	7	7
	Cumplimiento en los plazos establecidos de entregas		10	1	1
Cumplimiento de aspectos administrativos	Entrega oportuna de las garantías y requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato	30	10	1	3
	Respuesta oportuna a los requerimientos		10	1	
	Cumple con el pago oportuno de los salarios, prestaciones sociales y seguridad social		10	1	
TOTALES		100	100	18	
NIVEL DE CUMPLIMIENTO			Muy Insatisfactorio		

DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	RANGO DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN FINAL	DESCRIPCIÓN	ESTADO DEL PROVEEDOR
Satisfactorio	Mayor o igual que 90 Menor o igual que 100	El Contratista cumplió con los requisitos exigidos asegurando el logro del objeto contractual.	APROBADO
Aceptable	Mayor o igual que 75 Menor que 90	El Contratista cumplió con los requisitos exigidos asegurando el logro del objeto contractual, con oportunidades de mejora.	EN SEGUIMIENTO
Insatisfactorio	Mayor o igual que 65 Menor que 75	El Contratista incumplió algunos de los requisitos exigidos, poniendo en riesgo el logro del objeto contractual.	EN SEGUIMIENTO
Muy Insatisfactorio	Menor que 65	El Contratista incumplió con lo definido en el pliego de condiciones materializando riesgos o impidiendo el logro del objeto contractual en términos de calidad y oportunidad.	NO APROBADO

Durante la presente vigencia enero-junio de 2022 se han aplicado un total de 1.378 evaluaciones de proveedores/contratistas, con corte al mes de junio del año 2022; distribuidas de la siguiente manera:



Gráfico 37 Número de evaluaciones por dependencia

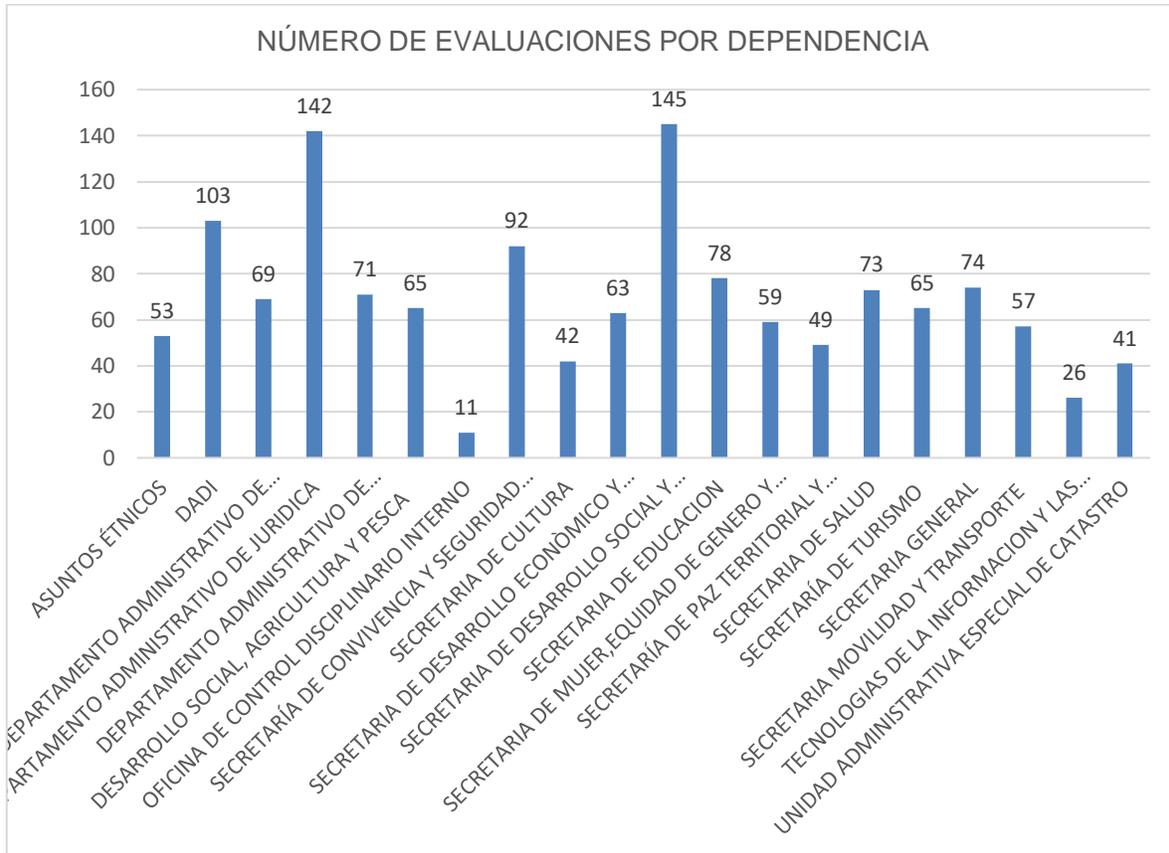


Gráfico 37 Número de evaluaciones por dependencia periodo enero-junio 2022

Fuente: informe evaluación de proveedores proceso M9-P2

Para realizar la evaluación de proveedores, se debe tomar una muestra de acuerdo con la metodología estadística de muestreo aleatorio simple.

Se reportaron en total 1378 evaluaciones de proveedores (persona jurídica y prestación de servicios), aplicadas con corte a junio de la presente vigencia; arrojando una calificación promedio de 94 puntos; la cual representa un nivel satisfactorio de cumplimiento de acuerdo con las variables y criterios de evaluación.

A continuación, se relaciona el número total de evaluaciones aplicadas y la proporción de las mismas; tanto a proveedores como contratistas, con respecto a las Dependencias que hacen parte del alcance de la Certificación:



Gráfico 38 Número de evaluaciones aplicadas

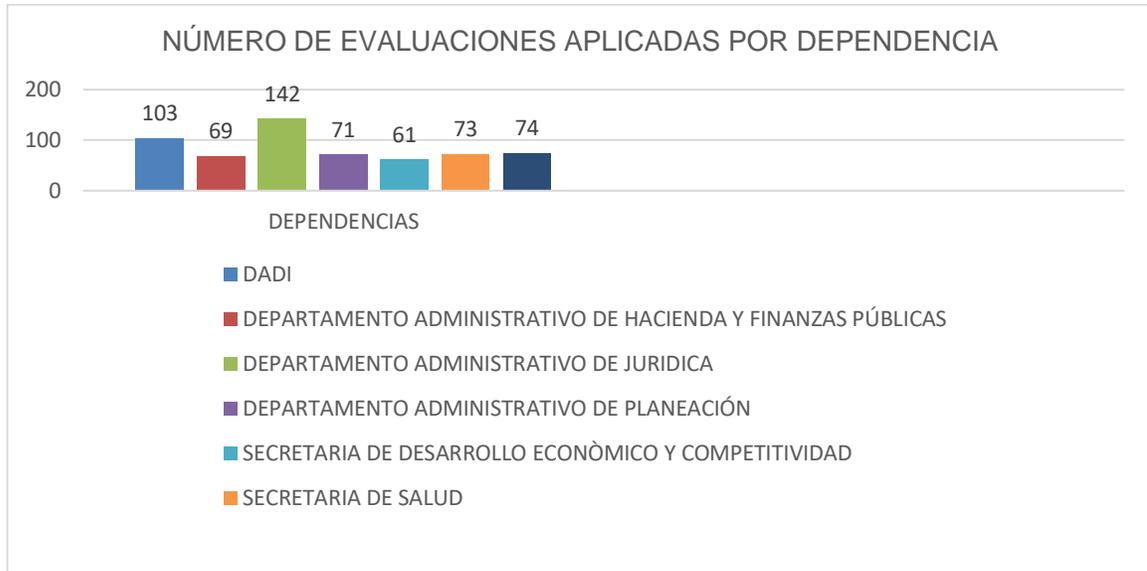


Gráfico 38 Número de evaluaciones aplicadas periodo enero-junio 2022 en los procesos del alcance de la certificación

Fuente. Base de datos 2022-1 - Proceso M9-P2 Gestión Contractual

Promedio de Calificación en los procesos al alcance de la certificación

Gráfico 39 Promedio de calificación en los procesos del alcance de la certificación

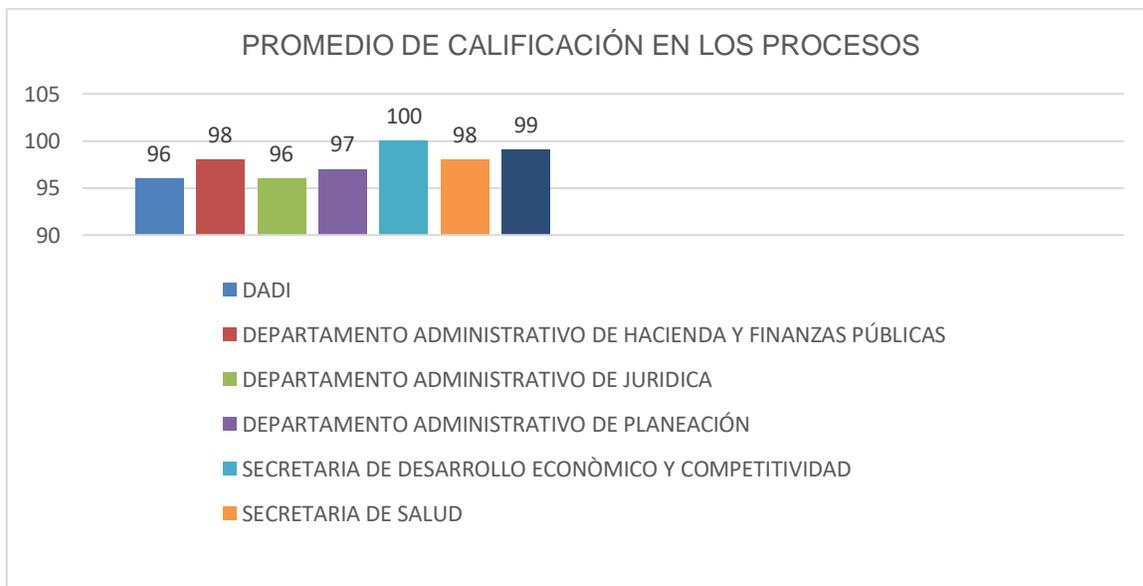


Gráfico 39 Promedio de calificación en los procesos del alcance de la certificación periodo enero-junio 2022

Fuente. Base de datos periodo enero-junio 2022 - Proceso M9-P2 Gestión Contractual



De acuerdo al promedio ponderado de calificación; el cual es de 94 puntos, se observa que todas las Dependencias calificaron satisfactorio el desempeño de sus proveedores y contratistas por encima del promedio.

Reevaluación de Proveedores.

Se aplicó reevaluación de proveedores/contratistas a aquellos que obtuvieron una evaluación por debajo de 90 puntos; los cuales pertenecen a las siguientes dependencias:

Tabla 42 Reevaluación de proveedores

DEPENDENCIA	NÚMERO DE REEVALUACIONES
Departamento Administrativo de Jurídica	2
Secretaría General	2
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	3

Tabla 42 Reevaluación de proveedores periodo enero-junio 2022

Fuente. Base de datos periodo enero-junio 2022 - Proceso M9-P2 Gestión Contractual

Se obtuvo como resultado de la reevaluación, una calificación satisfactoria.

7. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

7.1 Personas

La Gobernación del Valle, a través de la Secretaría General ha establecido el lineamiento de que mediante acto administrativo (resolución) los secretarios y/o directores de cada dependencia deben designar a los servidores públicos de los niveles directivo y profesional como líderes de procesos y agentes de cambio; con el fin de fortalecer la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, a través de la clara definición de roles responsabilidades y autoridades.

En ese orden de ideas, se relación los líderes y agentes de cambio de los procesos certificados y a certificar:

Secretaría de Salud.

Líder de Proceso.

Mediante la Resolución N°. 1.2.10 -54. 0651 del 27 de abril de 2021, la Secretaría de Salud designó los siguientes líderes de procesos:



Tabla 43 Líderes de proceso Secretaría de Salud

PROCESO	NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO	ROL
M3-P2 GESTIÓN DE LA SALUD PÚBLICA	Luisa Fernanda Reina González	Líder del Nivel Directivo
	Martha Cecilia Castaño Parra	Líder de nivel profesional
	María Constanza Victoria García	Líder de nivel profesional
	María Eugenia Bolaños Rojas	Líder de nivel profesional
M3-P6 GESTIÓN DEL ASEGURAMIENTO Y DESARROLLO DE SERVICIOS	Nora Elena Muñoz Ruiz	Líder del Nivel Directivo
	Luz Mabel Ramírez Montes	Líder de nivel profesional
	Letty Norayda Collazos Vidal	Líder de nivel profesional
	Dalia Tigreros	Líder de nivel profesional
	Paola Andrea Largo Peláez	Líder de nivel profesional
	Víctor Libardo Escobar Pazmiño	Líder de nivel profesional
M3-P7 GESTIÓN FINANCIERA Y DEL TALENTO HUMANO PARA EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	Darwin Steven Zapata Forero	Líder de nivel profesional
	Erika María Palomino	Líder de nivel profesional
	Dora Libia Becerra	Líder de nivel profesional
	Alberto Ocampo Varela	Líder del Nivel Directivo

Tabla 43 Líderes de proceso de la Secretaría de Salud
Fuente. Resolución de líderes de proceso Secretaría de Salud

Agente de Cambio.

Mediante la Resolución N°. 1.2.10 -54. 0650 del 27 de abril de 2021, la Secretaría de Salud designó los siguientes agentes de cambio:

Está conformada 14 funcionarios de carrera administrativa o en provisionalidad por agentes de cambio, con el propósito de asegurar la continuidad y sostenibilidad en los procesos,

Para la función de enlace entre la Secretaría de Salud y la Coordinación del MIPG en los temas de Sistema de Gestión de la Calidad y MIPG, a la profesional especializada Esneda Mateus Solarte.

La Secretaría de Salud tuvo un incremento en la planta de cargos de 21 personas comparado con la vigencia 2021, como resultado de la convocatoria para proveer empleo en carrera administrativa, convocada por la Comisión Nacional del Servicio Civil; los cuales están distribuidos de la siguiente manera:



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

Tabla 44 Planta de personal de la Secretaría de Salud

DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	NÚMERO DE FUNCIONARIOS
Subsecretario de Despacho	2
Asesor	3
Jefe de Oficina Asesora	3
Jefe de Oficina Asesora Jurídica	1
Líder de Programa	8
Profesional Especializado	52
Profesional Universitario	45
Técnico Operativo	14
Auxiliar Administrativo	15
Auxiliar de Servicios Generales	1
Secretario	9
Secretario de Despacho	1
TOTAL	154

Tabla 44 Planta de personal de la Secretaría de Salud
Fuente. Informe de primera línea Secretaría de Salud

Para el logro de su misión y objetivos, se apoya en la contratación de personal por prestación de servicios, para ello se elaboran estudios previos mediante el cual se determina la idoneidad del personal a contratar. A continuación, se relacionan el número de personas por prestación de servicios de acuerdo a cada proceso de la Secretaría de Salud:

Tabla 45 Personal contratista de la Secretaría de Salud

PROCESO	NÚMERO DE PERSONAL POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASIGNADOS POR PROYECTO
M3-P2 Gestión de la Salud Pública	86
M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios	70
M3-P7 Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud	25
TOTAL	181

Tabla 45 Personal contratista de la Secretaría de Salud
Fuente. Informe de primera línea Secretaría de Salud

Departamento Administrativo de Planeación.

El Departamento Administrativo de Planeación, cuenta con el siguiente personal de planta:



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

Tabla 46 Planta de personal del Departamento Administrativo de Planeación

DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	NÚMERO DE FUNCIONARIOS
Director de Departamento Administrativo	1
Subdirector	4
Subdirector Técnico	1
Asesor	4
Jefe de Oficina Asesora de Jurídica	1
Líder de Programa	2
Profesional Especializado	7
Profesional Universitario	24
Técnico Operativo	8
Auxiliar Administrativo	4
TOTAL	56

Tabla 46 Planta de personal del Departamento Administrativo de Planeación
Fuente. Informe de primera línea Departamento Administrativo de Planeación

Líder de Proceso.

Mediante la Resolución N°. 23 del 22 de junio de 2022, el Departamento Administrativo de Planeación designó los siguientes líderes de procesos:

Tabla 47 Líderes de proceso del Departamento Administrativo de Planeación

PROCESO	NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO	ROL
M1-P1 Direccionar la Planificación del Desarrollo Regional e Institucional y el Ordenamiento Departamental Territorial	Diego Felipe Bustamante	Líder del Nivel Directivo
	Lina María Sarria	
	Yolanda Urbano Rodríguez	Líder del Nivel Profesional
	Alba Ruby Imbago Valenzuela	
M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación- Ctel	José Fredy Lenis	Líder del Nivel Directivo
	Alba Ruby Imbago Valenzuela	Líder del Nivel Profesional
M5-P1 Asesoría y Asistencia Técnica a las Entidades Territoriales	Silvia Elena González Bermúdez	Líder del Nivel Directivo
	Diana Alejandra Hernández	Líder del Nivel Profesional
M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión a las Entidades Territoriales	Silvia Elena González Bermúdez	Líder del Nivel Directivo
	Mario Ernesto Clavijo Herrera	Líder del Nivel Profesional

Tabla 47 Líderes de proceso del Departamento Administrativo de Planeación
Fuente. Resolución líderes de proceso Departamento Administrativo de Planeación

Agente de Cambio.

Mediante la Resolución N°. 012 del 15 de marzo de 2021, El Departamento Administrativo de Planeación designó los siguientes agentes de cambio:



Está conformada por una persona del nivel directivo Carlos Humberto Arévalo Tamayo – Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión y dos funcionarios de carrera administrativa Judith Flórez Escudero y María del Carmen Bahos Ortiz, Diana Alejandra Hernández Bolaños - Profesionales Universitarios; los cuales brindan apoyo a nivel transversal a los procesos concernientes del Departamento Administrativo de Planeación.

Para el logro de su misión y objetivos, se apoya en la contratación de personal por prestación de servicios, para ello se elaboran estudios previos mediante el cual se determina la idoneidad del personal a contratar. A continuación, se relacionan el número de personas por prestación de servicios de acuerdo a cada proceso del Departamento Administrativo de Planeación:

Tabla 48 Personal Contratista del Departamento Administrativo de Planeación

PROCESO	NUMERO DE PERSONAL POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASIGANDOS POR PROYECTO
M1-P1 Direccionar la Planificación del Desarrollo Regional e Institucional y el Ordenamiento Departamental Territorial	44
M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación-Ctel	11
M5-P1 Asesoría y Asistencia Técnica a las Entidades Territoriales	16
M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión a las Entidades Territoriales	4
TOTAL	75

*Tabla 48 Personal Contratista del Departamento Administrativo de Planeación
Fuente. Informe de primera línea Departamento Administrativo de Planeación*

Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad:

Líder de Proceso.

Mediante la Resolución N°. 003 del 25 de febrero de 2022, la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad designó los siguientes líderes de procesos:

Tabla 49 Líderes de proceso de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitivo

PROCESO	NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO	ROL
M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca	Paulo Fernando Millán Balcázar	Líder del Nivel Directivo
	Esperanza Moreno Galvis	Líder de nivel profesional

*Tabla 49 Líderes de proceso de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitivo
Fuente. Resolución de líderes de proceso Secretaría de Desarrollo Económico y Competitivo*



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

Agente de Cambio.

Mediante la Resolución N°. 002 del 25 de febrero de 2022, la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad designó a David Pinilla Calero – Directivo Subsecretario de Internacionalización.

Mediante la Resolución N°. 002 del 25 de febrero de 2022, la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad designó a Carolina Caicedo Carabali – Profesional Universitario.

La Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad, cuenta con el siguiente personal de planta:

Tabla 50 Planta de Personal de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitivo

DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	NÚMERO DE FUNCIONARIOS
Subdirector Técnico	1
Subsecretario de Despacho	3
Asesor	2
Auxiliar Administrativo	3
Líder de Programa	1
Profesional Especializado	1
Profesional Universitario	8
Técnico Operativo	1
Secretario de Despacho	1
TOTAL	21

Tabla 50 Planta de Personal de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitivo
Fuente. Informe de primera línea Secretaría de Desarrollo Económico y Competitivo

Para el logro de su misión y objetivos, se apoya en la contratación de personal por prestación de servicios, para ello se elaboran estudios previos mediante el cual se determina la idoneidad del personal a contratar. A continuación, se relacionan el número de personas por prestación de servicios de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad:

Tabla 51 Personal Contratista de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitivo

PROCESO	NÚMERO DE PERSONAL POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASIGANDOS POR PROYECTO
M2P2- Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca	180
TOTAL	180

Tabla 51 Personal Contratista de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitivo
Fuente. Informe de primera línea Secretaría de Desarrollo Económico y Competitivo



7.2 Infraestructura

Para el año 2022 se asignó en infraestructura física el valor de \$ 71.826.640, y en el primer semestre del año 2022, el DADI ejecutó el 81.89% correspondiente a \$58.819.278 del presupuesto para infraestructura de las dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca, logrando la adecuación de 102 puestos de trabajo e implementar 12 puestos más; respecto a las áreas de trabajo con adecuaciones, se intervinieron 880 m², las principales adecuaciones fueron: resane y pintura de paredes, obra física y remodelación de cerámica para pisos.

EQUIPOS (HARDWARE Y SOFTWARE):

La secretaria de las Tecnologías de la Información y Comunicación cuenta con el proyecto “Fortalecimiento de los Componentes de Misión Crítica de Entornos TIC de la Gobernación del Valle del Cauca”, el cual tiene como objetivo general “Mantener la calidad y actualizar los servicios tecnológicos y la infraestructura Tecnológica de Misión Crítica al interior y exterior de las entidades públicas del Departamento del Valle del Cauca”.

El proyecto busca que la Secretaría de las Tecnologías de la Información y Comunicación:

- Garantice la reducción del nivel de deterioro de los equipos activos de red y de cableado, mediante la actualización de los sistemas tecnológicos, planificación que permita la administración y el soporte en el mantenimiento de los equipos de conectividad (servidores, Reuters.) y disponibilidad de insumos de software y hardware para reemplazo parcial y oportuno de los Servicios Tecnológicos de Misión Crítica.
- Tener suficientes recursos para el mantenimiento de los equipos de conectividad.

En este sentido a fecha de corte junio de 2022 se realizaron 750 mantenimiento a equipos de cómputo, **ACTIVOS TECNOLOGICOS (PC DESKTOP, LAPTOP, IMPRESORA, ESCANER, TELEFONO IP)** de la Gobernación del Valle del Cauca.

De igual manera los equipos de la Gobernación del Valle del Cauca cuentan con los siguientes softwares: Windows 10 Y/O 11 | Office Hogar Y Empresas, Standard. Versiones 2019, 2021, Windows Server 2019/2022 y Linux Oracle, Centos, Suse, Sles, Rhel.

7.3 Ambiente para la operación de los procesos

A continuación, se describen las actividades realizadas durante el primer semestre



de la vigencia 2022 por el proceso M8-P4 Administrar la Seguridad y Salud en el trabajo; teniendo en cuenta los distintos factores (sociales, psicológicos y físicos) con el fin de proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de los procesos:

A. FACTORES PSICOSOCIALES:

Se realizaron sensibilizaciones en temas relacionados con la influencia del estrés laboral en el desempeño de los Trabajadores de la Gobernación del Valle del Cauca, mediante envío masivo a través de comunicados generales de la Subsecretaría de Talento Humano.

Socialización del Protocolo de Retorno al Trabajo, en articulación con los equipos interdisciplinarios de la Subdirección Técnica de Bienestar del Talento Humano, en las diferentes dependencias que estructuran la Gobernación del Valle del Cauca.

Aplicación de la encuesta de Clima Laboral a los funcionarios de la Secretaría de Cultura de la Gobernación del Valle del Cauca.

Aplicación de la Encuesta de Hamilton a los funcionarios de la Secretaría de Cultura de la Gobernación del Valle del Cauca.

A. FACTORES PSICOLÓGICOS:

Stress.

Se realizaron jornadas de sensibilización para el manejo del stress a través de las diferentes plataformas digitales, con un total de participación de 181 personas.

Acoso Laboral.

Se realizaron 5 capacitaciones brindando toda la información concerniente a los integrantes del comité, funciones etc, e invitando a participar de los espacios creados para que los funcionarios pudieran interponer las quejas del presunto acoso laboral.

FACTORES PSICOLÓGICOS

FACTORES BIOMECÁNICOS, HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

COPASST. Está relacionado con los incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.



Tabla 52 Enfermedades y accidentes laborales de la Gobernación del Valle

ENFERMEDADES LABORALES	ACCIDENTES LABORALES	ACCIONES
Dolor de espalda o lumbar	Caídas a nivel	Jornadas pausas activas
Lesiones del manguito rotador		

Tabla 52 Enfermedades y accidentes laborales de la Gobernación del Valle del Cauca primer semestre 2022
Fuente. Informe de primera línea proceso M8-P4 Administrar la seguridad y salud en el trabajo

B. FACTORES FÍSICOS:

ACCIDENTES LABORALES.

Durante el período evaluado se presentaron 24 accidentes laborales, los cuales representaron 138 días de ausentismo.

Los eventos fueron presentados por el personal de planta (10) y contratistas (14). Las causas de los accidentes laborales fueron:

- Caída de personas con 10 registros.
- Sobreesfuerzo con 5 eventos.
- Otros mecanismos con 2 reportes.
- Pisadas, choques o golpes y caída de objetos, con 4 reporte.

Agente de la lesión:

- Ambiente de trabajo con 17 eventos reportados.
- Medios de Transporte 4 eventos
- Agentes no clasificados por falta de datos y materiales o sustancias con 3 reporte cada uno.

Las dependencias que mayor número de accidentes laborales reportaron durante el periodo de tiempo evaluado son:

Tabla 53 Enfermedades Laborales por Dependencia

DEPENDENCIAS	EVENTOS
Secretaría de Educación	10
Secretaria de Movilidad y Transporte	3
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	2



DEPENDENCIAS	EVENTOS
Departamento Administrativo de Planeación	2
Secretaria de Salud	1
Secretaria de Vivienda y el Hábitat	1
Subdirección de Tesorería	1
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	1
Secretaría De Convivencia Y Seguridad Ciudadana	1
Secretaria de Agricultura y Pesca	1
Ambiente y Desarrollo Institucional	1

Tabla 53 Enfermedades Laborales por Dependencia primer semestre 2022

Fuente. Informe de primera línea proceso M8-P4 Administrar la seguridad y salud en el trabajo

Ausentismos por Dependencia.

Tabla 54 Ausentismos por Dependencia

DEPENDENCIAS	DÍAS DE AUSENTISMO
Secretaría de Educación	74
Secretaria de Movilidad y Transporte	18
Secretaria de convivencia y Seguridad ciudadana	12
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	10

Tabla 54 Ausentismos por Dependencia primer semestre 2022

Fuente. Informe de primera línea proceso M8-P4 Administrar la seguridad y salud en el trabajo

Clasificación del origen del peligro/riesgo.

Como se puede evidenciar en el apartado agente de la lesión, los dos principales riesgos asociados con los AT registrados durante el periodo evaluado, son el locativo y el público por accidente de tránsito.

CONDICIONES DE SALUD,

Ausentismos por condiciones de salud, durante el primer trimestre de 2022

Se registraron 30 incapacidades que generaron un total de 267 días de ausencia.

Causas:



- Origen común con 127 registros.
- Eventos laborales 3 (dos de ellos fueron accidentes de tránsito).

Incapacidades.

Las dependencias con mayor número de incapacidades por salud fueron:

Tabla 55 Incapacidades por dependencia

DEPENDENCIAS	DÍAS DE INCAPACIDAD
Secretaría de Movilidad y Transporte	166
Secretaría de Educación	49
Oficina de control disciplinario interno	30

Tabla 55 Incapacidades por dependencia primer semestre 2022

Fuente. Informe de primera línea proceso M8-P4 Administrar la seguridad y salud en el trabajo

Inspecciones biomecánicas.

Las inspecciones biomecánicas, buscan evaluar los puestos de trabajo con exposición a condiciones no ergonómicas, posturas inadecuadas y/o manipulación de cargas, identificando peligros a los que están expuestos los trabajadores operativos y administrativos durante su jornada laboral.

Se realizaron socializaciones en temas del programa DME:

- Pautas de higiene postural y cuidado de espalda
- Pautas puestas de trabajo y manejo herramienta de oficina
- Pausas activas

En la Gobernación del Valle a 3.384 funcionarios durante el primer semestre en las diferentes secretarías y CDA de manera virtual.

Intervenciones Fisioterapia

Consiste en los desórdenes musculoesqueléticos (DME) son un conjunto de trastornos dolorosos que afectan en primer lugar al cuerpo y comprometen músculos, articulaciones, tendones, ligamentos y nervios. Pueden ocasionar síntomas debilidad y severos como dolor, entumecimiento y hormigueo, lo cual genera, productividad laboral reducida incapacidad temporal o permanente están asociadas con sobreuso y sobre ejercicio



El programa de DME cuenta con:

- ✓ 147 funcionarios en seguimiento por presencia de síntomas músculos esqueléticos
- ✓ 16 seguimientos de casos ocupacionales

De acuerdo al tipo de vinculación se realizaron las actividades a personal de planta y contratistas:

Tabla 56 Programa DME proceso M8-P4

SEGUIMIENTO	VINCULACION	
	PLANTA	CONTRATISTA
16 casos	16	0
147 sintomáticos	69	78

Tabla 56 Programa DME proceso M8-P4 primer semestre 2022

Fuente. Informe de primera línea proceso M8-P4 Administrar la seguridad y salud en el trabajo

Pausas Activas

Las pausas activas son momentos cortos al inicio de cada jornada laboral o en el intermedio de la jornada, en ellos se realizan diversos ejercicios enfocados especialmente en relajar aquellas partes del cuerpo en las cuales se concentra mayor tensión por las actividades diarias, el plan de ejercicios cuenta con una parte inicial de calentamiento, la parte central y la parte final de estiramiento

Se realiza pausas activas en las diferentes secretarías de la gobernación del Valle del Cauca:

TOTAL: 2.732 funcionarios

Las condiciones mejoras de riesgo biomecánico de enero a junio de 2022

Programadas 500/ ejecutadas: 538

Mejoras:538



- 15 inspección solicitada y ajuste
- 10 mejoras por parte de mantenimiento
- 163 seguimientos de sintomatología
- 30 capacitaciones en prevención de riesgos biomecánicos
- 320 ajuste al momento de realizar inspecciones biomecánicas

8 EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

La Alta Dirección de la Administración Central de la Gobernación del Valle del Cauca estableció la nueva Política Integral de Administración del Riesgo de la Entidad decretada el 25 de noviembre de 2021, establecida de manera alineada con la Guía de Administración del Riesgo y Diseño de Controles en Entidades Públicas del DAFP con el propósito de fortalecer la identificación evaluación, y control de riesgos.

A continuación, se hace un análisis de la eficacia de los controles existentes teniendo en cuenta el riesgo inherente y el residual:

Gráfico 350 Riesgo Inherente vs Riesgo Residual

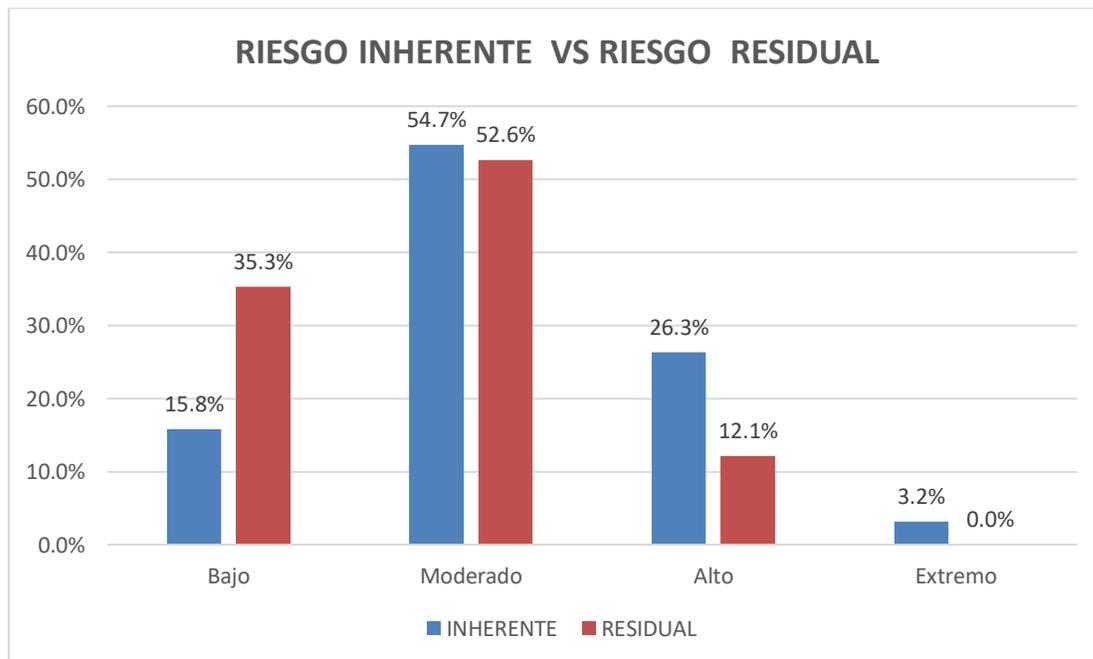


Gráfico 40 Riesgo Inherente vs Riesgo Residual primer semestre 2022
Fuente. Herramienta de riesgos de los procesos



Análisis: se observa que el 15,7% de los riesgos se encuentra en zona baja en el riesgo inherente (es decir antes de controles), y una vez establecidos los controles el riesgo residual, el porcentaje se incrementa al 35,1% lo cual denota la efectividad de los controles existentes.

Respecto a los riesgos ubicados en la zona moderada, la variación no es significativa debido a que en riesgo inherente hay el 54,5% y una vez establecido los controles el riesgo residual pasa a 52,4%, de igual manera podemos observar que los riesgos inherentes que se encuentran en zona alta con 26,2%, disminuyen al 12% en la evaluación residual.

Con relación a los riesgos inherentes con evaluación bajo, de acuerdo a lo definido en la Política Integral de Administración de Riesgo Numeral 7.1.2 Nivel de Aceptación o Tolerancia al Riesgo / Apetito del Riesgo, no se requiere elaborar el mencionado plan de acción.

Riesgo de procesos de apoyo

Gráfico 361 Riesgo Inherente vs Riesgo Residual procesos de apoyo

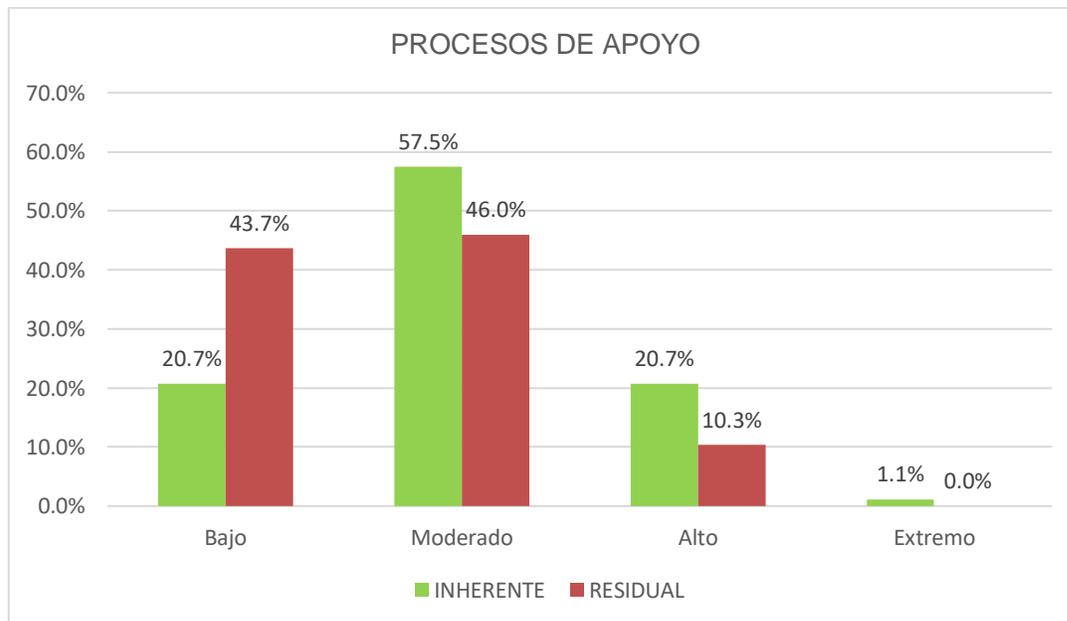


Gráfico 41 Riesgo Inherente vs Riesgo Residual procesos de apoyo primer semestre 2022
Fuente. Herramienta de riesgos de los procesos de apoyo

Análisis: de acuerdo al gráfico anterior se observa que la zona de riesgo inherente moderada representa un 57,5% que corresponden a (50) riesgos.



La zona de riesgos inherente alto representa un 20,7% que corresponden a 18 riesgos. Una vez, establecidos los controles en para los riesgos en zona inherente alta, se evidencia que bajan a una zona de riesgo residual moderado; incrementando el porcentaje de riesgo residual moderado a un 46%.

Respecto a los riesgos inherentes con evaluación bajo, de acuerdo a lo definido en la Política Integral de Administración de Riesgo Numeral 7.1.2 Nivel de Aceptación o Tolerancia al Riesgo / Apetito del Riesgo, no se requiere elaborar el mencionado plan de acción.

Riesgo procesos estratégicos

Gráfico 42 Riesgo Inherente vs Riesgo Residual procesos estratégicos

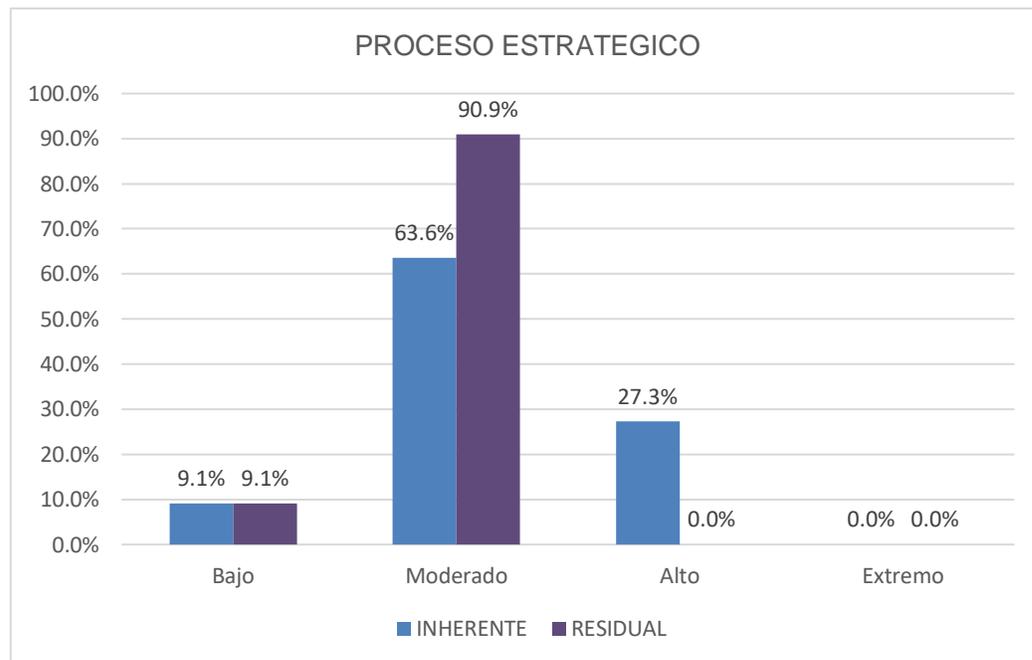


Gráfico 42 Riesgo Inherente vs Riesgo Residual procesos estratégicos primer semestre 2022
Fuente. Herramienta de riesgos de los procesos estratégicos

Análisis: de acuerdo al gráfico anterior se observa que la zona de riesgo inherente moderada representa un 63,6% que corresponden a (7) riesgos. La zona de riesgos inherente alto representa un 27,3% que corresponden a 3 riesgos. Una vez, establecidos los controles en para los riesgos en zona inherente alta, se evidencia que todos bajan a una zona de riesgo residual moderado; incrementando el porcentaje de riesgo residual moderado a un 90,9%.

Respecto a los riesgos inherentes con evaluación bajo, de acuerdo a lo definido en la Política Integral de Administración de Riesgo Numeral 7.1.2 Nivel de Aceptación o



Tolerancia al Riesgo / Apetito del Riesgo, no se requiere elaborar el mencionado plan de acción.

Riesgos procesos misionales

Gráfico 373 Riesgo Inherente vs Riesgo Residual procesos misionales

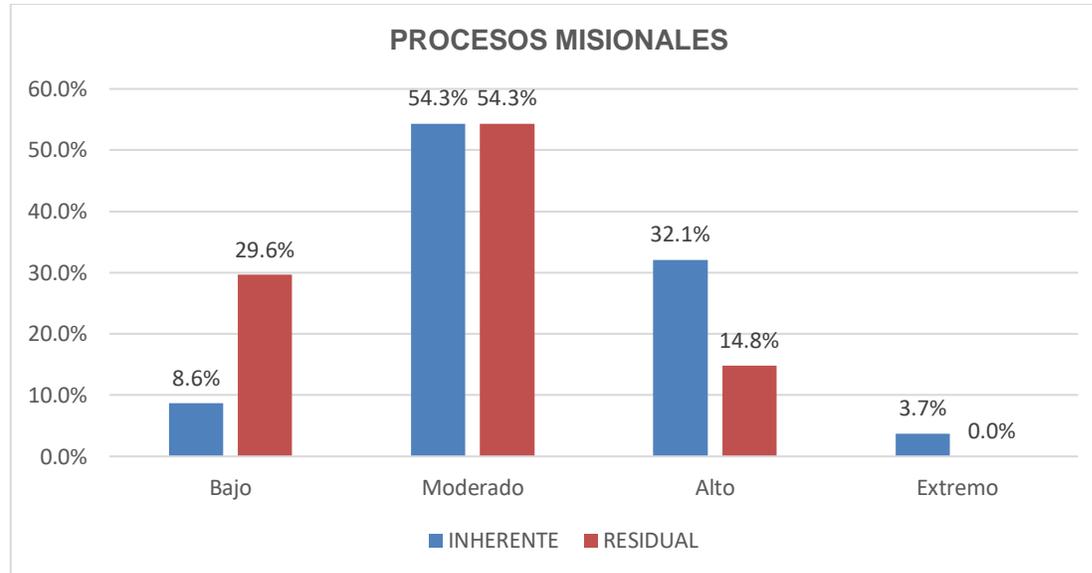


Gráfico 43 Riesgo Inherente vs Riesgo Residual procesos misionales primer semestre 2022
Fuente. Herramienta de riesgos de los procesos misionales

A través de la gráfica se puede deducir que los riesgos extremos y altos, tuvieron mayor incidencia en sus controles, dado que, lograron reducir el impacto inherente así: riesgo inherente extremo 3.7%, más riesgo inherente alto 32,1%, o sea un 28,4%; mientras que el riesgo bajo residual se incrementó en un 21%, más los riesgos residuales moderados se mantuvieron en un 54,3%; así las cosas, se ve reflejado que los controles son eficientes, aunque a futuro lo ideal sería que prevalezca el riesgo residual bajo, para cumplir el Decreto 1-171327 de 25 noviembre 2021 "Por medio del cual se adopta la Política Integral de Administración del Riesgo de la Gobernación del Valle del Cauca", donde se adoptó el apetito del riesgo bajo.



Riesgos procesos certificados

Gráfico 44 Riesgo Inherente vs Riesgo Residual procesos certificados

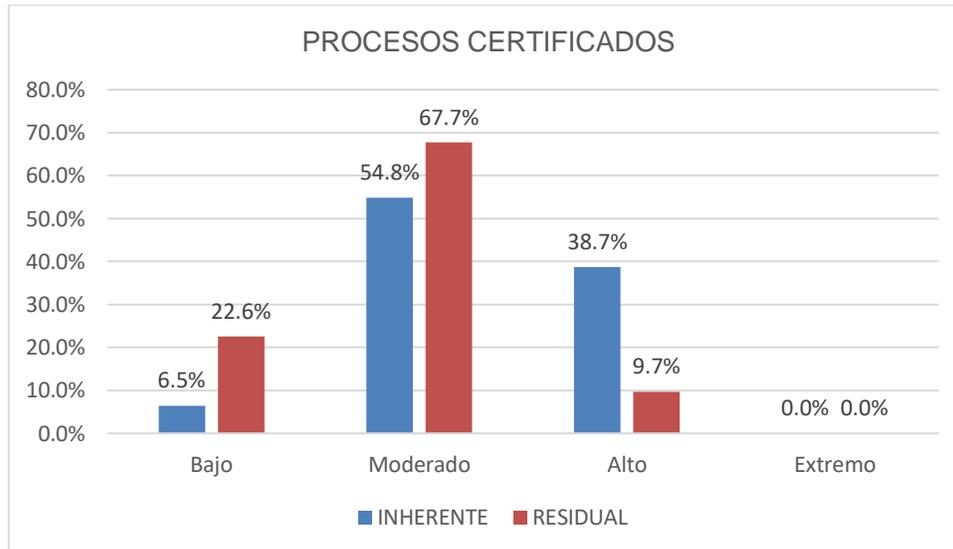


Gráfico 44 Riesgo Inherente vs Riesgo Residual procesos certificados primer semestre 2022
Fuente. Herramienta de riesgos de los procesos certificados

El apetito del riesgo adoptado por la Gobernación del Valle nivel Central, es el Bajo; en la gráfica se evidencia que el riesgo bajo residual se encuentra en un 22,6%, lo que se aprecia es que aumento respecto del riesgo inherente en un 16.1%; aunque aún está muy bajo es de esperar que a futuro se incremente este indicador.

También se puede deducir que los controles aplicados a los riesgos inherentes altos y moderados fueron eficaces en un 29% que es la razón entre los riesgos inherentes altos y moderados respecto de los residuales.

Respecto a los riesgos inherente bajo, no se tendrán en cuenta, de acuerdo a lo definido en la Política Integral de Administración de Riesgo Numeral 7.1.2 Nivel de Aceptación o Tolerancia al Riesgo / Apetito del Riesgo, no se requiere elaborar el mencionado plan de acción.



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

Tabla 57 Relación de riesgos de los procesos

Dependencia	Código Proceso	Clasificación proceso	Nombre proceso	No. Riesgos	RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL				
					Baja	Modera	Alto	Extremo	Baja	Modera	Alto	Extremo	
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	M2-P2	Misional	Promover el desarrollo económico del departamento del Valle del Cauca	2			2				1	1	
Secretaría De Infraestructura Y Valorización	M2-P4	Misional	Desarrollar y administrar la infraestructura del Departamento	4	1	3				1	3		
Secretaría De Ambiente Y Desarrollo Sostenible	M2-P7	Misional	Promover La Gestión Ambiental Y El Desarrollo Sostenible En El Departamento Del Valle Del Cauca.	2		2				1	1		
Secretaría De Salud	M3-P2	Misional	Gestión de la Salud Pública	4		3	1				4		
	M3-P6	Misional	Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud	12	1	7	4			1	10	1	
	M3-P7	Misional	Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad	4	1	1	2			2	1	1	



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

Dependencia	Código Proceso	Clasificación proceso	Nombre proceso	No. Riesgos	RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL			
					Baja	Modera	Alto	Extremo	Baja	Modera	Alto	Extremo
			d Social en Salud									
	M9-P4	Misional	Gestionar el Apoyo Logístico y del Almacén de la Secretaría de Salud	3		3				3		
Secretaría De Desarrollo Social Y Participación	M3-P4	Misional	Operativizar el Sistema Departamental de Política Social.	6		5	1		3	3		
Secretaría De Vivienda Y Hábitat	M3-P5	Misional	Contribuir al desarrollo de la vivienda y al hábitat a través de la promoción, articulación y coordinación de los diferentes sectores de acuerdo con la políticas y directrices del gobierno nacional y	1			1				1	



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

Dependencia	Código Proceso	Clasificación proceso	Nombre proceso	No. Riesgos	RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL				
					Baja	Modera	Alto	Extremo	Baja	Modera	Alto	Extremo	
			departamental como estrategia que facilite el acceso a la población a los derechos, bienes y servicios y a elevar sus condiciones de vida										
Secretaría De Asuntos Étnicos	M3-P9	Misional	Gestión y Trabajo en Derechos de Grupos Étnicos del Departamento del Valle del Cauca	3		2	1		1	2			
Departamento Administrativo de Planeación	M2-P3	Misional	Ciencia, Tecnología e Innovación	4		1	3		1	3			
	M5-P1	Misional	Asesoría, Asistencia Técnica y Capacitación	3		3			1	2			
	M5-P2	Misional	Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las Entidades Territoriales a la Gestión de las Entidades	2		2			2				



Dependencia	Código Proceso	Clasificación proceso	Nombre proceso	No. Riesgos	RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL				
					Baja	Moderada	Alto	Extremo	Baja	Moderada	Alto	Extremo	
			Territoriales										
TOTAL				50	3	32	15	0	13	33	4	0	

Tabla 57 Relación de riesgos de los procesos.

Fuente: Mapa de riesgos de los procesos con servicios certificado y a certificar – Carpeta pública Mulalo

Riesgos procesos de apoyo y control

Tabla 58 Relación de riesgos de los procesos

Dependencia	Código Proceso	Clasificación proceso	Nombre proceso	No. Riesgos	RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL			
					Baja	Moderada	Alto	Extremo	Baja	Moderada	Alto	Extremo
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	M1-P2	Estratégico	Planear las finanzas públicas	3		3				3		
	M7-P1	Apoyo	Administrar el Presupuesto	4		3	1			4		
	M7-P2	Apoyo	Administrar el Tesoro Público Departamental	9	4	3	2		6	3		
	M7-P3	Apoyo	Administrar la Información de los Hechos Económicos	7		7			6	1		
	M7-P4	Apoyo	Gestión del Centro de Competencias	6	5	1			6			



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

Dependencia	Código Proceso	Clasificación proceso	Nombre proceso	No. Riesgos	RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL				
					Baja	Moderada	Alto	Extremo	Baja	Moderada	Alto	Extremo	
Departamento Administrativo De Hacienda Y Finanzas Públicas / Unidad Administrativa Especial De Impuestos, Rentas Y Gestión	M4-P3	Misional	Gestión del Recaudo	6		2	4			2	4		
	M4-P4	Misional	Gestión Catastral	2			2					2	
Secretaría General	M1-P3	Estratégico	Administrar y mejorar el Modelo Integrado de Gestión (MIPG).	8	1	4	3			1	7		
	M4-P1	Misional	Servicio al Ciudadano	7		3	4				3	4	
	M9-P3	Apoyo	Gestión Documental	3			3				2	1	
Secretaría De La Mujer, Equidad De Género Y Diversidad Sexual.	M3-P8	Misional	Promoción de la equidad de género, el reconocimiento de la diversidad sexual y de géneros, la autonomía y el empoderamiento de las mujeres y la población LGTBI	5	3	2				3	2		
Secretaría De Paz Territorial Y Reconciliación	M6-P2	Misional	Promover espacios de reconciliación en el Departamento del Valle	5		5				5			



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

Dependencia	Código Proceso	Clasificación proceso	Nombre proceso	No. Riesgos	RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL				
					Baja	Moderada	Alto	Extremo	Baja	Moderada	Alto	Extremo	
			del Cauca										
Secretaría De Gestión Del Riesgo De Desastres	M6-P3	Misional	Promover la gestión de riesgos de desastres	3				3		2	1		
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	M8-P1	Apoyo	Administrar y desarrollar el talento humano	15	4	9	2		6	7	2		
	M8-P3	Apoyo	Administrar el pasivo pensional	11		7	3	1	1	7	3		
	M8-P4	Apoyo	Administrar la seguridad y salud en el trabajo	7	1	6			2	5			
	M9-P1	Apoyo	Administrar bienes y servicios generales	10	2	5	3		5	5			
	M9-P2	Apoyo	Gestión Contractual	2	2				2				
Departamento Administrativo De Jurídica	M10-P1	Apoyo	Gestión y Representación judicial	6		3	3		1	2	3		
	M10-P2	Apoyo	Inspección Vigilancia y Control de entidades sin animo de lucro	4		3	1		3	1			
Secretaría De Las Tecnologías De La Información Y	M2-P6	Misional	Gestionar la Economía Digital	2	1		1		1		1		



Dependencia	Código Proceso	Clasificación proceso	Nombre proceso	No. Riesgos	RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL			
					Baja	Moderada	Alto	Extremo	Baja	Moderada	Alto	Extremo
Comunicaciones Tic	M11-P1	Control y Evaluación	Gestionar los servicios tecnológicos TIC	10	4	2	3	1	4	5	1	
Oficina de Control Interno	M12-P1	Control y Evaluación	Evaluar y Mejorar el Sistema Integrado de Gestión	5		4		1		4	1	
TOTAL				140	27	72	35	6	54	67	19	0

Tabla 58 Relación de riesgos de los procesos

Fuente: Mapa de riesgos de los procesos definidos dentro del alcance de la certificación

9 Acciones para abordar Oportunidades

Teniendo en cuenta la matriz DOFA de cada uno de los procesos certificados a continuación se relacionan las principales acciones para abordar las oportunidades:

Secretaría de Salud

Tabla 59 Acciones realizadas para abordar oportunidades procesos certificados

CÓDIGO	PROCESO	OPORTUNIDAD	ACCIÓN
M3-P2	Gestión de la Salud Pública	Objetivos de desarrollo sostenible	Los indicadores del proceso Gestión de Salud Pública están alineados con algunos Objetivos de Desarrollo Sostenible de la siguiente manera: En septiembre de 2000, basada en un decenio de grandes conferencias y cumbres de las Naciones Unidas, los dirigentes del mundo se reunieron en la sede de las Naciones Unidas en Nueva York, aprobando la Declaración del Milenio, comprometiéndose a sus países con una nueva alianza mundial para reducir los niveles de extrema pobreza y estableciendo una serie de objetivos con metas e indicadores, conocidos como los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), los cuales tienen metas que deben alcanzarse para 2030
		Normatividad nacional e internacional en constante desarrollo	Los principales cambios en normatividad se han dado principalmente relacionados con el COVID y han tenido relación con las diferentes dimensiones del proceso de salud pública. Dichos cambios se han adoptado por cada una de las dimensiones dependiendo de la normatividad nueva que le aplique.



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

CÓDIGO	PROCESO	OPORTUNIDAD	ACCIÓN
			<p>Asistencia técnica en el seguimiento a la implementación de RIAS en el valle, liderado por salud pública, con participación de todas dimensiones de salud pública, planeación, prestación de servicios y aseguramiento. Se dispone ya de información de auto diligenciamiento de seguimiento a implementación de RIAS por parte de 40/43 ESE y de 11/14 EAPB</p> <p>En cuanto a resultado de las pruebas COVID, se implementó el código QR el cual permite comprobar si un viajero está libre de COVID-19 y que no representa un riesgo frente a la salud pública.</p> <p>La emergencia sanitaria por COVID19 y la normatividad derivada dio inicio al Plan Nacional de Vacunación contra el COVID-19 propuesto por el Ministerio de Salud y Protección Social.</p>
		Amplia oferta de conocimiento técnico en múltiples temas	El equipo de salud pública viene aprovechando la amplia oferta de conocimiento brindada por el Ministerio de Salud y Protección Social, ONU, OPS, INS, academia a través de los diferentes cursos, diplomados, capacitaciones, asistencias técnicas, conversatorios, los cuales se pueden evidenciar en la matriz de gestión del conocimiento. (Ver matriz de gestión de conocimiento)

Tabla 63 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados o a certificar
Fuente: Informe primera Línea de defensa de los procesos con servicios certificado y a certificar

Tabla 60 Acciones realizadas para abordar oportunidades procesos certificados

CÓDIGO	PROCESO	OPORTUNIDAD	ACCIÓN
M3-P6	Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud	Normatividad que favorece al ente territorial en su competencia como autoridad sanitaria	<p>Asistencias técnicas virtuales y por correo electrónico a prestadores, frente a la implementación de la resolución 3100 de 2019.</p> <p>Subir videos informativos a la página de la Secretaría de Salud (link de enlace con YouTube) respecto a la Resolución 3100 de 2019 para dar a conocer el contenido de la norma, los ajustes o cambios de la misma.</p> <p>Asistencia técnica para actualizar a las DLS, EPS e IPS públicas y privadas en las normas relacionadas con aseguramiento.</p>
		Flexibilidad de las normas para la afiliación al Sistema de Seguridad de Salud	Asistencias técnicas virtuales a las Direcciones Locales de Salud, Empresas Promotoras de Salud e IPS públicas y privadas en temas relacionados con la aplicación del Decreto 064/220, Resolución 1185/2020 (Sistema de Afiliación Transaccional-SAT), mantener actualizada en la página web de la Secretaría de Salud en el link de aseguramiento, datos sobre coberturas, normatividad.



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

CÓDIGO	PROCESO	OPORTUNIDAD	ACCIÓN
		Diversidad de plataformas de conectividad para desarrollar las competencias del proceso	Se brindaron asistencias técnicas virtuales, utilizando las diferentes plataformas digitales.
		Canales de participación y retroalimentación con la comunidad y demás partes interesadas para la mejora continua en la calidad de la prestación de servicios	Encuestas satisfacción virtuales y telefónicas, respuesta a solicitudes de asistencia técnica e información recibidas a través de los correos institucionales de los funcionarios. Se creó un correo electrónico exclusivo para solicitar asistencia técnica frente a SIC PAMEC.
		Demanda de asistencia técnica por parte de los prestadores de servicios de salud que permite el reconocimiento de las necesidades de las partes interesadas.	Se dio respuesta a las solicitudes de asistencia técnica del trámite de REPS (telefónico, correo y virtual), elaboración de informes de satisfacción (evaluación de la prestación del servicio, tiempos de respuesta, volumen de solicitudes, toma decisiones frente a la capacidad del talento humano - REPS y AT). Se consolidaron las asistencias técnicas brindadas y se aplicaron encuestas de satisfacción a los participantes.

Tabla 64 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados o a certificar
Fuente: Informe primera Línea de defensa de los procesos con servicios certificado y a certificar

Tabla 61 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados

CÓDIGO	PROCESO	OPORTUNIDAD	ACCIÓN
M3-P7	Gestión financiera y del talento humano para el sistema general de seguridad social en salud.	Avance tecnológico	Se está implementando una base de datos que cumpla con requisitos de funcionalidad, seguridad, eficiencia, para garantizar que las certificaciones a los beneficiarios del pasivo prestacional se puedan emitir sin traumatismos al usuario. Se está gestionando la sistematización de pago de mesadas pensionales, para que el procedimiento de liquidación de nómina de mesadas pensionales sea operado y controlado a través del aplicativo SAP.

Tabla 65 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados o a certificar
Fuente: Informe primera Línea de defensa de los procesos con servicios certificado y a certificar

Departamento Administrativo de Planeación

Tabla 62 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados

CÓDIGO	PROCESO	OPORTUNIDAD	ACCIÓN
M2-P3		Fortalecer alianzas estratégicas para presentar en conjunto proyectos de CTel,	A través de las sesiones del CODECTI se busca fortalecer las alianzas estratégicas entre las cuatro hélices: universidad, empresa, estado y sociedad civil para fortalecer el ecosistema.



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

CÓDIGO	PROCESO	OPORTUNIDAD	ACCIÓN
	Gestión de la Ciencias, Tecnología e Innovación Ctel	mediante la Interacción con la Academia, Sector productivo y Estado para el fortalecimiento del Ecosistema	Los Consejos Subregionales que se están organizando, son la mejor muestra del fortalecimiento de las alianzas estratégicas entre actores, para presentar iniciativas conjuntas, que es finalmente la razón de ser de esos consejos, como se establece en los planes de trabajo y actas que registran los encuentros que hemos tenido en las subregiones.
		Capacitaciones ofrecidas por otras entidades de orden Nacional y privadas	Ha sido clave para el desarrollo de las capacitaciones Contar con el apoyo de entidades como DNP y MINCIENCIAS que se han articulado la iniciativa de formación bajo el formato de Diplomado Virtual
		Capacitaciones ofrecidas por otras entidades de orden Nacional y privadas	Miembros de los Consejos Municipales C+CTel participan activamente en el diplomado "Formación de líderes para el desarrollo local basado en ciencia, tecnología e innovación transformativa, espacio en el que se ha contado con panelistas del orden nacional.
		Aumento de interés por parte de la sociedad civil, empresarios y academia en los procesos de Ciencia, Tecnología e Innovación	El aumento del interés por parte de la sociedad civil, se valida en el elevado número de participantes en el diplomado que se dicta en el marco del proyecto BPIN2018000100094, y demás actores, en la incursión de una nueva subregión en el proceso de fortalecimiento de la Ctel, como lo es la subregión norte Zarzal, con la participación de representantes de los municipios de Zarzal, El Dovio, Roldanillo, Bolívar, La Unión, Versalles, Trujillo y Toro
		Aprovechamiento de los diferentes canales de comunicación	Las herramientas tecnológicas y de comunicación han permitido la realización y cumplimiento de reuniones y otras acciones de fortalecimiento, que estaban previamente concebidas de manera presencial

Tabla 66 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados o a certificar
Fuente: Informe primera Línea de defensa de los procesos con servicios certificado y a certificar

Tabla 63 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados

CÓDIGO	PROCESO	OPORTUNIDAD	ACCIÓN
M5-P1	Asesoría, Asistencia Técnica y Capacitación	Oferta de los planes de formación y actualización propuestos por las entidades del Gobierno Nacional, tales como: DNP, DAFP, Ministerios	Capacitaciones realizadas a los servidores públicos de la SAT y entidades territoriales sobre la ley 2056 de septiembre 2020 y sus decretos reglamentarios



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

CÓDIGO	PROCESO	OPORTUNIDAD	ACCIÓN
		Oferta de herramientas tecnológicas y plataformas virtuales para la prestación del servicio asesoría, asistencia técnica y capacitación ofertado a las Entidades territoriales.	Fortalecer las competencias en el año 2021 de los funcionarios y contratistas en uso de plataformas para la prestación del servicio modalidad virtual.
		Incursión en espacios de nivel nacional y regional en la construcción de conocimiento y lineamientos de acuerdo con las competencias técnicas con que cuenta el recurso humano de la Subdirección de Asistencia al Territorio	Articulación conjunta con el nivel nacional - DNP, para realizar seminarios, talleres, conferencias entre otras.
		Disponibilidad de la información suministrada en las diversas plataformas de las entidades del estado: FUT (formato único territorial), SIE (Sistema Institucional de evaluación), DNP (Departamento Nacional de Planeación), SICODIS, (Sistema de información y consulta de distribuciones de recursos territoriales), SISFUT (Sistema de información del formulario único territorial), MGA (metodología General ajustada); KPT (kit Planeación territorial).	consolidar y analizar los diferentes componentes de la gestión pública de las entidades territoriales.

Tabla 67 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados o a certificar
Fuente: Informe primera Línea de defensa de los procesos con servicios certificado y a certificar

Tabla 64 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados

CÓDIGO	PROCESO	OPORTUNIDAD	ACCIÓN
M5- P2	Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las Entidades Territoriales a la Gestión de las	Oferta de los planes de formación y actualización propuestos por las entidades del Gobierno Nacional, tales como: DNP, DAFP, Ministerios.	Capacitaciones realizadas a los servidores públicos de la SAT y entidades territoriales sobre la ley 2056 de sep 2020 y sus decretos reglamentarios



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

CÓDIGO	PROCESO	OPORTUNIDAD	ACCIÓN
	Entidades Territoriales	Incurción en espacios de nivel nacional y regional en la construcción de conocimiento y lineamientos de acuerdo con las competencias técnicas con que cuenta el recurso humano de la Subdirección de Asistencia al Territorio	Articulación conjunta con el nivel nacional - DNP, para realizar seminarios, talleres, conferencias entre otras.
		Disponibilidad de la información suministrada en las diversas plataformas de las entidades del estado: FUT (formato único territorial), SIE (Sistema Institucional de evaluación), DNP (Departamento Nacional de Planeación), SICODIS, (Sistema de información y consulta de distribuciones de recursos territoriales), SISFUT (Sistema de información del formulario único territorial), MGA (metodología General ajustada); KPT (kit Planeación territorial).	Consolidar y analizar los diferentes componentes de la gestión pública de las entidades territoriales.
		Oferta de herramientas tecnológicas y plataformas virtuales para la prestación del servicio de Evaluación y seguimiento a la gestión de las entidades territoriales.	Fortalecer las competencias en el año 2021 de los funcionarios y contratistas en uso de plataformas para la prestación del servicio modalidad virtual

Tabla 68 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados o a certificar
Fuente: Informe primera Línea de defensa de los procesos con servicios certificado y a certificar



Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad

Tabla 65 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados

CÓDIGO	PROCESO	OPORTUNIDAD	ACCIÓN
M2-P2	Promover el desarrollo económico del departamento del Valle del Cauca	Aprovechamiento de las nuevas tecnologías para facilitar el cumplimiento de los programas y lograr mayor cobertura de la Secretaría.	- Se implementaron espacios interactivos (Webinar, Facebook Life) que facilitaron el cumplimiento de la asistencia técnica tanto presencial como virtual en el ámbito empresarial y emprendedor, el resultado de esta acción fue la siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de emisiones: 20 ✓ Total reproducciones: 26.745 ✓ Total alcance: 1.057
		Alta demanda del programa Valle INN	Se gestionaron recursos para el año 2021 por \$ 13.059.652.872 Se ha logrado posicionar el programa Valle INN a través de la descentralización de los recursos, obteniendo una mayor cobertura en los municipios, realizado convocatorias en diferentes modalidades sectoriales.
		Articulación de actores del Ecosistema emprendedor y Empresarial	Se realizaron alianzas público privadas por la reactivación del Valle del Cauca, como la firma de la gran alianza por la reactivación del Valle del Cauca, con 30 Entidades de cinco (5) sectores.
		Realizar convenios para la reactivación económica y apoyo a emprendedores y empresarios, con los municipios del Valle del Cauca	Se creó el primer Fondo de Reactivación Económica Valle INN Municipios para apoyo a emprendedores y empresarios por parte de la Gobernación del Valle Dra. Clara Luz Roldan González y Dr. Pedro Andrés Bravo Secretario de Desarrollo Económico y Competitividad. Fuente: Diario Occidente 28 de Dic-2020. La Segunda fase del Fondo de reactivación económica con los municipios, se realizó convenios con ellos en el año 2021.

Tabla 69 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados o a certificar
Fuente: Informe primera Línea de defensa de los procesos con servicios certificado y a certificar



Procesos con interacción con los definidos para el alcance de la certificación

Tabla 66 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con interacción

CÓDIGO	PROCESO	OPORTUNIDAD	ACCIÓN
M1-P1	Direccionar la planificación del desarrollo regional e institucional y el ordenamiento departamental territorial	Fuentes externas para financiación de proyectos de inversión	Presentación de proyectos SGR
M1-P3	Administrar y mejorar el modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	Avances tecnológicos (software, aplicaciones, plataformas)	Utilización de la herramienta HUSAES para la implementación de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG Desarrollar la herramienta para el control de horas MIPG
M1-P4	Direccionar las comunicaciones	Desarrollo de planes de comunicación de acuerdo a la normatividad nacional.	Plan de Comunicaciones aprobado
M4-P1	Servicio al Ciudadano	Software o plataformas tecnológicas que permitan mejorar el funcionamiento de los diferentes canales de atención	Recepción de PQRS por los diferentes presencial y virtual.
M7-P3	Administrar la información de los hechos económicos	Implementación de canales virtuales para el desempeño	Utilización de VPN para trabajo remoto
M8-P1	Administrar y Desarrollar el Talento Humano	Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP:	Del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP, se aprovecha la siguiente información de la hoja de vida que no reposa en el Sistema de Información de RRHH – SAP de la Entidad:
		Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral – EDL	Rango de edades Datos personales: Dirección y teléfono Parientes – hijos Estado joven Estudios Estado civil Servidores públicos con discapacidad Servidores públicos pertenecientes a grupos étnicos El Sistema Tipo de Evaluación del desempeño laboral de la Comisión Nacional del Servicio Civil se utiliza



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

CÓDIGO	PROCESO	OPORTUNIDAD	ACCIÓN
			<p>para hacer la evaluación del desempeño laboral de los servidores públicos de carrera administrativa.</p> <p>La entidad no tiene sistema propio de evaluación del desempeño, sino que adoptó mediante acto administrativo el sistema tipo de EDL de la Comisión Nacional del Servicio Civil.</p>
M8-P3	Pasivo Pensional	Uso de la tecnología para la automatización de procesos manuales	Diseño y creación de una herramienta o aplicativo web para la consulta de las historias laborales digitales
		Desembolsos por desahorros FONPET	Cumplir con los requisitos habilitantes para la solicitud del desembolso de los recursos FONPET
M8-P4	Administrar la Seguridad y Salud en el Trabajo	Apoyo de la ARL en la implementación del SGSST	Se asignó a una funcionaria de la ARL para que permanezca tiempo completo en las instalaciones de la Gobernación con el fin de brindar el control de registro de nivel de riesgo para el personal de contrato.
M9-P1	Administrar Bienes y Servicios Generales	1. Resolución No. 2184 de 2019 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, que modifica la Gestión Integral de los Residuos Sólidos.	<p>La elaboración del diagnóstico de necesidades para la gestión interna de los residuos sólidos en las edificaciones de la gobernación</p> <p>Actualización del proyecto de inversión de acuerdo con los resultados del diagnóstico.</p> <p>Adquisición de los insumos adecuados para la gestión de los residuos sólidos como: las básculas, recipientes, contenedores, papeleras, carros basculantes.</p> <p>Contratación de profesional idóneo para el diseño del plan de gestión integral de residuos sólidos el cual incluye la estrategia de capacitación</p>
		Nuevas tecnologías, herramientas y aplicaciones que permiten el teletrabajo (Software de inventarios)	<p>De conformidad con los lineamientos emitidos por el ministerio de salud y protección social y el departamento administrativo de desarrollo institucional para el cumplimiento del aforo en las dependencias originada por la pandemia, los funcionarios del proceso estuvieron realizando teletrabajo a través de diferentes herramientas y aplicaciones entre las que se encuentran:</p> <p>Google Meet, Zoom y Microsoft Teams para el cumplimiento de sus funciones.</p>



CÓDIGO	PROCESO	OPORTUNIDAD	ACCIÓN
		NTC ISO 9001 2015 que propende por la satisfacción del ciudadano y la mejora continua del proceso	<p>Se identificó cada uno de los servicios prestados por el proceso para darle un enfoque de mejora continua a los documentos del sistema de gestión de la calidad: caracterización del proceso, procedimientos, formatos, matriz de riesgos, productos, partes interesadas, matriz de comunicaciones, matriz de conocimiento, y el contexto estratégico los cuales se actualizaron teniendo en cuenta los requisitos de las partes interesadas y la realidad del proceso conforme al ciclo PHVA.</p> <p>Se identificaron las necesidades y expectativas de las partes interesadas del proceso y se implementaron las encuestas de satisfacción y medición de las expectativas lo que permite al proceso realizar seguimiento y revisión a los requisitos establecidos con el fin de implementar acciones de mejora en los servicios.</p>
		Normatividad que permite la solicitud de prescripción de la deuda del pago del impuesto predial a los inmuebles de propiedad de la Gobernación del Valle del Cauca	Se adelantaron gestiones ante los entes territoriales con el fin de solicitar la prescripción de la deuda por el pago del impuesto predial en el cual EL Municipio de Vijes respondió afirmativamente exonerando a la gobernación del valle del cauca del pago del impuesto predial y expidiendo paz y salvo el día 01 de junio de 2021
M9-P2	Proceso Gestión Contractual	Cambios en la legislación en materia contractual	Se realizaron dos jornadas de Sensibilizaciones en materia de contratación los días 28 de mayo sobre Supervisión e Interventoría a las 8:00am y el día 31 de mayo de 2021 sobre las Modalidades de Selección a las 1:00am, convocatoria circular interna No 5806830
		Contratación Electrónica	En cumplimiento de las directrices del Gobierno nacional a través de la agencia estatal Colombia Compra Eficiente, las dependencias del nivel central de la Gobernación del Valle del Cauca, desde el 01 de abril de 2020 estamos realizando nuestra actividad contractual a través del aplicativo SECOP 2 en el cual se registra la



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

CÓDIGO	PROCESO	OPORTUNIDAD	ACCIÓN
			totalidad de las transacciones en tiempo real y de manera virtual, lo cual ha reforzado el cumplimiento de las medidas de distanciamiento social en nuestras actividades diarias. Como todo, los primeros momentos del cambio generaron algunos traumatismos en las dependencias, los cuales se han venido solucionando y parte de ello ha sido gracias a las asesorías técnicas que se han dado por parte de funcionarios y colaboradores del Departamento Administrativo de Jurídica quienes realizan jornadas virtuales con casos activos en cada una de las secretarías, oficinas y gerencia que así lo soliciten
M9-P3	Gestión Documental	Desarrollo de planes de comunicación de acuerdo a la normatividad nacional.	Plan de Comunicaciones aprobado
M9-P4	Gestionar el apoyo logístico y de almacén de la Secretaría de Salud	Control de consumo de combustible y peajes	Se diseñó la herramienta para el control de consumo de combusto y peajes.
M11-P1	Gestionar los Servicios tecnológicos TI	Modelos e infraestructura moderna implementada por MINTIC.	Planeación y puesta en marcha de algunas actualizaciones de equipos y/o modelos impartidos por el ministerio, ajustados a la necesidad de la secretaria de las TIC.
M11-P2	Gestionar los sistemas de Información.	Software ajustado a las necesidades de la entidad.	Cada actualización de los sistemas de información y/o requerimiento de del Gobierno Nacional, debe implementarse deben reflejarse en los mismos.
M12-P1	Evaluar el Sistema Integrado de Gestión - SIG	La Oficina de Control Interno de la Gobernación del Valle en el actual escenario de Pandemia COVID (que ha generado una crisis sanitaria, pero también económica y social);	ha tenido el desafío de adaptarse al cambio, de evolucionar, de entregar más y mejores resultados, de ser RESILIENTE para mantener en el tiempo el cumplimiento de su "MISIÓN que es proteger y mejorar el valor de la Gobernación del Valle En este escenario de crisis sanitaria económica y social , la MISIÓN de la Oficina de Control Interno de la Gobernación del Valle de "mejorar y proteger" el valor de la Entidad se mantiene plenamente, pero la forma de concretarlo implico agilidad y



CÓDIGO	PROCESO	OPORTUNIDAD	ACCIÓN
			<p>adaptabilidad; identificando con prontitud y abordando con firmeza la manera en que se puede apoyar a la Gobernación a afrontar la crisis, a través de nuestros servicios de Auditoría y asesoría, o incluso asumiendo actividades de otra naturaleza desde donde pudimos ser útiles en el desafío de hacer frente a la adversidad.</p> <p>Los auditores internos se adaptaron al contexto de crisis y realizaron sus planes de auditoría utilizando la auditoría remota con las ventajas de crear un sentido muy necesario de normalidad y reducir los costos de desplazamiento ampliando la cobertura de las muestras de auditoría a través del uso mejorado de la tecnología disponible que fortaleció la documentación y la presentación de informes a pesar de limitaciones como que las observaciones in situ no se pueden sustituir y que la auditoría remota hace difícil crear relaciones con los auditados.</p>

Tabla 70 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos definidos para el alcance de la certificación

Fuente: Informe primera Línea de defensa de los procesos definidos para el alcance de la certificación

11 OPORTUNIDADES DE MEJORA (ACCIONES DE MEJORA)

En lo corrido del periodo enero-junio de 2022, se han formulado 3 acciones de mejora, con un porcentaje de avance hasta el 30 de junio de 2022 del 70% de implementación.

A continuación, se presenta las acciones de mejora identificadas en los procesos con servicios certificados y a certificar, en su rol de la primera línea de defensa en el Sistema de Control Interno:

Tabla 67 Acciones de mejora de los procesos con servicios certificados

PROCESO	NOMBRE DE LA ACCIÓN: DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA
M3-P6 Gestión del Aseguramiento y	Satisfacción de necesidades de asistencia técnica en temas de SOGCS	Identificación de temas del subproceso SP-M3-P6-03 para brindar asistencias técnicas, a través de las siguientes fuentes: Informe de satisfacción de



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

PROCESO	NOMBRE DE LA ACCIÓN: DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA
Desarrollo de Servicios		usuarios y resultados de visitas de verificación de estándares de habilitación:
	Actualización la información documentada del proceso	Revisar y actualizar la información documentada del proceso de acuerdo a cambios normativos. Documentar actividades del proceso que se venían ejecutando y que no se encontraban registradas dentro del sistema de Gestión de Calidad
M3-P7 Gestión Financiera y del Talento Humano Para el Sistema General de Seguridad Social en Salud	Optimización de la herramienta de seguimiento presupuestal mensual a través del fuentes y uso	Optimizar la herramienta de seguimiento a la ejecución presupuestal de ingresos y gastos, que permita obtener el fuentes y usos de los recursos del Fondo Departamental de Salud, de tal forma que se puedan generar ALERTAS TEMPRANAS sobre los disponibles o faltantes para el cumplimiento de los planes y programas del plan de desarrollo, el gasto de funcionamiento y los informes requeridos para cualquier tipo de análisis, que permita dar respuesta oportuna a los entes de control y a todas las partes interesadas

Tabla 71 Acciones de mejora de los procesos con servicios certificados y a certificar

Fuente: Matriz de acciones de mejora de los procesos con servicios certificados y a certificar – Carpeta Institucional Mulalo.

A continuación, se presentan las principales fuentes de identificación de las acciones de mejora de los procesos definidos en el alcance de la certificación:

Gráfico 45 % de participación por fuente de identificación

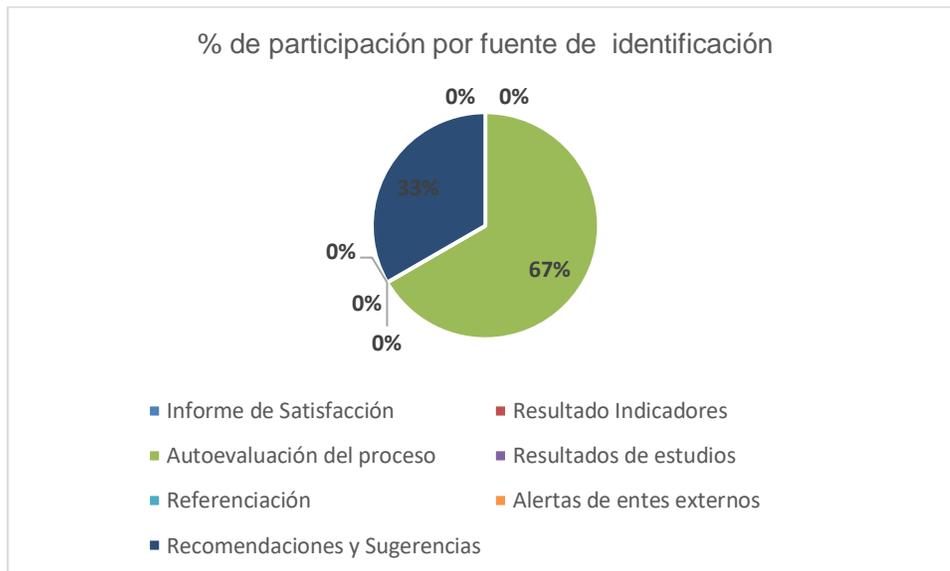


Gráfico 45 Fuentes de identificación de acciones de mejora de los procesos definidos dentro del alcance de certificación.

Fuente: Matriz de acciones de mejora de los procesos con servicios certificados y a certificar – Carpeta Institucional Mulalo.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

Para el periodo de enero a junio de 2022, sólo suscribieron acciones de mejora los procesos pertenecientes a Secretaría de Salud, siendo la principal fuente la autoevaluación del proceso.



12 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Clasificación	Salida revisión por la dirección	Políticas relacionadas	Numeral NTC ISO 9001:2015 aplicable
Necesidad de recursos	Un sistema de información para la operación del MIPG/Sistema de gestión de la calidad/Sistema de Control Interno	Gestión Documental	7.1.3. Infraestructura
		Gobierno Digital	7.5. Información documentada
		Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	
		Control Interno	
Necesidad de recursos	Un sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA.	Servicio al ciudadano	7.1.3. Infraestructura
		Gestión Documental	7.5. Información documentada
		Gobierno Digital	
		Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	
Necesidad de recursos	Fortalecer la implementación de la sede electrónica la cual debe integrar todos portales institucionales, sitios web, plataformas, ventanillas únicas, aplicaciones y soluciones existentes, que permitan a los ciudadanos la realización de trámites, servicios y otros procedimientos	Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

Clasificación	Salida revisión por la dirección	Políticas relacionadas	Numeral NTC ISO 9001:2015 aplicable
	administrativos de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 el Decreto 2106 de 2019.	Servicio al ciudadano	9.1.2 Satisfacción del cliente
		Control Interno	
Necesidad de recursos	Centralizar en un único sistema de información la gestión de todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) que ingresan por los canales de atención presencial y digital de la entidad.	Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos
		Servicio al ciudadano	9.1.2 Satisfacción del cliente
		Control Interno	
Necesidad de recursos	Infraestructura física de la entidad y la adquisición e instalación de tecnología que permita y facilite la comunicación y publicación de información para personas con discapacidad visual, con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares.	Servicio al ciudadano	9.1.2 Satisfacción del cliente
		Gobierno Digital	
Necesidad de recursos	Diseñar e iniciar implementación del	Seguridad Digital	6.1. Acciones para abordar



Clasificación	Salida revisión por la dirección	Políticas relacionadas	Numeral NTC ISO 9001:2015 aplicable
Necesidades de cambio en el Sistema de gestión de la calidad	Modelo Seguridad y Privacidad de la Información de MINTIC	Gobierno Digital	riesgos y oportunidades
Oportunidad de mejora	Establecer una política o lineamientos en el tema ambiental para iniciar el diseño en la entidad el Sistema de Gestión Ambiental	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos
Oportunidad de mejora	Implementar un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos y de manejo de los residuos generados en los procesos de gestión documental de acuerdo con la normatividad del gobierno nacional.	Gestión Documental	7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos
		Gobierno Digital	7.5. Información documentada
		Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	
		Control Interno	
Necesidades de cambio en el Sistema de gestión de la calidad	Considerar los resultados de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.	Participación ciudadana	4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
		Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	
		Control Interno	



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

Clasificación	Salida revisión por la dirección	Políticas relacionadas	Numeral NTC ISO 9001:2015 aplicable
Necesidad de recursos	Diseñar e implementar el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos, financiación del Terrorismo (SARLAFT) y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FPADM)	Control Interno	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
Necesidad de cambios en el Sistema de gestión de la calidad			
Oportunidad de mejora	Fortalecer la operación del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Control Interno	9. Evaluación del desempeño
Necesidades de cambio en el Sistema de gestión de la calidad	Revisar e implementar las herramientas de Análisis de Demanda y Oferta del Modelo de Abastecimiento Estratégico establecidos por la Agencia Nacional de Contratación Colombia Compra Eficiente	Compras y Contratación Pública	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
Oportunidad de mejora	Realizar medición de la satisfacción de servicios de pasaportes en el marco del sistema de gestión de la calidad de MIPG de la Gobernación del Valle del Cauca	Servicio al Ciudadano	9.1.2 Satisfacción del Cliente



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

Clasificación	Salida revisión por la dirección	Políticas relacionadas	Numeral NTC ISO 9001:2015 aplicable
Necesidad de recursos	Fortalecer la infraestructura tecnológica, que garantice brindar la asistencia técnica de manera virtual a los emprendedores y empresarios del programa Valle INN.	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	7.1.3. Infraestructura
	Adquirir una plataforma tecnológica que permita la recolección, procesamiento y seguimiento de datos de los emprendedores y empresarios inscritos al programa Valle INN		

Se procederá a elaborar un único plan de mejoramiento con las acciones de mejora correspondiente a las salidas generadas bajo el liderazgo de la Alta Dirección y la articulación del proceso M1-P3 Administración del MIPG y los líderes de los diferentes procesos.