

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
DICIEMBRE 2021**



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 COMPETIDADD



PROCESOS

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

ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

01

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

CAMBIOS EXTERNOS



- Continuidad de la emergencia sanitaria por COVID-19: 30% modalidad presencial y 70% modalidad trabajo en casa.
- Ampliación de los términos para atender las peticiones - Decreto 491 de 2020.
- Paro Nacional, afectando la infraestructura de la Gobernación del Valle del Cauca.
- Cambios en la normatividad del Sistema General de Regalías Ley 2056 de 2020.

CAMBIOS INTERNOS



- Creación de nuevas Dependencias, en cumplimiento a la nueva estructura de la Administración Central Decreto 1638 de 2020.
- Expedición del Decreto Único Reglamentario del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca.
- Actualización de coordinadores Políticas de MIPG.
- Actualización de la Política Integral de Administración de Riesgos de la Administración Central de la Gobernación del Valle del Cauca.
- Diseño e implementación de la Herramienta unificadora de soporte para el análisis estadístico y sistemático del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – HUSAES.
- Desarrollo de la herramienta informática horas MIPG que permite la captura y análisis de la información con respecto al compromiso y el aporte de los funcionarios en la implementación del Modelo de Operación por procesos y el MIPG.
- Creación del Comité de Gestión Ambiental.
- Actualización en el Manual de Contratación
- Descentralización de la autorización, expedición y liberación del Registro Presupuestal en el Sistema de Información Financiero, en cumplimiento a la Ordenanza 0563 del 3 de agosto de 2021.

02

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



PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LA CIUDADANÍA

AÑO 2020: **84,2%**
AÑO 2021: **94,4%**

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN PROCESOS CON SERVICIOS CERTIFICADOS



M3-P2 SALUD PÚBLICA
AÑO 2020: **96%**
AÑO 2021: **98%**



M3-P6 ASEGURAMIENTO SERVICIOS DE SALUD
AÑO 2020: **96%**
AÑO 2021: **97%**



M3-P7 GESTIÓN FINANCIERA Y DEL TALENTO HUMANO
AÑO 2020: **94%**
AÑO 2021: **94%**



M2-P3 CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN
AÑO 2020: **95%**
AÑO 2021: **98%**



M5-P1 ASISTENCIA TÉCNICA Y M5-P2 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
AÑO 2020: **98,5%**
AÑO 2021: **99%**



M2-P2 DESARROLLO ECONÓMICO
AÑO 2020: **97,5%**
AÑO 2021: **99%**

03

PQR RADICADAS



PROCESOS CON SERVICIOS CERTIFICADOS



M3-P2 SALUD PÚBLICA
ENERO – DICIEMBRE 2020: **4**
AÑO 2021: **9**



M3-P7 GESTIÓN FINANCIERA Y DEL TALENTO HUMANO
ENERO – DICIEMBRE 2020: **2**
AÑO 2021 RADICADAS: **15**



M5-P1 ASISTENCIA TÉCNICA Y M5-P2 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
ENERO – DICIEMBRE 2020: **22**
AÑO 2021: **9**



PROCESOS CON SERVICIOS CERTIFICADOS

M2-P3 CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



AÑO 2020:

22

AÑO 2021:

4

M2-P2 DESARROLLO ECONÓMICO



AÑO 2020:

29

AÑO 2021:

43

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: 50,8%



EFICIENCIA: 24,5%



EFFECTIVIDAD: 24,5%

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:

94,8%

AÑO 2021:

98%



02

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES DURANTE EL PERIODO DE GOBIERNO

PARA EL AÑO 2021, SE CUENTA CON 16 TRÁMITES REGISTRADOS EN LA ESTRATEGIA, DE LOS CUALES SE REALIZARON AL 100 %



03

NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

AÑO 2020:

84,2%

AÑO 2021:

95%



04

NIVEL DE SATISFACCIÓN PROCESOS CON SERVICIOS CERTIFICADOS Y POR CERTIFICAR

AÑO 2020 EN PROMEDIO:

96%

AÑO 2021:

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

AÑO 2020:

90,43% SOBRESALIENTE

AÑO 2021:

92,37%



02

EVALUACIÓN DE LA TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

AÑO 2021:

67%



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

AÑO 2020:

100%

AÑO 2021:

100%



02

COBERTURA EN LOS DIÁLOGOS VALLECAUCANOS

AÑO 2020:

100%

AÑO 2021:

100%



03

CUMPLIMIENTO A LA PROGRAMACIÓN DE AUDIENCIAS PÚBLICAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

AÑO 2020:

100%

AÑO 2021:

100%



04

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

AÑO 2020:

100%

AÑO 2021:

100%



OBJETIVO DE CALIDAD No. 04



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

01

CUMPLIMIENTO DE LOS MANTENIMIENTOS

CORRECTIVOS

AÑO 2021:

90%



02

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

AÑO 2020:

99%

AÑO 2021:

104%



03

METROS CUADRADOS DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA MANTENIDOS

AÑO 2020:

2.315 m²

AÑO 2021:

3.177 m²



OBJETIVO DE CALIDAD No. 05



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



01

ÍNDICE DE GOBIERNO
DIGITAL
EVALUACIÓN DE LA VIGENCIA 2019:
96,3 PUNTOS
EVALUACIÓN DE LA VIGENCIA 2020:
93,37 PUNTOS



02

MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA
TECNOLÓGICA DEDATACENTER, SERVIDORES EN
LA NUBE, EQUIPOS Y DISPOSITIVOS DE OFIMÁTICA DE
LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
JULIO - DICIEMBRE 2020:

0,67%
AÑO 2021:
100%



OBJETIVO DE CALIDAD No. 06



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

ÍNDICE DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL



EVALUACIÓN DE LA VIGENCIA 2019:
92,9 PUNTOS

EVALUACIÓN DE LA VIGENCIA 2020:
76,9 PUNTOS

06

CONFORMIDAD ASISTENCIAS TÉCNICAS

ASISTENCIAS TÉCNICAS EJECUTADAS



PROCESOS CON SERVICIOS
CERTIFICADOS

M3-P2 SALUD PÚBLICA

AÑO 2020:

1306

AÑO 2021:

1337



M3-P6 ASEGURAMIENTO
SERVICIOS DE SALUD

AÑO 2020:

1.763

AÑO 2021:

3.868



M3-P7 GESTIÓN FINANCIERA
Y DEL TALENTO HUMANO

AÑO 2020:

272

AÑO 2021:

213



M5-P1 ASISTENCIA
TÉCNICA

AÑO 2020:

167

AÑO 2021:

253



VISITAS DE HABILITACIÓN EJECUTADAS



M3-P6 ASEGURAMIENTO
SERVICIOS DE SALUD

AÑO 2020:

171

AÑO 2021:

630

PROCESOS CON SERVICIOS A CERTIFICAR



M2-P2 DESARROLLO
ECONÓMICO

AÑO 2020:

546

AÑO 2021:

1.523

ACOMPañAMIENTO EJECUTADOS

PROCESOS CON SERVICIOS A CERTIFICAR



M2-P3 CIENCIA, TECNOLOGÍA
E INNOVACIÓN

AÑO 2020:

53

AÑO 2021:

91

07

SALIDAS NO CONFORMES

PROCESOS CON SERVICIOS CERTIFICADOS



M3-P2 GESTIÓN DE
LA SALUD PÚBLICA

AÑO 2020:

53

AÑO 2021:

83



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

AÑO 2020:

3

AÑO 2021:

5

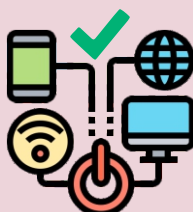


M3-P7 GESTIÓN FINANCIERA
Y DEL TALENTO HUMANO
PARA EL SISTEMA GENERAL DE
SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

AÑO 2020:

2

PROCESOS CON SERVICIOS CERTIFICADOS



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

AÑO 2021:

1



Las acciones planificadas para el tratamiento de las salidas no Conformes identificadas en el año 2020 se encuentran cerradas, Para el corte a diciembre 2021, las actividades se encuentran En un avance de ejecución del 97%.

08

ACCIONES CORRECTIVAS



Como resultado del seguimiento de la auditoría externa que realizó el ente certificador ICONTEC en el año 2020, la entidad suscribió en total 86 acciones correctivas, discriminadas de la siguiente manera:



24 ACCIONES CORRECTIVAS

Correspondientes a:

4 NO CONFORMIDADES

LAS CUALES SE ENCUENTRAN EJECUTADAS EN UN

100%

09

RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS



Los procesos con servicios certificados y por certificar no presentaron No Conformidades resultantes de la auditoría interna de calidad de la vigencia 2021.



Respecto al resultado general de la auditoría interna, se evidenció una disminución importante en el número de No Conformidades pasando de doce (12) en el 2019, dos (2) en el 2020 y cuatro (4) en la auditoría 2021.



Referente a las oportunidades de mejora se presentaron 14 en el año 2020 y 20 para el año 2021.



Durante la presente vigencia se han aplicado un total de 2.288 evaluaciones de proveedores/contratistas, con corte al mes de marzo y septiembre del año 2021 con una calificación promedio de 97 puntos.

*DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

ASPECTOS REPRESENTATIVOS PARA ABORDAR RIESGOS OPORTUNIDADES



**DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO
DE PLANEACIÓN**



PARTICIPACIÓN EN CONVOCATORIAS REALIZADAS POR MINCIENCIAS, POR EL EQUIPO DE CODECTI PARA OBTENER Y MANEJAR LA INFORMACIÓN.



ACTIVIDADES CONJUNTAS CON EL DNP Y DEMÁS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL PARA ARTICULAR ESTRATEGIAS, CRITERIOS Y METODOLOGÍAS DEFINIDAS



**DESARROLLO
ECONÓMICO Y
COMPETITIVIDAD**



PRIORIZACIÓN DE ACTIVIDADES ESENCIALES DE LA SUBSECRETARÍA Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL PARA LA OPERACIÓN DEL PROCESO Y LA ATENCIÓN EN LOS CENTROS VALLE INN.



APOYO EN LA SOCIALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE LAS RUEDAS DE NEGOCIOS CON EMPRESARIOS EXTRANJEROS (MACRORUEDA 85 DE PROCOLOMBIA – RESULTADO 725 CITAS COMERCIALES)



**SECRETARÍA
DE SALUD**



SE IMPLEMENTÓ EL CÓDIGO QR. PERMITE COMPROBAR ESTADO DEL COVID-19 Y RIESGO FRENTE A LA SALUD PÚBLICA.



APROVECHAMIENTO DE LA AMPLIA OFERTA DE CONOCIMIENTO BRINDADA POR EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, ONU, OPS, INS.



ASISTENCIAS TÉCNICAS VIRTUALES EN DIFERENTES PLATAFORMAS DIGITALES.



**DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO
DE PLANEACIÓN**



FORTALECIMIENTO DE LAS ALIANZAS ESTRATÉGICAS ENTRE LAS CUATRO HÉLICES: UNIVERSIDAD, EMPRESA, ESTADO Y SOCIEDAD CIVIL A TRAVÉS DE LAS SESIONES DEL CODECTI .



FORMACIÓN BAJO EL FORMATO DE DIPLOMADO VIRTUAL CON EL APOYO DE ENTIDADES COMO DNP Y MINCIENCIAS

PERSONAS



SECRETARÍA DE SALUD

No. DE FUNCIONARIOS:



133

CONTRATISTAS POR
PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

204

DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO
DE PLANEACIÓN:

No. DE FUNCIONARIOS:



44

CONTRATISTAS POR
PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

115

SECRETARÍA DE DESARROLLO
ECONÓMICO Y
COMPETITIVIDAD

No. DE FUNCIONARIOS:



23

CONTRATISTAS POR
PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

169

INFRAESTRUCTURA

PARA EL AÑO 2021 LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA FÍSICA CUENTA CON
UN PRESUPUESTO POR VALOR DE:

\$ 90.000.000

PARA EL AÑO 2021 LA INVERSIÓN EN LOS
SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CUENTA
CON UN PRESUPUESTO POR VALOR DE:

\$411.534.000

EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA
ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADESASPECTOS REPRESENTATIVOS
PARA ABORDAR RIESGOS
OPORTUNIDADESSECRETARÍA
DE SALUDREALIZACIÓN DE ASISTENCIAS TÉCNICAS INTEGRALES
PARA DESARROLLARON PLANES DE TRABAJO
ARTICULADO ENTRE LA DIMENSIÓN DE VIGILANCIA EN
SALUD PÚBLICA.SEGUIMIENTO A DIRECCIONES LOCALES DE SALUD
SOBRE EL REPORTE DE NOVEDADES EN AFILIACIÓN -
CUMPLIMIENTO DEL 98%.ASISTENCIA TÉCNICA-AT A ACTORES DEL SISTEMA DE
MANERA VIRTUAL.

ASPECTOS REPRESENTATIVOS PARA ABORDAR RIESGOS



**SECRETARÍA DE
DESARROLLO
ECONÓMICO Y
COMPETITIVIDAD**



SE IMPLEMENTARON ESPACIOS INTERACTIVOS (WEBINAR, FACEBOOK LIFE) : NÚMERO DE EMISIONES: 20 - TOTAL REPRODUCCIONES: 26.745 - TOTAL ALCANCE: 1.057



POSICIONAR EL PROGRAMA VALLE INN A TRAVÉS DE LA DESCENTRALIZACIÓN DE LOS RECURSOS



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



SE CREÓ EL PRIMER FONDO DE REACTIVACIÓN ECONÓMICA VALLE INN MUNICIPIOS

12

OPORTUNIDADES DE MEJORA (ACCIONES DE MEJORA)



PARA EL AÑO 2020 SE FORMULARON
ACCIONES DE MEJORA
DESDE LA PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA, CON UN CUMPLIMIENTO DEL
91% AL CIERRE DE LA VIGENCIA



PARA EL AÑO 2021 SE FORMULARON
ACCIONES DE MEJORA
ENTRE LOS PROCESOS DEFINIDOS DENTRO DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN, CON UN PORCENTAJE DE AVANCE HASTA EL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021 DEL
84%



PROCESO

ACCIONES DE MEJORA EN LOS PROCESOS CON SERVICIOS CERTIFICADOS



AÑO

PROCESOS CON SERVICIOS CERTIFICADOS

	2020	2021
✓ M3-P2 SALUD PUBLICA	2	6
✓ M3-P6 ASEGURAMIENTO Y DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	2	5
✓ M3-P7 GESTIÓN FINANCIERA Y DEL TALENTO HUMANO	3	4
✓ M5-P1 ASISTENCIA TÉCNICA - M5-P2 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	2	5

PROCESOS CON SERVICIOS CERTIFICADOS

✓ M2-P3 CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN - CTEL	1	2
✓ M2-P2 DESARROLLO ECONÓMICO	2	2



**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
INTEGRANTES DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO



TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	9
2.	ALCANCE DE CERTIFICACIÓN	10
3.	RESPONSABLE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	12
4.	ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS.	13
5.	CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	15
5.1	Cambios en las cuestiones externas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad.....	16
5.2	Cambios en las cuestiones internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad.....	18
5.3	Cambios en las cuestiones externas que sean pertinentes a los Procesos de la Secretaría de Salud.....	21
5.3.1	Proceso M3-P2 Gestión de la Salud Pública	21
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
5.4.2	Proceso M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud	24
5.4.3	Proceso M3-P7 Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud.....	24
5.5	Cambios en las cuestiones externas que sean pertinentes a los Procesos del Departamento Administrativo de Planeación.....	24
5.5.1	Proceso M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – CTel	24
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	25
5.6	Cambios en las cuestiones internas que sean pertinentes a los Procesos del Departamento Administrativo de Planeación.....	27
5.6.1	Procesos M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – CTel.....	27
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.....	27
5.7	Cambios en las cuestiones externas que sean pertinentes al Proceso de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	28
5.7.1	Proceso M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca.	28
5.8	Cambios en las cuestiones internas que sean pertinentes al	



	proceso de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad.	28
5.8.1	Proceso M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca.	28
6.	INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	29
6.1	Satisfacción general de la ciudadanía	29
6.1.1	Satisfacción general de la ciudadanía año 2020	29
6.1.2	Satisfacción general de la ciudadanía año 2021	32
6.2	Informe de expectativas de usuarios.....	35
6.2.1	Informe de expectativas de usuarios periodo marzo – diciembre año 2020	35
6.2.2	Informe de expectativas de usuario año 2021	37
6.3	Satisfacción Procesos Secretaría de Salud 2020-2021.....	41
6.4	Satisfacción procesos Departamento Administrativo de Planeación 2020 -2021	48
6.5	Satisfacción procesos Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	52
6.6	PQRS.....	54
6.6.1	Secretaría de Salud 2020 - 2021	54
6.6.2	PQRS Departamento Administrativo de Planeación 2020 - 2021	58
6.6.3	PQRS Subdirección de Asistencia al Territorio 2020 - 2021	59
6.6.4	PQRS Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad 2020 - 2021	62
6.7	Grado en que se han logrado los objetivos de calidad	64
6.8	Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios	76
6.8.1	Indicadores cierre Plan de Desarrollo 2020.....	76
6.1.1	Indicadores de gestión Secretaría de Salud.....	79
6.8.2.1	Proceso M3-P2 Gestión de la Salud Pública	79
6.8.2.2	Proceso M3-P6 Gestión del aseguramiento y desarrollo de servicios de salud	82
6.8.2.3	M3-P7 Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud	86
6.8.3	Indicadores Departamento Administrativo de Planeación.....	89
6.8.3.1	Proceso M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – Ctel	89
6.8.3.2	Proceso M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación.....	92
6.8.3.3	Proceso M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las Entidades Territoriales	95
6.8.4	Indicadores de gestión Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	97
6.8.4.1	Proceso M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca	97
6.8.5	Indicadores de Gestión Procesos de apoyo	100
6.8.6	Conformidad de productos y servicios	119
6.8.6.1	Conformidad asistencias técnicas de la Secretaría de Salud.....	119



6.8.6.2	Conformidad asistencias técnicas procesos Departamento Administrativo de Planeación.	121
6.8.6.3	Conformidad asistencias técnicas del proceso de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	122
6.2	No conformidades y acciones correctivas	122
6.2.1	Salidas no conformes	122
6.2.2	Acciones correctivas	124
6.3	Resultados de seguimiento y medición	126
6.4	Resultados de las auditorías	126
6.5	Desempeño de los proveedores externos	136
7.	ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS	142
7.1	Personas	142
7.2	Infraestructura	146
7.3	Ambiente para la operación de los procesos	147
8.	EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES	152
8.1	Riesgos	152
8.2	Acciones para abordar Oportunidades	167
9.	OPORTUNIDADES DE MEJORA (ACCIONES DE MEJORA)	177
10.	SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	181

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Estado de las acciones de la revisión por la dirección año 2020.	15
Tabla 2	Calificación general otorgada por los usuarios encuestados año 2020	30
Tabla 3	Calificación general otorgada por los usuarios encuestados año 2021	33
Tabla 4	Número de encuestas aplicadas por la Secretaría de Salud año 2020 -2021	41
Tabla 5	Satisfacción por procesos de la Secretaría de Salud año 2020 -2021	42
Tabla 6	Número de encuestas aplicadas servicio visitas de habilitación - Secretaría de Salud año 2020 -2021	46
Tabla 7	Satisfacción servicio de habilitación - Secretaría de Salud año 2020 -2021	47
Tabla 8	Número de encuestas aplicadas procesos M2-P3 del Departamento Administrativo de Planeación año 2020 -2021	48
Tabla 9	Número de encuestas aplicadas procesos M5-P1 y M5-P2 del Departamento Administrativo de Planeación año 2020 -2021	48
Tabla 10	Satisfacción proceso M2-P3 del Departamento Administrativo de Planeación año 2020 -2021	49
Tabla 11	Satisfacción procesos M5-P1 y M5-P2 Departamento Administrativo de Planeación año 2020 -2021	49
Tabla 12	Número de encuestas aplicadas proceso M2-P2 Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad año 2020 -2021	52
Tabla 13	Satisfacción procesos M2-P2 de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad año 2020 -2021	53
Tabla 14	Cantidad de PQRS radicadas por procesos de la Secretaría de Salud año 2020 y año 2021.	56
Tabla 15	Indicadores de gestión proceso M3-P2 Gestión de la Salud Pública	



año 2020 - 2021	81
Tabla 16 Indicadores de gestión proceso M3-P6 Gestión del aseguramiento y desarrollo de servicios de salud año 2020 - 2021	86
Tabla 17 Indicadores de gestión proceso M3-P7 Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud año 2020 - 2021	89
Tabla 18 Indicadores de gestión proceso M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – Ctel año 2020 - 2021	91
Tabla 19 Indicadores de gestión proceso M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación año 2020 - 2021	94
Tabla 20 Indicadores de gestión proceso M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las Entidades Territoriales año 2020 - 2021	96
Tabla 21 Indicadores de gestión proceso M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca año 2020 - 2021	99
Tabla 22 Indicadores de gestión proceso M1-P1 Direccionar la Planificación del Desarrollo Regional e Institucional, el Ordenamiento Departamental Territorial año 2020 - 2021	100
Tabla 23 Indicadores de gestión proceso M1-P2 Planear las Finanzas Públicas - año 2020 - 2021	100
Tabla 24 Indicadores de gestión proceso M7-P1 Administrar el Presupuesto - año 2020 - 2021	101
Tabla 25 Indicadores de gestión proceso M7-P2 Administrar el Tesoro Público - año 2020 - 2021	103
Tabla 26 Indicadores de gestión proceso M7-P3 Administrar la Información de Hechos Económicos año 2020 - 2021	107
Tabla 27 Indicadores de gestión proceso M8-P1 Administrar y Desarrollar el Talento Humano año 2020 - 2021	108
Tabla 28 Indicadores de gestión proceso M8-P3 Administrar el Pasivo Pensional año 2020 - 2021	110
Tabla 29 Indicadores de gestión proceso M8-P4 Administrar la Seguridad y Salud en el Trabajo año 2020 - 2021	111
Tabla 30 Indicadores de gestión proceso M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales año 2020 - 2021	112
Tabla 31 Indicadores de gestión proceso M9-P2 Gestión Contractual año 2020 - 2021	113
Tabla 32 Indicadores de gestión proceso M9-P3 Gestión Documental año 2020 - 2021	114
Tabla 33 Indicadores de gestión proceso M9-P4 Gestionar el Apoyo Logístico y de Almacén de la Secretaría de Salud año 2020 - 2021	115
Tabla 34 Indicadores de gestión proceso M11-P1 Gestionar los Servicios tecnológicos TI año 2020 - 2021	116
Tabla 35 Indicadores de gestión proceso M11-P2 Gestionar los Sistemas de Información año 2020 - 2021	117
Tabla 36 Indicadores de gestión proceso M12-P1 Evaluar el SIG año 2020 - 2021	118
Tabla 37 Asistencias técnicas procesos de la Secretaría de Salud año 2020 - 2021 con corte a 31 de diciembre.	119
Tabla 38 Visitas de habilitación ejecutadas por el proceso M3-P6 de la Secretaría de Salud año 2020 - 2021 con corte a 31 de diciembre.	121
Tabla 39 Asistencias técnicas ejecutadas por el proceso M5-P1 del DAP año 2020 - 2021 con corte a 31 de diciembre.	121
Tabla 40 Acompañamientos ejecutados por el proceso M2-P3 del DAP año 2020 - 2021 con corte a 30 de septiembre.	122
Tabla 41 Asistencias técnicas ejecutadas por el proceso M2-P2 de la Secretaría de	



Desarrollo Económico y Competitividad año 2020 - 2021 con corte a 30 de septiembre.	122
Tabla 42 Salidas no conformes de los procesos definidos en el alcance de la certificación	124
Tabla 43 Salidas no conformes de los procesos con servicio certificados y a certificar	124
Tabla 44 Estado acciones correctivas No Conformidades auditoria ICONTEC 2020	125
Tabla 45 Estado acciones correctivas de las oportunidades de mejora de la auditoria ICONTEC 2020	125
Tabla 46 Estado de las no conformidades de la auditoría Interna al SGC 2020	127
Tabla 47 No conformidades identificadas en auditoría interna al SGC 2021	135
Tabla 48 Relación de riesgos de los procesos con servicios certificado y a certificar.	152
Tabla 49 Relación de riesgos de los procesos definidos dentro del alcance de la certificación.	153
Tabla 50 acciones realizadas para abordar los riesgos de los procesos con servicios certificado y a certificar.	154
Tabla 51 Acciones realizadas para abordar los riesgos de los procesos con servicios certificado y a certificar.	155
Tabla 52 Acciones realizadas para abordar los riesgos de los procesos con servicios certificado y a certificar.	156
Tabla 53 Acciones realizadas para abordar los riesgos de los procesos con servicios certificado y a certificar.	157
Tabla 54 Acciones realizadas para abordar los riesgos de los procesos con servicios certificado y a certificar.	158
Tabla 55 Acciones realizadas para abordar los riesgos de los procesos con servicios certificado y a certificar	158
Tabla 56 Acciones realizadas para abordar los riesgos de los procesos con servicios certificado y a certificar.	159
Tabla 57 Acciones realizadas para abordar los riesgos de los procesos definidos en el alcance para la certificación	167
Tabla 58 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados o a certificar	168
Tabla 59 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados o a certificar	169
Tabla 60 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados o a certificar	169
Tabla 61 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados o a certificar	170
Tabla 62 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados o a certificar	171
Tabla 63 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados o a certificar	172
Tabla 64 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados o a certificar	173
Tabla 65 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos definidos para el alcance de la certificación	177
Tabla 66 Acciones de mejora de los procesos con servicios certificados y a certificar	181



INDICE DE GRÁFICAS

Gráfico 1 Calificación general otorgada por los usuarios encuestados año 2020	30
Gráfico 2 Nivel de satisfacción por mes año 2020.....	31
Gráfico 3 Nivel general de satisfacción por variable año 2020.....	31
Gráfico 4 Calificación general otorgada por los usuarios encuestados año 2021	33
Gráfico 5 Nivel de satisfacción por mes año 2021.....	34
Gráfico 6 Calificación general por variable otorgada por los usuarios encuestados año 2021	34
Gráfico 7 Comparativo satisfacción procesos de la Secretaría de Salud año 2020	42
Gráfico 8 Comparativo satisfacción procesos de la Secretaría de Salud año 2021	43
Gráfico 9 Resultado por variable evaluada proceso M3-P2 de la Secretaría de Salud año 2020	43
Gráfico 10 Resultado por variable evaluada proceso M3-P2 de la Secretaría de Salud año 2021	44
Gráfico 11 Resultado por variable evaluada proceso M3-P6 de la Secretaría de Salud año 2020	44
Gráfico 12 Resultado por variable evaluada proceso M3-P6 de la Secretaría de Salud año 2021	45
Gráfico 13 Resultado por variable evaluada proceso M3-P7 de la Secretaría de Salud año 2020	45
Gráfico 14 Resultado por variable evaluada proceso M3-P7 de la Secretaría de Salud año 2021	46
Gráfico 15 Resultado por variable evaluada servicio de habilitación - Proceso M3-P6 año 2020	47
Gráfico 16 Resultado por variable evaluada servicio de habilitación - Proceso M3-P6 año 2021	47
Gráfico 17 Resultado por variable evaluada proceso M2-P3 del Departamento Administrativo de Planeación año 2020	50
Gráfico 18 Resultado por variable evaluada proceso M2-P3 del Departamento Administrativo de Planeación año 2021	51
Gráfico 19 Resultado por variable evaluada procesos M5-P1 y M5-P2 del Departamento Administrativo de Planeación año 2020	51
Gráfico 20 Resultado por variable evaluada proceso M5-P1 y M5-P2 del Departamento Administrativo de Planeación corte enero – septiembre año 2021	52
Gráfico 21 Satisfacción por variable evaluada proceso M2-P2 año 2020-2021	53
Gráfico 22 Satisfacción por variable evaluada proceso M2-P2 año 2020-2021	54
Gráfico 23 Comparativo PQRS radicadas durante el año 2020	55
Gráfico 24 Comparativo PQRS radicadas año de 2021	55
Gráfico 25 Dimensiones asociadas a las PQRS en el proceso M3-P2 período octubre – diciembre 2020	57
Gráfico 26 Dimensiones asociadas a las PQRS en el proceso M3-P2 año 2021	57
Gráfico 27 Comparativo de PQRS radicadas en los procesos M2-P3 y M5-P1 del DAP año 2020	58
Gráfico 28 Total PQRS radicadas en los procesos M2-P3 y M5-P1 del DAP periodo 2021	59
Gráfico 29 Canales de recepción PQRS de los procesos M5-P1, M5-P2 del DAP enero – diciembre 2020	60
Gráfico 30 Canales de recepción PQRS de los procesos M5-P1, M5-P2 del DAP periodo	



2021	60
Gráfico 31 PQRS por canal de recepción del proceso M2-P3 del DAP Octubre – diciembre 2020	61
Gráfico 32 PQRS por canal de recepción del proceso M2-P3 del DAP Enero – diciembre 2021	62
Gráfico 33 Tipo de PRQS del proceso M2-P2 de la Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad 2021	63
Gráfico 34 PRQS por tiempo de respuestas del proceso M2-P2 de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad año 2020	63
Gráfico 35 Tiempo de respuesta PQRS proceso M2-P2 de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad año 2021	64
Gráfico 36 Oportunidad en tiempos de respuestas de las PQRS año 2020 – 2021 - – Indicador Objetivo de calidad 1	65
Gráfico 37 Satisfacción de la ciudadanía año 2020 – 2021 – Indicador Objetivo de calidad 1	66
Gráfico 38 Cumplimiento indicadores del objetivo de calidad 3 año 2020	70
Gráfico 39 Cumplimiento indicadores del objetivo de calidad 3 comparativo año 2020-2021	70
Gráfico 40 Cumplimiento índice de desempeño institucional - indicador del objetivo de calidad 6 año 2020 - 2021	75
Gráfico 41 Cumplimiento de la ejecución de las asistencias técnicas procesos de la Secretaría de Salud año 2020	119
Gráfico 42 Cumplimiento de la ejecución de las asistencias técnicas procesos de la Secretaría de Salud corte enero – diciembre año 2021	120
Gráfico 43 Comparativo oportunidades de mejora – resultado auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad	136
Gráfico 44 Número de evaluaciones aplicadas año 2021	138
Gráfico 45 Porcentaje de Variación de las evaluaciones aplicadas y calificación año 2021	138
Gráfico 46 Número de evaluaciones aplicadas año 2021 en los procesos del alcance de la certificación	139
Gráfico 47 Promedio de calificación en los procesos del alcance de la certificación primera evaluación 2021	140
Gráfico 48 Número total de evaluaciones aplicadas y la proporción de las mismas Año 2021	141
Gráfico 49 Promedio de calificación en los procesos del alcance de la certificación segunda evaluación 2021	142
Gráfico 50 Fuentes de identificación de acciones de mejora de los procesos definidos dentro del alcance de certificación	181



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 2020 y 2021.

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.

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.

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 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.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

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

PROCESOS

M3-P2 Gestión de Salud Pública
M3-P6 Gestión del Aseguramiento y
Desarrollo de Servicios de Salud
M3-P7 Gestión Financiera y del Talento
Humano para el Sistema Central de
Seguridad Social

Secretaría
Departamental
de Salud

PROCESOS

M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología
e Innovación - Ctel
M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y
Capacitación
M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la
Gestión de las Entidades Territoriales

Departamento
Administrativo
De Planeación

PROCESOS

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

Secretaría de
Desarrollo
Económico y
Competitividad



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 octubre del año 2020, se identificaron 7 oportunidades de mejora, para las cuales se contemplaron 14 acciones de mejora; las cuales se encuentran ejecutadas en un 100%.

HALLAZGOS INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A DESARROLLAR	ESTADO	
			ABIERTA	CERRADA
M1-P3 Administrar y mejorar el MIPG	Coordinar grupos de trabajo de MIPG/SGC en todas las dependencias de la Entidad con el fin de involucrar al Nivel Directivo.	1- Conformar equipos de trabajo que desde el proceso M1-P3 acompañen a cada proceso/dependencia en la implementación articulada del MIPG con el SGC/SCI		X
		2- Realizar reuniones de socialización que involucren al nivel directivo del proceso, donde se evalúe el estado de avance de la implementación del Plan de Trabajo del MIPG para cada proceso y se generen las acciones de mejora por parte de la Alta Dirección, en caso de ser necesario.		X
M1-P3 Administrar y mejorar el MIPG	Fortalecer la articulación del Sistema de Gestión de Calidad - SGC en cumplimiento de la implementación de las políticas del modelo integrado de planeación y gestión MIPG de acuerdo a los criterios diferenciales y los atributos de calidad.	1- Conformar equipos de trabajo que desde el proceso M1-P3 acompañen a cada proceso/dependencia en la implementación articulada del MIPG con el SGC/SCI		X
		2-Integrar los criterios diferenciales en la implementación de las políticas de MIPG/SGC/SCI		X
M1-P3 Administrar y mejorar el MIPG	Realizar el monitoreo y análisis de los indicadores de los procesos del SGC, en forma periódica, para determinar si realmente están midiendo los objetivos de cada proceso y poder determinar su pertinencia dentro del sistema.	1- Realizar monitoreo y análisis de los indicadores por parte de cada proceso con frecuencia semestral.		X
		2- Realizar informe consolidado desde la segunda línea (proceso M1-P3), componentes indicadores de desempeño.		X



HALLAZGOS INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A DESARROLLAR	ESTADO	
			ABIERTA	CERRADA
M1-P3 Administrar y mejorar el MIPG	Continuar y fortalecer el nuevo Ranking MIPG por proceso y dependencia que permita preparar a los procesos para certificaciones futuras.	1- Establecer el modelo de monitoreo, seguimiento y evaluación para el reporte desde la primera línea de defensa respecto a la implementación del MIPG/SGC/SCI		X
		2- Elaborar informe consolidado por parte del proceso M1-P3 sobre el estado de implementación del MIPG/SGC/SCI desde la segunda línea de defensa		X
M1-P3 Administrar y mejorar el MIPG	Realizar un cronograma de sensibilización de MIPG/SGC, donde cada proceso como mínimo en el año reciba cuatro sensibilizaciones, de parte de los asesores de MIPG/SGC, con el fin de generar una cultura de calidad dentro de la Entidad, demostrando que la calidad no es una carga, por el contrario, nos facilita la manera de hacer siempre mejor las cosas.	1. Elaborar cronograma de las sensibilizaciones en las temáticas identificadas en el autodiagnóstico de la ISO:9001:2015 y de las políticas de MIPG		X
		2. Realizar las sensibilizaciones en las temáticas identificadas en el autodiagnóstico de la ISO:9001:2015 y de las políticas de MIPG.		X
M1-P3 Administrar y mejorar el MIPG	Mejorar los mecanismos para medir los avances en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y el seguimiento a los planes de acción resultantes.	1. Diseño de la herramienta HUSAES (Herramienta unificadora de soporte para el análisis estadístico y sistemático del Modelo Integrado de Planeación y Gestión)		X
		2- Actualización de los autodiagnósticos, cargue de las evidencias y elaboración de los planes de acción de las políticas y estrategias del MIPG/SGC/SCI		X
M4-P1 Servicio al Ciudadano	Fortalecer el registro de PQRS en la Entidad a través de la sede electrónica con el fin de contar con información unificada y completa	1- Realizar socializaciones a las dependencias sobre el procedimiento PR-M4-P1-03-V03 y el uso de la plataforma integrada.		X



HALLAZGOS INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN A DESARROLLAR	ESTADO	
			ABIERTA	CERRADA
	para implementar acciones de mejora	2- Realizar análisis comparativo del comportamiento mensual de la oportunidad en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.		X

Tabla 1 Estado de las acciones de la revisión por la dirección año 2020.

Fuente: Proceso M3-P1 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

- Teniendo en cuenta que el Ministerio de Salud, mediante Resolución No. 222 de febrero 25 de 2021 y Resolución No. 1315 de 2021 extiende la medida de emergencia sanitaria en Colombia hasta el 30 de noviembre de 2021 y reitera que finalizará cuando desaparezcan las causas que dieron origen a la imposición de la medida, la Gobernación del Valle del Cauca atendiendo estas disposiciones, mediante Circular Interna No. 577678 del 27 de abril de 2021 establece los lineamientos para el trabajo presencial en el edificio San Francisco con medidas con la asistencia con un 30%, de tal manera que el 70% restante deberá realizar trabajo en casa, sin que se afecte la prestación de los servicios y el cumplimiento de funciones públicas.
- En cumplimiento del Decreto 491 de 2020, emitido por el Gobierno nacional con ocasión a la emergencia sanitaria por causa del COVID-19, adoptó, desde el 28 de marzo del 2020, la ampliación de los términos de ley para responder a las peticiones ciudadanas que llegan a la entidad. Anteriormente, según la ley 1755 de 2015, los requerimientos se resolvían en los siguientes 10, 15 o 30 días de su recepción, dependiendo del tipo de solicitud; sin embargo, el Decreto 491 de 2020 dispuso la modificación de estos términos, a través del *artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones*, indicando que las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria, se deben responder de la siguiente manera:



TIPO	LEY 1755 DE 2015	DECRETO 491 DE 2020
Documentos y de información	Diez (10) días siguientes a su recepción	Veinte (20) días siguientes a su recepción
Interés particular, general, sugerencias, quejas y reclamos	Quince días (15) días siguientes a su recepción	Treinta (30) días siguientes a su recepción
Mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias	Treinta (30) días siguientes a su recepción	Treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción

- Se continuó con las asesorías, socializaciones, capacitaciones y demás reuniones de trabajo con la ciudadanía y entes territoriales, alternando presencialidad y virtualidad utilizando las herramientas tecnológicas disponibles.
- El 28 de abril de 2021, varios grupos sociales convocaron a paro nacional como protesta a la reforma tributaria la cual ocasionó un impacto social y generó altos índices de inseguridad en el Departamento del Valle del Cauca, especial en la ciudad de Cali; a causa de actos vandálicos, se afectó la infraestructura de la Gobernación del Valle del Cauca especialmente la Ventanilla única de Gestión Documental.
- Las situaciones descritas anteriormente, indujeron al incremento en los casos positivos de COVID-19 en la ciudadanía afectando directamente la operación de los procesos: M3-P2 Salud Pública, M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud, M6-P4 Gestionar la Movilidad y el Transporte en el Valle del Cauca, M2-P4 Desarrollar y Administrar la Infraestructura en el Departamento, M4-P1 Servicio al Ciudadano y el M9-P3 Gestión Documental.
- Cambio en la Normatividad del Sistema General de Regalías, mediante la Ley 2056 de septiembre 30 de 2020 por la cual se regula la organización y el funcionamiento del Sistema General de Regalías, que tiene por objeto determinar la distribución, objetivos, fines, administración, ejecución, control, el uso eficiente y la destinación de los ingresos provenientes de la explotación de los recursos naturales no renovables precisando las condiciones de participación de sus beneficiarios
- En el mismo sentido, el 31 de diciembre de 2020, con el objetivo de compilar y racionalizar las normas de carácter reglamentario que rigen el Sistema General de Regalías se expide del Decreto único Reglamentario 1821 de 2020, impactando la operación del proceso de la SAT en lo concerniente a fortalecer la asistencia técnica para que las Entidades Territoriales logren incrementar sus capacidades para acceder a las diferentes fuentes de financiación y así apoyar al nivel nacional en la implementación de los nuevos lineamientos para el uso de los recursos del Sistema General de Regalías.
- El cambio normativo de la Ley 2056 de 2020, produjo cambios en el Manual de Contratación de la Gobernación del Valle del Cauca, teniendo en cuenta las implicaciones y requisitos específicos en el tema contractual con recursos del Sistema General de Regalías.



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

- La emisión del Decreto 1-3-1638 de octubre del año 2020, “Por el cual se ajusta la estructura de la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca, se definen las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”, este insumo es fundamental para el cumplimiento de una de las metas de producto del Plan de Desarrollo Departamental 2020-2023 Valle Invencible, la cual lidera la Secretaría General “*Actualizar una cadena de valor del modelo de operación por procesos de la Gobernación del Valle del Cauca anualmente, durante el periodo de gobierno*”, mediante este Decreto se formalizaron:
 - La Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible, que se preparan documentalmente para su estructuración como proceso.
 - La Unidad Administrativa Especial de Catastro y la Subdirección de IVC de Juegos de Suerte y Azar, que se preparan documentalmente para su estructuración como procesos.
 - La Subdirección Técnica de Juventudes y la Subdirección Técnica de Acción Comunal adscrita a la Secretaría de Desarrollo Social y Participación.
 - La Secretaría Privada del Despacho de la Gobernador (a).
 - La Subdirección Técnica de Libertad de Culto y Conciencia adscrita a la Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana.
- Con la reforma administrativa aprobada por la Asamblea, se crea la Subdirección de I.V.C de Entidades Sin Ánimo de Lucro, para fortalecer el proceso de inspección, vigilancia y control de 25.000 entidades sin ánimo de lucro con presencia en el Departamento, para que cumplan su objeto social, así como los requisitos legales, jurídicos y contables; el cambio expuesto contribuye en la actualización de la cadena de valor de la Gobernación del Valle del Cauca, presentando los siguientes cambios:
 - Aprobación de los Subprocesos: SP-M10-P2-01 *Formalizar Entidades Sin Ánimo de Lucro* y Subproceso SP-M10-P2-02 *Inspección, Vigilancia y Control de Entidades Sin Ánimo de Lucro*.
 - Creación del procedimiento SP-PR-M10-P2-01 *Formalizar Entidades Sin Ánimo*, que además de generar los lineamientos para adelantar los trámites de formalización de entidades sin ánimo de lucro y asesorías técnicas y jurídicas que por competencia le correspondan al Departamento Administrativo de Jurídica de la Gobernación del Valle del Cauca, integra 19 trámites liderados por la Subdirección de IVC de Entidades Sin Ánimo de Lucro al Sistema de Gestión de Calidad.
- La aprobación del Decreto 1-17-0701 del 7 de julio de 2021 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca*”, que integra recomendaciones de la evaluación FURAG y lineamientos del MIPG con respecto a los autodiagnósticos, se fortaleció las funciones del Comité definiendo aspectos estratégicos que permitirá asegurar el desarrollo, implementación y seguimiento de las políticas de gestión y desempeño del MIPG y del Sistema de Gestión de Calidad en la Gobernación del Valle del Cauca.



- La aprobación del Decreto 1-17-0283 de marzo de 2021 “Por medio de cual se modifica parcialmente el Decreto 1-3-1193 del 30 de agosto de 2018 “Por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG” y se designan coordinadores de las Dimensiones y Políticas de MIPG para la Gobernación del Valle del Cauca y se dictan otras disposiciones” de actualización de Políticas y Coordinadores de MIPG. Al respecto, los principales cambios fueron los siguientes:
 - Incluye la Política del Conflicto de Intereses y se define el coordinador: el Subdirector (a) de Gestión Humano del Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional.
 - Incluye la Política de Gestión de la Información Estadística y se define el coordinador: Subdirector (a) de la Subdirección de Estudios Socioeconómicos Ciencia Tecnología e Innovación del Departamento Administrativo de Planeación.
 - Definición de un único coordinador para la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Liderada por el Subsecretario (a) de programas sociales y participación de la Secretaría de Desarrollo Social y participación.
 - Definición de un único coordinador para la Política de Control Interno. Liderado por el Subdirector (a) Técnico de Apoyo a la Gestión de la Secretaría General
 - Se incluyen nuevas funciones: *Liderar y coordinar la realización del autodiagnóstico de las políticas del MIPG asignada con una periodicidad semestral y Formular y realizar seguimiento a los planes de acción resultado del autodiagnóstico de la política del MIPG asignada*
- La aprobación de la Política Integral de Administración de Riesgos de la Administración Central de la Gobernación del Valle del Cauca por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno a través de , de acuerdo a los nuevos requerimientos definidos en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V05 de diciembre de 2020” del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Con esta política se fortalece la cultura del autocontrol y del pensamiento basado en riesgos al interior de los procesos, facilitando el monitoreo y la gestión de los controles identificados para prevenir la materialización de los riesgos, de tal manera que se logren tomar decisiones oportunamente cuando se requiera.
- La actualización del Modelo de Operación por Procesos de la Gobernación del Valle del Cauca, con un avance significativo en Comité Institucional de Gestión Desempeño del mes de junio de 2021, donde se aprobó el proceso M3-P8 “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”, que orienta su accionar en la implementación de programas y proyectos en beneficio de la mujer y el sector LGTBI, en procura de una sociedad más equitativa e incluyente en cumplimiento de las políticas públicas existentes y lideradas por la Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual.
- La implementación de la estrategia “Herramienta unificadora de soporte para el análisis estadístico y sistemático del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – HUSAES”,



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

desarrollada con el propósito de contar con un instrumento propio de evaluación del MIPG, que permita almacenar y conservar las evidencias de los autodiagnósticos de las Políticas de evaluación del desempeño, además de la trazabilidad de la evaluación en cada vigencia; esta herramienta facilita el seguimiento y control por cada Dimensión y cada Política, haciendo posible identificar los logros, conocer los avances y detectar las dificultades a tiempo permitiendo tomar decisiones de manera oportuna para responder ante las necesidades de los ciudadanos, prestando un servicio adecuado y cumplir con los criterios de calidad para el mejoramiento del desempeño institucional.

- La asignación de recursos para el MIPG/SGC durante los años 2020 y 2021 fue el siguiente:

PRESUPUESTO	AÑO 2020	AÑO 2021
Presupuesto	591.405.877	1.268.372.470
Presupuesto ejecutado	590.954.077	1.223.647.770
Porcentaje de ejecución	99,9%	96,5%

Lo anterior evidencia una ejecución presupuestal del 99,9% para el año 2020 y del 96,5% hasta el 30 de septiembre del año 2021.

Respecto al incremento del presupuesto para el año 2021, la Gobernación del Valle del Cauca suscribió un convenio con la fundación UNIVALLE, que tiene como objetivo general “Verificar y revisar las actividades y componentes relacionadas con el proceso de adquisición de bienes y servicios desarrollados por la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca, y efectuar el análisis del proceso, en desarrollo del proyecto denominado “Fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y actualización de procesos en el departamento del valle del cauca”.

Estado de avance

Avance del Proyecto: a la fecha se tiene una ejecución del 70%

Total, en meses proyectados para ejecución: 9 meses

Fecha de inicio: 9 de marzo de 2021

Fecha proyectada para finalización de actividades: 15 de diciembre de 2021

- En cumplimiento del Decreto 1193 de 2018 por el cual se adopta el MIPG para la Gobernación del Valle del Cauca, donde establece que los Servidores públicos del nivel central de la Gobernación del Valle del Cauca deberán cumplir cada año como mínimo treinta (30) horas de asistencia en actividades de socialización, sensibilización, capacitación en MIPG, el equipo de trabajo de la Secretaría General de la Entidad, desarrolló una herramienta informática como mecanismo para diligenciar la información del reporte y al mismo tiempo capturar, visualizar y cuantificar las evidencias correspondientes, facilitando el reporte y análisis de la información con respecto al compromiso y el aporte de los funcionarios en la implementación del Modelo de Operación por procesos y el MIPG.
- Desde el Comité de Gestión Ambiental, creado por medio del acto administrativo 1.3-0756 del 23 de mayo de 2019, se han realizado los siguientes avances significativos durante su implementación:



- Diagnóstico de la situación ambiental y sanitaria, donde se determinaron capacidades y estado de los recipientes existentes, especificaciones técnicas del área de almacenamiento de residuos peligrosos y no peligrosos y gestores externos para la implementación de la resolución 2184 del 2019 sobre el nuevo código de residuos no peligrosos.
 - Revisión de planos de cada uno de los pisos del edificio del palacio de san francisco y la asamblea departamental para definir las cantidades y color de recipientes que se requieren en cada una de las áreas de estas dependencias.
 - Capacitación al personal de servicios generales en uso y manejo seguro de bascula para pesaje de residuos.
 - Elaboración de presupuesto para la adquisición de los insumos que se requieren para la implementación del nuevo código de colores de cada uno de los pisos del edificio del Palacio San Francisco.
- La adopción de la Ordenanza 0563 del 3 de agosto de 2021 por medio de la cual se modifica parcialmente el artículo 73 de la Ordenanza 408 de 2016 - Estatuto Orgánico de Presupuesto del Departamento del Valle del Cauca, donde se establece que la autorización, expedición y liberación del Registro Presupuestal en el Sistema de Información Financiero será responsabilidad y función propia del ordenar del gasto o su delegado, del organismo y/o la dependencia respectiva; la situación descrita motivó la actualización del Manual de Contratación, con la finalidad de generar lineamientos en los procesos contractuales y postcontractuales para la expedición y liberación del registro presupuestal de compromiso en la Gobernación del Valle del Cauca.

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

- Dada la emergencia sanitaria por COVID19 y la normatividad derivada, se dio inicio al Plan Nacional de Vacunación contra el COVID-19 propuesto por el Ministerio de Salud y Protección Social, el objetivo de la primera fase fue reducir la mortalidad y la incidencia de casos graves por este virus y proteger a los trabajadores de la salud; en la segunda fase es reducir el contagio para generar inmunidad de rebaño.
- La Secretaría Departamental de Salud elaboró el Plan Estratégico de Vacunación acogiéndose a los criterios de priorización definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social a través del Decreto 109 de 2021 y demás normatividad expedida.
- La población estimada a vacunar por etapas contra covid-19 en el Departamento del Valle del Cauca es 3.222.148 y corresponde a población de 12 y más años, se vacunarán en dos fases, según criterios de priorización del Ministerio de Salud y Protección Social, en la primera fase 1.102.213 en 3 etapas y en la segunda fase 2.119.935 en 2 etapas.
- Para dar respuesta al Plan Nacional de Vacunación, el Departamento mediante jornadas de asistencia técnica dirigidas a los actores del sistema general de seguridad social desarrollo los lineamientos nacionales definidos.



Es importante mencionar que las vacunas son entregadas a través de resoluciones expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, la distribución del biológico y su entrega es acorde a los reportes entregados y aplicados en el Departamento.

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

- "Inseguridad y alteración de orden público que afecta la ejecución de la programación de actividades". Lo que impactó en la prestación de los servicios de la dependencia, debido a la dificultad presentada por los prestadores de servicios de salud, Direcciones Locales de Salud, Empresas Administradoras de Planes de Beneficios, para acceder al servicio de asistencia técnica de manera presencial, para lo cual el proceso atendió los requerimientos y solicitudes por medios electrónicos como correos, plataformas virtuales y líneas telefónicas.
- "Alta demanda del servicio UCI – UCIM", debido a la flexibilización de las medidas del aislamiento social requerido en los espacios públicos para evitar el aumento de contagio del COVID apoyando las estrategias de reactivación; que conllevó a una serie de regulaciones emitidas por el Gobierno Nacional en cuanto a atenciones ambulatorias y programadas para priorizar atención de pacientes por Covid-19, para lo cual desde el proceso como autoridad sanitaria se emitieron circulares dando lineamientos a los actores del Sistema.
- "Demanda de asistencia técnica por parte de los prestadores de servicios de salud" En cumplimiento de las nuevas normas derivadas de la emergencia sanitaria, tales como: Resolución 844 y 1462 de 2020, resolución 2230 febrero de 2021, resolución 738 de 2021, Resolución 1315 de 2021. La Subsecretaría da cumplimiento a los requerimientos de asistencia técnica utilizando medios electrónicos y virtuales de comunicación para cumplir con los diferentes trámites y servicios que brinda el proceso.

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

La amenaza identificada para esta vigencia, denominada "Pasivo indeterminado sobre empleados retirados y cuotas partes pensionales", obedece al cumplimiento del Decreto 586 de 2017, que en resumen el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, reconoce que existe un pasivo, pero al estar indeterminado define un mecanismo para su reconocimiento y pago.

Impacto en el proceso:

El hecho de que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, a la fecha no haya logrado determinar el pasivo prestacional del sector salud, correspondiente a retirados y cuotas partes de retirados, en el marco del mecanismo establecido en el Decreto 586 de 2017, a 4 años de su promulgación; impacta de manera negativa al proceso en los siguientes términos:

- Imposibilidad de pagar la obligación del pasivo a los beneficiarios o a



sus respectivos fondos de pensiones, dado que el Decreto establece el mecanismo de pago una vez se realice el cálculo actuarial, a través de la firma de contratos de concurrencia.

- Afectación a la liquidez de la red pública hospitalaria del Departamento, dado que deben realizar el pago de sentencias judiciales por este concepto, hasta tanto el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, determine el pasivo y firme contratos de concurrencia para reconocer dichas obligaciones.
- Esfuerzo fiscal por parte del Departamento, dado que ha debido apropiar recursos del Acuerdo de Reestructuración de Pasivos por el orden de \$1.000.000.000 para la vigencia 2021, con cargo al patrimonio autónomo FODEPVAC, para cumplir con sentencias judiciales que obligan al pago de pasivo por concepto de retirados.
- Desgaste administrativo al tener que responder tutelas de manera permanente.

En este sentido, el proceso M3-P7 está promoviendo que las instituciones de salud realicen el respectivo envío de la información con los requisitos y en los términos establecidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, brindando acompañamientos y emitiendo circulares informando lo establecido en el Decreto 586 de 2017 expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

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

- La Secretaría de Salud contrató talento humano para elaborar el Plan Estratégico de Vacunación contra COVID-19 y garantizar la distribución de biológicos e insumos, control de inventarios, seguimiento a la aplicación del biológico, brindar asistencia técnica y acompañamiento a los actores del sistema general de seguridad social en salud. Para esto se acogió a los criterios de priorización definidos por la nación a través del Decreto 109 de 2021 y demás normatividad por parte del Ministerio de Salud y Protección Social. La población estimada a vacunar por etapas contra covid-19 en el Departamento del Valle del Cauca es 3.222.148 y corresponde a población de 12 y más años, se vacunarán en dos fases, según criterios de priorización del Ministerio de Salud y Protección Social, en la primera fase 1.102.213 en 3 etapas y en la segunda fase 2.119.935 en 2 etapas.
- Se realizaron ajustes en las actividades propias de la Subsecretaria de Salud Pública para responder a la emergencia sanitaria, para desarrollar a cabalidad las actividades de vigilancia y salud pública entorno a la pandemia. Para lo cual se requirió de asignación de recursos, compra de insumos, elementos de protección personal, pruebas, equipos para toma de pruebas Covid y se fortaleció la capacidad de respuesta del laboratorio departamental.



- La Señora Gobernadora, en el consejo de gobierno de febrero de 2021, definió como estrategia central el cumplimiento del plan de vacunación contra covid-19 para reducir la mortalidad, disminuir casos, alcanzar la inmunidad y con esto reactivar la economía en el departamento. En este espacio instó a todos los secretarios del gabinete a acogerse al plan que tendría como tácticas las acciones sectoriales que permitan identificar, sensibilizar, ubicar y vacunar el mayor número de personas.

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

- “Capacidad de adaptación de la modalidad de trabajo para hacer frente a sucesos inesperados”. Frente a los cambios inesperados por el orden público, el proceso ajustó la ejecución de sus actividades a través del teletrabajo atendiendo los requerimientos y solicitudes utilizando medios electrónicos como correos, plataformas virtuales y líneas telefónicas.

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

- En cumplimiento a lo establecido en los contratos de concurrencia para el pago del pasivo prestacional del sector salud del Departamento y conforme a la normatividad vigente, esta Secretaría viene adelantando la gestión de pago de mesadas de jubilados incluidos como beneficiarios de dichos contratos. En ese sentido se realiza la revisión y cuadro financiero de las liquidaciones mensuales de nómina, así como las autorizaciones de pago. No obstante, aún existen algunas nóminas que no se operan a través del aplicativo SAP (Sistema Financiero), lo cual dificulta su administración y control.

Se ha avanzado en coordinación con el área de nómina y las TIC en la construcción de variables y diligenciamiento de la DATA para la implementación en SAP de las nóminas hospital San Juan de Dios 1 y 2 y, Hospital de Cartago mediante mesas técnicas y solicitudes realizadas a estas áreas por parte de la Secretaría de Salud. Se espera, según el cronograma lograr las primeras pruebas entre los meses de noviembre y diciembre.

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

- En el año 2021 se evidencia los efectos del cambio normativo del año 2020 para el Valle del Cauca, definiendo demandas territoriales para las convocatorias. A partir del cambio normativo establecido mediante la Ley 1923 de 2018 y Decreto 1467 de 2018, en la cual estableció que a partir del año 2020, se modifica sustancialmente el proceso para acceder a los recursos del Fondo de Ciencia, Tecnología e Innovación del Sistema General de Regalías, creando un nuevo mecanismo para la presentación y aprobación de los proyectos susceptibles a ser financiados por el Fondo, mediante convocatorias públicas, abiertas y competitivas, el cual involucra nuevos



participantes para la participación en dichos recursos, pasando de ser solo entidades públicas las que participaban a sumar a las entidades privadas.

- A partir del cambio normativo establecido mediante la Ley 2056 de 2020, "Por la cual se regula la organización y el funcionamiento del Sistema General de Regalías". Tiene por objeto determinar la distribución, objetivos, fines, administración, ejecución, control, el uso eficiente y la destinación de los ingresos provenientes de la explotación de los recursos naturales no renovables, precisando las condiciones de participación de sus beneficiarios. Decreto 1821 de 2020 "Por el cual se expide el Decreto Único del Sistema General de Regalías", reglamentando las convocatorias públicas, abiertas y competitivas. Lo anterior, conlleva a realizar cambios internos en el proceso de Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Fortalecer alianzas estratégicas para presentar en conjunto proyectos de CTel, mediante la interacción con la academia, sector productivo y Estado para el fortalecimiento del Ecosistema de Ciencia, Tecnología e innovación.

La acción implementada para abordar estas cuestiones externas fue la siguiente:

- El equipo de profesionales de la Subdirección de Estudios Socioeconómicos realizó análisis y evaluación para documentar los cambios a partir de la Ley 1923 de 2018 y el Decreto 1467 del 06 de agosto 2018, Ley 2056 de 2020 y Decreto 1821 de 2020; lo cual conllevó a una reestructuración del proceso y creación de nuevos procedimientos.

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

Modificación en la normatividad que regula el Sistema General de Regalías, a partir de la sanción de la Ley 2056 del 30 de septiembre del año 2020; vigente a partir del 1 enero del año 2021. Esta Ley derogó todas las disposiciones de la Ley 1530 del año 2012. En el artículo 34 se establece que la viabilidad de los proyectos de inversión se definirá con las siguientes reglas: para las asignaciones directas y la asignación para la inversión local, la viabilidad estará a cargo de las Entidades territoriales beneficiarias quienes podrán solicitar el concepto de viabilidad a la Gobernación del Valle del Cauca-SAT, a una entidad privada idónea o a la dependencia con la cual tenga relación la entidad territorial. Para la asignación Regional del 60%, corresponderá a la entidad territorial (Gobernación del Valle del Cauca), quien podrá solicitar el concepto de viabilidad a la dependencia con la cual esté relacionado el proyecto o a una entidad privada idónea. Para la asignación regional del 40%, corresponderá a la entidad territorial que presente el proyecto de inversión, quien podrá solicitar el concepto de viabilidad a la dependencia de la entidad territorial con la cual esté relacionado el proyecto, a la Gobernación del Valle del Cauca o a una entidad privada idónea.

Lo precedente es concordante con el párrafo segundo del artículo en mención; el cual establece que las entidades territoriales podrán apoyarse para lograr la viabilización de los proyectos con conceptos técnicos emitidos por personas jurídicas, públicas, privadas, naturales que tengan experiencia y trayectoria reconocida en los asuntos pertinentes de los



respectivos proyectos.

Para dar cumplimiento a los propósitos, objetivos y fines del Sistema General de Regalías, el Gobierno Nacional expidió en el marco de la Ley 2056, el Decreto único reglamentario 1821 del 31 de diciembre de 2020 y el Decreto No 1142 de 2021 "Por el cual se adiciona y modifica el Decreto 1821 de 2020, Decreto Único Reglamentario del Sistema General de Regalías". Los proyectos de inversión a ser financiados con recurso de asignaciones directas, la asignación para la inversión local y el 60% de la asignación para la inversión regional que corresponde a los departamentos, se presentarán ante las secretarías de planeación del respectivo departamento, municipio o Corporación Autónoma Regional o la que haga sus veces, según corresponda, por la misma Entidad territorial o corporación beneficiaria de los recursos.

En este contexto, el procedimiento del concepto de viabilización realizado anteriormente bajo el acuerdo único 045 del año 2017, modificado por el acuerdo 052 del año 2019 emitido por la Comisión Rectora del SGR; cambia al eliminar los Órganos Colegiado de Administración y Decisión OCAD, quienes eran las instancias encargadas de la viabilización, priorización y aprobación de los proyectos presentados por las entidades territoriales, así como la designación de la entidad ejecutora y la entidad encargada de ejecutar la interventoría.

Por lo anterior, el proceso M5-P1 determina e implementa las siguientes acciones para abordar estos cambios:

- Cambios en las actividades del Procedimiento PR-M5-P1-03 V04 Asesoría, asistencia técnica y capacitación en proyectos del Sistema General de Regalías y otras fuentes de financiación; que se debe ejecutar para la prestación del servicio de asesoría y asistencia técnica en temas SGR, (oferta, regulación normativa, aspectos técnicos para el servicio, recomendaciones jurídicas, fortalecer y ampliar la actividad de capacitaciones al territorio). Adicionalmente, se debe incluir en el procedimiento la expedición del concepto técnico de viabilización el caso que alguna entidad territorial lo solicite.
- Realizar los ajustes a los formatos establecidos para desarrollar las actividades propias de SGR en cuanto a:
 - Socializar los cambios normativos y fortalecer el conocimiento de los funcionarios que prestan el servicio de asistencia técnica.
 - Formato para la emisión del Concepto Técnico integral que incluye el cumplimiento de requisitos generales, técnicos y sectoriales.
 - Realizar los cambios en el formato de requisitos sectoriales FO-M5-P1-07.
 - Revisión Proyectos Susceptibles para ser financiados con recursos SGR y otras fuentes FO-M5-P1-08.
 - Ficha de seguimiento a mesas técnicas, ajustar el contenido comparativamente con la matriz existente para tal fin para dejar la aplicación del formato FO-M5-P1-09.



- Solicitud de asesoría y asistencia técnica de proyectos a ser financiados con recursos del SGR, Incorporar si es por Oferta o Demanda y ajustar el contenido del formato para ser más preciso en la información FO-M5-P1-10.
- Matriz de proyectos de inversión aprobados por las entidades territoriales de nivel Municipal del valle del cauca FO-M5-P1-11.
- Eliminar el formato Instalación del OCAD órganos colegiados de administración y decisión – OCAD FO-M5-P1-14.
- Eliminar el Riesgo Falencia en las aprobaciones de proyectos que presenten debilidades en la estructuración, considerando q en la nueva normatividad no hay OCAD ni votación.

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

- Incorporación al equipo, de nuevo talento humano por prestación de servicios, dos profesionales se vincularon con el fin fortalecer el equipo interdisciplinario para estructurar proyectos de CTel, las acciones para abordar estos cambios internos se definieron en el análisis y actualización del proceso, dado los cambios externos identificados anteriormente, adicional, se ha realizado gestión desde el nivel directivo de la subdirección para subsanar la necesidad de talento humano.
- Interacción con los Consejos Municipales de Ciencia, Tecnología e Innovación en las Subregiones para el fortalecimiento del Ecosistema, para lograr este cambio, el proceso abordó como acción a implementar, la creación de Consejo subregionales de CTel.
- Cambio de Subdirector de Estudios Socioeconómicos, que condujo a la reorganización interna del personal.

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.

- El fortalecimiento de la operación, a través de la vinculación de dos profesionales universitarios mediante la Convocatoria 437 de 2019 de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Acciones tomadas:

- Participación en el Programa de Inducción y Reinducción del Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional.
- Participación en las actividades asistencias técnicas realizada por el Departamento Nacional de Planeación.



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.

- Teniendo en cuenta la amenaza “Limitaciones ante retos sanitarios y económicos frente a la Pandemia”, que impactó la prestación de los servicios de la dependencia, debido a la dificultad presentada por los grupos de interés para acceder a la oferta institucional de la Secretaría; por lo anterior, fue necesario cambiar la forma de interactuar con los grupos de interés y para ello, se aprovecharon las diferentes plataformas digitales (Meet, Zoom, WhatsApp, Teams, Webinars, redes sociales, correos electrónicos, entre otros), con el fin de mitigar la dificultad de los emprendedores y empresarios para la accesibilidad a los servicios de asistencia técnica que presta la Secretaría.
- A través de la oportunidad “Articulación de actores del ecosistema emprendedor y empresarial”, que hace referencia a la disposición de dichos actores a trabajar en equipo, uniendo esfuerzos para adelantar acciones encaminadas a impulsar la reactivación económica. Las acciones implementadas consistieron en el aprovechamiento de los servicios que ofrecen las entidades del orden regional y nacional para la articulación con emprendedores y empresarios en pro de la reactivación económica; tales como: los Convenios con los Municipios para las convocatorias Valle INN y la Firma de la Gran Alianza por la Reactivación del Valle del Cauca.
- Durante el último trimestre del año 2020, a través de la oportunidad “Líneas de Créditos Bancoldex para reactivación económica”, la Secretaría asesoró técnicamente en el componente de financiación a emprendedores y empresarios para acceder a líneas de Créditos Bancoldex de reactivación económica, beneficiando a 41 municipios del Valle del Cauca, por valor 57.625 millones.

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.

Para el año 2021 se presentaron los siguientes cambios internos:

- “Nuevas estrategias de reactivación económica para el Valle del Cauca por parte de la Alta Dirección”
- “Incremento de los recursos económicos disponibles para la implementación de nuevas estrategias de reactivación económica”.

Las acciones que se implementaron para abordar estos cambios son los siguientes:

- Adaptación de la ruta de atención dando prioridad a la asistencia técnica en planes de



negocio.

- Trabajo articulado con la Secretaría de Paz y Reconciliación para la ejecución de la convocatoria de emprendimiento dirigida a las víctimas del conflicto armado y reincorporados.
 - Trabajo articulado con la Oficina de la Gestora Social adscrita al Despacho de la Señora Gobernadora para la ejecución de la convocatoria Fondo Valle INN Mascotas.
 - Ejecución de \$13.059.652.872 para llevar a cabo la reactivación económica.
- “Incremento en la Cobertura en los 42 municipios del Departamento del Valle del Cauca a través de los 9 centros Valle INN”.

Las acciones que se implementaron para aprovechar este cambio son las siguientes:

- Se habilitaron nuevos puntos de atención a emprendedores y empresarios en Yumbo, al igual que se reanudó la atención presencial en los centros ubicados en la Universidad del Valle de Buenaventura y Buga, fortaleciendo la atención en los centros Valle INN de Cartago, Zarzal, Distrito de Buenaventura, Cali, Yumbo, Palmira, Buga, Tuluá y Caicedonia, a través de asistencia técnica virtual y presencial en el Valle del Cauca.

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 año 2020

Teniendo en cuenta que la entidad no cuenta con la población total exacta que accede a la Gobernación del Valle del Cauca, se define que la muestra a tomar, es el 4% del promedio mensual de ciudadanos que son atendidos en los puntos de servicio.

Nota: De acuerdo a 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 - diciembre de 2020, se aplicaron 7.374 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.



SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA ENERO-DICIEMBRE 2020

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN



84,2 % Satisfacción
14,5 % Insatisfacción
1,3 % No sabe / No responde

ATENCIÓN RECIBIDA



92,9 % Satisfacción
7 % Insatisfacción
0,1 % No sabe / No responde

CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO



90,7 % Satisfacción
8,4 % Insatisfacción
0,9 % No sabe / No responde

TIEMPO DE RESPUESTA



77,5 % Satisfacción
21,8 % Insatisfacción
0,7 % No sabe / No responde

FACILIDAD PARA ADQUIRIR EL PRODUCTO O SERVICIO



85,4 % Satisfacción
13,5 % Insatisfacción
1,1 % No sabe / No responde

COSTO



70,3 % Satisfacción
25,1 % Insatisfacción
4,6 % No sabe / No responde

Nivel general de satisfacción

Calificación	Total
Excelente	2368
Bueno	3842
Regular	688
Malo	385
No sabe / No responde	91
Total	7.374

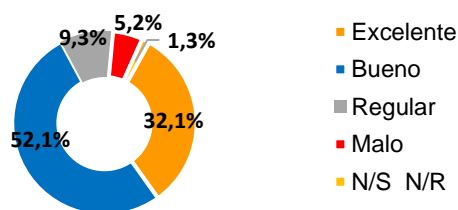


Tabla 2 Calificación general otorgada por los usuarios encuestados año 2020

Gráfico 1 Calificación general otorgada por los usuarios encuestados año 2020

Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al Ciudadano - Encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-diciembre de 2020.

La tabla 2 y el gráfico 1 revelan que a lo largo del periodo enero-diciembre 2020, el 84,2 %



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 14,5 % expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1,3 % de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.

Nivel general de satisfacción por mes

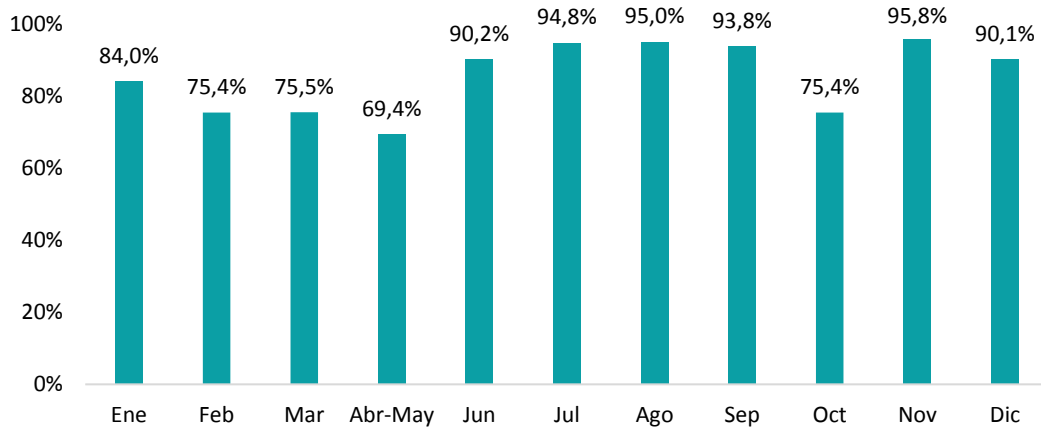


Gráfico 2 Nivel de satisfacción por mes año 2020

Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al Ciudadano - Encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-diciembre de 2020

El gráfico 2 muestra que el mes con el mayor nivel de satisfacción general fue noviembre, con una calificación el 95,8 %. También evidencia que el mes con el mayor nivel de insatisfacción general fue el periodo abril-mayo, con una calificación del 69,4%.

Nivel general de satisfacción por variable

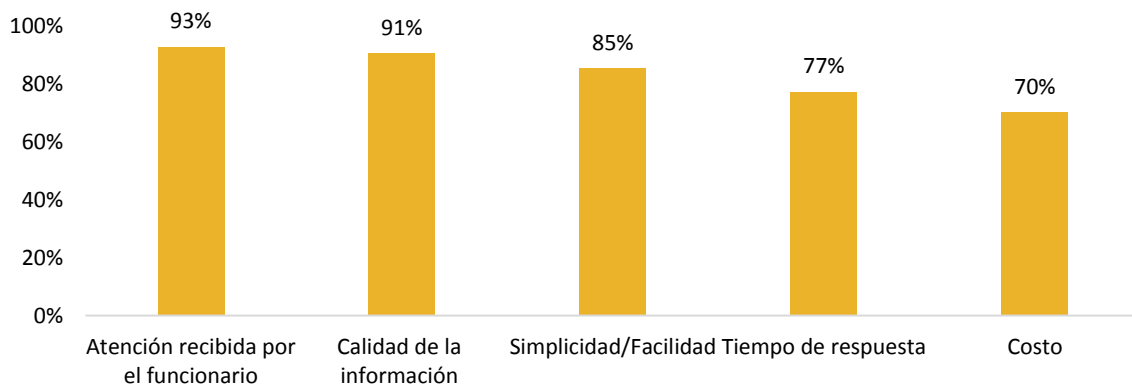


Gráfico 3 Nivel general de satisfacción por variable año 2020.

Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al Ciudadano - Encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-diciembre de 2020

El gráfico 3 muestra que durante el periodo enero-diciembre 2020, la variable con el mayor nivel de satisfacción es la atención recibida por el funcionario, con una calificación el 93 %,



seguido de calidad de la información con 91%, el ítem costo presentó el menor nivel de satisfacción con una calificación del 70%.

6.1.2 Satisfacción general de la ciudadanía año 2021.

Durante el año 2021, se aplicaron 10.838 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.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA ENERO-JUNIO 2021

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN



93,3 % Satisfacción
5,7 % Insatisfacción
1 % No sabe / No responde

TIEMPO DE RESPUESTA



93,6 % Satisfacción
6,1 % Insatisfacción
0,3 % No sabe / No responde

CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO



94,7 % Satisfacción
4,8 % Insatisfacción
0,5 % No sabe / No responde

FACILIDAD PARA ADQUIRIR EL PRODUCTO O SERVICIO

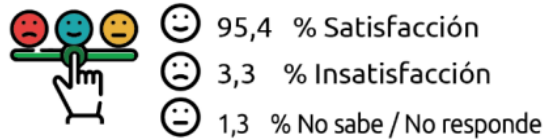


94,4 % Satisfacción
4,7 % Insatisfacción
0,9 % No sabe / No responde

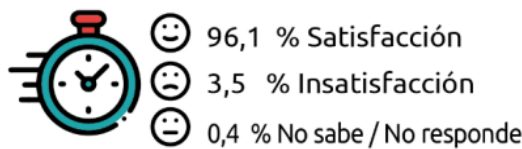


SATISFACCIÓN A CIUDADANOS DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
JULIO - DICIEMBRE 2021

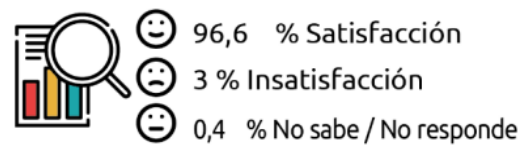
NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN



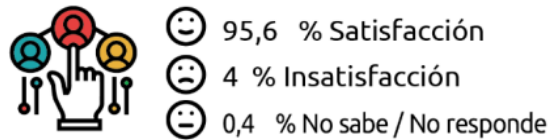
TIEMPO DE RESPUESTA



CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO



FACILIDAD PARA ADQUIRIR EL PRODUCTO O SERVICIO



Nivel general de satisfacción

Nivel	Total
Satisfacción	10.267
Insatisfacción	452
No sabe / No responde	119
Total	10.838

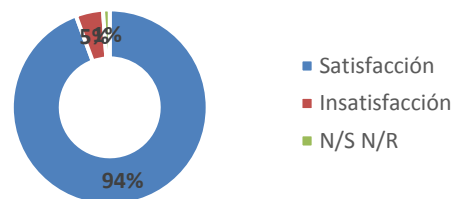


Tabla 3 Calificación general otorgada por los usuarios encuestados año 2021

Gráfico 4 Calificación general otorgada por los usuarios encuestados año 2021

Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al Ciudadano - Encuestas de satisfacción aplicadas durante año de 2021

La tabla 3 y el gráfico 4 revelan que a lo largo del periodo enero - diciembre 2021, el 94% 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 4.5% expresó insatisfacción, calificándolo de Regular y Malo. Un 1% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta.



Nivel general de satisfacción por mes

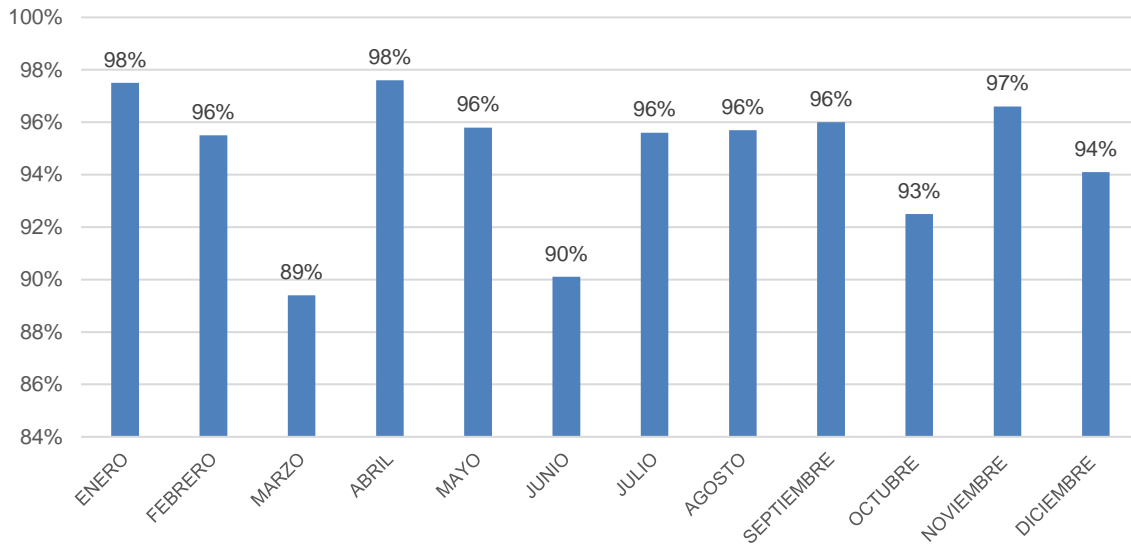


Gráfico 5 Nivel de satisfacción por mes año 2021.

Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al Ciudadano - Encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-diciembre de 2021

El gráfico muestra que durante el período enero - diciembre de 2021, los meses que presentaron el mayor nivel de satisfacción fueron enero, abril, con una calificación el 98% y noviembre del 97%

Nivel general de satisfacción por variable

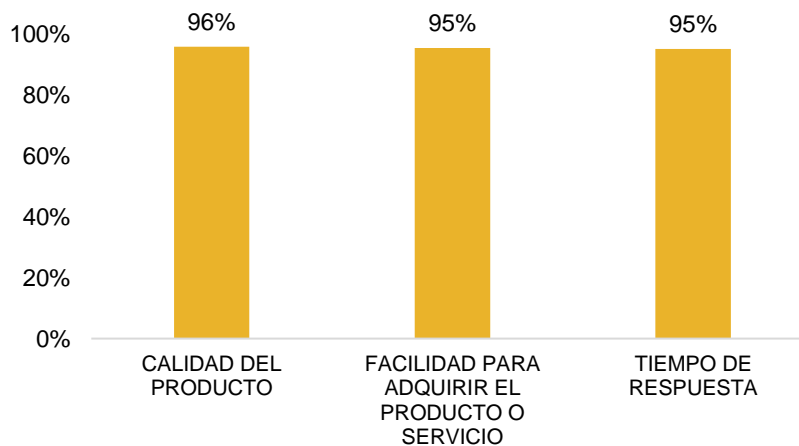


Gráfico 6 Calificación general por variable otorgada por los usuarios encuestados año 2021

Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al Ciudadano - a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el año 2021.

El gráfico muestra que durante el periodo enero-diciembre 2021, la variable con el mayor nivel de satisfacción es la calidad del producto servicio, con una calificación el 96%.



6.2 Informe de expectativas de usuarios

6.2.1 Informe de expectativas de usuarios periodo marzo – diciembre año 2020

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 la fórmula de muestreo aleatorio simple, en el que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para determinar 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 marzo diciembre de 2020, se aplicaron 3.619 encuestas de expectativas a ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca que se acercaron a las instalaciones de la entidad.



**EXPECTATIVAS DE USUARIOS DE LA
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
MARZO - DICIEMBRE 2020**



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.

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 63 %, seguido del canal virtual con un 30,4 %.
- El 86,6 % de los encuestados desea recibir los trámites o servicios a domicilio.
- El 78,6 % 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 56 % de los usuarios prefiere hacer sus gestiones en la Gobernación del Valle del Cauca de lunes a viernes.
- Los 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 91,5 % 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 53,1 % y 38,4 % respectivamente.
- La mayoría de los encuestados prefiere recibir información de la entidad a través de canales digitales, como WhatsApp-chat y correo electrónico.
- Un ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, según la mayoría de encuestados, implica contar con música suave de fondo, aire acondicionado y baños públicos limpios y con fácil acceso.
- La mayoría de los encuestados imagina el servicio ideal con asesoría personalizada, sin interrupciones y con la opción que, en caso de usar el canal telefónico le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial.

6.2.2 Informe de expectativas de usuario año 2021

Durante el período enero – diciembre 2021, se aplicaron 8.562 encuestas de expectativas a ciudadanos y partes interesadas de la Gobernación del Valle del Cauca que se acercaron a las instalaciones de la entidad.



**EXPECTATIVAS DE USUARIOS DE LA
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
ENERO-JUNIO 2021**

**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



Entusiasta, elocuente y receptivo



Conocimiento técnico de la entidad y del trámite o servicio

CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE FÍSICO IDEAL



Aire acondicionado



Cómodos sofás/sillas

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO IDEAL



En caso de usar canal telefónico, le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial



Punto de servicio automático para realizar el trámite en el mismo sitio

Gráfico 7 Informe Expectativas de Usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, periodo enero – junio año 2021
Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al Ciudadano - a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo enero-junio 2021.



**EXPECTATIVAS A CIUDADANOS DE LA
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
JULIO - DICIEMBRE 2021**



Gráfico 8. Informe Expectativas de Usuarios de la Gobernación del Valle del Cauca, periodo julio – diciembre año 2021
Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al Ciudadano - a partir de datos obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas durante el periodo julio – diciembre 2021.



De acuerdo con los datos registrados y tras el análisis de la información obtenida a través de las encuestas, se presentan las siguientes conclusiones consolidadas para el año 2021:

- La preferencia de los usuarios por la atención presencial es del 62,8 %, seguido del canal virtual con un 32,5 %.
- El 82,9 % de los encuestados desea recibir los trámites o servicios a domicilio.
- El 66,7 % de los usuarios prefiere hacer sus gestiones en la Gobernación del Valle del Cauca de lunes a viernes.
- Los atributos que debe tener un asesor ideal registrando un 41,4%, son: entusiasta, elocuente y receptivo y conocimiento técnico de la entidad.
- El 97 % 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 83,25 % y 13,9 % respectivamente.
- La mayoría de los encuestados prefiere recibir información de la entidad a través de canales digitales, como WhatsApp-chat (43,2%) y mensaje de texto (25,75%).
- Un ambiente físico ideal para la atención al ciudadano, según la mayoría de encuestados, implica contar con cómodos sofás/sillas, aire acondicionado y música suave de fondo.
- La mayoría de los encuestados imagina el servicio ideal con la opción que, en caso de usar el canal telefónico le regresen la llamada si no fue posible el contacto inicial y con asesoría personalizada, sin interrupciones.
- Algunos aspectos evaluados por los ciudadanos en la oficina territorial norte varían frente a los resultados obtenidos en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca, algunos de estos son:
 - ✓ Muestran preferencia por el canal de atención telefónico, como segunda opción.
 - ✓ Consideran que el atributo principal del asesor ideal es la comunicación verbal clara y fluida.
 - ✓ Muestran preferencia por WhatsApp – Chat y el medio físico (boletines y folletos) para recibir información de la entidad.
 - ✓ Indican que el servicio ideal debe tener principalmente asesoría personalizada, sin interrupciones.
- Algunos aspectos evaluados por los ciudadanos en la oficina territorial centro varían frente a los resultados obtenidos en el punto de atención principal de la Gobernación del Valle del Cauca, algunos de estos son:
 - ✓ Manifiestan preferencia por el canal telefónico, como segunda opción.
 - ✓ Consideran que el atributo principal del asesor ideal es la comunicación verbal clara y fluida.
 - ✓ Muestran preferencia por WhatsApp – Chat y el medio físico (boletines y folletos) para recibir información de la entidad.
 - ✓ Indican que el servicio ideal debe tener principalmente punto de servicio automático para realizar su trámite en el mismo sitio.



6.3 Satisfacción Procesos Secretaría de Salud 2020-2021

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; de los cuales, dieron respuesta el 50%.

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

El subproceso Gestionar el aseguramiento en salud, realizó encuestas al 100% de las Direcciones Locales de Salud, el subproceso Gestionar la Prestación de los Servicios de Salud, aplicó las encuestas de satisfacción al 50% 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 16% 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 los años 2020 y 2021 de los procesos certificados de la Secretaría de Salud:

PROCESO	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS		TOTAL
	AÑO 2020	AÑO 2021	
M3-P2 Gestión de la Salud Pública	12.395	13280	25.675
M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud	453	280	733
Proceso M3-P7 Gestión financiera y del talento humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud	142	200	342
SECRETARÍA DE SALUD	12.990	13.760	26.750

Tabla 4 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 realiza un comparativo entre el año 2020 y 2021, donde para el año 2020 se obtuvieron 12.395 encuestas de satisfacción, y para el 2021, se registraron 13.280 teniendo un incremento del 7% superando la cantidad de encuestas diligenciadas en el año 2020.

En el proceso M3-P6, Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud, se realiza un comparativo entre el año 2020 y 2021, donde para el año 2020 se aplicaron 453 encuestas y para el año 2021 se aplicaron 280 lo que representa un decrecimiento



porcentual del -61% respecto al año anterior, que está asociado a la suspensión de la asistencia técnica presencial y la programación de las asistencias técnicas por demanda.

El proceso M3-P7 evidencia un crecimiento del 40% para el año 2021, superando el número de encuestas aplicadas en el año 2020.

La satisfacción de los procesos certificados de la Secretaría de salud para el año 2020 y año 2021.

PROCESO	AÑO 2020 (%)	AÑO 2021 (%)
M3-P2 Gestión de la Salud Pública	96%	96%
M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud	96%	97%
M3-P7 Gestión financiera y del talento humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud	94%	94%

Tabla 5 Satisfacción por procesos de la Secretaría de Salud año 2020 -2021

Fuente: Base de datos Secretaría de Salud

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

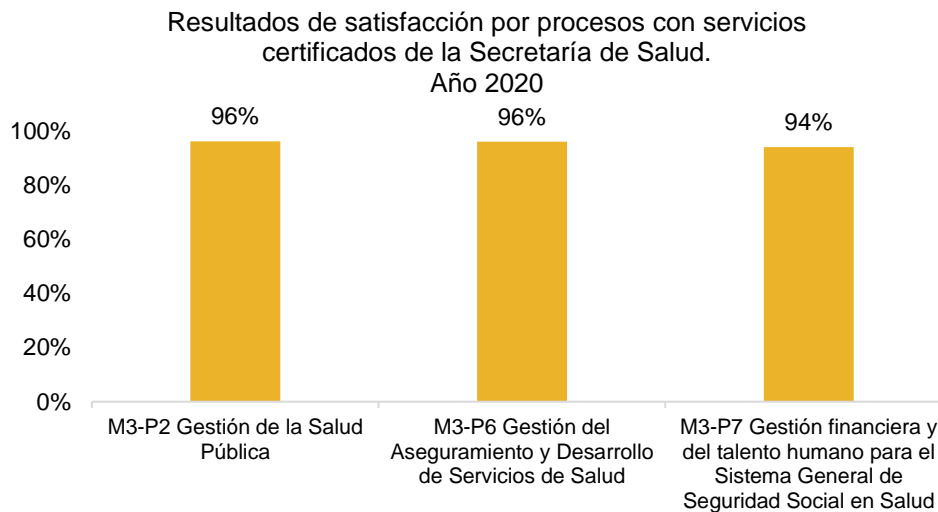


Gráfico 7 Comparativo satisfacción procesos de la Secretaría de Salud año 2020

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 año 2020 los procesos de la Secretaría de Salud han obtenido resultados favorables en el nivel de satisfacción superando el 90% en cada proceso.

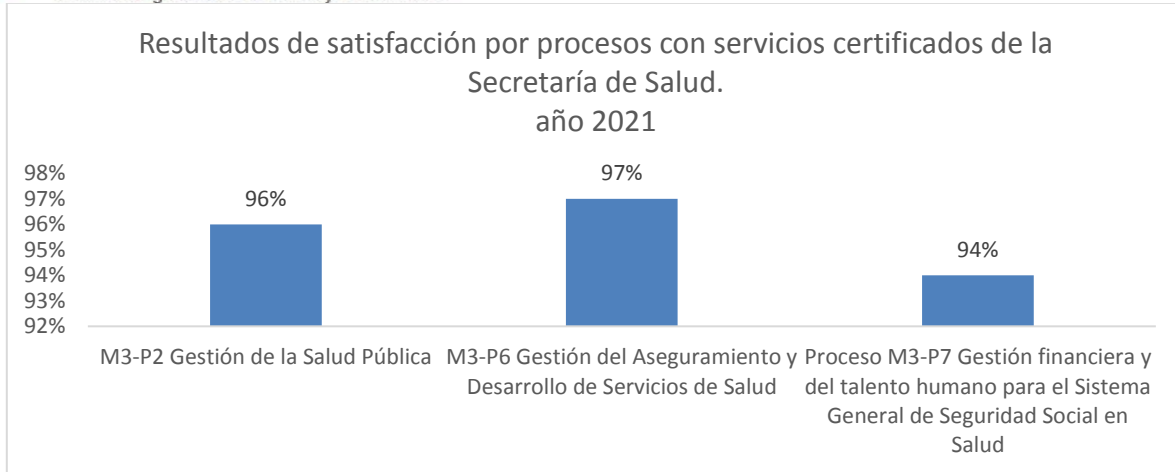


Gráfico 8 Comparativo satisfacción procesos de la Secretaría de Salud año 2021
Fuente: Base de datos procesos M3-P2, M3-P6 y M3-P7 de la Secretaría de Salud

De acuerdo con los resultados de la gráfica anterior, para el año 2021 los procesos de la Secretaría de Salud han obtenido resultados favorables en el nivel de satisfacción superando el 90% en cada proceso.

Respecto a la satisfacción de los procesos de la Secretaría de Salud, se observa una mejora en los resultados para el corte del año 2021, respecto a la medición del año 2020, observando una tendencia al incremento.

A continuación, se presentan las calificaciones de cada una de las variables evaluadas en las encuestas de satisfacción para el año 2020 de los procesos certificados de la Secretaría de Salud:

Variable proceso M3-P2 Gestión de la Salud Pública

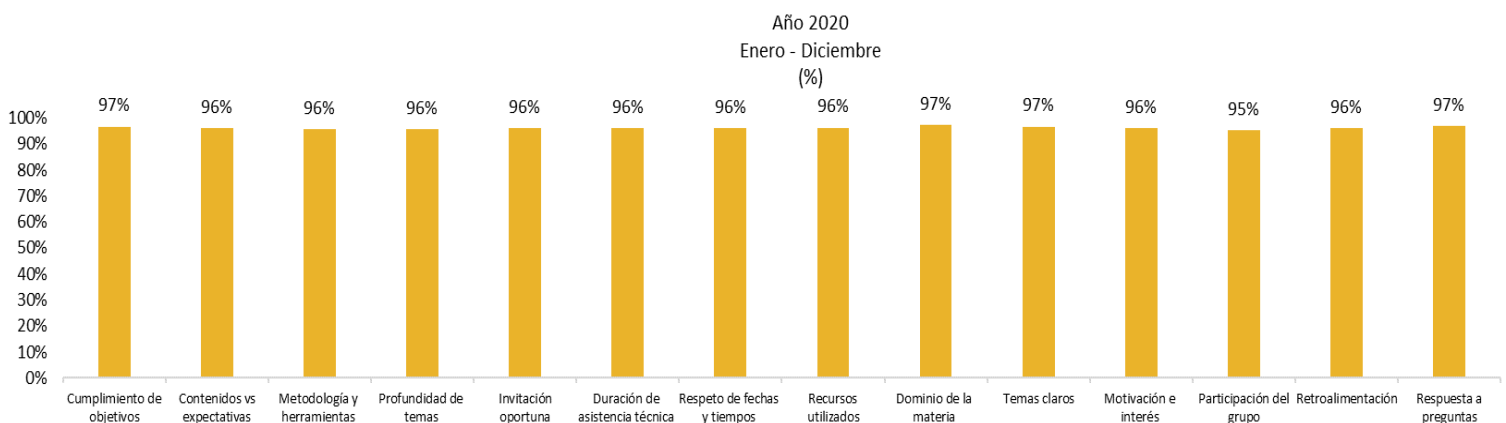


Gráfico 9 Resultado por variable evaluada proceso M3-P2 de la Secretaría de Salud año 2020
Fuente: Base de datos proceso M3-P2 de la Secretaría de Salud

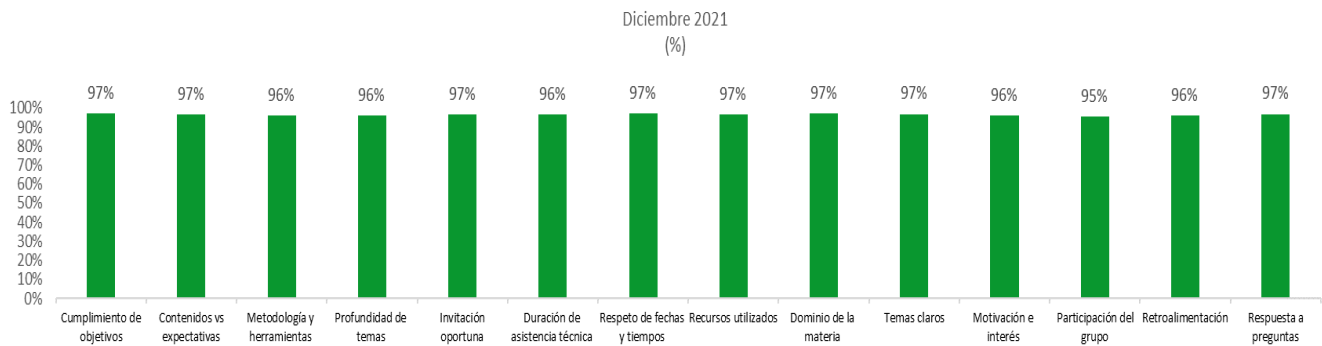


Gráfico 10 Resultado por variable evaluada proceso M3-P2 de la Secretaría de Salud año 2021
Fuente: Base de datos proceso M3-P2 de la Secretaría de Salud

De acuerdo con las gráficas anteriores, las variables evaluadas en la encuesta de satisfacción se encuentran calificadas sobre el 95% para los dos periodos de medición del presente informe, El ítem 13 *¿El facilitador dio la retroalimentación adecuada a los aciertos y a los errores?* tuvo en decrecimiento de 0,02 si se compara el periodo enero a septiembre de 2021, con el mismo periodo en el año 2020, los demás ítems de la encuesta crecieron entre 0,17 y 1,30.

Los ítems 1,3,4,5,6,7,8,10,11,12,14 tuvieron un incremento entre el 0,08 y el 1,01 en el periodo enero –septiembre del año 2021 con respecto al consolidado del año 2020, los ítems 2, 9 y 13 decrecieron entre el 0,02 y el 0,73.

Resultado por variable evaluada proceso M3-P6

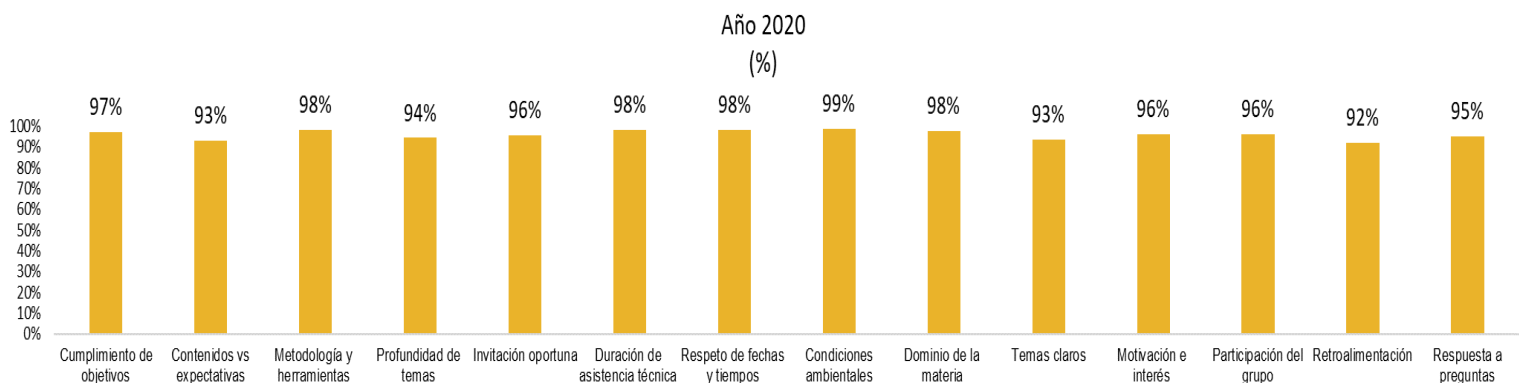


Gráfico 11 Resultado por variable evaluada proceso M3-P6 de la Secretaría de Salud año 2020
Fuente: Base de datos proceso M3-P6 de la Secretaría de Salud

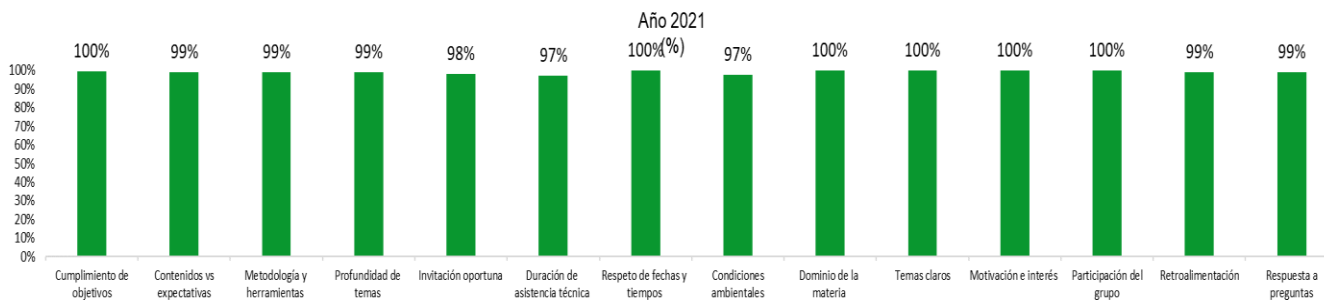


Gráfico 12 Resultado por variable evaluada proceso M3-P6 de la Secretaría de Salud año 2021
Fuente: Base de datos proceso M3-P6 de la Secretaría de Salud

De acuerdo con la gráfica anterior, las variables calificadas por los encuestados se encuentran dentro de un rango de satisfacción mayor de 90% para el año evaluado del 2021, demostrando una mejora debido a la variación positiva de las variables de un año a otro, así como la efectividad de las asistencias técnicas que se brindan.

Resultado por variable evaluada proceso M3-P7

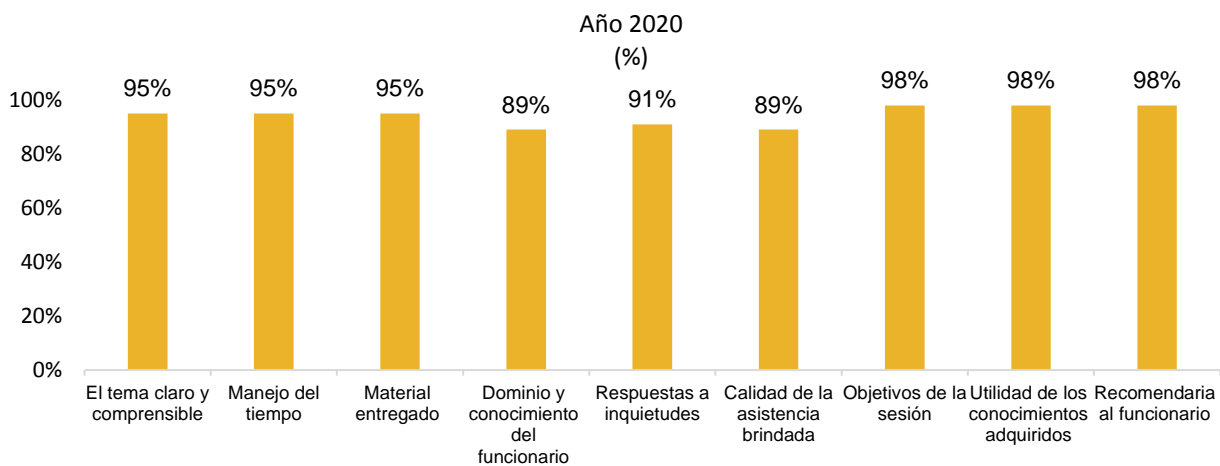


Gráfico 13 Resultado por variable evaluada proceso M3-P7 de la Secretaría de Salud año 2020
Fuente: Base de datos proceso M3-P7 de la Secretaría de Salud

Para el año 2020, las variables con menor calificación son: *Dominio y conocimiento del tema por parte del funcionario que brindó la asistencia técnica* y *Calidad de la asistencia brindada* con un 89% cada una, sin embargo, los demás ítems superan el 95% de satisfacción.

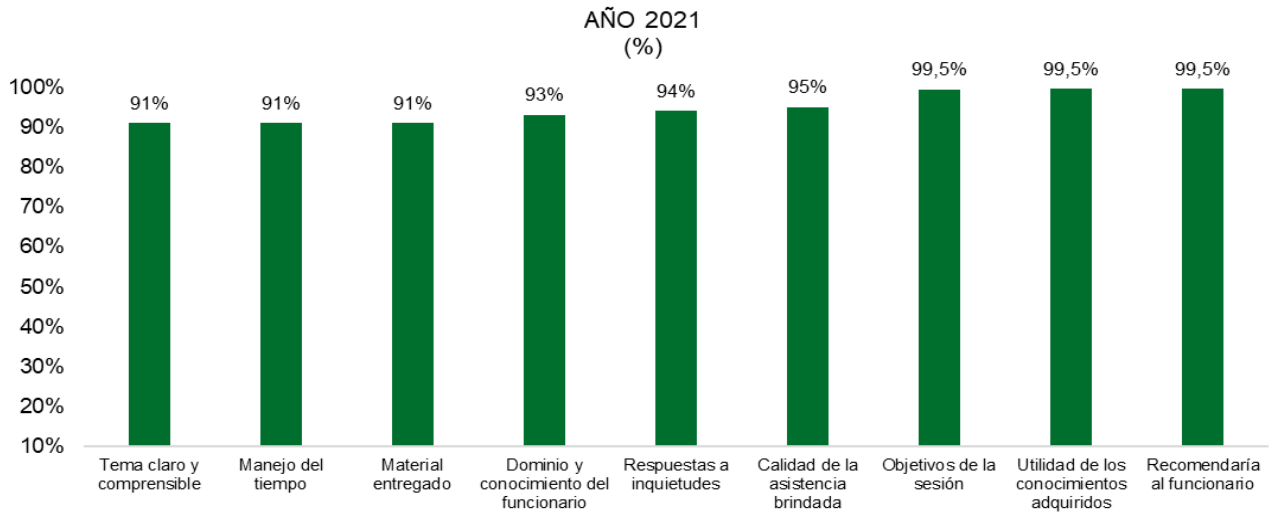


Gráfico 14 Resultado por variable evaluada proceso M3-P7 de la Secretaría de Salud año 2021
Fuente: Base de datos proceso M3-P7 de la Secretaría de Salud

Las variables calificadas por los encuestados en el proceso M3-P7 para el año 2021, se encuentra dentro de un rango de satisfacción mayor del 90%, demostrando una tendencia de mejora debido a la variación positiva de algunas de las variables en comparación con el año inmediatamente anterior.

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 a 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:

PROCESO	AÑO 2020	AÑO 2021	TOTAL
M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud	92	241	333

Tabla 6 Número de encuestas aplicadas servicio visitas de habilitación - Secretaría de Salud año 2020 -2021
Fuente: Base de datos Proceso M3-P6 de la Secretaría de Salud

Teniendo en cuenta que el Decreto 385 del 12 de marzo de 2020 suspendió el plan anual de visitas, para el periodo de enero a septiembre de 2021 se realizaron 29 encuestas los que representa un decrecimiento porcentual del -63%, que está asociado a la suspensión del plan anual de visitas a la presencialidad y la programación de las visitas por demanda.

A continuación, se presenta el nivel de satisfacción para el segundo semestre del año 2020 y el año 2021 donde se evidencia un crecimiento del 6%:



PROCESO	AÑO 2020	AÑO 2021
M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud	94%	100%

Tabla 7 Satisfacción servicio de habilitación - Secretaría de Salud año 2020 -2021
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:

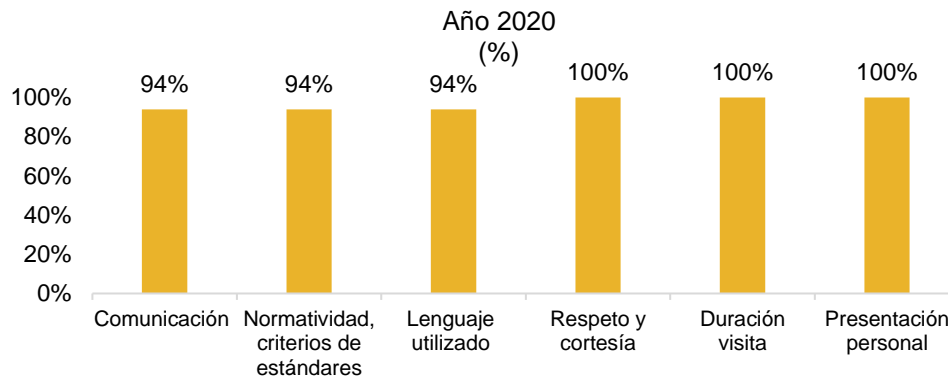


Gráfico 15 Resultado por variable evaluada servicio de habilitación - Proceso M3-P6 año 2020
Fuente: Base de datos Proceso M3-P6 de la Secretaría de Salud

En la gráfica anterior se observa que las variables evaluadas para el año 2020 se encuentran dentro de un rango de satisfacción mayor del 90%, evidenciando la efectividad del servicio de visitas de verificación de las condiciones de habilitación a prestadores de servicios de salud.

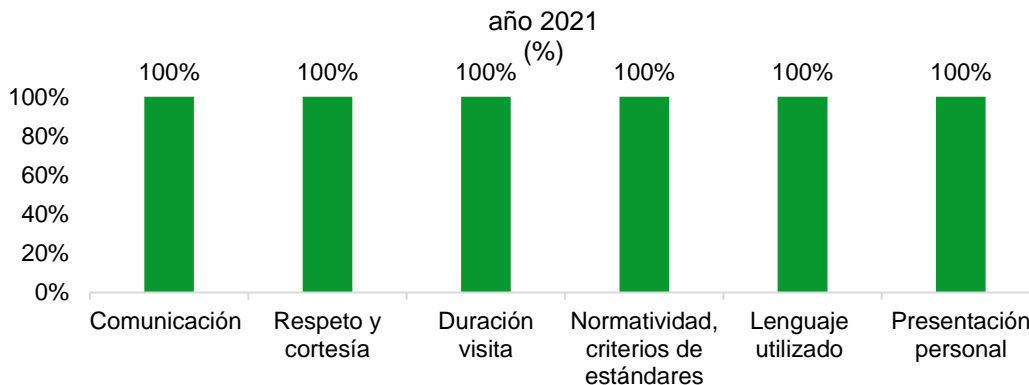


Gráfico 16 Resultado por variable evaluada servicio de habilitación - Proceso M3-P6 año 2021
Fuente: Base de datos Proceso M3-P6 de la Secretaría de Salud

En la gráfica anterior se observa que para el año 2021, todas las variables fueron calificadas en 100%, demostrando una tendencia de mejora de las variables del corte 2021 respecto al año anterior, 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 2020 -2021

Para realizar la medición de la satisfacción se remite la encuesta a la totalidad de quienes reciben el acompañamiento técnico, cuyas respuestas fueron procesadas en su totalidad. La forma adaptación de la operatividad a la modalidad virtual (dada la afectación por la pandemia) implicó que, sólo algunas de las partes interesadas diligenciaran la encuesta.

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. Adicional, internamente ha suscrito un plan de mejoramiento con el fin de que se estandarice los informes de satisfacción donde se incluya un comparativo de los resultados obtenidos por variables y a nivel general frente a otros periodos de tiempo, que permita la identificación de las variables críticas y se puedan tomar decisiones frente a estos resultados.

Para este último, se consideraron las siguientes acciones correctivas:

- Realizar revisión de métodos para cálculo de muestra
- Definir con el equipo de calidad el método para cálculo de la muestra
- Definir con el equipo de calidad la meta por periodo para la realización de encuestas

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

PROCESO	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS		TOTAL
	AÑO 2020	AÑO 2021	
M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación - CTel	81	183	264

Tabla 8 Número de encuestas aplicadas procesos M2-P3 del Departamento Administrativo de Planeación año 2020 -2021
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:

PROCESO	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS		TOTAL
	AÑO 2020	AÑO 2021	
M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación y M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las entidades territoriales	799	248	1.047

Tabla 9 Número de encuestas aplicadas procesos M5-P1 y M5-P2 del Departamento Administrativo de Planeación año 2020 -2021
Fuente: Base de datos procesos M5-P1 y M5-P2 del Departamento Administrativo de Planeación

El proceso M5-P1 identifica como causas de que en la vigencia 2020 se presentaran mayor número de encuestas de satisfacción aplicadas, obedece a la cantidad de eventos presenciales cuyos temas abordados son de obligatorio por parte de los Alcaldes y Secretarios de Planeación municipales, como se relaciona a continuación:



1. Elección de los integrantes del OCAD Municipal de cada una de las entidades territoriales, donde se convocaron todos los alcaldes y secretarios de la entidad.
2. Elección de OCAD Departamental, donde se convocaron todas las Entidades Territoriales, asistieron los alcaldes, secretarios y otros actores de la entidad.
3. Socialización de la nueva metodología del DNP para la elaboración y formulación de los Planes de Desarrollo Territorial (kit territorial), que, por su relevancia, acudieron alcaldes, Secretarios de Planeación y Hacienda municipal.
4. Socialización del Kit Territorial, esta jornada se realizó por Subregiones (Norte, Sur, Centro y Pacifico). Adopción de la metodología para el cargue de la información de los planes municipales de desarrollo con todos sus componentes. Esta actividad se realizó en conjunto con el Departamento Nacional de Planeación.
5. Adopción de la metodología virtual en la prestación de los servicios de asesoría, asistencia técnica y capacitación que permitió una mayor cobertura y participación de los servidores públicos de las entidades territoriales.
6. Cuando se decreta la pandemia y se inicia el proceso de asesoría, asistencia técnica y/o capacitación en modalidad virtual y a raíz de la nueva metodología MGA, todas las entidades territoriales incrementaron la necesidad de estructurar proyectos para atender la emergencia sanitaria.

En la vigencia 2021, los cambios normativos del Sistema General de Regalías eliminaron los OCAD municipales y departamentales, por lo tanto, *disminuyó la realización de los eventos para la elección de los alcaldes en los OCAD, lo cual se ve reflejado en la disminución de la aplicabilidad de las encuestas.*

Los resultados de satisfacción de las encuestas aplicadas para el año 2020 y el año de 2021, en el proceso M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación - CTel se evidencian en la siguiente tabla:

PROCESO	AÑO 2020 (%)	AÑO 2021 (%)
M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación - CTel	95%	98%

Tabla 10 Satisfacción proceso M2-P3 del Departamento Administrativo de Planeación año 2020 -2021

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

Los resultados de satisfacción de las encuestas aplicadas para el año 2020 y el año 2021, 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:

PROCESO	AÑO 2020 (%)	AÑO 2021 (%)
M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación y M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las entidades territoriales	98,5%	98,5%

Tabla 11 Satisfacción procesos M5-P1 y M5-P2 Departamento Administrativo de Planeación año 2020 -2021

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 2021, se diligenciaron un total de 248 encuestas, evaluadas en sus tres (3) componentes así:



Contenido de la capacitación/asistencia técnica: 99% con calificación de Excelente y Bueno.

Organización: 97.6% con calificación de Excelente y Bueno.

Docente Conferencista o Instructor: 99% con calificación de Excelente y Bueno.

Promedio general de la evaluación con calificación de excelente y bueno: 98.5%, con estos resultados se evidencia que la satisfacción tiene una tendencia sostenible con respecto a lo evaluado el año inmediatamente anterior.

La totalidad de las encuestas fueron diligenciadas en modalidad virtual.

A continuación, se presentan las calificaciones de cada una de las variables evaluadas en las encuestas de satisfacción para el año 2020 del proceso M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación - CTel:

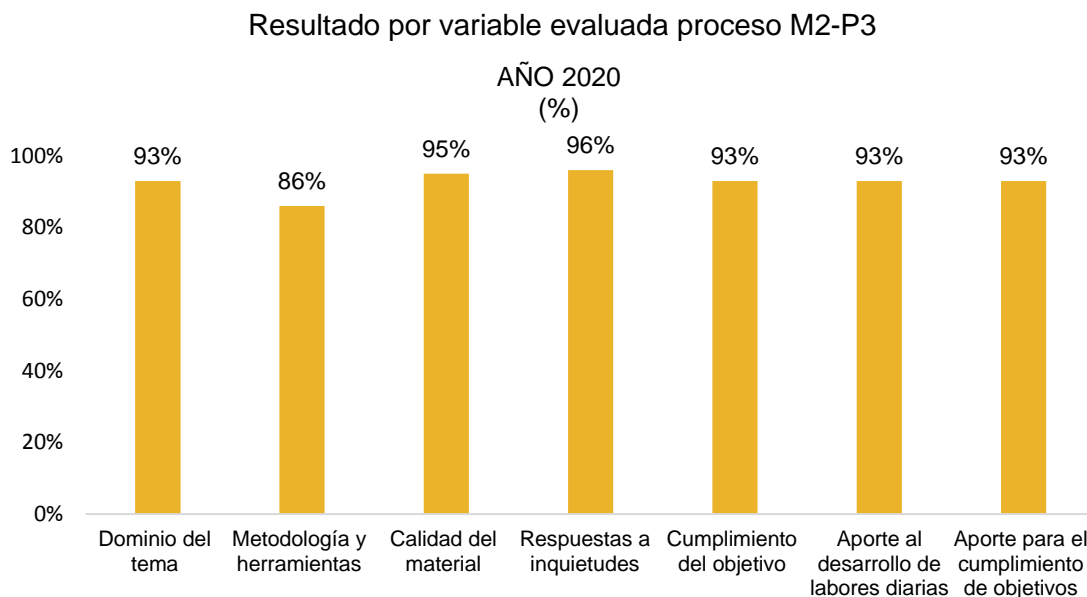


Gráfico 17 Resultado por variable evaluada proceso M2-P3 del Departamento Administrativo de Planeación año 2020
Fuente: Base de datos Proceso M2-P3 del DAP

En concordancia con la gráfica anterior, se observa que la variable mejor evaluada es *Respuestas a las inquietudes del usuario* con el 96% de satisfacción y la menor variable calificada es *Metodología y herramientas utilizadas para impartir contenidos* con un 86% las demás se ubican en un porcentaje superior al 90%.

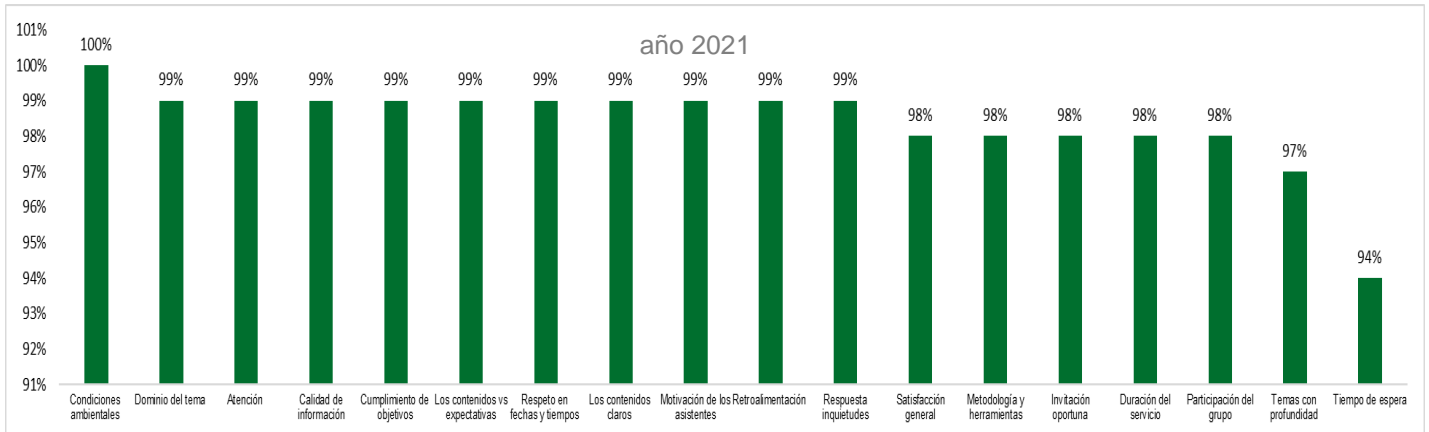


Gráfico 18 Resultado por variable evaluada proceso M2-P3 del Departamento Administrativo de Planeación año 2021
Fuente: Base de datos Proceso M2-P3 del DAP

Conforme a los resultados de las variables para el año 2021, el proceso M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – Ctel, realizó la migración tomando como referencia el formato FO-M4P1-20 del proceso Servicio al Ciudadano; de acuerdo la medición, se observa que la variable mejor evaluada es *Las condiciones ambientales (aula, mobiliario, higiene, recursos utilizados) han sido adecuadas para facilitar el proceso formativo con el 100% de satisfacción* y la menor variable calificada es *Tiempo de espera* con un 94%, las demás se ubican en un porcentaje superior al 95%.

A continuación, se presentan las calificaciones de cada una de las variables evaluadas en las encuestas de satisfacción para el año 2020 y 2021 de los procesos M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación y M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las Entidades Territoriales:

Resultado por variable evaluada proceso M5-P1 y M5-P2

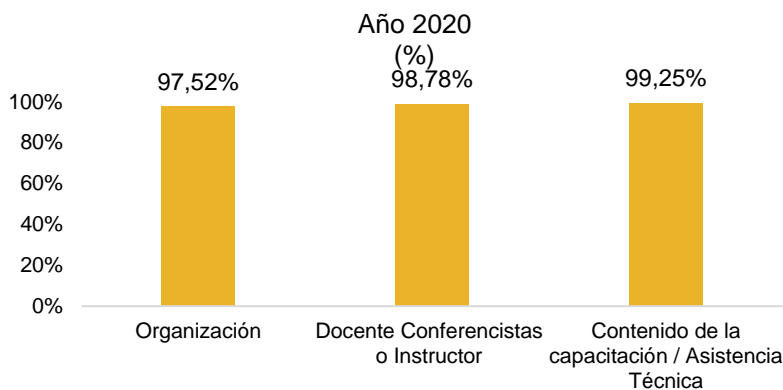


Gráfico 19 Resultado por variable evaluada procesos M5-P1 y M5-P2 del Departamento Administrativo de Planeación año 2020

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

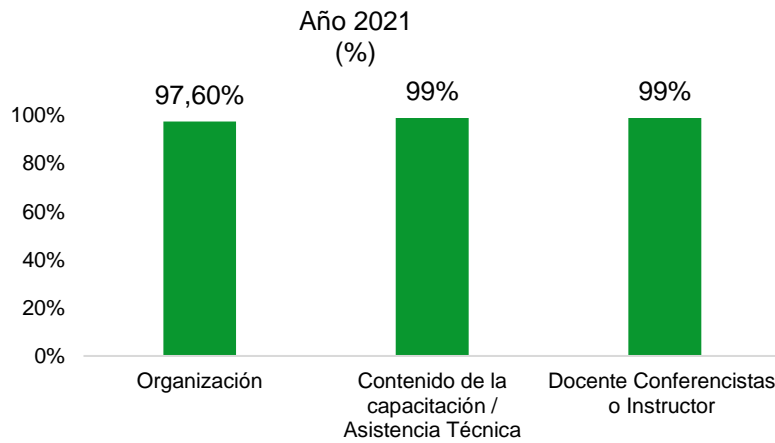


Gráfico 20 Resultado por variable evaluada proceso M5-P1 y M5-P2 del Departamento Administrativo de Planeación corte enero – septiembre año 2021

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 97% en los dos periodos 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, para el año 2021, se aplicaron 1.462 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.

PROCESO	CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS		TOTAL
	AÑO 2020	AÑO 2021	
M2-P2 Promover el desarrollo económico del Departamento del Valle del Cauca	478	1.835	1.940

Tabla 12 Número de encuestas aplicadas proceso M2-P2 Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad año 2020 - 2021

Fuente: Base de datos Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad

De acuerdo a la tabla anterior, para el año 2020 se aplicaron 478 encuestas y para el año 2021 se han aplicado 1.835; es decir, hasta la fecha se obtenido un crecimiento del 284%.

En el 2020, debido a la emergencia sanitaria se suspendió temporalmente la asistencia técnica de manera presencial por parte del programa Valle INN y se implementaron diferentes estrategias para continuar brindando este servicio utilizando plataformas tecnológicas, en el mismo para aplicar las encuestas se creó un formulario de Google Forms.

Para el 2021, se retomó la aplicación de la encuesta con una frecuencia trimestral y



utilizando un nuevo instrumento de medición.

Los resultados de satisfacción de las encuestas aplicadas para el año 2020 y el año 2021, se evidencian en la siguiente tabla:

PROCESO	AÑO 2020 (%)	AÑO 2021 (%)
M2-P2 Promover el desarrollo económico del Departamento del Valle del Cauca	97,5%	99%

Tabla 13 Satisfacción procesos M2-P2 de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad año 2020 -2021

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 para el año de 2020 frente al año 2021 presenta un leve crecimiento (1,53%), pasando de un 97,5% en el 2020 a un 99% para el periodo evaluado en el año 2021 (enero-diciembre).

A continuación, se presentan las calificaciones de cada una de las variables evaluadas en las encuestas de satisfacción para el año 2020 y el año 2021, del proceso M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento Valle del Cauca:

Resultado por variable evaluada proceso M2-P2

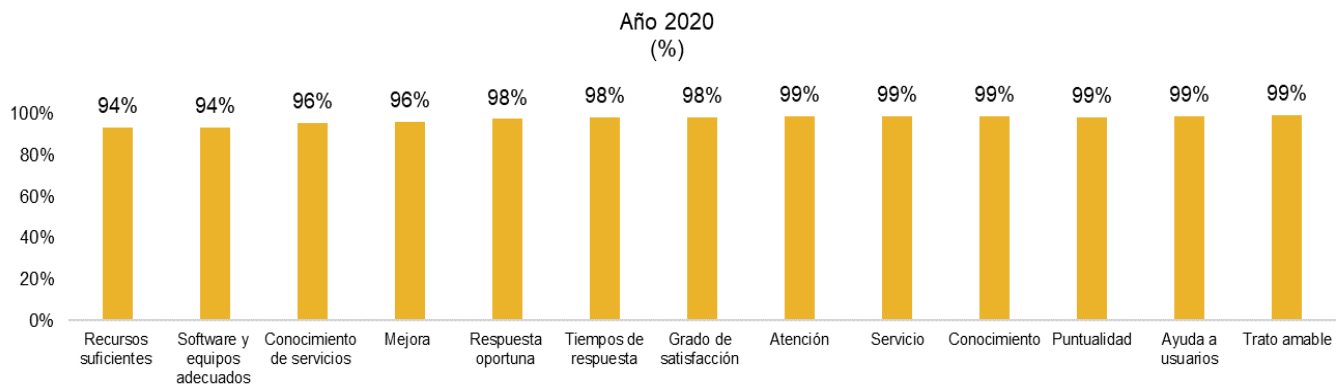


Gráfico 21 Satisfacción por variable evaluada proceso M2-P2 año 2020-2021

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

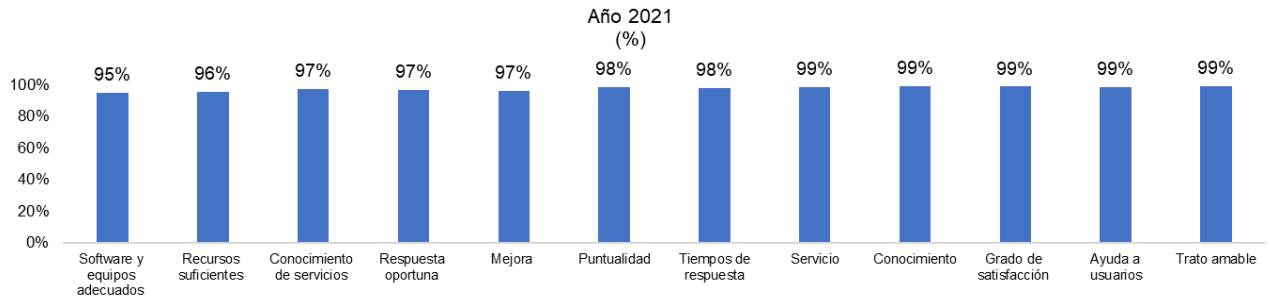


Gráfico 22 Satisfacción por variable evaluada proceso M2-P2 año 2020-2021
Fuente: Proceso M2-P2 Promover el Desarrollo Económico en el Departamento del Valle del Cauca

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas entre el año 2020 y 2021, se observa que se ha mantenido el porcentaje de satisfacción de los usuarios que reciben los servicios Valle INN superior al 95% para ambos años.

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, de la siguiente manera:

Tipo	Plazo
Petición de interés general o particular.	30 días hábiles
Petición de documentos e información pública.	20 días hábiles
Consulta.	35 días hábiles

6.6.1 Secretaría de Salud 2020 - 2021

Durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2020, en total se radicaron 6 PQRS en la Secretaría de Salud asociadas a los servicios certificados.

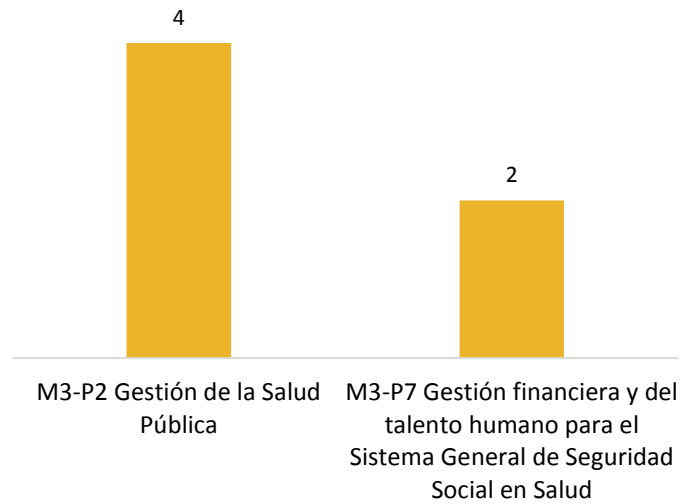


Gráfico 23 Comparativo PQRS radicadas durante el año 2020
Fuente: Base de datos procesos de la Secretaría de Salud

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

Total PQRS 2021.

Para el período enero – diciembre 2021, se radicaron en la Secretaría de Salud, un total de 24 PQRS.

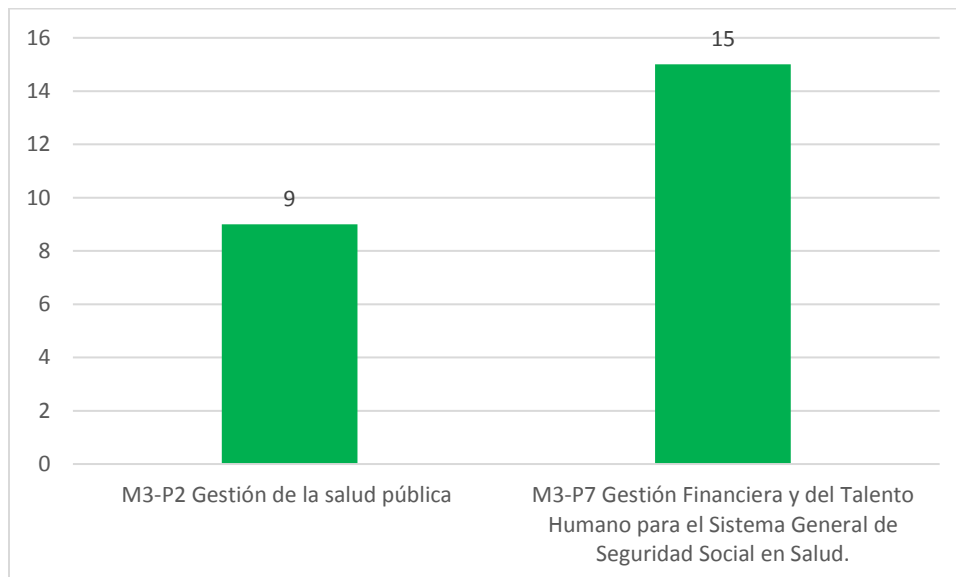


Gráfico 24 Comparativo PQRS radicadas año de 2021
Fuente: Base de datos procesos de la Secretaría de Salud

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



De acuerdo a las PQRS radicadas durante el año 2020 y año 2021, se observa una tendencia en el aumento de las PQRS.

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.

A continuación, se detalla el total de PQRS radicadas durante la vigencia 2020 y el año 2021, por cada proceso de la Secretaría de Salud:

PROCESO	TOTAL PQRS RADICADAS	
	2020	2021
Proceso M3-P2 Gestión de la Salud Pública	4	9
Proceso M3-P7 Gestión financiera y del talento humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud	2	15
TOTAL PQRS RADICADAS	6	12

Tabla 14 Cantidad de PQRS radicadas por procesos de la Secretaría de Salud año 2020 y año 2021.

Fuente: Base de datos procesos M3-P2 y M3-P7 de la Secretaría de Salud

Es importante anotar, que el proceso M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud; durante la vigencia 2020 y el período 2021, no presentó PQRS asociadas al servicio certificado de asistencia técnica y de verificación de cumplimiento de las condiciones de habilitación.

Tiempos de respuesta PQRS.

Todas las PQRS radicadas durante la vigencia 2020 y el año 2021; 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 la vigencia 2020, el proceso M3-P2 Gestión de la Salud Pública tuvo un total de 4 PQRS radicadas y para el año 2021, tuvo un total de 9; las cuales se encuentran cerradas en su totalidad.

Dimensiones asociadas a las PQRS – 2020.

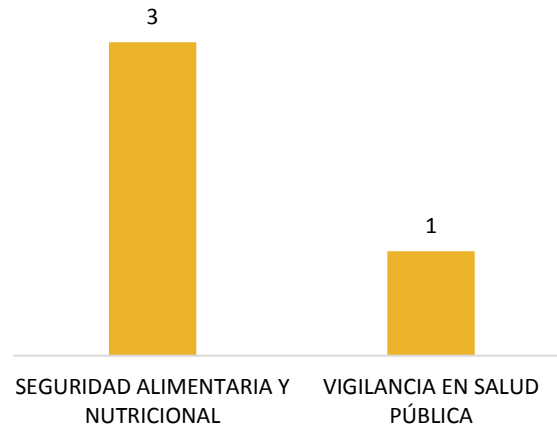


Gráfico 25 Dimensiones asociadas a las PQRS en el proceso M3-P2 período octubre – diciembre 2020
Fuente: Base de datos proceso M3-P2 de la Secretaría de Salud

Dimensiones asociadas a las PQRS – de 2021.

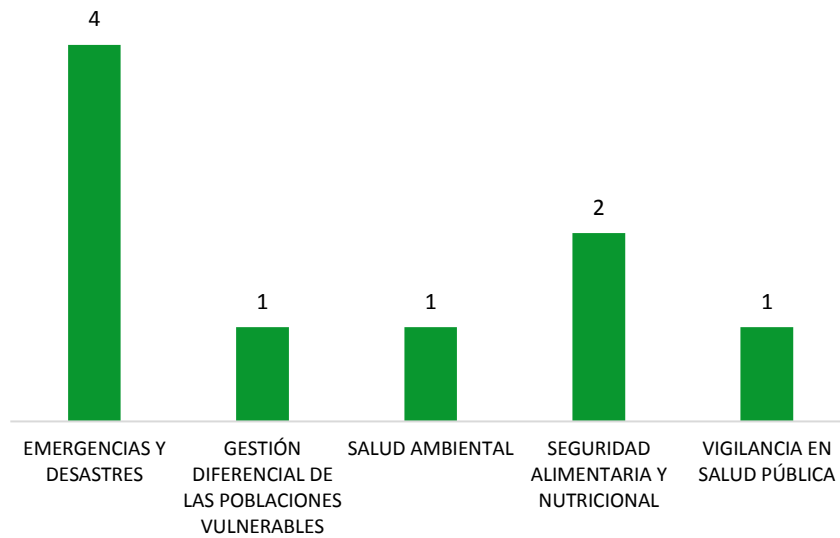


Gráfico 26 Dimensiones asociadas a las PQRS en el proceso M3-P2 año 2021
Fuente: Base de datos proceso M3-P2 de la Secretaría de Salud

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

En la vigencia 2020 el proceso M3-P7 Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud, tuvo un total de 2 PQRS; con un promedio de tiempo de respuesta de 2,5 días. Dando cumplimiento con los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

Durante el período de 2021, el proceso tuvo un total de 15 PQRS; con un tiempo de respuesta promedio de 3 días; dando cumplimiento con los términos establecidos en la



Ley.

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 2020 en total se radicaron 44 PQRS en el Departamento Administrativo de Planeación, como se muestra a continuación:

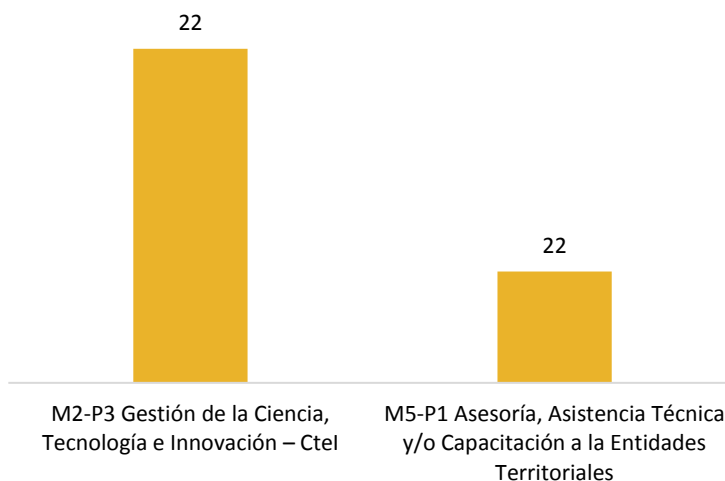


Gráfico 27 Comparativo de PQRS radicadas en los procesos M2-P3 y M5-P1 del DAP año 2020
Fuente: Base de datos Procesos M2-P3, M5-P1 del DAP

De las PQRS presentadas durante este período en el Departamento Administrativo de Planeación, 22 fueron radicadas para el proceso M2-P3 y 18 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.

Total PQRS Enero – Diciembre 2021.

Durante el período en total se radicaron 13 PQRS en Departamento Administrativo de Planeación, discriminadas como se muestra a continuación:

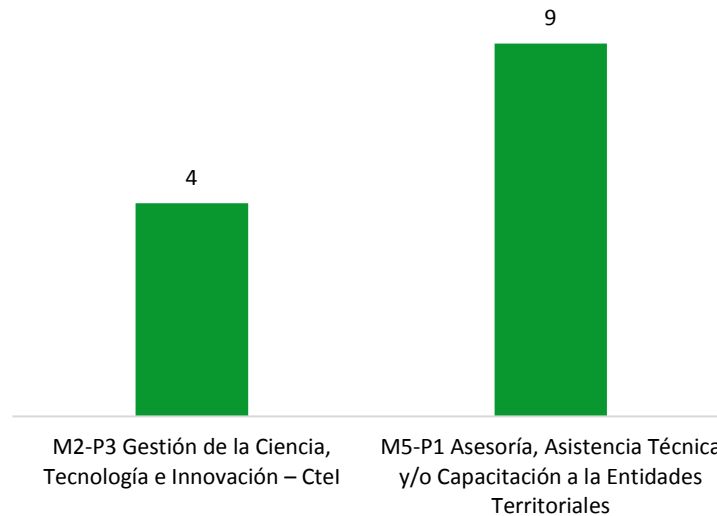


Gráfico 28 Total PQRS radicadas en los procesos M2-P3 y M5-P1 del DAP periodo 2021
Fuente: Base de datos Procesos M3-P2, M5-P1 del DAP

Las PQRS radicadas durante este período en el Departamento Administrativo de Planeación, corresponden a peticiones y todas fueron resueltas dentro de los términos de Ley.

De acuerdo a las PQRS radicadas durante el año 2020 y el 2021, se observa una leve tendencia en la disminución de las PQRS.

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 2020 - 2021

En la vigencia 2020, el proceso M5-P1 Asesoría, Asistencia al Territorio tuvo un total de 18 PQRS relacionadas con solicitudes de prestación del servicio; las cuales se respondieron en su totalidad y en un tiempo promedio de dos (2) días.

Durante el período de 2021, el proceso tuvo un total de 9 PQRS; las cuales se han respondido en su totalidad y en un tiempo promedio de ocho (8) 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 – diciembre 2020.

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

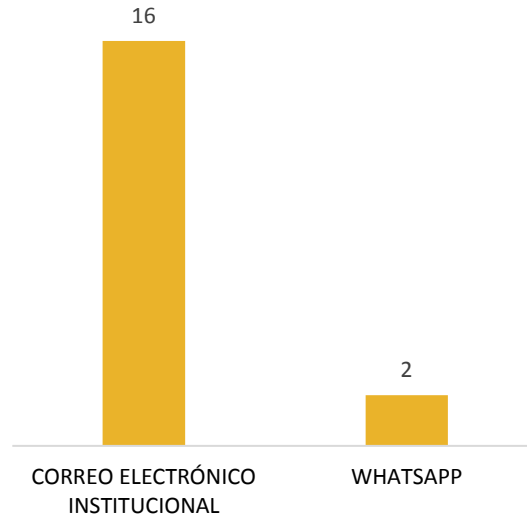


Gráfico 29 Canales de recepción PQRS de los procesos M5-P1, M5-P2 del DAP enero – diciembre 2020
Fuente: Base de datos PQRS Proceso M5-P1 y M5-P2

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.

Canal de Recepción de las PQRS 2021

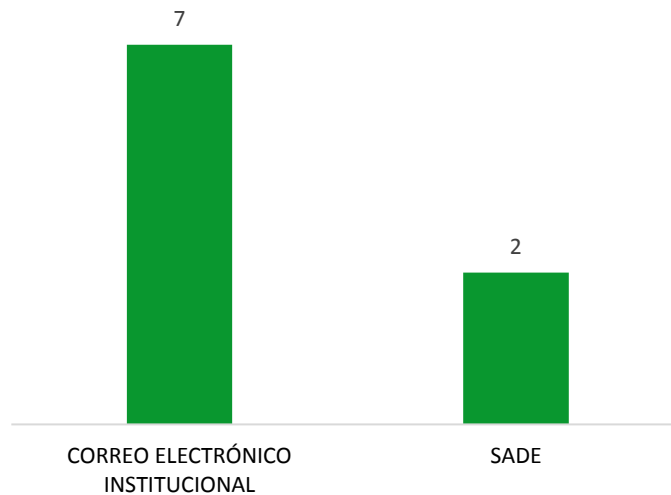


Gráfico 30 Canales de recepción PQRS de los procesos M5-P1, M5-P2 del DAP periodo 2021
Fuente: Base de datos PQRS Proceso M5-P1 y M5-P2

Como se observa en el gráfico anterior, la gran mayoría de peticiones fueron radicadas a



través del correo institucional.

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

En la vigencia 2020 el proceso M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – Ctel tuvo un total de 22 Peticiones; con un promedio de tiempo de respuesta de 2,2 días.

Durante el año de 2021, el proceso tuvo un total de 4 Peticiones; las cuales se han respondido en su totalidad y en un tiempo promedio de 1,5 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 – Octubre – diciembre 2020.

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

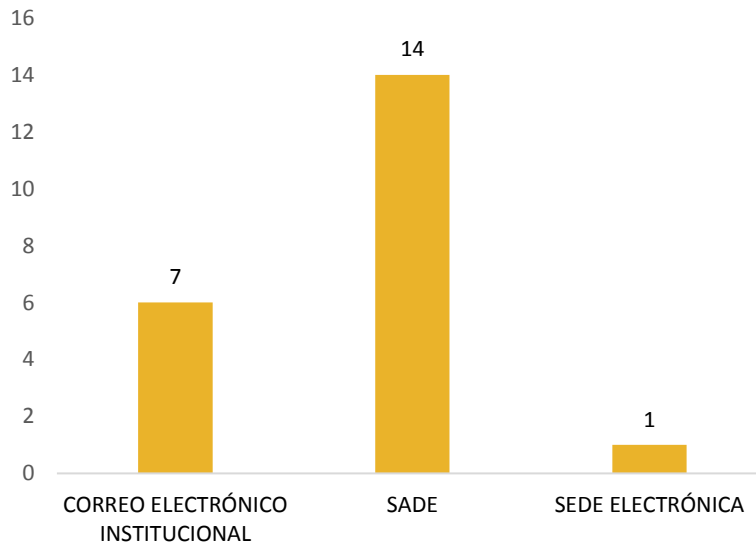


Gráfico 31 PQRS por canal de recepción del proceso M2-P3 del DAP Octubre – diciembre 2020
Fuente: Base de datos PQRS del proceso M2-P3 del DAP

Como se observa en el gráfico anterior, la gran mayoría de PQRS fueron radicadas a través del SADE (Sistema de Administración Documental Electrónica).

Canal de Recepción de las PQRS – Enero – diciembre 2021.

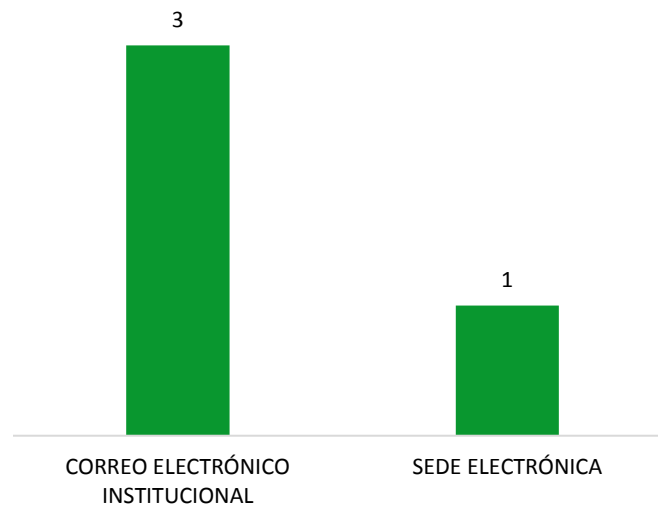


Gráfico 32 PQRS por canal de recepción del proceso M2-P3 del DAP Enero – diciembre 2021
Fuente: Base de datos PQRS del proceso M2-P3 del DAP

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

6.6.4 PQRS Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad 2020 - 2021

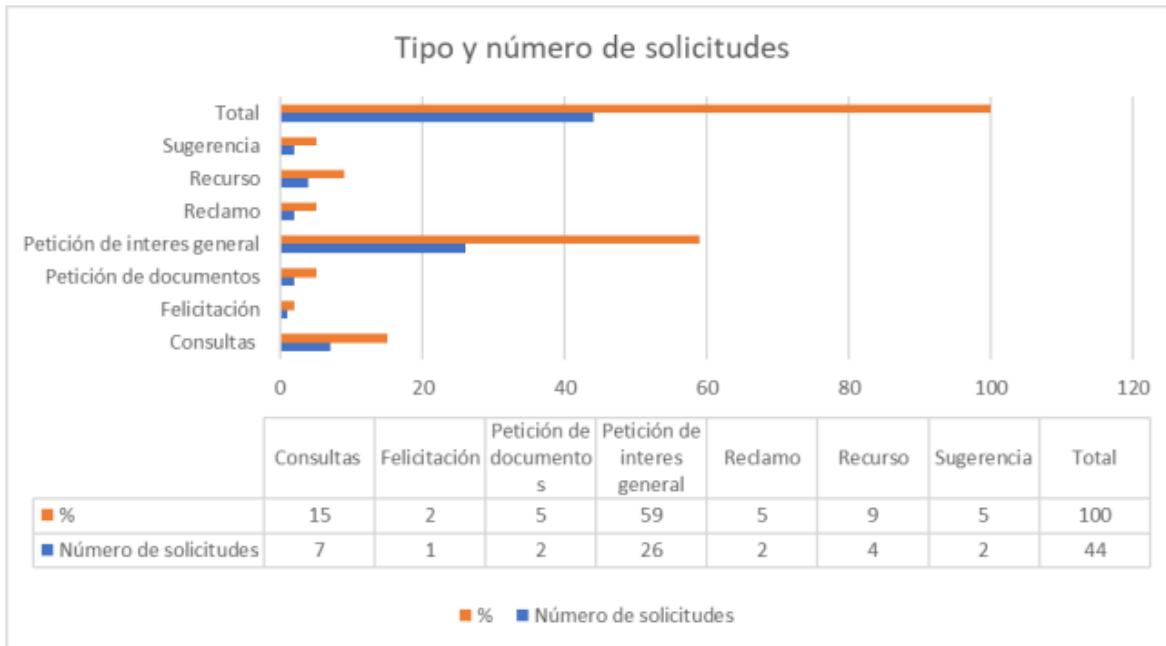
En la vigencia 2020 el proceso M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Valle del Cauca, tuvo un total de 29 PQRS; con un promedio de tiempo de respuesta de 11 días. Dando cumplimiento con los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

Durante la vigencia de 2021, el proceso tuvo un total de 44 PQRS; con un tiempo de respuesta promedio de 26 días; dando cumplimiento con los términos establecidos en la Ley.

Tipo de PQRS.

Para el año 2020, se radicaron en el proceso 29 peticiones.

Para el año 2021, se ilustra a continuación el tipo de PQRS radicadas en el proceso:



Fuente: elaboración propia, tomado de la página

<https://tramites.valledecauca.gov.co/loader.php?IServicio=Feedback&ITipo=reportes&IFuncion=general>

Gráfico 33 Tipo de PRQS del proceso M2-P2 de la Secretaría de Desarrollo Económico Y Competitividad 2021

Fuente: Base de datos PQRS Proceso M2-P2

Tiempo de Respuesta.

A continuación, se ilustran los tiempos de respuesta a las PQRS, para cada uno de los períodos evaluados

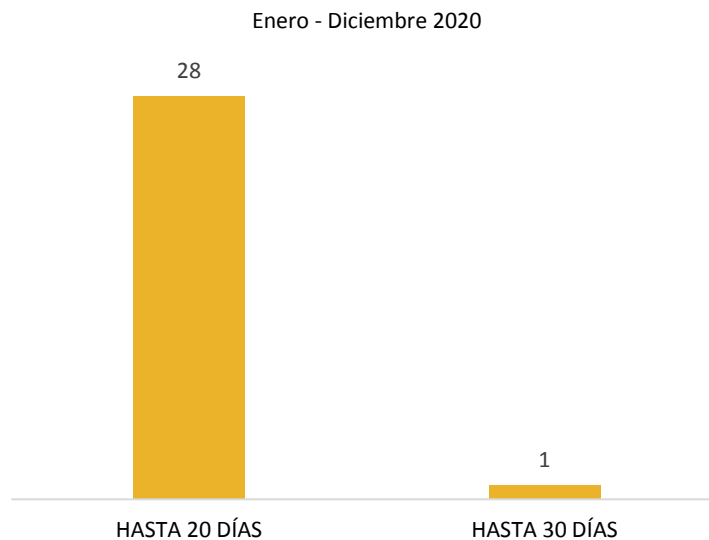


Gráfico 34 PRQS por tiempo de respuestas del proceso M2-P2 de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad año 2020

Fuente: Base de datos PQRS Proceso M2-P2



Enero - diciembre 2021

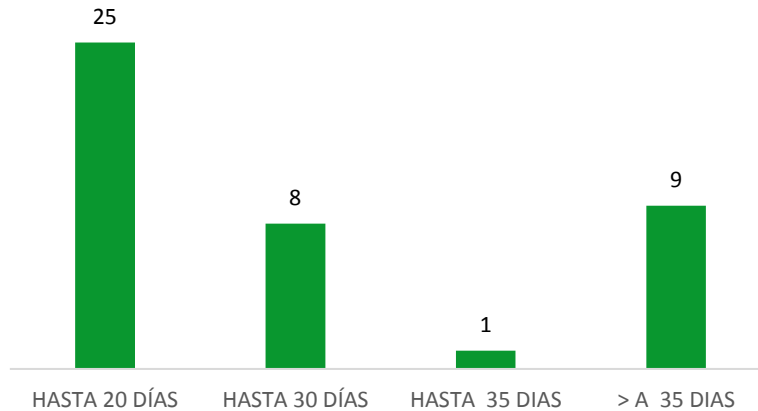


Gráfico 35 Tiempo de respuesta PQRs proceso M2-P2 de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad año 2021

Fuente: Base de datos PQRs Proceso M2-P2

Del total de peticiones radicadas para el año 2021, se recibieron por la plataforma virtual PQRSD de la página de la gobernación 43 solicitudes, todas se encuentran atendidas en su totalidad.

Canal de Recepción de las PQRs.

Todas las PQRs radicadas durante la vigencia 2020 y el año de 2021, 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:

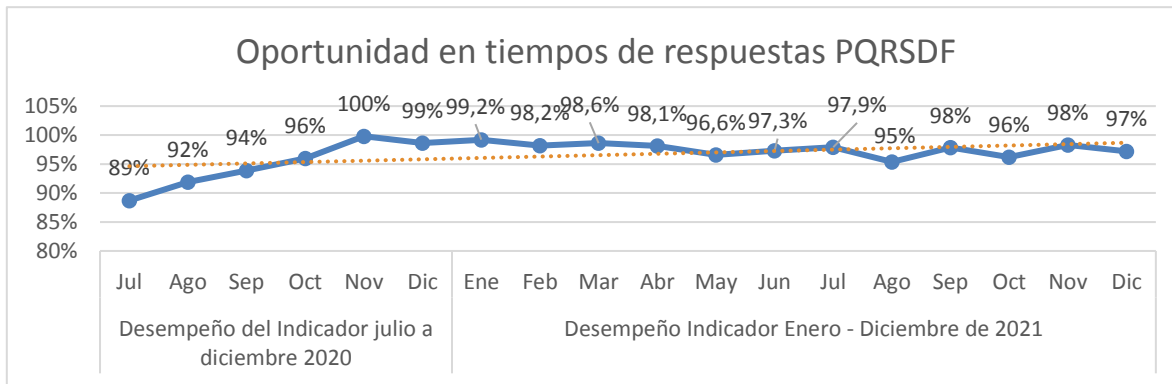


Gráfico 36 Oportunidad en tiempos de respuestas de las PQRs año 2020 – 2021 -- Indicador Objetivo de calidad 1
Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al ciudadano

Análisis: De acuerdo con la gráfica anterior, para el año 2020 el indicador de *Oportunidad en los tiempos de respuestas de las PQRSDf* se encuentra en un nivel sobresaliente con un promedio general de 95%, frente al año 2021 que presenta un promedio del 98%, evidenciando una mejora en los tiempos de respuestas.

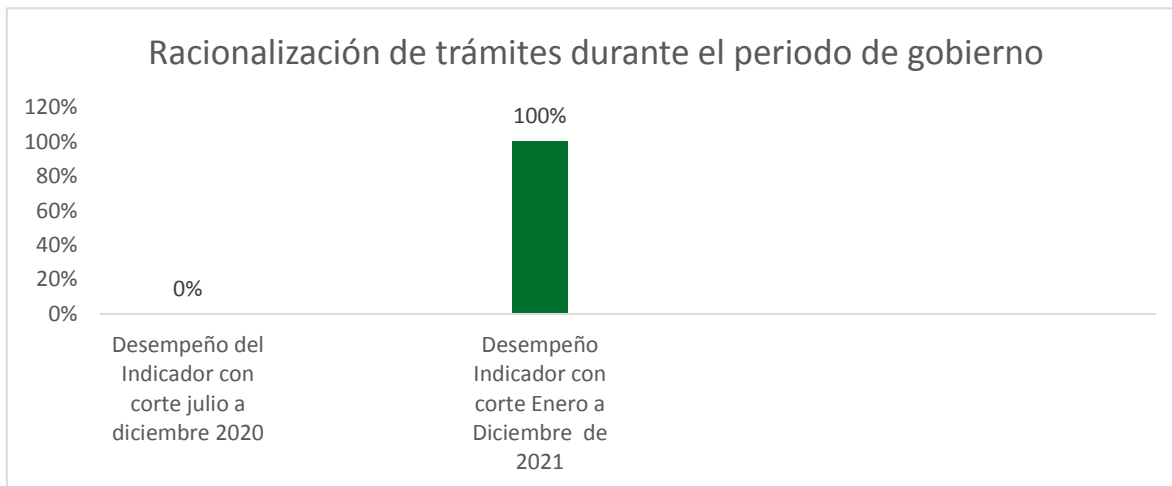


Gráfico 37 Oportunidad en tiempos de respuestas de las PQRs año 2020 – 2021 -- Indicador Objetivo de calidad 1
Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al ciudadano

Análisis: respecto al segundo indicador *Racionalización de trámites durante el periodo de gobierno*, durante el año 2020 ningún trámite fue racionalizado ocasionado por una falta de compatibilidad entre la plataforma portal web de la Entidad y el SUIT; impidiendo el acceso al formulario de los trámites en línea, situación que ya fue subsanada, los trámites a racionalizar se planificaron para la vigencia 2021.

Para el año 2021, se cuenta con 16 trámites registrados en la estrategia, de los cuales 16



ya se han racionalizado y los 8 restantes, tienen fecha de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2021.

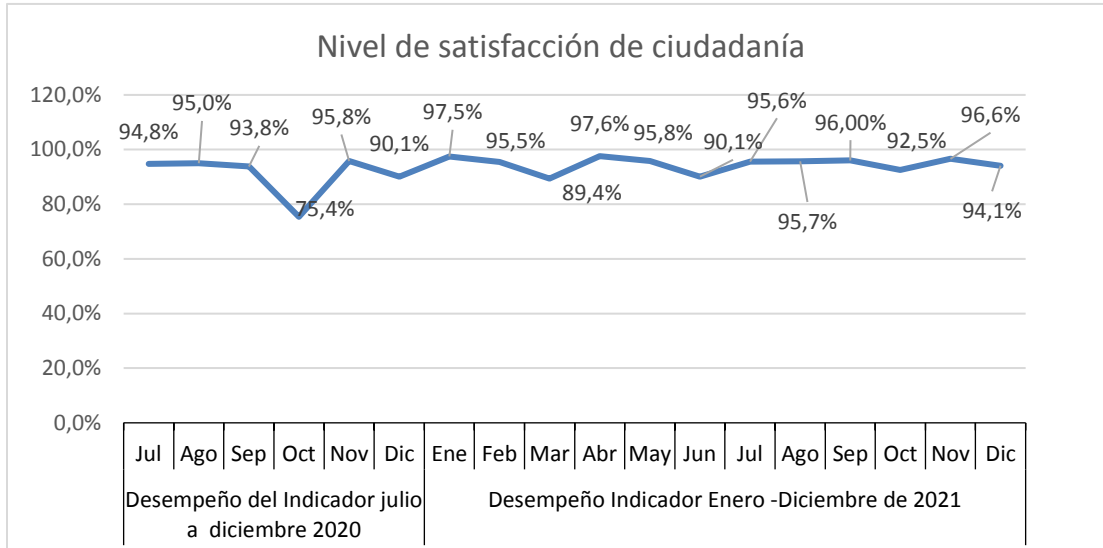


Gráfico 37 Satisfacción de la ciudadanía año 2020 – 2021 – Indicador Objetivo de calidad 1
Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al ciudadano

Análisis: Referente al tercer indicador *Nivel de satisfacción ciudadanía*, para el periodo enero - diciembre de 2020, se aplicaron 7.374 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, en promedio para la vigencia 2020 julio – diciembre 2020 el resultado de satisfacción fue del 90,8%, por su parte para el periodo comprendido entre Enero y diciembre 2021 se aplicaron 10.838 encuestas de satisfacción por parte de los ciudadanos posicionándose en un rango sobresaliente registrando un promedio general de 94,7% aumentando sustancialmente con respecto al promedio del año anterior, de este modo se evidencia la buena gestión por parte de las dependencias de los tramites y/o servicios prestados relacionado con un mayor aforo en las instalaciones, la normalización de la oferta total de todos los servicios y mayor agilidad en temas de atención que refleja la debida aplicación de los instrumentos de medición.



Resultado:

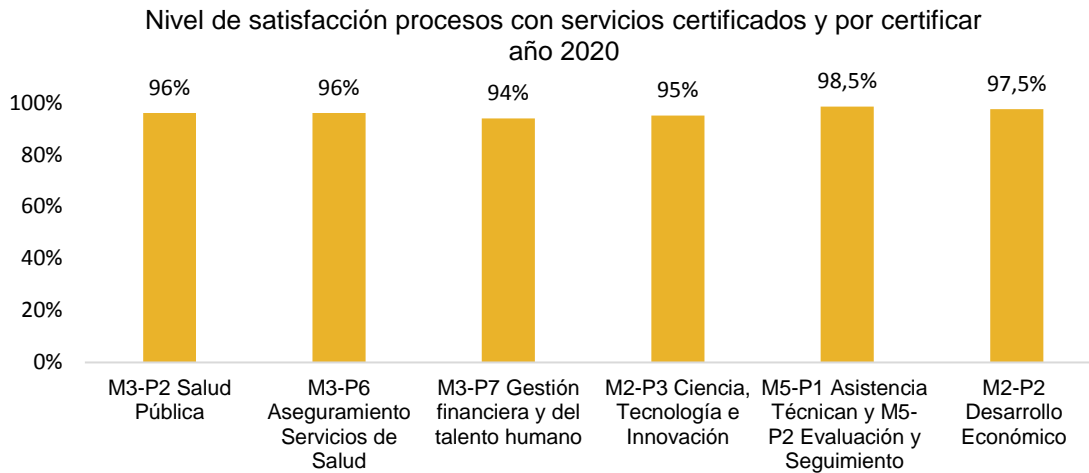


Gráfico 39 Satisfacción procesos con servicios certificados y a certificar año 2020 – Indicador Objetivo de calidad 1
Fuente: Base de datos procesos M3-P3, M3-P6, M3-P7, M2-P3, M5-P1, M5-P2, M2-P2

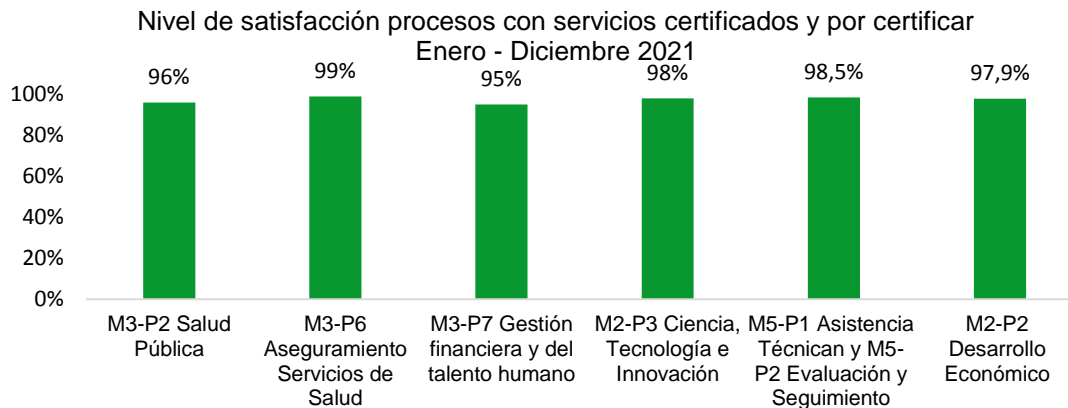


Gráfico 40 Satisfacción procesos con servicios certificados y a certificar corte enero – diciembre 2021 – Indicador Objetivo de calidad 1
Fuente: Base de datos procesos M3-P3, M3-P6, M3-P7, M2-P3, M5-P1, M5-P2, M2-P2

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos en el cuarto indicador *Nivel de satisfacción procesos con servicios certificados*, se observa que para durante el año 2020 el resultado en promedio de todos los procesos fue del 96% frente a 97% para el corte a diciembre del año 2021.

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

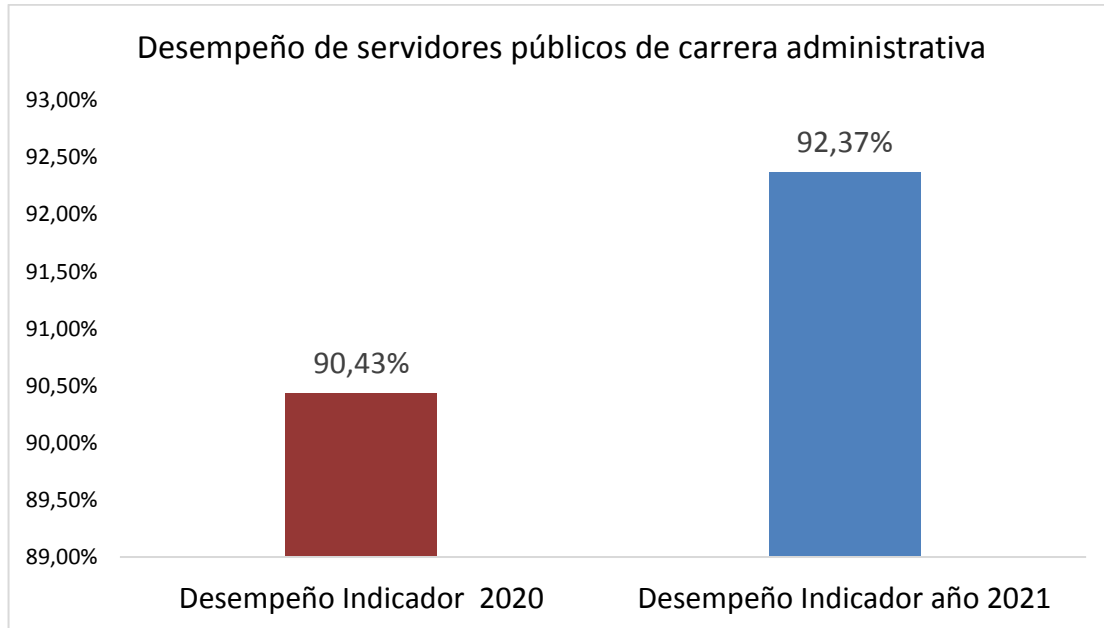


Gráfico 41 Desempeño de servidores públicos de carrera administrativa
Fuente: Proceso M8-P1 Administrar y desarrollar el talento humano

Análisis: En la evaluación del desempeño definitiva, para el periodo comprendido entre febrero 1 de 2020 y enero 31 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).

En la evaluación parcial para el periodo comprendido entre el 1 de febrero y 31 de julio de 2021, el 92,4% de los servidores públicos de carrera administrativa a evaluar (643) 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).

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".



Resultado

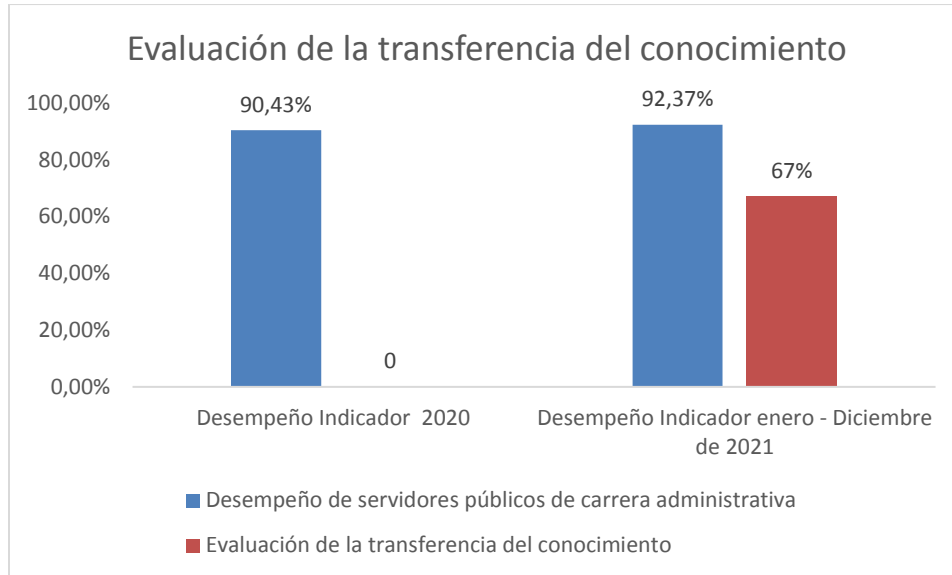


Gráfico 42 Evaluación de la transferencia del conocimiento año 2020 – 2021
Fuente: Proceso M8-P1 Administrar y desarrollar el talento humano

Análisis: Con respecto a segundo indicador 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. Es un nuevo indicador.

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:

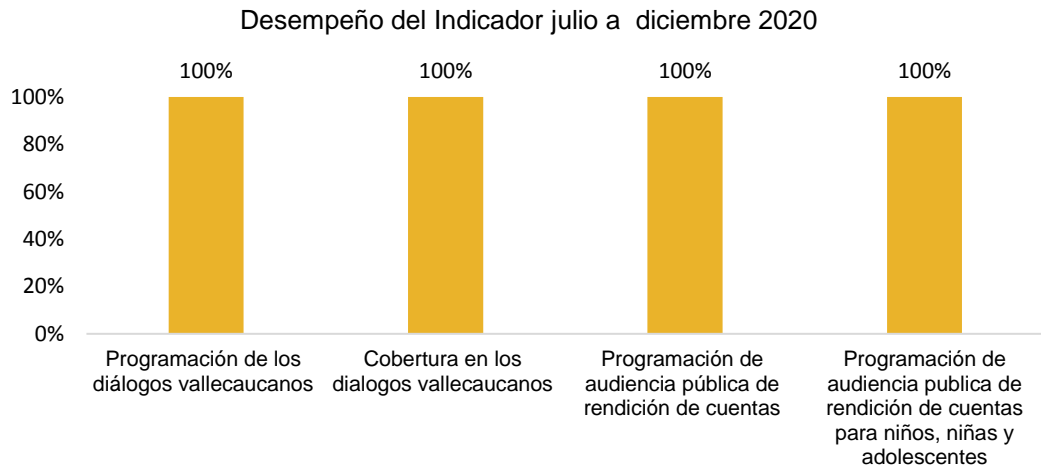


Gráfico 38 Cumplimiento indicadores del objetivo de calidad 3 año 2020
Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al Ciudadano

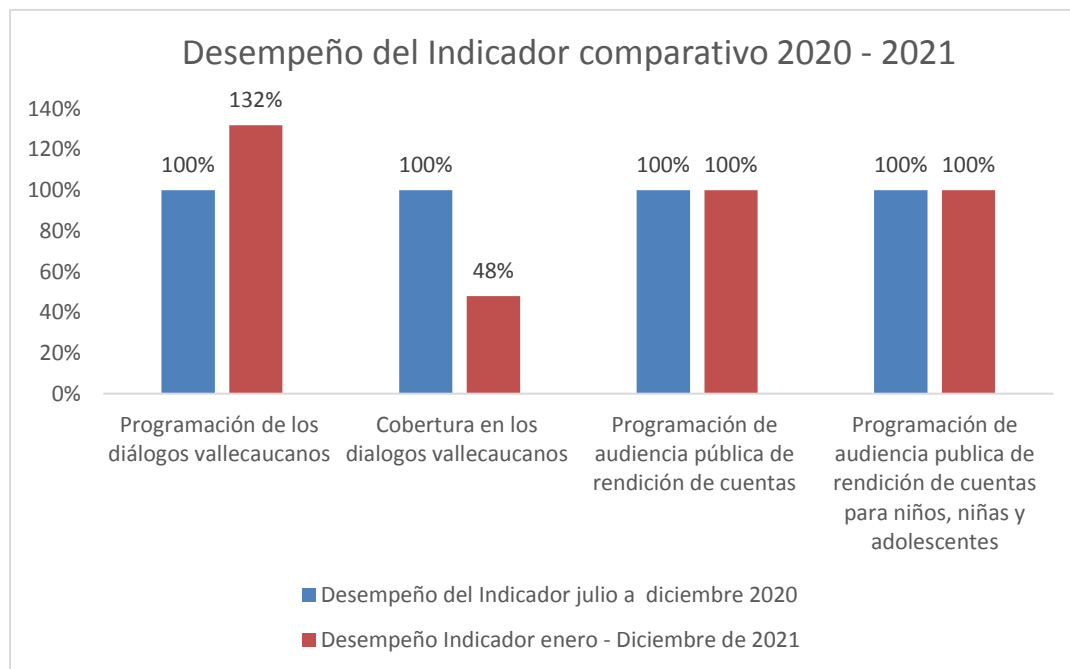


Gráfico 39 Cumplimiento indicadores del objetivo de calidad 3 comparativo año 2020-2021
Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al Ciudadano

Análisis: Para el año 2020, se cumplió con el 100% de la programación de los diálogos vallecaucanos; se realizaron 23 diálogos vallecaucanos, con una cobertura a 23 municipios y la participación de 5.015 ciudadanos.

Con respecto al tercer indicador, para el año 2020 se realizó exitosamente la Audiencia



Pública de Rendición de Cuentas Institucional.

Para el cuarto indicador, representantes de las mesas de participación de niños, niñas y adolescentes de diferentes municipios pudieron conocer en detalle cómo la Gobernación del Valle ha invertido los recursos para garantizar sus derechos en temas como cultura, salud, educación, conectividad y participación.

La rendición de cuentas para los niños, niñas y adolescentes es un aporte fundamental al reconocimiento de esta población como sujetos de derechos, entre las acciones implementadas en el año 2020, 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, entre otras.

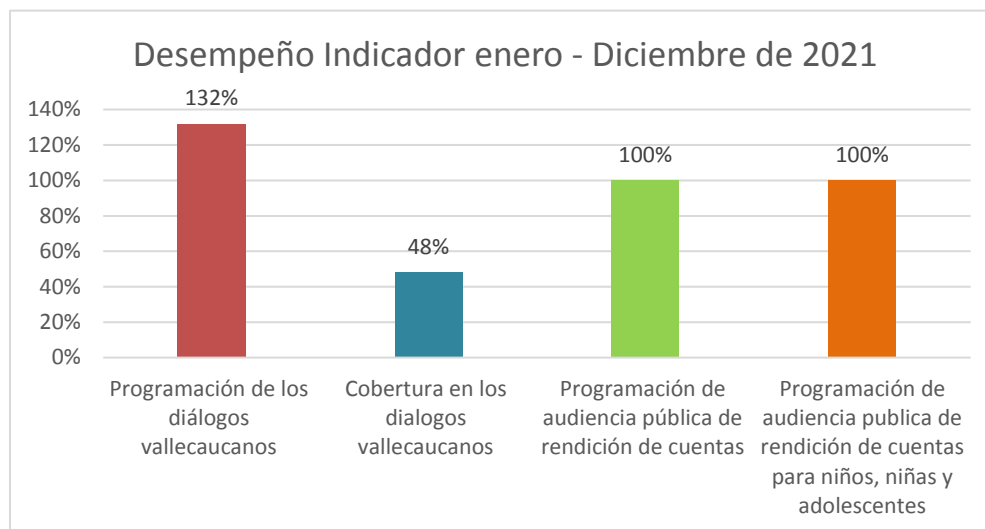


Gráfico 44 Cumplimiento indicadores del objetivo de calidad 3 año 2021
Fuente: Proceso M4-P1 Servicio al Ciudadano

Análisis: Para el año 2021 se realizaron 33 diálogos vallecaucanos equivalente al 132% de la programación para esta vigencia con una cobertura del 48% de los municipios agendados incluyendo a Santiago de Cali como Distrito Especial.

Con respecto al tercer indicador; a la fecha no se ha realizado la Audiencia de Rendición de Cuentas 2021 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)
3. Metros cuadrados de infraestructura física mantenidos



Resultado:

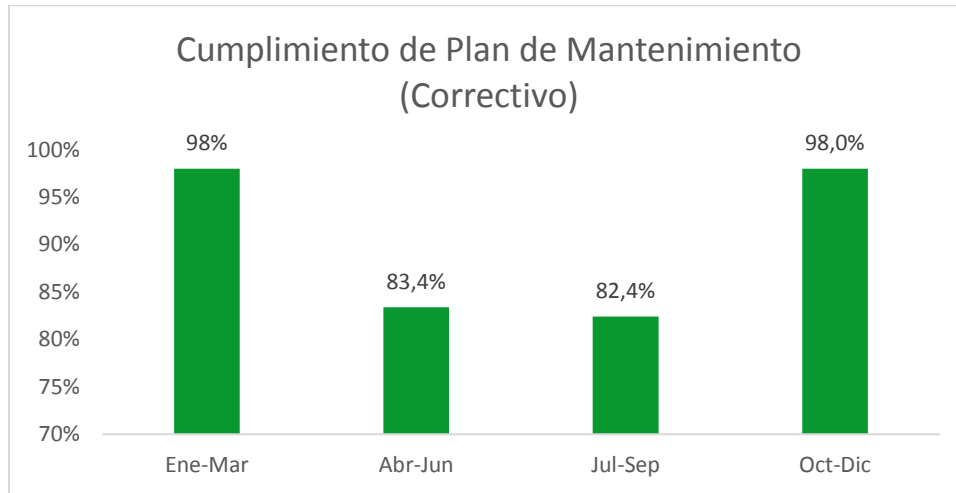


Gráfico 45 Cumplimiento mantenimientos correctivos – indicador objetivo de calidad 4 año 2021
Fuente: Proceso M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales

Análisis: Teniendo en cuenta que la medición de los indicadores de mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura es trimestral, en la gráfica anterior se observan los porcentajes de cumplimiento de las metas en cada trimestre (la meta trimestral es la misma para cada trimestre); es necesario aclarar que aquellos mantenimientos que durante un trimestre no se logren ejecutar, estos se programan para el siguiente trimestre.

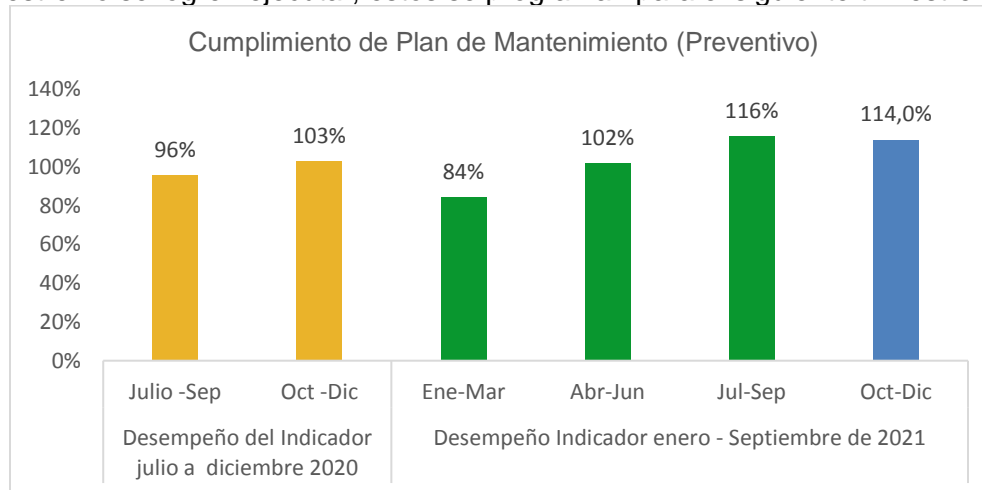


Gráfico 46 Cumplimiento mantenimientos preventivos - indicador objetivo de calidad 4 año 2020 - 2021
Fuente: Proceso M9-P1 Administrar bienes y servicios generales

Análisis: En la gráfica anterior se observan los porcentajes de cumplimiento de las metas en cada trimestre. De esta manera para el año 2020 se ejecutaron 325 mantenimientos preventivos, mientras que para el corte enero - septiembre 2021 se han realizado 580.

De acuerdo con el tercer indicador, para el año 2020 se intervinieron 2.315 m² (9% del total de la infraestructura de la Entidad) y se adecuaron 136 puestos de trabajo y en el periodo comprendido para el año 2021 se adecuaron 3.177 m² (12% del total de la infraestructura de la Entidad) y se intervinieron 111 puestos de trabajo; las principales adecuaciones



fueron, resane y pintura de paredes, remodelación de oficinas, remodelación de baños, remodelación de cerámica para pisos.

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:

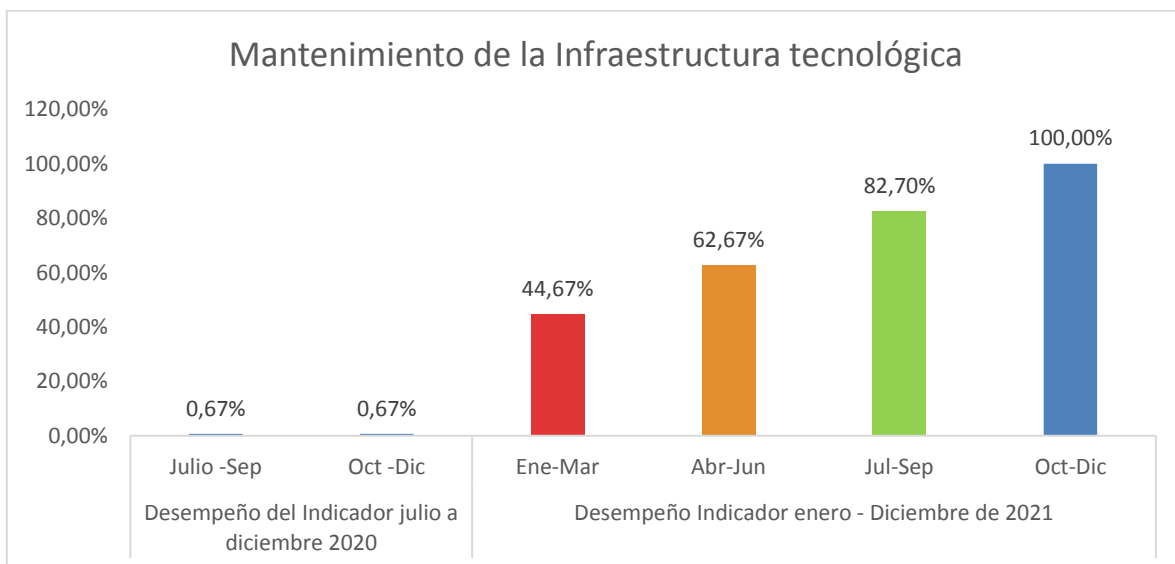


Gráfico 47 Cumplimiento mantenimiento infraestructura tecnológica - indicador del objetivo de calidad 5 año 2020 - 2021
Fuente: Proceso M11-P1

Análisis: En la gráfica anterior se observa que durante los dos trimestres del año 2020 no se avanzó en los mantenimientos planeados, debido a la prohibición del ingreso a la entidad por parte de los funcionarios, a causa de la pandemia. Para el primer trimestre del año 2021 se inicia los planes y se demuestra el avance en proporción a lo realizado.

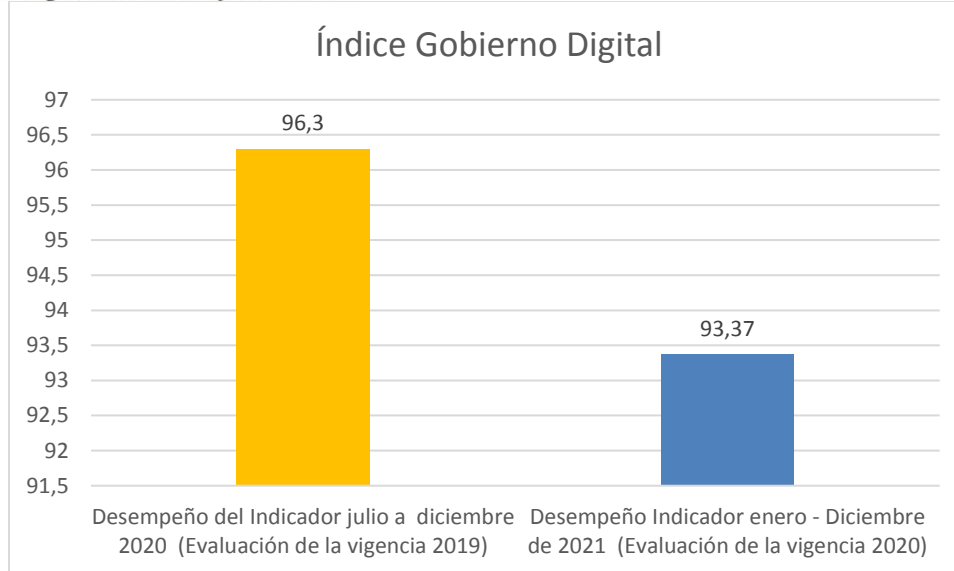


Gráfico 47 Cumplimiento índice de gobierno digital - indicador del objetivo de calidad 5 año 2020 - 2021
Fuente: Proceso M11-P1

Frente al indicador *Índice de gobierno digital*, se obtuvo un resultado de 96, 3 para la vigencia 2019 y el 93,37 respecto a la evaluación de la vigencia 2020, indicando que se deben de reforzar 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, INNpulsA 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 Secretaria 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:

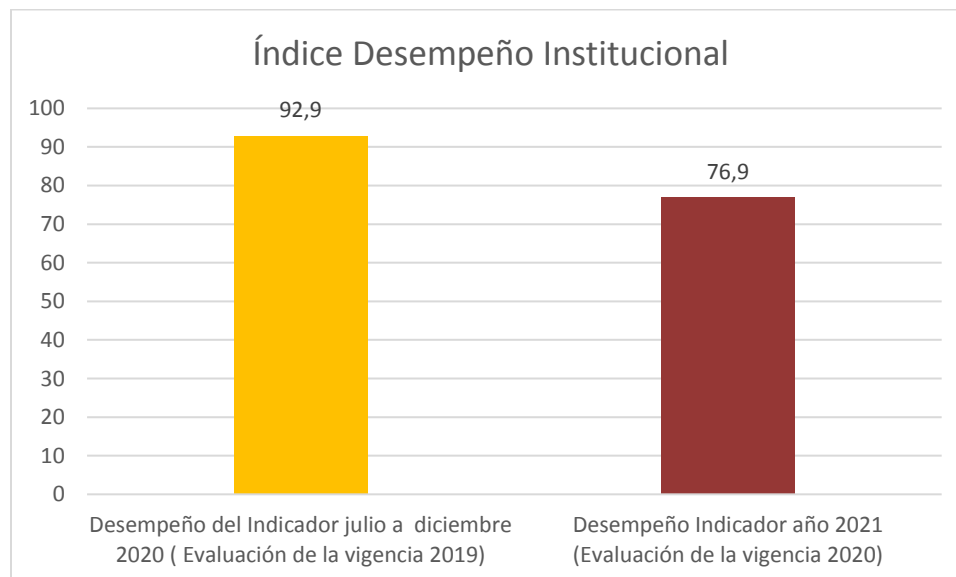


Gráfico 40 Cumplimiento índice de desempeño institucional - indicador del objetivo de calidad 6 año 2020 - 2021
Fuente: Proceso M1-P3 Administrar y Mejorar el MIPG

Análisis: el Índice de Desempeño Institucional -IDI- 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. Su propósito es medir la gestión y el desempeño de las entidades públicas del orden nacional y territorial, en el marco de los criterios establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. En la medición de la vigencia 2019, información reportada por el DAFP en mayo de 2020, se obtuvo un resultado de 92,9 puntos.

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 ha desarrollado la herramienta FURAG BY HUSAES (Herramienta unificadora de soporte para el análisis estadístico y sistemático del Modelo Integrado de Planeación y Gestión) para soportar la evaluación del FURAG vigencia 2020.

Dicha 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 2020; durante el ejercicio de reporte realizado entre el 1 de marzo y el 8 de abril de 2021. En el mes de mayo de 2021, el DAFP reportó un resultado de 76,9 puntos para la vigencia 2020. Para fortalecer el desempeño de la Gobernación del Valle del Cauca ha formulado y se encuentra en ejecución de los respectivos planes de acción de cada política de gestión y desempeño del MIPG.

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

6.8.1 Indicadores cierre Plan de Desarrollo 2020

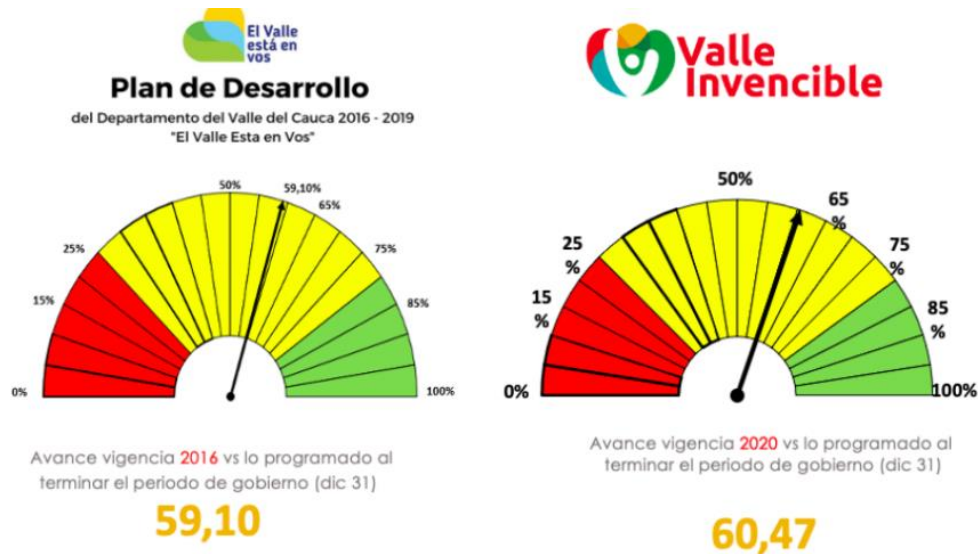


Figura 1-1 Plan de Desarrollo 2016-2019 avance del Plan Indicativo 2016

El avance en el primer año del Plan de Desarrollo "Valle Invencible "con corte al 31 de diciembre del 2020 presentó un avance vs lo programado al terminar el periodo de gobierno de un 60,47%, con respecto al Plan Indicativo, representando un logro alto para el primer año de gobierno comparado con la vigencia del 2016 del PDD "El Valle Está en Vos". Al comparar estos dos periodos, el aumento corresponde al 1,37% evidencia que al tener un contexto tan diferente en el año 2020 producto de la pandemia no existió ningún retroceso



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

en los programado, evidenciando el arduo trabajo y el compromiso de esta administración por cumplir todo lo pactado en el PDD.

Índice de eficiencia por Entidades en Plan de Acción



PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL 2020 - 2023 "VALLE INVENCIBLE" DPTO. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN

CALIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ENTIDADES EN PLAN DE ACCIÓN

DEPENDENCIA COORDINADORA	REC. PROGRAMADOS 2020	REC. EJECUTADOS 2020	% EJECUCIÓN RECURSOS 2020	% AVENCE MP 2020	INDICE EFICIENCIA (%Avance MP/%Ejec. \$)	CALIFICACIÓN INDICE EFICIENCIA
1105. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	509.962.830.775	588.883.760.676	115,48	67,39	0,58	REGULAR
1106. SECRETARÍA DE SALUD	430.746.292.366	559.337.905.968	129,85	87,62	0,67	MEDIO
1114. SECRETARÍA DE CULTURA	15.878.086.408	20.243.331.546	127,49	97,82	0,77	MEDIO
1117. SECRETARÍA DE ASUNTOS ÉTNICOS	2.510.623.000	2.966.623.000	118,16	60,00	0,51	REGULAR
1118. SECRETARÍA DE TURISMO	4.568.311.224	4.197.233.504	91,88	82,95	0,90	BUENO
1127. SECRETARÍA GENERAL	18.518.092.600	18.117.320.128	97,84	85,65	0,88	BUENO
1131. SECRETARÍA DE VIVIENDA Y HÁBITAT	5.818.658.000	5.160.265.798	88,68	33,28	0,38	CRITICO
1134. SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	4.345.894.907	5.989.647.460	137,82	79,34	0,58	REGULAR
1135. UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	7.827.628.002	10.868.868.978	138,85	100,00	0,72	MEDIO
1136. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	8.323.732.007	10.339.517.165	124,22	88,31	0,71	MEDIO
1139. OFICINA DE CONTROL INTERNO	1.932.370.000	1.480.550.000	76,62	100,00	1,31	EXCELENTE
1143. SECRETARÍA DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	30.352.672.663	21.335.649.858	70,29	25,60	0,36	CRITICO
1144. OFICINA CASA DEL VALLE EN BOGOTÁ	500.000.000	731.430.000	146,29	100,00	0,68	MEDIO
1145. SECRETARÍA DE PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN	3.030.390.000	2.000.094.000	66,00	72,73	1,10	EXCELENTE
1146. OFICINA PARA LA TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA	1.769.000.000	3.017.138.420	170,56	100,00	0,59	REGULAR
1147. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS	126.480.361.154	51.752.567.351	40,92	64,73	1,58	EXCELENTE
1148. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	25.970.442.000	21.690.063.527	83,52	91,81	1,10	EXCELENTE
1149. SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	202.149.352.365	51.122.284.922	25,29	73,74	2,92	EXCELENTE
1151. SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	28.495.720.115	9.563.223.597	33,56	50,88	1,52	EXCELENTE
1152. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	3.524.568.812	4.477.149.298	127,03	99,94	0,79	MEDIO
1153. SECRETARÍA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES	5.896.649.000	13.004.825.623	220,55	50,00	0,23	MUY CRITICO
1154. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	5.898.172.000	11.374.354.586	192,85	85,47	0,44	CRITICO
1155. SECRETARÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	24.567.482.252	2.824.843.915	11,50	88,89	7,73	EXCELENTE
1156. SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	2.762.078.000	1.995.439.801	72,24	50,30	0,70	MEDIO
1157. OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	299.760.000	299.759.645	100,00	90,64	0,91	BUENO
1158. UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	140.000.000	1.035.612.134	739,72	100,00	0,14	MUY CRITICO
1159. SECRETARÍA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	2.699.942.454	3.320.426.203	122,98	25,00	0,20	MUY CRITICO
1160. SECRETARÍA DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	14.245.804.676	8.848.129.000	62,11	23,89	0,38	CRITICO
1211. INSTITUTO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS DEL VALLE DEL CAUCA - INCIVA	3.680.399.257	10.627.618.726	288,76	33,61	0,12	MUY CRITICO
1212. INSTITUTO FINANCIERO DEL VALLE DEL CAUCA - INFIVALLE	9.465.724.767	4.119.000.288	43,51	100,00	2,30	EXCELENTE
1213. BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO	9.592.762.462	10.127.897.335	105,58	64,33	0,61	REGULAR
1214. INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE BELLAS ARTES	14.971.036.716	11.551.563.903	77,16	85,71	1,11	EXCELENTE
1215. INSTITUTO COLOMBIANO DE BALLET - INCOLBALLET	7.567.089.183	5.361.563.903	70,85	91,08	1,29	EXCELENTE
1216. INSTITUTO DEL DEPORTE Y RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA - INDERVALLE	79.644.546.032	85.227.102.784	107,01	100,00	0,93	BUENO
1218. INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICO PROFESIONAL DE ROLDANILLO - INTEP	450.000.000	650.062.373	144,46	100,00	0,69	MEDIO
1231. BENEFICENCIA DEL VALLE DEL CAUCA	357.082.150.008	28.060.631.672	7,86	50,00	6,36	EXCELENTE
1232. IMPRETICS E.I.C.E.	47.000.000.000	0	0,00	100,00	1,00	EXCELENTE
1233. INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE - ILV	10.420.454.061	2.451.724.656	23,53	89,62	3,81	EXCELENTE
1234. TELEPACIFICO	580.000.000	1.866.829.605	321,87	100,00	0,31	CRITICO
1235. VALLECAUCANA DE AGUAS	29.626.965.714	30.057.609.708	101,45	46,04	0,45	CRITICO
12501. ACUAVALLE S.A. E.S.P	11.029.680.000	31.677.416.931	287,20	50,41	0,18	MUY CRITICO
12503. ERT - EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS S.A. E.S.P	734.750.000	783.880.994	106,69	50,15	0,47	CRITICO
12504. CORPORACIÓN DEPARTAMENTAL PARA LA RECREACIÓN POPULAR DEL VALLE DEL CAUCA - RECREAVALLE	815.255.868	369.580.000	45,33	71,26	1,57	EXCELENTE
12505. UNIVERSIDAD DEL VALLE	74.859.870.132	97.481.465.964	130,22	7,80	0,06	MUY CRITICO
12506. UES VALLE - UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO DEL VALLE DEL CAUCA	453.579.500	0	0,00	80,63	1,00	EXCELENTE
12507. UCEVA - UNIDAD CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA	9.781.619.485	12.046.981.767	123,16	33,33	0,27	CRITICO
12508. UNIPACIFICO - UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	14.179.173.526	18.195.143.481	128,32	50,00	0,39	CRITICO
12509. UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	3.546.038.053	5.037.459.491	142,06	100,00	0,70	MEDIO
Total general	2.174.696.009.544	1.791.671.549.684	120,57	72,50	1	EXCELENTE

Frente al Índice de Eficiencia por entidades centralizadas y descentralizadas de la Gobernación del Valle se deslumbra una calificación total de excelente con un índice de 1 en eficiencia para el corte diciembre 2020, lo que significa que el intervalo de eficiencia es mayor al 90% del grado de eficiencia-donde la eficiencia es el porcentaje de avance de la meta de producto dividido el porcentaje de ejecución de recursos-, mientras que al hacer el análisis al detalle de las secretarías y entidades se evidencia un porcentaje significativo de entidades con una calificación de excelente (0 (cero) significa muy crítico y 1 (uno o más) excelente índice de eficiencia) liderado por la Secretaria de Gestión del Riesgo y Desastres con un rango del 7,73 (excelente), después está la Beneficencia del Valle con



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

6,36, Telepacífico con 3,81, Secretaría de Infraestructura y Valorización con 2,92, Infallvalle 2,30, Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Publicas con 1,58, Recreavalle 1,57, entre otros.

A continuación, se presenta el seguimiento al cumplimiento de las metas de producto del Plan de Desarrollo Departamental para el año 2020 por dependencia teniendo en cuenta: metas de resultado, metas de producto, plan de acción y recursos:

Índice de Eficacia de Entidades en Plan de Acción

CALIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ENTIDADES EN PLAN DE ACCIÓN POR ÍNDICE DE EFICACIA, ÍNDICE DE EFICIENCIA Y EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2020													
ENTIDAD O DEPENDENCIA	CAN. MP A CARGO	MP PROGR. MADAS	CALIFICACIÓN x MP/COORTE	CAN. MR A CARGO	MR PROGR. MADAS	CALIFICACIÓN x MR/COORTE	TOTAL DE METAS ASIGNADAS	TOTAL DE METAS PROGRAMADAS	ÍNDICE DE EFICACIA	EFICIENCIA PLAN DE ACCIÓN		% EXEC. RECURSOS 2020	
										ÍNDICE EFICIENCIA (M.P./MP) x (M.R./MR)	CLASIFICACIÓN ÍNDICE EFICIENCIA		
1100. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	73	41	↑ 67,39	4	4	↑ 66,88	77	45	↑ 58,16	↔	REGULAR	115,48	
1104. SECRETARÍA DE SALUD	43	43	↑ 87,42	25	25	↑ 74,02	88	88	↑ 81,50	↔	REGULAR	129,85	
1114. SECRETARÍA DE CULTURA	20	17	↑ 97,82	6	4	↑ 81,40	36	21	↑ 90,43	↔	MEDIO	127,49	
1117. SECRETARÍA DE ASUNTOS ÉNICOS	25	10	→ 40,00	7	7	→ 23,14	30	17	↔ 43,41	↔	REGULAR	118,16	
1118. SECRETARÍA DE TURISMO	12	11	→ 83,25	3	1	→ 88,09	18	12	↔ 85,26	↔	BUENO	97,88	
1127. SECRETARÍA GENERAL	16	14	→ 85,45	3	2	→ 8,23	19	14	↔ 50,81	↔	REGULAR	97,84	
1131. SECRETARÍA DE VIVIENDA Y HABITAT	25	12	→ 33,28	4	1	→ 0,00	27	13	↔ 18,31	↔	CRITICO	88,48	
1134. SECRETARÍA DE LA MUJER, EQUITAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	53	40	→ 79,34	4	3	→ 100,00	57	43	↔ 86,44	↔	REGULAR	137,83	
1135. UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	1	1	→ 100,00	0	0	→ 0,00	1	1	→ 100,00	↔	MEDIO	138,85	
1136. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	36	35	→ 88,31	10	9	→ 82,94	46	44	↔ 85,89	↔	MEDIO	124,22	
1139. OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	3	→ 100,00	2	2	→ 99,17	4	5	↔ 99,43	↔	DICIEMBRE	76,62	
1143. SECRETARÍA DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	28	23	→ 25,60	7	7	→ 44,84	35	30	↔ 44,17	↔	CRITICO	70,29	
1144. OFICINA CASA DEL VALLE EN BOGOTÁ	3	2	→ 100,00	0	0	→ 0,00	3	2	→ 100,00	↔	MEDIO	146,29	
1145. SECRETARÍA DE PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN	19	11	→ 72,73	6	3	→ 100,00	25	14	↔ 85,00	↔	DICIEMBRE	66,00	
1146. OFICINA PARA LA TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA	6	6	→ 100,00	1	1	→ 95,30	7	7	↔ 97,89	↔	REGULAR	170,54	
1147. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS	7	6	→ 64,73	1	0	→ 0,00	8	6	↔ 64,73	↔	DICIEMBRE	40,92	
1148. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	16	16	→ 91,81	4	3	→ 94,44	20	19	↔ 92,99	↔	DICIEMBRE	83,52	
1149. SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	14	14	→ 73,74	1	1	→ 94,40	15	15	↔ 83,04	↔	DICIEMBRE	25,29	
1151. SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	36	27	→ 50,88	6	3	→ 100,00	42	30	↔ 72,99	↔	DICIEMBRE	33,56	
1152. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	2	2	→ 99,54	1	1	→ 100,00	3	3	↔ 99,97	↔	MEDIO	127,03	
1153. SECRETARÍA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES	8	4	→ 50,00	4	3	→ 33,33	12	7	↔ 42,90	↔	MUY CRITICO	290,53	
1154. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	24	13	→ 85,47	3	3	→ 100,00	27	16	↔ 92,01	↔	CRITICO	192,85	
1155. SECRETARÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	9	9	→ 88,89	2	2	→ 100,00	11	11	↔ 93,89	↔	DICIEMBRE	11,90	
1156. SECRETARÍA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	8	4	→ 50,30	2	0	→ 0,00	10	4	↔ 50,30	↔	MEDIO	72,24	
1157. OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	1	→ 90,64	0	0	→ 0,00	2	1	→ 90,64	↔	BUENO	100,00	
1158. UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	1	1	→ 100,00	0	0	→ 0,00	1	1	→ 100,00	↔	CRITICO	739,72	
1159. SECRETARÍA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	21	4	→ 25,00	4	3	→ 46,47	25	7	↔ 43,75	↔	MUY CRITICO	123,98	
1160. SECRETARÍA DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	35	18	→ 23,89	6	5	→ 32,00	41	23	↔ 27,54	↔	CRITICO	42,11	
1211. INSTITUTO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS DEL VALLE DEL CAUCA - INCVIA	13	10	→ 33,61	0	0	→ 0,00	13	10	↔ 33,61	↔	MUY CRITICO	280,76	
1212. INSTITUTO FINANCIERO DEL VALLE DEL CAUCA - INFVALLE	2	2	→ 100,00	1	1	→ 100,00	3	3	→ 100,00	↔	DICIEMBRE	43,51	
1213. BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO	6	5	→ 64,33	0	0	→ 0,00	6	5	↔ 64,33	↔	REGULAR	105,58	
1214. INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE BELLAS ARTES	8	7	→ 85,71	0	0	→ 0,00	8	7	↔ 85,71	↔	DICIEMBRE	77,16	
1215. INSTITUTO COLOMBIANO DE BALLET - INCOLBALLET	13	10	→ 91,06	0	0	→ 0,00	13	10	↔ 91,06	↔	DICIEMBRE	70,85	
1216. INSTITUTO DEL DEPORTE Y RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA - INDERVALLE	12	10	→ 100,00	3	1	→ 100,00	15	11	→ 100,00	↔	BUENO	107,01	
1218. INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICO PROFESIONAL DE ROLDANILLO - INTEP	1	1	→ 100,00	0	0	→ 0,00	1	1	→ 100,00	↔	MEDIO	144,46	
1231. BENEFICENCIA DEL VALLE DEL CAUCA	2	2	→ 50,00	1	1	→ 100,00	3	3	→ 72,50	↔	DICIEMBRE	7,86	
1232. IMPRETCYS ELICE	3	3	→ 100,00	1	1	→ 100,00	4	4	→ 100,00	↔	DICIEMBRE	0,00	
1233. INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE - ILV	1	1	→ 89,47	1	1	→ 100,00	2	2	↔ 94,29	↔	DICIEMBRE	25,53	
1234. TELEPACÍFICO	3	3	→ 100,00	0	0	→ 0,00	3	3	→ 100,00	↔	CRITICO	321,87	
1235. VALLECACAÑA DE AGUAS	14	12	→ 46,04	3	3	→ 0,01	17	15	↔ 25,33	↔	CRITICO	101,45	
12501. ACQUIVALLE S.A. E.S.P	16	10	→ 50,41	0	0	→ 0,00	16	10	↔ 50,41	↔	MUY CRITICO	287,20	
12503. BIT - EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS S.A. E.S.P	2	2	→ 50,15	0	0	→ 0,00	2	2	↔ 50,15	↔	CRITICO	104,49	
12504. CORPORACIÓN DEPARTAMENTAL PARA LA RECREACIÓN POPULAR DEL VALLE DEL CAUCA - RECREAVALLE	3	3	→ 71,26	0	0	→ 0,00	3	3	↔ 71,26	↔	DICIEMBRE	45,33	
12506. UNIVERSIDAD DEL VALLE	1	1	→ 7,80	1	1	→ 4,49	2	2	↔ 7,21	↔	MUY CRITICO	130,23	
12506. UIS VALLE - UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO DEL VALLE DEL CAUCA	3	3	→ 80,43	0	0	→ 0,00	3	3	↔ 80,43	↔	DICIEMBRE	0,00	
12507. UCIVA - UNIDAD CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA	3	3	→ 33,33	0	0	→ 0,00	3	3	↔ 33,33	↔	CRITICO	123,16	
12508. UNIPACÍFICO - UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO	3	2	→ 50,00	0	0	→ 0,00	3	2	↔ 50,00	↔	CRITICO	128,32	
12509. UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	2	2	→ 100,00	0	0	→ 0,00	2	2	→ 100,00	↔	MEDIO	142,04	
TOTAL									↔ 72,78	↔	DICIEMBRE	120,57	

Se observa que el índice de eficacia total es del 72, 78%.

Las entidades con mayor eficacia al corte de diciembre del 2020 fueron: Universidad Nacional, Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, Casa del Valle en Bogotá, Unidad Administrativa Especial de Catastro, Infallvalle, Indervalle, INTEP, Impretrics y Telepacífico con un 100 en el índice de eficacia. Por otro lado, quienes tienen un índice medio fueron 13 entidades en un rango de 30 a 80 como se observa en la tabla, es importante mencionar aquellas entidades que no alcanzan los 100 puntos del índice pero que están en un rango mayor a 80 como lo son en su mayoría las centralizadas tales como la Secretaría de Salud, Cultura, Turismo, Mujer y Equidad de Género, Control Interno, Paz, Infraestructura Departamento Administrativo de Planeación, entre otras como se muestra en la tabla.



6.1.1 Indicadores de gestión Secretaría de Salud

6.8.2.1 Proceso M3-P2 Gestión de la Salud Pública

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Permite monitorear la gestión de las acciones de salud en la población del departamento	1.Proporción de éxito de tratamiento de TB pulmonar con BK positivo que terminan tratamiento	Porcentaje	Efectividad	Crecimiento	83%	83,9%	101%	83%	87.9%	105.9%
Permite monitorear la gestión y el impacto de las acciones de salud en la población del departamento	2.Letalidad por dengue (grave)	Porcentaje	Efectividad	Decrecimiento	8 %	7.9 %	101,3%	8%	6.2%	122.5%
Permite monitorear la gestión de las entidades aseguradoras y territoriales en relación con la protección de los menores de un año con biológicos multidosos cuya aplicación se inicia al nacimiento.	3.Cobertura de vacunación en población menor de un año según biológico trazador	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	95%	101.4%	106,7%	95%	80.3%	84.5%



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 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Permite monitorear la gestión y el impacto de las acciones de salud en la población del departamento	4.Razón de Mortalidad Materna (M-M) por cada 100.000 nacidos vivos	Razón	Efectividad	Decrecimiento	25	38	46%	25	60.8 casos	43.1%
Permite monitorear la gestión y el impacto de las actividades de asistencia técnica programadas durante el periodo.	5.Cumplimiento de las actividades programadas de asistencia técnica	Porcentaje	Eficiencia	Crecimiento	100%	98,3%	98,30 %	100%	100%	100%
Mide el porcentaje de personas que han fallecido del total de casos positivos para COVID-19	6.Letalidad por COVID-19	Porcentaje	Efectividad	Decrecimiento	6%	3,1%	148,3%	3.1	3,1	100%
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 covid suministradas por el Ministerio de Salud.	Porcentaje	Eficiencia	Crecimiento	0	0	0	100%	94.4%	94.4%
Reducir a 1 la tasa de sífilis congénita por 1000 nacidos vivos, anualmente	8.Tasa de sífilis congénita por 1000 nacidos vivo	Número	Efectividad	Decrecimiento	1	1,4	60,4%	1	1,7	25,7%



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 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
durante el periodo de gobierno										
Evaluar la problemática de la violencia de género y sexual en Niños, Niñas y Adolescentes que han sufrido maltrato físico, psicológico o sexual.	9. Porcentaje de violencia de género y sexual en Niños, Niñas y Adolescentes que han sufrido maltrato físico, psicológico o sexual controlada.	Porcentaje	Efectividad	Decrecimiento	30%	34,4%	85,3%	30%	39.4%	68.6%
Monitorear los indicadores de salud nutricional en población de 5 a 12 años escolarizada en las instituciones educativas públicas del Departamento	10. Prevalencia de exceso de peso en población de 5-12 años	Razón	Efectividad	Decrecimiento	29	0	0	29	22	124.1%
Monitorear la problemática del suicidio en la población del departamento.	11. Tasa de casos de intento de suicidio	Razón	Efectividad	Decrecimiento	60	59	101,7%	60	57.7	103.9%
Monitorear la mortalidad infantil de menores de 5 años relacionada con las enfermedades transmisibles en el departamento.	12. Mortalidad en menores de 5 años	Razón	Efectividad	Decrecimiento	13	9,1	133,8%	13	11.8	109.1%

Tabla 15 Indicadores de gestión proceso M3-P2 Gestión de la Salud Pública año 2020 - 2021

Fuente: M3-P2 Gestión de la Salud Pública



6.8.2.2 Proceso M3-P6 Gestión del aseguramiento y desarrollo de servicios de salud

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Conocer el grado de cumplimiento de las asistencias técnicas solicitadas	1. Porcentaje de cumplimiento de las asistencias técnicas solicitadas	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	100%	85%	133%	90%	98.8%	110 %
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%	99%	104%	100%	100.3%	100 %
Medir el incremento del porcentaje de Cobertura de aseguramiento de la población con SISBEN niveles 1 y 2, poblaciones en condiciones de desplazamiento para el Departamento del Valle del Cauca.	3. Cobertura de la población pobre y vulnerable afiliada al régimen subsidiado en el Departamento FT-M3-P6-01-03	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	95%	98%	103%	Este indicador fue eliminado para el año 2021.		
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	100%	90%	90%	95%	88%	92.6%



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 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
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	50%	36%	72%	50%	50%	100%
Realizar la auditoría integral a la facturación de la prestación de servicios de salud presentada por las diferentes entidades recobrantes al Departamento del Valle del Cauca IPS y ESE.	6.Porcentaje de facturación auditada FT-M3-P6-02-01	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	90%	92%	102%	90%	95%	105.6%
Realizar seguimiento al reporte de los indicadores de calidad de las ESE del Departamento conforme al Decreto 2193 de 2004 y Resolución 256 de 2015	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%	100%	100%	100%	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 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
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 sistema de información de la calidad que se encuentran dentro de la meta	8. Porcentaje promedio de ESE e IPS de la red pública de baja complejidad con nivel de indicadores del sistema de información de la calidad que se encuentran dentro de la meta FT-M3-P6-02-03	Porcentaje	Efectividad	Sostenimiento	90%	92%	103%	90 %	88.44%	98.2%
Identificar el impacto de las actividades de asistencia técnica y seguimiento a ESE e IPS 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	Efectividad	Crecimiento	72%	74%	103%	74 %	71.74 %	97%



**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 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Busca medir el número de visitas de verificación al sistema único de habilitación realizadas	10. Porcentaje de visitas de verificación al sistema único de habilitación realizadas FT-M3-P6-03-01	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	100%	90%	90%	Este indicador no se puede medir puesto que se encuentran suspendidas las visitas del plan anual por la emergencia sanitaria		
Busca 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	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, Visitas de IVC y Visitas Previas FT-M3-P6-03-01 AA	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	100%	90%	90%	100%	91.1%	91.1%
Conocer el porcentaje de IPS y TEP que reportan los indicadores a la SUPERSALUD	12. Porcentaje (%) de Instituciones Prestadoras de servicios de salud vigilados frente al reporte de indicadores de Calidad ante la SUPERSALUD FT-M3-P6-03-02	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	90%	112%	124%	63%	50.60%	80.3%



OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
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%	160%	160%	100%	100%	100%
Busca medir el número de visitas de verificación al sistema único de habilitación realizadas	14. Porcentaje (%) de Instituciones Prestadoras de Servicios sin Hallazgos FT-M3-P6-03-04	Porcentaje	Efectividad	Crecimiento	60%	43%	71%	Desde el año 2020 se suspendió la ejecución del Plan anual de visitas en cumplimiento al Decreto 385 del 12 de marzo de 2020.		

Tabla 16 Indicadores de gestión proceso M3-P6 Gestión del aseguramiento y desarrollo de servicios de salud año 2020 - 2021

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

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
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 de Gastos FT-M3-P7-01-01	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	100%	85%	85%	100%	84.6%	84.6%



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 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Efectuar seguimiento a la ejecución de los ingresos del Fondo Departamental de Salud para garantizar el funcionamiento y financiamiento de los proyectos incluidos en el Plan de Desarrollo	2. Porcentaje de Ejecución del Presupuesto de Ingresos FT-M3-P7-01-02	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	100%	101%	101%	100%	100.4%	100.4%
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	100%	64%	64%	N/A	N/A	N/A
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	Eficacia	Crecimiento	100%	89%	89%	100.0%	86.2%	86.2%
Efectuar seguimiento a la ejecución de los recursos obtenidos por fuentes de financiación	5.Porcentaje de Ejecución del Presupuesto de ingresos por fuentes de financiación FT-M3-P7-01-05	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	100%	103%	103%	100%	95.7%	95.7%



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 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
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%	100%	100%	100%	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	Eficiencia	Sostenimiento	95%	94%	98%	100%	96%	96%
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	N/A	N/A	N/A	100%	100%	100%
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%	100%	100%	100%	100%	100%
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%	100%	100%	100%	100%	100%



OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
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%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 17 Indicadores de gestión proceso M3-P7 Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud año 2020 - 2021
Fuente: M3-P7 Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud

Para los Indicadores: Porcentaje de ejecución del presupuesto de gastos FT-M3-P7-01-01, Porcentaje de ejecución del presupuesto de ingresos FT-M3-P7-01-02, Cumplimiento de porcentaje de los gastos de funcionamiento frente al presupuesto de rentas cedidas FT-M3-P7-01-03, Porcentaje de ejecución en inversión del Fondo Departamental de Salud FT-M3-P7-01-04, Porcentaje de ejecución del presupuesto de ingresos por fuentes de financiación FT-M3-P7-01-05, cuentan con medición a corte de junio 2021, el seguimiento del tercer trimestre no es posible realizar toda vez que depende de la conciliación de cifras con el Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Pública para reporte a antes de control.

Nota: Los indicadores, 1,2,3,4,5,6,9,10 y 11, no están relacionado al alcance de certificación.

6.8.3 Indicadores Departamento Administrativo de Planeación

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

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Se busca medir la capacidad de ejecución de los recursos destinados para el fortalecimiento de la Ciencia, Tecnología e Innovación a	1.Recursos ejecutados	Porcentaje	Efectividad	Sostenimiento	\$ 253.572.000,00	\$ 275.718.000,00	109%	100%	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 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
través del fondo de Ctel - SGR										
Medir el cumplimiento de la creación y el fortalecimiento de los consejos municipales de Ciencia, Tecnología e Innovación en el departamento del Valle del Cauca	2. Municipios asesorados para la creación y fortalecimiento de los Concejos Municipales	Número	Efectividad	Sostenimiento	10	11	110%	3	5	166.7%
OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A JUNIO 30 DE 2021	CUMPLIMIENTO 2021			
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	2	2	100%			
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	Crecimiento	1	1	100%	4	5	125%
Medir el cumplimiento de las sesiones programadas del CODECTI	5. Sesiones reglamentarias de CODECTI	Número	Eficiencia	Crecimiento	3	5	167%	3	6	200%



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 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Medir la efectividad del acompañamiento a la sociedad civil en temas de Ciencia, Tecnología e Innovación en el departamento del Valle del Cauca	6.Acompañamiento personas de la Sociedad civil en temas de CTel en el Departamento del Valle del Cauca	Número	Efectividad	Sostenimiento	250	250	100%			

Tabla 18 Indicadores de gestión proceso M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – Ctel año 2020 - 2021
Fuente: M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación – Ctel

Nota: para el indicador “Recursos ejecutados”. Al momento del seguimiento MINCIENCIAS por los cambios internos y normativos que han surgido, no han realizado convocatorias durante lo corrido de la vigencia 2021, Sin embargo, MINCIENCIAS se encuentran evaluando los proyectos susceptibles de ser financiados de las convocatorias de los años anteriores.

Los indicadores 3,4 y 6, no están relacionados con el alcance de la certificación.



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

AÑO	CÓDIGO	OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020
2020	FT-M5-P1-01-V03	Medir el cumplimiento en la prestación del servicio de Asesoría y Asistencia Técnica y/o Capacitación.	Cumplimiento en la prestación del servicio asesoría y asistencia técnica y capacitación	Porcentaje %	Eficacia	Crecimiento	100%	100%	100%
	FT-M5-P1-02-V03	Medir la cobertura en la prestación del servicio de asesoría y asistencia técnica y/o capacitación	Cobertura en la prestación del servicio asesoría y asistencia técnica y capacitación	Numero #	Eficacia	Crecimiento	42	42	100%
	FT-M5-P1-03-V03	Medir la percepción del nivel de satisfacción de las asesorías, asistencias técnicas y capacitaciones realizadas.	Nivel de satisfacción en la prestación del servicio	Porcentaje %	Efectividad	Sostenimiento	100%	99%	99%
	FT-M5-P1-04-V03	Medir el efecto de la prestación del servicio en la gestión de las entidades territoriales	Mejora en el nivel de desempeño de las entidades territoriales	Numero #	Efectividad	Crecimiento	42	42	100%
	FT-M5-P1-05-V03	Evaluar la efectividad en la prestación del servicio en el componente del Sistema General de Regalías (SGR)	Calidad en la prestación del servicio del SGR (Sistema General de Regalías)	Numero #	Efectividad	Crecimiento	37	37	100%
	FT-M5-P1-09-V01	Medir la Efectividad de ejecución de los recursos asignados al Departamento y entregados a las entidades territoriales.	Efectividad en el nivel de Ejecución Presupuestal Departamental del Sistema General de Regalías-(SGR)	Porcentaje %	Efectividad	Crecimiento	100%	99%	100%
	FT-M5-P1-10-V03	Medir la Efectividad de Ejecución de los Recursos asignados al Municipio Frente a los Proyectos Aprobados.	Efectividad en el Nivel de Ejecución de los Recursos Asignados al Municipio Frente a los Proyectos Aprobados.	Porcentaje %	Efectividad	Crecimiento	37%	28%	76%



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

AÑO	CÓDIGO	OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
2021	FT-M5-P1-01-V04	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%	100%	100%
	FT-M5-P1-02-V04	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	42	100%
	FT-M5-P1-03-V04	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%	99.5%	99.5%
	FT-M5-P1-04-V04	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	37.	112.1%
	FT-M5-P1-10-V04	Medir la efectividad en la Asistencia de Proyectos Municipales Registrados por las Entidades Territoriales del Valle del Cauca con recursos del	Efectividad en la Asistencia de Proyectos Municipales Registrados por las Entidades Territoriales del Valle	Porcentaje %	Efectividad	Crecimiento	8%	11%	131.6%



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

		SGR y otras fuentes de financiación	del Cauca con recursos del SGR y otras fuentes de financiación						
--	--	-------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

Tabla 19 Indicadores de gestión proceso M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación año 2020 - 2021

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

Nota: para el indicador FT-M5-P1-04 "Mejora en el Nivel de Desempeño de las Entidades Territoriales del Departamento del Valle Cauca" se mide con corte a diciembre 2021, una vez se cuente con los análisis de la vigencia 2020 respecto a: Viabilidad Fiscal, Medición de Desempeño Municipal - MDM, Desempeño Fiscal, Eficacia, para lo cual se tendrán en cuenta las siguientes metas de producto: 17 Entidades Territoriales con mejora en Eficacia, 4 Entidades Territoriales con mejora en MDM, 12 Entidades Territoriales en mejora Desempeño Fiscal, Seguimiento y Evaluación a Viabilidad Financiera.

Nota: Para el indicador FT-M5-P1-10 "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". para el primer semestre de la vigencia 2021, se prestó el servicio de Asesoría, Asistencia Técnica y Capacitación a las 42 Entidades Territoriales del Valle del Cauca para elaborar el capítulo independiente del Sistema General de Regalías y realizar el registro correspondiente de los proyectos a junio 30 2021 de acuerdo a la normatividad vigente, por lo anterior este indicador será medido a partir del segundo semestre 2021.



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

AÑO	CÓDIGO	OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020
2020	FT-M5-P2-01-V03	Determinar el número de Entidades Territoriales Evaluadas por el Departamento Administrativo de Planeación en cumplimiento de: El Plan de Desarrollo en (Eficacia y Eficiencia) Viabilidad Financiera Sistema General de Participaciones (SGP)	Cobertura en evaluaciones de entidades territoriales.	Numero #	Eficacia	Crecimiento	42	42	100%
	FT-M5-P2-02-V03	Determinar la cantidad de Entidades Territoriales a las cuales se les ha realizado seguimiento por el Departamento Administrativo de Planeación en algunos o varios de los temas de: Planificación Financiera; Sistema General de Participaciones (SGP); Sistema General de Regalías (SGR)	Cobertura en el seguimiento a las entidades territoriales	Numero #	Eficacia	Crecimiento	42	42	100%
	FT-M5-P2-03-V03	Medir el nivel de aceptación de las entidades territoriales, frente a la prestación del servicio.	Calidad de la evaluación y el seguimiento	Numero #	Eficacia	Crecimiento	42	42	100%
	FT-M5-P2-04-V03	Medir la percepción del nivel de satisfacción con la prestación del servicio de evaluación.	Nivel de satisfacción de la Evaluación y/o Seguimiento	Porcentaje %	Eficacia	Crecimiento	100%	99%	99%
AÑO	CÓDIGO	OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
2021	FT-M5-P2-01-V04	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	Cobertura en la Evaluación a las Entidades Territoriales del Departamento del Valle del Cauca	Porcentaje %	Eficacia	Crecimiento	100%	100%	100%



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

		Desarrollo (eficacia), Medición del Desempeño Municipal (MDM), Viabilidad Fiscal, Sistema General de Participaciones - Requisitos Legales (anual) y Desempeño Fiscal (anual).							
FT-M5-P2-02-V04	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%	100%	100%	
FT-M5-P2-03-V04	Determinar la cobertura en Evaluación, Seguimiento y Acompañamiento en Planes de Mejora a las entidades territoriales del Valle del Cauca priorizadas	Cobertura en Evaluación, Seguimiento y Acompañamiento en Planes de Mejora a las entidades territoriales del Valle del Cauca priorizadas	Porcentaje %	Eficacia	Sostenimiento	100%	0%	0%	
FT-M5-P2-04-V03	Medir la percepción del nivel de satisfacción de las Entidades Territoriales del Departamento del Valle del Cauca respecto a la prestación del servicio 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 al servicio de Evaluación y Seguimiento a la gestión de las entidades territoriales.	Porcentaje %	Efectividad	Crecimiento	100%	99.5%	99.5%	

Tabla 20 Indicadores de gestión proceso M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las Entidades Territoriales año 2020 - 2021
Fuente: Proceso M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las Entidades Territoriales



Nota: para el indicador: FT-M5-P2-02 " Cobertura en el Seguimiento a Eficacia, MDM, Desempeño Fiscal, y Viabilidad Financiera de las entidades Territoriales del departamento del Valle del Cauca" la medición de este indicador se realiza antes de finalizar el segundo semestre de cada vigencia.

Para el indicador FT-M5-P2-03 "Cobertura en Evaluación, Seguimiento y Acompañamiento en Planes de Mejora a las entidades territoriales del Valle del Cauca priorizadas", el indicador es anual y su medición se realiza en noviembre de cada vigencia.

6.8.4 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

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Medir el funcionamiento de la de la Comisión Regional y Competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación, así como del Consejo Regional Mipymes y de las Redes de Emprendimiento del Valle del Cauca.	Funcionamiento de las instancias de concertación y coordinación durante el periodo de gobierno.	Número	Crecimiento	Eficacia	3	2	66.7%			Este indicador se eliminó del proceso en Mesa de trabajo con el proceso M1-P3 para el segundo semestre del año 2021.



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 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
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%	98%	103%	95%	94,4%	99.3%
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 Emprendimiento y Desarrollo Empresarial	Número de emprendedores y empresarios atendidos	Número	Crecimiento	Eficacia	10.000	9.587	96%	10.413	10.450	100.4%



**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 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
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	1.775	1.719	96.8%	4.890	9.896	202%
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	\$ 10.314.143.586	\$ 10.314.143.586	100%	\$ 17.845.800.000	\$ 33'326.626.202	187%

Tabla 21 Indicadores de gestión proceso M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca año 2020 - 2021
Fuente: Proceso M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca

En el mes de septiembre de 2021 se aprobaron los siguientes indicadores: Porcentaje de cumplimiento de la ruta de atención, Porcentaje de Emprendedores y empresarios que se sostienen después de recibir la asistencia técnica, 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.



6.8.5 Indicadores de Gestión Procesos de apoyo

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

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021
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	813	96%	814	605

Tabla 22 Indicadores de gestión proceso M1-P1 Direccionar la Planificación del Desarrollo Regional e Institucional, el Ordenamiento Departamental Territorial año 2020 - 2021

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

Proceso M1-P2 Planear las Finanzas Públicas

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
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	0,04	-8	-204,9%	3	18.4%	613.3%
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%	41,50%	120,5%	50%	12%	176%

Tabla 23 Indicadores de gestión proceso M1-P2 Planear las Finanzas Públicas - año 2020 - 2021

Fuente: M1-P2 Planear las Finanzas Públicas



Proceso M7-P1 Administrar el Presupuesto

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Medir la ejecución del Presupuesto de Ingresos de la Gobernación del Valle del Cauca	Porcentaje de Ejecución del Presupuesto de Ingresos	Porcentaje %	Eficiencia	Crecimiento	95%	104,2%	1,1%	95%	96%	101.1%
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 Ley 617/2000	Porcentaje %	Eficiencia	2. Decrecimiento	50%	37,4%	133,6%	50%	10%	500%
Medir la ejecución del Presupuesto de Gastos de la Gobernación del Valle del Cauca	Porcentaje de Ejecución del Presupuesto de Gastos	Porcentaje %	Eficiencia	1. Crecimiento	85%	85,2%	100,2%	85,2%	78.1%	91.7%
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	1. Crecimiento	92,5%	92,5%	100%	93%	93.2%	100.2%

Tabla 24 Indicadores de gestión proceso M7-P1 Administrar el Presupuesto - año 2020 - 2021

Fuente: M7-P1 Administrar el Presupuesto



Proceso M7-P2 Administrar el Tesoro Público Departamental

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A SEPTIEMBRE 30 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021
Controlar la oportunidad del registro de la información del recaudo para la toma de decisiones relacionadas con la destinación de inversión o financiación de las obligaciones contraídas por el Departamento del Valle del Cauca.	Registro del Recaudo	Porcentaje %	Eficiencia	Crecimiento	96%	98,5%	97,4%	96%	97%	101%
Determinar el porcentaje de ejecución del PAC asignado	Ejecución del PAC Asignado	Porcentaje %	Eficiencia	Crecimiento	90%	78,9%	87,7%	90%	99.97%	111.08%
Determinar el porcentaje de cumplimiento de la programación del pago de las obligaciones contraídas por el Departamento del Valle del Cauca.	Oportunidad en el pago de las obligaciones	Porcentaje %	Eficiencia	Crecimiento	95%	97,9%	103,0%	98%	99.7%	101.7%
Optimizar los excedentes de liquidez que permita el incremento de los ingresos.	Rendimientos Excedentes de Liquidez	Porcentaje %	Eficiencia	Crecimiento	100%	71,6%	71,6%	100%	47.6%	47.6%



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 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A SEPTIEMBRE 30 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021
Medir que la ejecución del PAC esté acorde con el recaudo real.	Nivel de cumplimiento de la ejecución del gasto frente al recaudo (Nuevo)	Porcentaje %	Eficiencia	Crecimiento				90%	61.99%	68.9%

Tabla 25 Indicadores de gestión proceso M7-P2 Administrar el Tesoro Público - año 2020 - 2021

Fuente: M7- P2 Administrar el Tesoro Público

Nota: Se realizó la acción correctiva de la No conformidad menor en el ajuste de indicadores, de acuerdo a la auditoría que se llevó a cabo por parte del ente certificador, el día 7 de diciembre del año 2020.

Los indicadores existentes fueron ajustados en su nombre, objetivo, fórmula de cálculo y frecuencia. Dicha información se encuentra en el Acta 08, Mesa de trabajo acción correctiva de la no conformidad menor para ajustes de los indicadores del Proceso M7-P2 Administrar el Tesoro Público Departamental, con fecha del 18 de febrero de 2021.

Los indicadores que fueron ajustados fueron:

“Cumplimiento de programación de pagos” se cambió a “Oportunidad en el pago de las obligaciones”

“Registro del Recaudo” fue modificada a “Oportunidad en el registro del recaudo”.

“Ejecución del PAC asignado” se modificó por “Nivel de ejecución del PAC”.

Y se crea el indicador “Nivel de cumplimiento de la ejecución del gasto frente al recaudo”

En la siguiente tabla se muestra el cumplimiento de los indicadores con corte a diciembre de 2021, para el proceso M7P2.



Proceso M7-P2 Administrar el Tesoro Público Departamental

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Determinar la oportunidad en el registro de la información del recaudo, para la toma de decisiones relacionadas con la destinación de inversión o financiación de las obligaciones contraídas por el Departamento del Valle del Cauca.	Oportunidad en el Registro del Recaudo	Porcentaje %	Eficiencia	Crecimiento	96%	98,5%	97,4%	96%	97.9%	102%
Determinar el porcentaje de utilización del PAC".	Nivel de Ejecución del PAC	Porcentaje %	Eficiencia	Crecimiento	90%	78,9%	87,7%	90%	98.74%	109.7%
Determinar el porcentaje de obligaciones que se pagan dentro de los 5 días hábiles después de ser recibidas en Tesorería	Oportunidad en el pago de las obligaciones	Porcentaje %	Eficiencia	Crecimiento	95%	97,9%	103,0%	98%	95.6%	96.7%
Optimizar los excedentes de liquidez que permita el incremento de los ingresos.	Rendimientos Excedentes de Liquidez	Porcentaje %	Eficiencia	Crecimiento	100%	71,6%	71,6%	100%	48.9%	48.9%
Medir que la ejecución del PAC esté acorde con el recaudo real.	Nivel de cumplimiento de la ejecución del	Porcentaje %	Eficiencia	Crecimiento				90%	149.16%	165.7%



**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 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
	gasto frente al recaudo									

Proceso M7-P3 Administrar la Información de Hechos Económicos

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Presentar información financiera confiable y oportuna para la Contaduría General de la Nación y demás entidades de control en las fechas establecidas	Cumplimiento de la presentación de Estados Financieros	Porcentaje %	Eficacia	3. Sostenimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Mostrar la relación de las cuentas bancarias conciliadas sin partidas abiertas (CBCSPA) Vs. Las cuentas bancarias conciliadas (CBC) en el periodo	Cuentas bancarias conciliadas sin partidas abiertas	Porcentaje %	Eficiencia	1. Crecimiento	70%	70,2%	100,2%	70%	69,1%	98.8%



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 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Revisar que las cuentas por pagar recepcionadas cumplan con los requisitos de ley y del Plan General de Contabilidad Pública.	Cuentas por pagar que cumplan los requisitos de Ley	Porcentaje %	Eficacia	1. Crecimiento	80%	12,5%	15,6%	95%	99.04%	104.3%
Registrar los ingresos mensuales del SGP de cada Ministerio en el sistema financiero de la Gobernación del Departamento del Valle del Cauca	Registro de los ingresos SGP reportado por los ministerios	Porcentaje %	Eficacia	1. Crecimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Conocer trimestralmente el número de las partidas abiertas depuradas de las cuentas bancarias que no supere seis meses de antigüedad	No. de Partidas Abiertas depuradas de la cuenta bancaria que no supere seis meses de antigüedad	Porcentaje %	Eficiencia	1. Crecimiento	80%	77,8%	97,3%	80%	97%	121.9%



**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 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Confrontar trimestralmente el cumplimiento de la revisión del documento de causación de cuentas por pagar en el tiempo establecido (menor o igual a siete días hábiles).	Revisión del documento de causación de cuentas por pagar en un término de tiempo menor o igual a siete días hábiles.	Porcentaje %	Efectividad	1. Crecimiento	98%	100%	102%	99%	99.1%	100.1%

Tabla 26 Indicadores de gestión proceso M7-P3 Administrar la Información de Hechos Económicos año 2020 - 2021
Fuente: Proceso M7-P3 Administrar la Información de Hechos Económicos

Proceso M8-P1 Administrar y Desarrollar el Talento Humano

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
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	Crecimiento	100%	99,5%	99,5%	100%	100%	100%
Conocer el porcentaje de cumplimiento del Plan Institucional de Bienestar social e Incentivos de acuerdo a las actividades programadas en el	Cumplimiento del plan institucional de bienestar social, estímulos e incentivos	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	100%	100%	100%	18	17	94.4%



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 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
tiempo asignado para su realización.										
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	100%	171%	171%	168	140	83.3%
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	93%	90,4%	97,2%	93%	93%	93%
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	Eficacia	CRECIMIENTO	N.A.	N.A.	N.A.	50%	67%	134%

Tabla 27 Indicadores de gestión proceso M8-P1 Administrar y Desarrollar el Talento Humano año 2020 - 2021

Fuente: Proceso M8-P1 Administrar y Desarrollar el Talento Humano



Proceso M8-P3 Administrar el pasivo pensional

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Dar cumplimiento al requisito de actualización de mesada, salarios, de viáticos, pensionados y beneficiarios	Actualización de registros	Porcentaje	Efectividad	Sostenimiento	7248	7248	100%	100%	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	10	7	70%	100%	90.25%	90.25%
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%	100%	100%	100%	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	65	61	94,60%	68	127	187%
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%	99,8%	99,8%	100%	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 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Dar cumplimiento a los requerimientos judiciales	Oportunidad en el tiempo de respuesta de las tutelas	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	100%	100%	100%	100%	97.9%	97.9%
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 encargada	Oportunidad en la actualización de las historias laborales del personal activo	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	N.A.	N.A.	N.A.	100%	77.7%	77.7%
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 mesado pensional	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	85%	46,3%	54,5%	55%	60.85%	110.6%
Disponer del cálculo actuarial certero mediante el cargue de información en la herramienta Pasivocol	Mejoramiento de la calidad de la información	Porcentaje	Efectividad	Sostenimiento	65%	49,2%	75,6%	65%	29.6%	45.6%

Tabla 28 Indicadores de gestión proceso M8-P3 Administrar el Pasivo Pensional año 2020 - 2021

Fuente: Proceso M8- P3 Administrar el Pasivo Pensional



Proceso M8-P4 administrar la seguridad y salud en el trabajo

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Medir el cumplimiento de las actividades programadas en el Plan de Trabajo Anual.	Ejecución plan de trabajo	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	1034	100%	94.2%	100%	97.75	97.8%
Minimizar los riesgos identificados	Minimización de los riesgos biomecánicos que afectan la salud en el trabajo	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	600	585	98,8%	99%	100%	100%
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	Crecimiento	N.A.	N.A.	N.A.	400	400	100%
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%	100%	100%	100%	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	100%	73,6%	73,6%	100%	100%	100%

Tabla 29 Indicadores de gestión proceso M8-P4 Administrar la Seguridad y Salud en el Trabajo año 2020 - 2021

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



Proceso M9-P1 Administrar bienes y servicios generales

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 30 DE DICIEMBRE DE 2021
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	4%	4%	100%	12%	12.3%	100%
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	93%	99%	107%	85%	95%	115.3%
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	90%	93%	103%	90%	88%	98.3%
Conocer el porcentaje de cumplimiento del Plan Mantenimiento de bienes muebles e inmuebles	* Cumplimiento de los mantenimientos correctivos solicitados	Porcentaje	Eficiencia	Crecimiento	N/A	N/A	N/A	90%	74%	82%
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	N/A	N/A	N/A	80%	80%	100%

Tabla 30 Indicadores de gestión proceso M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales año 2020 - 2021



Fuente: Proceso M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales

Proceso M9-P2 Gestión Contractual

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Medir el cumplimiento de la ejecución contractual de acuerdo al Plan Anual de Adquisiciones	Cumplimiento de la ejecución contractual	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	80%	90%	112%	100%	99.11%	99.11%
Garantizar la liquidación de los contratos que lo requiera en los términos establecidos en la norma	Cumplimiento en la liquidación de contratos	Porcentaje	Efectividad	Crecimiento	100%	46%	45,8%	100%	26.6%	26.6%
Garantizar el cierre de los expedientes de los procesos contractuales de conformidad con la Ley	Cumplimiento del cierre del proceso contractual	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	80%	64%	79,7%	100%	67.2%	67.2%
Medición de la aceptación de los productos y servicios de acuerdo al objeto contractual	Cumplimiento de los requisitos técnicos del objeto contractual	Porcentaje	Eficacia	Crecimiento	80%	87%	108,90%	N.A.	N.A.	N.A.

Tabla 31 Indicadores de gestión proceso M9-P2 Gestión Contractual año 2020 - 2021

Fuente: Proceso M9-P2 Gestión Contractual



Proceso M9-P3 Gestión Documental

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Determinar el grado de cumplimiento a las solicitudes de documentos que ingresan al archivo central de la Gobernación del valle del Cauca	Consulta de documentos	Porcentaje %	Eficiencia	1. Crecimiento				100%	93.3%	93.3%
Determinar el grado de cumplimiento de la actividad de distribución de comunicaciones oficiales, mensual de acuerdo a las comunicaciones recibidas mensualmente.	Distribución de Comunicaciones oficiales	Porcentaje %	Eficiencia	1. Crecimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Determinar la cantidad de archivos de gestión con TRD aplicada correctamente	Implementación de Tablas de Retención Documental - TRD	Porcentaje %	Eficiencia	1. Crecimiento	100%	46.2%	46.2%	100%	100%	100%
Determinar la cantidad de inventarios por cada oficina productora	Levantamiento de Inventarios	Porcentaje %	Eficiencia	1. Crecimiento	100%	46.2%	46.2%	100%	94.2%	94.2%
Determinar la cantidad de inventarios por cada oficina productora Determinar el grado de cumplimiento de la actividad de socialización de Instrumentos Archivísticos y procedimientos del proceso de Gestión Documental	Socialización de Instrumentos Archivísticos y Procedimientos del proceso de gestión documental	Porcentaje %	Eficiencia	1. Crecimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 32 Indicadores de gestión proceso M9-P3 Gestión Documental año 2020 - 2021

Fuente: Proceso M9- P3 Gestión Documental



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

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Medir el porcentaje del cumplimiento a las solicitudes del transporte.	Cumplimiento a solicitudes de transporte	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Medir el porcentaje del cumplimiento a las solicitudes de los insumos.	Cumplimiento a solicitudes de insumo	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Medir el porcentaje del cumplimiento del Plan de Mantenimiento del Parque Automotor	Cumplimiento plan de mantenimiento del parque automotor de la secretaría de salud	Porcentaje	Eficacia	Sostenimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 33 Indicadores de gestión proceso M9-P4 Gestionar el Apoyo Logístico y de Almacén de la Secretaría de Salud año 2020 - 2021

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



Proceso M11-P1 Gestionar los Servicios tecnológicos TI

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Medir el porcentaje de elaboración de Proyectos relacionados con gestionar los servicios tecnológicos frente a los proyectos a realizar con base en el Proceso.	Proyectos elaborados relacionados con Servicios Tecnológicos.	Porcentaje %	Eficacia	Crecimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Medir el porcentaje del cumplimiento de metas establecidas con relación al proceso gestionar los servicios tecnológicos.	Metas relacionadas con Servicios Tecnológicos.	Porcentaje %	Eficacia	Sostenimiento	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Medir el porcentaje respuestas remitidas a las solicitudes relacionadas con Servicios Tecnológicos, sobre el total de las solicitudes recibidas con respecto al proceso. (solo contarán los registrados en la plataforma utilizada para tal fin)	Solicitudes resueltas relacionadas con Servicios Tecnológicos.	Porcentaje %	Eficacia	Crecimiento	100%	100%	100%	100%	99.45%	99.45%

Tabla 34 Indicadores de gestión proceso M11-P1 Gestionar los Servicios tecnológicos TI año 2020 - 2021

Fuente: Proceso M11-P1 Gestionar los Servicios tecnológicos TI



Proceso M11-P2 Gestionar los sistemas de Información.

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
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 Sistemas de Información.	Porcentaje %	Eficacia	Crecimiento	100%	100%	100%	100%	100%	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	100%	100%	100%	100%	100%	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 Sistemas de Información.	Porcentaje %	Eficacia	1. Crecimiento	100%	88%	88%	100%	99.8%	99.8%

Tabla 35 Indicadores de gestión proceso M11-P2 Gestionar los Sistemas de Información año 2020 - 2021

Fuente: Proceso M11- P2 Gestionar los Sistemas de Información



Proceso M12-P1 Evaluar el Sistema Integrado de Gestión.

OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE INDICADOR	CLASE DE INDICADOR	META DEL PERIODO 2020	EJECUTADO A DICIEMBRE 30 DE 2020	CUMPLIMIENTO 2020	META DEL PERIODO 2021	EJECUTADO A DICIEMBRE 31 DE 2021	CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Ejecutar las auditorías internas con enfoque de riesgos en la Administración Departamental	Auditorías internas con enfoque basado en riesgo realizadas en la Administración Departamental	Número	Eficacia	Crecimiento	15	15	100%	30	30	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	No aplica	No aplica	No aplica	1900	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%	100%	100%	100%	100%	100%
Ejecutar los seguimientos a la gestión administrativa en la administración departamental	Seguimientos a la gestión administrativa realizados en la Administración Central departamental	Número	Eficacia	Crecimiento	4	4	100%	8	8	100%

Tabla 36 Indicadores de gestión proceso M12-P1 Evaluar el SIG año 2020 - 2021
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 2020 se realizaron 3.341 asistencias técnicas de 2.929 programadas, lo cual demuestra un cumplimiento de ejecución del 114%.
- ✓ Para el año 2021, se realizaron 5.456 asistencias técnicas de 5.628 programadas lo cual demuestra un cumplimiento de ejecución del 120%.

PROCESO	AÑO 2020			AÑO 2021		
	NÚMERO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS PROGRAMADAS	NÚMERO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EJECUTADAS	CUMPLIMIENTO	NÚMERO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS PROGRAMADAS	NÚMERO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EJECUTADAS	CUMPLIMIENTO
M3-P2 Gestión de la salud pública	1.326	1306	98%	1377	1377	100%
M3-P6 Gestión del aseguramiento y desarrollo de servicios	1.331	1.763	133%	4038	3866	95.7%
M3-P7 Gestión financiera y del talento humano para el sistema general de seguridad social en salud	272	272	100%	213	213	100%
TOTAL	2.929	3.341		5.628	5.456	

Tabla 37 Asistencias técnicas procesos de la Secretaría de Salud año 2020 - 2021 con corte a 31 de diciembre.

Fuente: Procesos M3-P2, M3-P6 y M3-P7

Enero – diciembre 2020

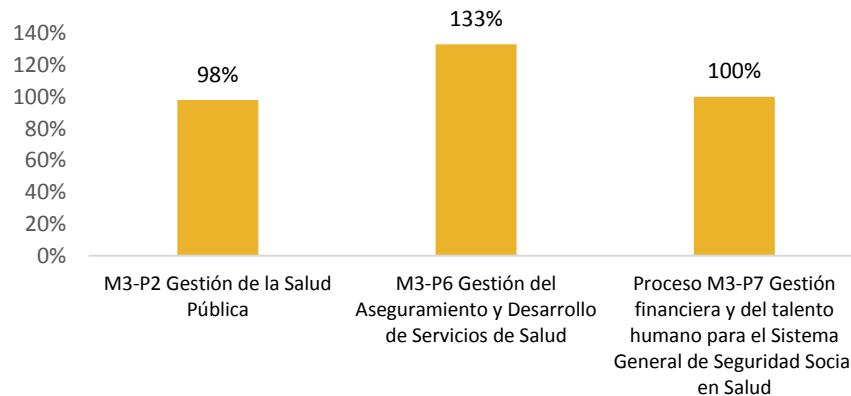


Gráfico 41 Cumplimiento de la ejecución de las asistencias técnicas procesos de la Secretaría de Salud año 2020

Fuente: Procesos M3-P2, M3-P6 y M3-P7



De acuerdo con la gráfica anterior, se observa que el proceso M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios, tuvo un cumplimiento en las asistencias técnicas realizadas, por encima de la meta.

Enero – diciembre 2021

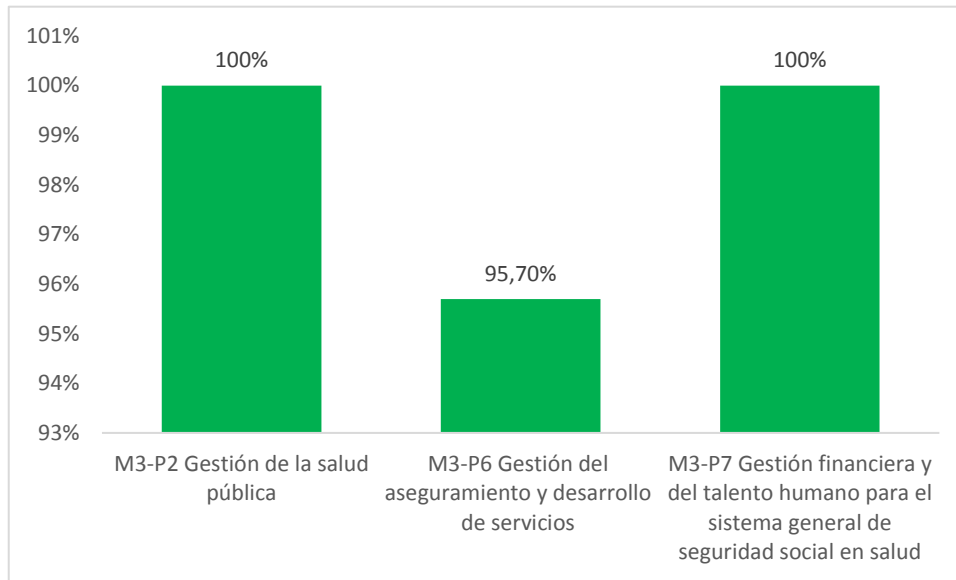


Gráfico 42 Cumplimiento de la ejecución de las asistencias técnicas procesos de la Secretaría de Salud corte enero – diciembre año 2021

Fuente: Procesos M3-P2, M3-P6 y M3-P7

De acuerdo con la gráfica anterior, se observa que los procesos de la Secretaría de Salud, tuvieron un porcentaje de cumplimiento satisfactorio en las asistencias técnicas realizadas.

Nota: Es importante tener en cuenta que para el proceso M3-P6, el nivel de cumplimiento de las asistencias técnicas respecto a la meta del 90% establecida por el proceso es del 95.70%, para el periodo comprendido entre enero a septiembre de 2021.

Conformidad de las visitas de habilitación:

- ✓ Para el período enero - diciembre 2020 se ejecutaron 171 visitas de habilitación de 190 programadas lo cual demuestra un cumplimiento de ejecución del 90%.
- ✓ Para el período enero y diciembre del año 2021, se realizaron 157 visitas de habilitación de 171 programadas, lo que demuestra un cumplimiento de ejecución del 92%.

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



AÑO 2020			AÑO 2021		
NÚMERO DE VISITAS DE HABILITACION PROGRAMADAS	NÚMERO DE VISITAS DE HABILITACION	CUMPLIMIENTO	NÚMERO DE VISITAS DE HABILITACION	NÚMERO DE VISITAS DE HABILITACION	CUMPLIMIENTO
	EJECUTADAS		SOLICITADAS	EJECUTADAS	
190	171	90%	171	157	92%

Tabla 38 Visitas de habilitación ejecutadas por el proceso M3-P6 de la Secretaría de Salud año 2020 - 2021 con corte a 31 de diciembre.
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 - diciembre 2020 se programaron y ejecutaron 167 asistencias técnicas, lo cual demuestra un cumplimiento de ejecución del 100%.
- ✓ Para el período enero y diciembre del año 2021, se programaron y ejecutaron 380 asistencias técnicas, lo cual demuestra un cumplimiento de ejecución del 100%.

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

AÑO 2020			AÑO 2021		
NÚMERO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS PROGRAMADAS	NÚMERO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EJECUTADAS	CUMPLIMIENTO	NÚMERO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS PROGRAMADAS	NÚMERO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EJECUTADAS	CUMPLIMIENTO
167	167	100%	380	380	100%

Tabla 39 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 - diciembre 2020, se programaron 40 acompañamientos y ejecutaron 53, demostrando un cumplimiento de ejecución del 133%.
- ✓ Para el año 2021, se programaron 60 acompañamientos y ejecutaron 91, evidenciando un cumplimiento de ejecución del 152%.



A continuación, se muestra el cumplimiento de los acompañamientos:

AÑO 2020			AÑO 2021		
NÚMERO DE ACOMPAÑAMIENTOS PROGRAMADAS	NÚMERO DE ACOMPAÑAMIENTOS EJECUTADOS	CUMPLIMIENTO	NÚMERO DE ACOMPAÑAMIENTOS PROGRAMADAS	NÚMERO DE ACOMPAÑAMIENTOS EJECUTADOS	CUMPLIMIENTO
40	53	133%	60	91	152%

Tabla 40 Acompañamientos ejecutados por el proceso M2-P3 del DAP año 2020 - 2021 con corte a 30 de septiembre.

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, para el año septiembre a diciembre del año 2020 se realizaron 546 asistencias técnicas de 560 programadas, lo cual demuestra un cumplimiento de ejecución del 97,5%.
- ✓ Entre los meses de enero y septiembre del año 2021 se realizaron 1.097 asistencias técnicas de 1.145 programadas, lo cual demuestra un cumplimiento de ejecución del 96% hasta la fecha, como se muestra a continuación:

AÑO 2020			AÑO 2021		
NÚMERO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS PROGRAMADAS	NÚMERO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EJECUTADAS	CUMPLIMIENTO	NÚMERO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS PROGRAMADAS	NÚMERO DE ASISTENCIAS TÉCNICAS EJECUTADAS	CUMPLIMIENTO
560	546	97,5%	1.588	1.523	96%

Tabla 41 Asistencias técnicas ejecutadas por el proceso M2-P2 de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad año 2020 - 2021 con corte a 30 de septiembre.

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

El nivel de cumplimiento de las asistencias técnicas respecto a la meta del 95% establecida por el proceso es del 101%, para el periodo comprendido entre enero a septiembre de 2021.

6.2 No conformidades y acciones correctivas

6.2.1 Salidas no conformes

La distribución de los No Conformes en los procesos que se encuentran en el alcance de la certificación para el periodo comprendido entre el 1 de octubre del año 2020 hasta el 30 de septiembre del año 2021 es el siguiente:



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

PROCESO	SALIDA NO CONFORME	CANTIDAD	TIPO DE TRATAMIENTO	PROMEDIO DEL PORCENTAJE DE AVANCE DE EJECUCIÓN DE LA (S) ACCIÓN (ES) CORRECTIVA (S)
	(PRODUCTO/ SERVICIO QUE NO CUMPLE LOS REQUISITOS)			
M1-P3 Administrar y Mejorar el MIPG	Información documentada y publicada - carpeta MULALO desactualizada	1	CORRECCIÓN	CERRADA
M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación- Ctel	Acta sesión CODECTI 21/04/2021	1	CORRECCIÓN	CERRADA
M3-P2 Gestión de la Salud Pública	Demora en los reportes y/o inconsistencia en la información reportada o generada	1	CORRECCIÓN	CERRADA
	Cancelación por parte de actor(es) del SGSSS (DLS, ESE, EAPB o comunidad, otros sectores relacionados), por dificultades propias del actor involucrado	54	CORRECCIÓN	86%
	Cancelación de asistencia técnica en salud pública a actor(es) del SGSSS (DLS, ESE, EAPB o comunidad, otros sectores relacionados), por parte de la SDS, por dificultades de tipo logístico.	7	CORRECCIÓN	CERRADA
	Cancelación de asistencia técnica en salud pública y PIC a actor(es) del SGSSS (DLS, ESE, EAPB o comunidad, otros sectores relacionados), por parte de la SDS, por Emergencia en salud pública por epidemia o pandemia.	17	CORRECCIÓN	CERRADA
	No realización de asistencia técnica por inasistencia total de los convocados.	4	CORRECCIÓN	CERRADA
M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud	Acta de visita de IVC con diligenciamiento incorrecto	5	CORRECCIÓN	CERRADA
M3-P5 Promover la Vivienda y el Hábitat	Productos misionales de Vivienda, mejoramiento de vivienda, hábitat, servicios públicos que se entregan sin cumplir alcance, costo y plazo	1	CORRECCIÓN	CERRADA
M7-P1 Administrar el Presupuesto	Certificado de Disponibilidad Presupuestal-CDP	4	CORRECCIÓN	CERRADA
M7-P2 Administrar el Tesoro Público Departamental	Registros realizados por usuarios no autorizados por la Subdirección de Tesorería, de acuerdo a los procedimientos, dinámicas contables y manuales de la autoridad contable y proveedores tecnológicos. Documentos ilegibles, sin cumplir con las normas de gestión documental y con información incompleta, clara, expresa y precisa.	4	CORRECCIÓN	CERRADA
M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales	No se prestó el servicio de aseo	1	CORRECCIÓN	CERRADA
	Baja calificación en la encuesta de satisfacción	1	CORRECCIÓN	CERRADA
	Reporte de incidente/novedad con respecto a la prestación del servicio	1	CORRECCIÓN	CERRADA



PROCESO	SALIDA NO CONFORME	CANTIDAD	TIPO DE TRATAMIENTO	PROMEDIO DEL PORCENTAJE DE AVANCE DE EJECUCIÓN DE LA (S) ACCIÓN (ES) CORRECTIVA (S)
	(PRODUCTO/ SERVICIO QUE NO CUMPLE LOS REQUISITOS)			
M9-P3 Gestión Documental	Registro de documentos recepcionados radicados y distribuidos	1	CORRECCIÓN	CERRADA
M9-P4 Gestionar el Apoyo Logístico y de Almacén	Insumos entregados para la operación de los procesos de la Secretaría de Salud	1	CORRECCIÓN	CERRADA
TOTAL		104		

Tabla 42 Salidas no conformes de los procesos definidos en el alcance de la certificación
Fuente: Base de datos Procesos definidos en el alcance de la certificación.

La distribución de los No Conformes en los procesos con servicios certificados y a certificar para el año 2020 y corte a 30 de septiembre del año 2021 es el siguiente:

PROCESO	2020	2021 (Corte a 30 de septiembre)
M3-P2 Gestión de la Salud Pública	53	83
M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud	3	5
M3-P7 Gestión financiera y del talento humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud	2	0
M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación-Ctel	0	1
M5-P1 Asesoría, Asistencia Técnica y/o Capacitación	0	0
M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las entidades territoriales	0	0
M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca	0	0
TOTAL	58	89

Tabla 43 Salidas no conformes de los procesos con servicio certificados y a certificar
Fuente: Base de datos Procesos M3-P2, M3-P6, M3-P7, M5-P1, M5-P2 y M2-P2.

Las acciones planificadas para el tratamiento de las salidas no conformes identificadas en el año 2020 y para el corte a 30 de septiembre 2021, se encuentran cerradas.

6.2.2 Acciones correctivas

Como resultado del seguimiento de la auditoría externa que realizó el ente certificador ICONTEC en el año 2020, la entidad suscribió un total de 86 acciones correctivas, discriminadas de la siguiente manera:

- 24 acciones correctivas correspondientes a 4 no conformidades; las cuales se encuentran ejecutadas en un 100%.
- 61 acciones correctivas que corresponden a 31 oportunidades de mejora; las cuales se encuentran ejecutadas en un 100%.



HALLAZGOS AUDITORÍA EXTERNA ICONTEC 2020				
PROCESO	NO CONFORMIDADES	No. ACCIONES CORRECTIVAS	ESTADO	
			ABIERTA	CERRADA
M8-P1 Administrar y Desarrollar el Talento Humano	1	5		5
M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales	1	5		5
M7-P2 Administrar el Tesoro Público Departamental	1	3		3
M10-P1 Gestión y Representación Judicial		6		6
M5-P1 Asesoría y Asistencia Técnica a Entidades Territoriales	1	5		5
Total	4	24		

Tabla 44 Estado acciones correctivas No Conformidades auditoría ICONTEC 2020

Fuente: Plan de Mejoramiento Auditoría ICONTEC 2020.

HALLAZGOS AUDITORÍA EXTERNA ICONTEC 2020				
PROCESO	OPORTUNIDADES DE MEJORA	No. ACCIONES CORRECTIVAS	ESTADO	
			ABIERTA	CERRADA
M1-P3 Administrar y mejorar el MIPG	5	14		14
M12-P1 Evaluar y Mejorar el Sistema de Gestión	2	5		5
M8-P1 Administrar Y Desarrollar el Talento Humano	2	4		4
M8-P4 Administrar la Seguridad y Salud en el Trabajo	1	4		4
M10-P1 Gestión y Representación Judicial	1	1		1
M5-P1 Asesoría y Asistencia Técnica	3	3		3
M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales	10	20		20
M3-P2 Gestión de la Salud Pública	7	10		10
Total	31	61		

Tabla 45 Estado acciones correctivas de las oportunidades de mejora de la auditoría ICONTEC 2020

Fuente: Plan de Mejoramiento Auditoría ICONTEC 2020.



6.3 Resultados de seguimiento y medición

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

6.4 Resultados de las auditorías

Seguimiento a No Conformidades identificadas en auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad.

A continuación, se presenta el seguimiento a las no conformidades identificadas en auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad en el año 2020, las cuales se encuentran cerradas:

No.	DESCRIPCION DEL HALLAZGO Y/O NO CONFORMIDAD	PROCESO	CRITERIOS DE AUDITORIA	ESTADO	EVIDENCIA
1	<p>El 3 de Julio de 2020 en sesión de trabajo, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Gobernación del Valle aprobó la Política y los objetivos de Calidad de la entidad relacionados con el nuevo Plan de Desarrollo.</p> <p>Se evidencia que el Plan de Acción de los objetivos de Calidad del proceso M5-P1 ha sido evaluado debidamente para el primer semestre del 2020, sin embargo, en el marco de la nueva Política y Objetivos de Calidad de la entidad, la formulación de dicho Plan no ha sido establecida por el proceso M5-P1 en el formato respectivo</p>	M5-P1	<p>6. PLANIFICACION 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</p> <p>La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.</p> <p>La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.</p>	CERRADA	Se elaboró el Plan de Acción de los objetivos de Calidad para el proceso M5-P1 para el año 2020.



No.	DESCRIPCION DEL HALLAZGO Y/O NO CONFORMIDAD	PROCESO	CRITERIOS DE AUDITORIA	ESTADO	EVIDENCIA
	FO-M1-P3-38 V04				
2	Se evidencia que La dependencia solicita formato físico de Hoja de Vida de la Función Pública, lo cual implica un requisito redundante. Teniendo en cuenta la existencia de la plataforma SIGEP, yendo contra lo dispuesto en el artículo 227 del Decreto ley 019 de 2012 <i>“por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, Procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”</i> . Esta situación se presenta por una omisión del deber de actualización de procesos en virtud de la eficiencia.	M9-P2	7.5.3 Control de la información documentada. - Norma ISO-9001- 2015	CERRADA	Actualización del formato Lista de Chequeo de Contrato de Prestación de Servicios Profesionales y/o de apoyo a la gestión aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño a través del Acta No. 01 del 05 de febrero de 2021.

Tabla 46 Estado de las no conformidades de la auditoría Interna al SGC 2020
Fuente: Plan de Mejoramiento Auditoría Interna 2020.

Resultados de las auditorías internas de calidad del año 2021

En el año 2021 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 y Mejorar el MIPG, con acciones a desarrollar para gestionar las oportunidades de mejora y no conformidades identificadas en la auditoría.

Durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2021, 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: 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/o Capacitación y M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión de los Entidades Territoriales; proceso con proyección a ampliar al alcance de la certificación para la vigencia 2021: M2-P2 Promover el desarrollo económico del Departamento del Valle del Cauca y M2-P3 Gestión de la ciencia, tecnología e innovación – CTEI; y los procesos estratégicos, de apoyo, de seguimiento y de evaluación que interactúan con los procesos misionales certificados.

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

Los objetivos de la auditoria fueron:

- Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la administración central de la Gobernación del Valle del Cauca con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001: 2015 y los requisitos propios de la organización.
- Determinar la capacidad del Sistema de Gestión de la Calidad -SGC- para asegurar que la administración central de la Gobernación del Valle del Cauca cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la NTC ISO 9001:2015.
- Determinar la eficacia Sistema de Gestión de la Calidad -SGC- para asegurar que la administración central de la Gobernación del Valle tiene expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos de calidad.
- Identificar áreas de mejora potencial al Sistema de Gestión de la Calidad -SGC.

De acuerdo a 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:

FORTALEZA	Número	% de participación
7.3 Toma de conciencia	7	12%
10. Mejora	7	12%
8.1 Planificación y control operacional	6	10%
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	5	8%
7.1.6 Conocimientos de organización	5	8%
7.2 Competencia	4	7%
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	3	5%
9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	3	5%
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	2	3%
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	2	3%
8,2,1 Comunicación con el cliente	2	3%
8,5,1 Control de la producción y de la provisión del servicio	2	3%



FORTALEZA	Número	% de participación
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	1	2%
5.1 Liderazgo y compromiso	1	2%
7,1,2 Personas	1	2%
7,1,3 Infraestructura	1	2%
7.4 Comunicaciones	1	2%
7.5 Información documentada	1	2%
7.5.3 Control de la información documentada	1	2%
8.2 Requisitos para los productos y servicios	1	2%
9.1.2 Satisfacción del cliente	1	2%
9.1.3 Análisis y evaluación	1	2%
9,1 Seguimiento medición análisis y evaluación	1	2%
TOTAL	59	100%

OPORTUNIDADES DE MEJORA	Número	% Participación
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	6	10%
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6	10%
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	5	8%
7.5.3 Control de la información documentada	5	8%
9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	5	8%
9.1.2 Satisfacción del cliente	4	7%
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	3	5%
7.1.6 Conocimientos de organización	3	5%
7.4 Comunicaciones	3	5%
9.1.3 Análisis y evaluación	3	5%
7.5 Información documentada	2	3%
8.4 Control de los procesos productos y servicios suministrados externamente	2	3%
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	2	3%
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	1	2%
5.2.1 Establecimiento de la Política de la calidad	1	2%
5.3 Roles Responsabilidades y Autoridad en la Organización	1	2%
6.2 Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos	1	2%
6.3 Planificación de los Cambios	1	2%
7.2 Competencia	1	2%
7.5.2 Creación y actualización	1	2%
7.5 Información documentada	1	2%
8.1 Planificación y control operacional	1	2%



OPORTUNIDADES DE MEJORA	Número	% Participación
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	1	2%
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	1	2%
8.6 Liberación de los productos y servicios	1	2%
TOTAL	61	100%

A continuación, un resumen de las **principales fortalezas** identificadas en las auditorías internas:

✓ Capítulo 4 – Contexto de la organización

La formulación del Plan de Desarrollo Valle Invencible parte del conocimiento de lo que la Gobernación puede resolver a la sociedad vallecaucana mediante la construcción participativa de toda la sociedad civil y así definir “El contexto estratégico que soporta la planificación territorial del Departamento, parte de un componente metodológico, seguido de la prospectiva estratégica como escenario general del Valle del Cauca con sus respectivos indicadores actualizados del Valle y los análisis de brechas; la prospectiva territorial enmarcada en el POTD con el modelo de ocupación actual, el escenario territorial y el modelo de ocupación territorial propuesto y finalmente el tratamiento de los riesgos en el Plan de Desarrollo por Línea Estratégica territorial.”

Este contexto estratégico el SGC de la Gobernación, en la administración central se opera con los 44 procesos bajo el esquema organizacional de la Entidad en la búsqueda de su visión territorial al 2032, en armonía con la implementación de MIPG desde las políticas (línea estratégica) operando las siete dimensiones del modelo (primera, segunda y tercera línea de defensa) en concordancia con el objetivo de calidad “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” que desarrolla de la declaración de política de calidad en relación a: “La participación social activa e incluyente. El compromiso, transparencia y competencia del servidor público”

✓ Capítulo 5 – Liderazgo

El compromiso y liderazgo, no es algo que se dice, es algo que se ve desde MIPG hacia la calidad, las 19 políticas del modelo tienen sus líderes definidos mediante sendos actos administrativos lo que conlleva liderazgo en la calidad desde la alta dirección o línea estratégica que se expande hacia el sistema de gestión de la calidad por su correlación con MIPG dado que este se enfoca en resolver las necesidades de los ciudadanos en consonancia con el enfoque al cliente

Considerando que para cumplir con este requisito debe estar armonizado la visión, misión y los valores de la entidad con el objeto y la filosofía del Sistema de Gestión de la Calidad; lo cual conlleva a que las intenciones declaradas sean hechos realizados con la ejecución del Plan de Desarrollo formulado participativamente con rendiciones anuales de cuentas en armonía con el objetivo de calidad: Mejorar la calidad en la prestación de los trámites, servicios y OPA'S (otros procedimientos administrativos) ofrecidos por la entidad propiciando la satisfacción de la ciudadanía y grupos de valor.

✓ Capítulo 6 – Planificación



En la visión 2032 se declara la calidad de un buen gobierno lo que implica cumplir con los objetivos de calidad gestionando el SIG y operando MIPG.

✓ **Capítulo 7 – Apoyo.**

La Gobernación del Valle- Administración Central -cuenta con una estructura organizacional que permite determinar la cantidad de recurso humano que requiere para poder llevar a cabo sus funciones, tener delimitadas las responsabilidades y los responsables de cada área o proceso. En el Decreto 1138 de agosto 29 de 2016, por el cual se adopta la estructura de la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca, se definen las funciones de sus dependencias, sus sectores y niveles de la administración departamental. Cuenta con 890 empleados de carrera, 230 de libre nombramiento y para complementar recurso humano se realiza a través de contratos de prestación de servicios personales lo cual permite contar con el número adecuado de personal para el desarrollo de los procesos

La infraestructura, entendida como los edificios, servicios, equipos, transporte, tecnología entre otros, la Gobernación, dispone de los que necesita, dado que no se evidencia hacinamiento y los equipos para uso de los funcionarios se encuentran en estado de uso. Igualmente El ambiente de trabajo, teniendo en cuenta que el corazón de MIPG es el recurso humano, su gestión se realizado desde el proceso M8P4 en materia de seguridad y salud en el trabajo desde donde deben determinar cómo se puede mejorar el ambiente de trabajo, velar por los aspectos físicos pero también psicológicos que pueden aumentar el rendimiento y el compromiso de todos los componentes de la Gobernación para hacer su trabajo , a lo cual se suma lo realizado por el Comité de Convivencia y El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST

En cuanto a la Gestión del Conocimiento al Gobernación del Valle está más allá de la matriz de conocimiento y ha dinamizado la Política de Gestión del Conocimiento involucrado a más de 100 gestores de conocimiento que a su vez multiplican el conocimiento adquirido para implementar acciones de innovación y gestión de conocimiento en cada proceso de la entidad

También las aptitudes de los funcionarios se fortalecen a través de la ejecución del plan anual de capacitación. De otra parte, dentro de lo SGC y MIPG, así como en el día a día de la Gobernación están definidos claramente los canales de comunicación y jerarquías, para de este modo, asegurar cada proceso. SADE para las comunicaciones escritas, correos electrónicos individuales y masivos.

✓ **Capítulo 8 – Operación**

En la Gobernación del Valle administración central se han diseñado 44 procesos (estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación) para realizar la operación, identificando riesgos y oportunidades de operación desde los procedimientos. En cada proceso se han establecido criterios para la aceptación de productos y servicios (matrices de requisitos y productos) y a través de proyectos y planes de acción se determinan recursos, riesgos y controles. Los cambios en estos proyectos y planes se documentan en actas y en la trazabilidad de los mismos además de que se ha diseñado una matriz de control de cambios centrada en procesos procedimientos y formatos que se modifican, se agregan o se eliminan en el SGC Aunque la Gobernación no tiene diseñado un sistema de compliance o cumplimiento normativo, sus actuaciones de ciñen a uno de los: motores de la generación de resultados de



MIPG como es la legalidad evidenciado en los nomogramas actualizados de cada proceso aplicados en cada acto administrativo en aplicación el principio de autorregulación (sistema de Control Interno)

La Gobernación -Administración central -diseña sus productos y servicios considerando los objetivos estratégicos, que como se vio están armonizados con los objetivos de calidad teniendo en cuenta los requisitos legales y de los ciudadanos (Diálogos Vallecaucanos) para brindar Bienestar satisfacción a los ciudadanos

✓ Capítulo 9 – Evaluación del desempeño

- 9.1.2 Satisfacción del cliente. Uno de los 7 principios que establece la ISO 9001 es la relacionada con el enfoque al cliente. Literalmente indica que “La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas”.

La Gobernación del Valle formulo su Plan de Desarrollo 2020-2023. Valle Invencible, con amplia participación ciudadana como se evidencia en el documento Plan de Desarrollo 2020-2023-Construcción Participativa- y la retroalimentación se realiza a través de un método innovador y creativo que fomenta la participación de la ciudadanía y permite la evaluación de la satisfacción como es la estrategia “Diálogos Vallecaucanos”, y a la vez da cumplimiento a la ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática” y de ratificar el compromiso con la rendición de cuentas de manera permanente, transparente y participativa.

- 9.1.3 9.1.3. Análisis y evaluación Uno de los 7 principios que establece la ISO 9001: es toma de decisiones basada en la evidencia, que implica efectuar el análisis oportuno de la información obtenida para evaluar siendo importante el grado de satisfacción del cliente, que en la Gobernación del Valle –Administración Central- se mide a través de encuestas de percepción y satisfacción También con las PQRs se realizan informes que recopilan datos por canales de comunicación, por tipos de proceso, por temas, por tiempo de respuesta base para la toma de decisiones.

- 9.2 Auditoría interna En la auditoría interna, se evalúa el sistema de gestión, de manera que se verifique el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001 y de los propios de la organización (conformidad con los requisitos). Las fuentes de estas evidencias son la documentación, la observación y las entrevistas personales.

En la Gobernación la Auditoría Interna se planifica y programa en el Plan Anual de auditoría aprobado por el Comité Institucional de Control Interno y se planifica específicamente desde el Proceso M12P1 Evaluación del SIG operado por la Oficina de Control Interno, en su función de evaluación independiente, estableciendo plazos, responsables, identificando riesgos de auditoría y conservando información documentada, como evidencia., limitando el alcance a la disponibilidad de auditores para el tiempo programado.

- 9.3 Revisión por la dirección La alta dirección como máxima responsable del SGC, lo revisa periódicamente para verificar su eficacia y alineación con la dirección estratégica de la Gobernación.

✓ Capítulo 10. Mejora

La ISO 9001: 2015 deja muy claro que las acciones de mejora se toman para atender necesidades y aumentar la satisfacción de los clientes y MIPG, en forma equivalente, para la satisfacción de necesidades y goce de derechos de los ciudadanos



Pensando la ISO 9001: 2015 en su totalidad, los requisitos del ítem 4.1 «... La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad. y el punto 6.1 que se refiere a «determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos; b) aumentar los efectos deseables; c) prevenir o reducir efectos no deseados; d) lograr la mejora

Entonces La mejora en la Gobernación Administración Central involucra todo el sistema con la Calidad e implementa una cultura de riesgos en la Entidad actualizando en todos los procesos, al menos una vez al año, las matrices de riesgo resultado del seguimiento realizado previamente, en consonancia o la letra e) del ítem 10.2.1 de la ISO 9001: 2015 que habla sobre «actualizar riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.

Con este nuevo enfoque, la auditoría interna al sistema de Gestión de la calidad de la Gobernación del Valle parte del sistema de gestión establecido en el ítem «4.4 Sistema de gestión y de calidad y sus procesos», cuyo informe es analizado críticamente conforme el ítem «9.3 Análisis crítico por la dirección»; para que el SGC sea mejorado continuamente conforme al punto 10.

De otra parte, las oportunidades de mejora y las no conformidades se documentan para establecer acciones de mejora para tener un sistema de gestión verdadero, que funciona, que lleva a la Gobernación – Administración central- a encontrar los resultados no deseados y corregirlos para que no vuelvan a suceder (planes de mejoramiento).

A continuación, un resumen de las **principales oportunidades** de mejora identificadas en las auditorías internas:

- ✓ La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional.
En la Auditoría a los procesos M11P1 y M11P2 se evidenció que, aunque tienen diferentes estructuras administrativas, los objetivos de cada uno son específicos, el ámbito en el que desarrollan los servicios es similar, las actividades las desarrollan personas de la misma área, comparten el contexto, comparen las partes tanto internas como externas y también los clientes se podría revisar la documentación de los dos procesos de manera conjunta para hacer análisis generales y complementarios y de esta manera hacer más ágil y eficiente al sistema de gestión de la calidad, de manera similar con los procesos M9P4 y M9P1 explorar la conveniencia de integrar la información documentada con el proceso M9-P1 Administrar bienes y servicios generales, teniendo en cuenta que este proceso, entre otras actividades similares, tiene a cargo el pool de vehículos de la Gobernación y son los encargados de suministrar el SOAT y la revisión técnico mecánica al parque automotor de la Secretaría de Salud.
- ✓ 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
La Gobernación del Valle desarrolla una metodología basada en la V4 de la Guía de Riesgos del DAFP y está en construcción de una metodología basada en la V5 de la



Guía de Riesgos del DAFP, por lo que se debería establecer una hoja de ruta para que su implementación no se dilate en el tiempo

- ✓ 6.2. Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos.
Una característica de un objetivo es que sea medible: y el objetivo de la calidad No. 6 Mejorar el desempeño de los procesos a través del cumplimiento de los objetivos institucionales, tiene el indicador Aumentar en 5 puntos el Índice de Desempeño Institucional de la entidad (IDI), Indicador que se mide anualmente con el resultado del FURAG. La meta es mejorar en el cuatrienio el IDI en 5 puntos, cuyo comportamiento para la Gobernación del Valle ha sido 2018: 79.2, 2019: 92.9 y 2020: 76.9 por lo que es necesario se revise la causa de esas variaciones para efectos de validar la pertinencia del indicador y en consecuencia la medición del objetivo.

- ✓ 7.5 Información documentada.
Los documentos definidos por el sistema de gestión de la Calidad se disponen en la carpeta virtual MULALO por lo cual esta debería estar actualizada de tal manera que se garantice que la información esté disponible y sea adecuado para su uso, donde y cuando se necesite para que permita apoyar y evidenciar la operación del proceso, de MIPG y del SGC.

- ✓ 7.5. Información documentada
El Sistema de Gestión de la Calidad de la Gobernación tiene la información documentada necesaria, identificada claramente (título, fecha, número de referencia) en el formato establecido, revisada, aprobada, se almacena en el repositorio institucional MULALO teniendo los procesos documentación actualizada, que ha sido reportada al Proceso M1P3, según se evidencia en correos electrónicos y SADEs y que no están en MULALO (las evidencias específicas se referencian en los informes por proceso) por lo cual se debería establecer controles para mantener el repositorio documental actualizado.

- ✓ 7.6. información documentada.
Manual del Sistema de Gestión de la Calidad. Aunque la Norma Técnica no lo exige continúa siendo un requisito interno del SGC de la Gobernación del Valle, el cual se encuentra obsoleto en términos de Plan de Desarrollo y terminología de la norma técnica ISO 9001:2015, por lo cual es necesario se defina su mantenimiento como información documentada para lo cual requiere actualización o se lo excluya del SGC mediante el acto administrativo correspondiente para efectos de que el SGC de la Gobernación del Valle sea totalmente coherente en cuanto a información documentada.

- ✓ 9.1.1 Generalidades
En la Gobernación del Valle Administración central se mide los resultados e impacto de los proyectos, igualmente la ejecuciones de los diferentes planes de acción y otros institucionales como el plan capacitación, sin embargo los procesos también deberían medirse a través de indicadores claves del desempeño o KPI (del inglés, Key Performance Indicador), ya que se trata de un elemento crucial para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001. De este modo, no se trata de proponer una gran cantidad de indicadores, sino que deben ser los suficientes y adecuados, de manera que sirvan para realizar una “radiografía”



del sistema de gestión, en función del estado de los procesos. A través de la información aportada por los KPI, es como puede obtenerse la mejora continua.

Se detectaron 4 No Conformidades que se relacionan a continuación:

No.	PROCESO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO Y/O NO CONFORMIDAD	CRITERIOS DE AUDITORIA
1	M1-P4 Direccionar Las Comunicaciones	En el proceso M1-P4 Direccionar las Comunicaciones perteneciente a la Secretaría General, se evidencio que, en la matriz FO-M1-P3-27 Matriz de requisitos de productos y servicios, la cual fue actualizada el 26 de marzo de 2021. No se establecieron los requisitos pertinentes para los productos y servicios definidos en la misma. Incumpliendo con esto el requisito 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios, de la Norma Internacional ISO 9001: 2015.	Requisito 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios Norma Internacional ISO 9001: 2015
2	M8-P3 Administrar el Pasivo Pensional del Departamento del Valle del Cauca.	En las instalaciones del proceso M8-P3 ADMINISTRAR EL PASIVO PENSIONAL DEL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA perteneciente al Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, se evidencio que los funcionarios que desempeñan sus labores en el despacho del líder del proceso, no cuentan con archivador donde reposen sus expedientes de manera segura. Se observó que cada funcionario archiva en su escritorio. Incumpliendo con esto el requisito 7.5 Información documentada de la Norma Internacional ISO 9001: 2015, puntualmente los requisitos 7.5.3 control de la información documentada (7.5.3.1 y 7.5.3.2).	Requisitos 7.5.3 control de la información documentada (7.5.3.1 y 7.5.3.2) Norma Internacional ISO 9001: 2015
3	M8-P4 Administrar la Seguridad y Salud en el Trabajo	Se evidenció personal en el área de mantenimiento sin el uso de calzado de seguridad incumpliendo lo establecido en la Matriz de Elementos de Protección Personal requeridos en cada una de las áreas, secciones o cargos de la Gobernación Del Valle, y de las obligaciones de los trabajadores establecidos en el artículo 2.2.4.6.10 Decreto 1072 de 2015, respecto al uso adecuado de los elementos de protección personal.	7.3. Toma de Conciencia del servicio NTC ISO 9001:2015. Norma Internacional ISO 9001: 2015
4	M8-P4 Administrar la Seguridad y Salud en el Trabajo	No se evidencia la implementación de los controles establecidos en el Artículo 2.2.4.6.24. del Decreto 1072 de 2015, consistente en la puesta en marcha de un sistema de alarma como medida de prevención y control frente a un evento de emergencia.	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio NTC ISO 9001:2015. Norma Internacional ISO 9001: 2015

Tabla 47 No conformidades identificadas en auditoría interna al SGC 2021

Fuente: Control Interno - Informe de auditoría interna al SGC 2021

Los procesos con servicios certificados y a certificar no presentaron No Conformidades resultantes de la auditoría interna de calidad de la vigencia 2021. Evidenciando una disminución importante en el número de No Conformidades pasando de 12 en el 2019 una en el 2020 y cero en la auditoría de esta vigencia.

A continuación, se presenta el comparativo de las oportunidades de mejora identificados en la auditoría interna de calidad para la vigencia 2020 y 2021:

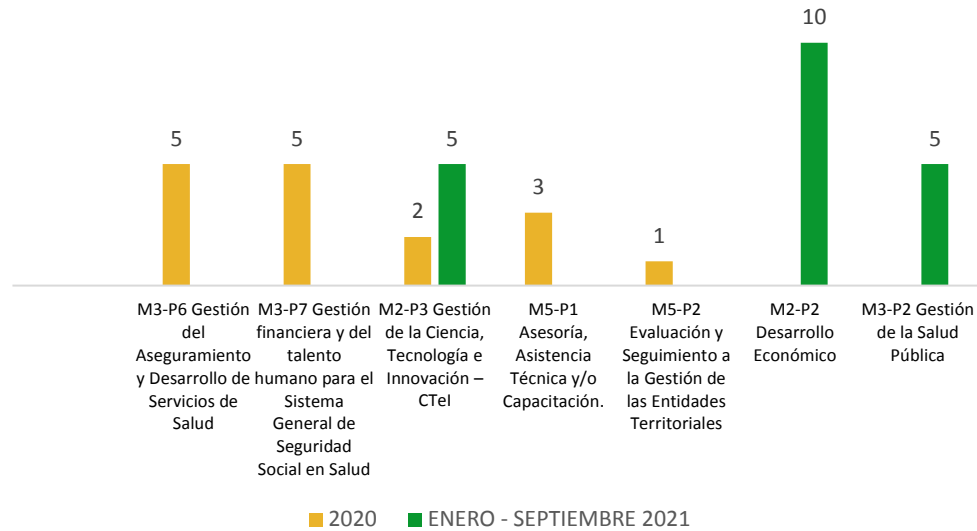


Gráfico 43 Comparativo oportunidades de mejora – resultado auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad
Fuente: Control Interno - Informe de auditoría interna al SGC 2021

De acuerdo al gráfico anterior, se observa que para el año 2020 se presentaron 16 oportunidades de mejora y 20 para el año 2021.

Las oportunidades de mejora identificadas en la vigencia 2020, se encuentran cerradas y las identificadas en la vigencia 2021, se encuentran abiertas, dado que el plan de mejoramiento fue suscrito en el mes de septiembre.

6.5 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 al 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:



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 se han aplicado un total de 2.288 evaluaciones de proveedores/contratistas, con corte al mes de marzo y septiembre del año 2021; distribuidas de la siguiente manera:

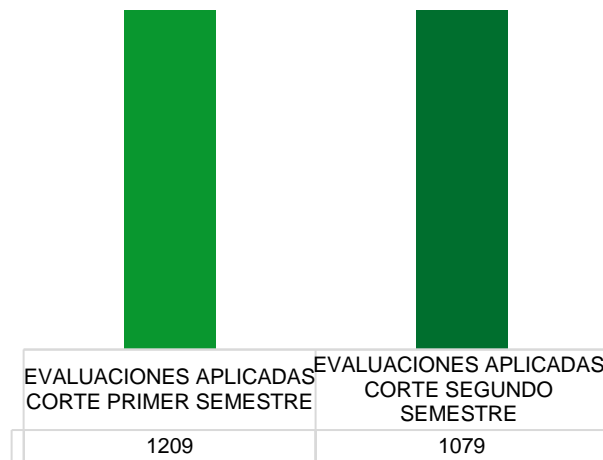


Gráfico 44 Número de evaluaciones aplicadas año 2021

Fuente. Base de Datos Evaluación de Proveedores 2021 Proceso M9-P2 Gestión Contractual

Como se evidencia en la gráfica anterior, se tuvo una disminución del 11% en la aplicación de la evaluación de proveedores y contratistas.

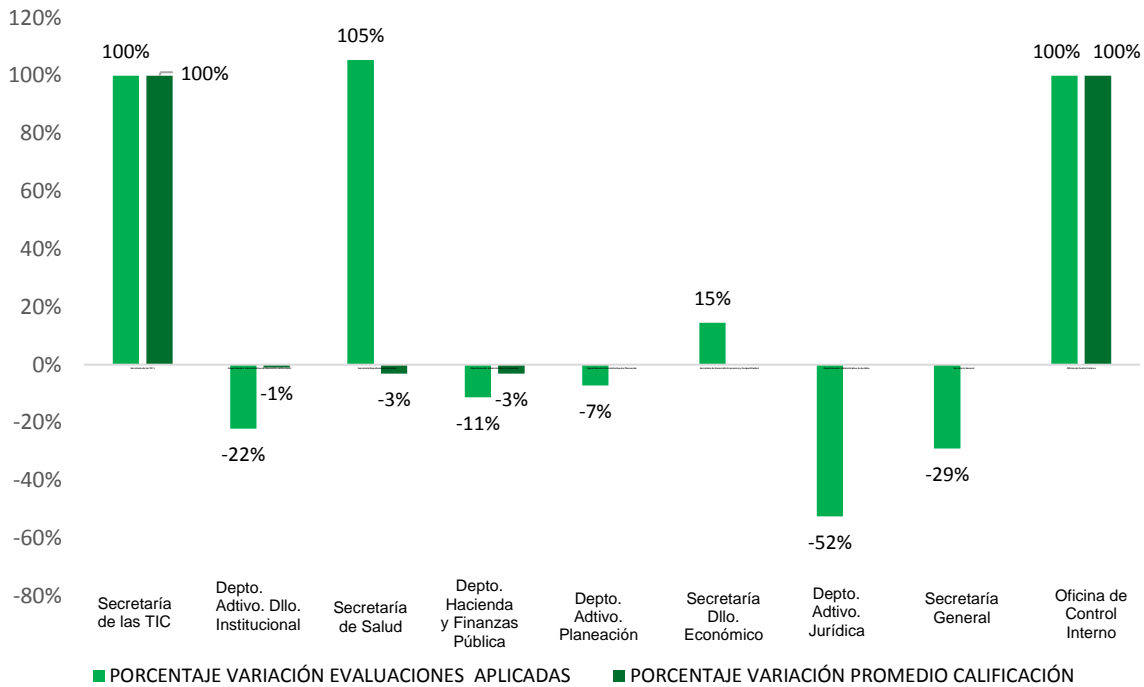


Gráfico 45 Porcentaje de Variación de las evaluaciones aplicadas y calificación año 2021
Fuente. Base de Datos Evaluación de Proveedores 2021 Proceso M9-P2 Gestión Contractual

A continuación, se describen los resultados obtenidos en la primera evaluación con corte al mes de marzo:

Primera Evaluación 2021:



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

Se reportaron en total 1209 evaluaciones de proveedores (persona jurídica y prestación de servicios), aplicadas con corte a marzo de la presente vigencia; arrojando una calificación promedio de 98 puntos; la cual representa un nivel satisfactorio de cumplimiento de acuerdo a las variables y criterios de evaluación.¹

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:

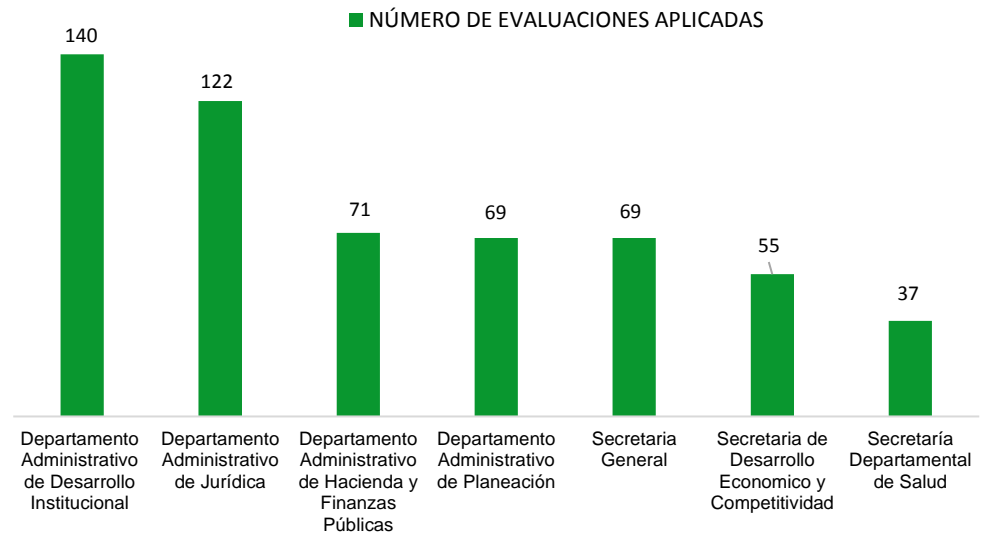


Gráfico 46 Número de evaluaciones aplicadas año 2021 en los procesos del alcance de la certificación
Fuente. Base de datos 2021 - Proceso M9-P2 Gestión Contractual

¹ Información suministrada por el proceso M9-P2 Gestión Contractual.

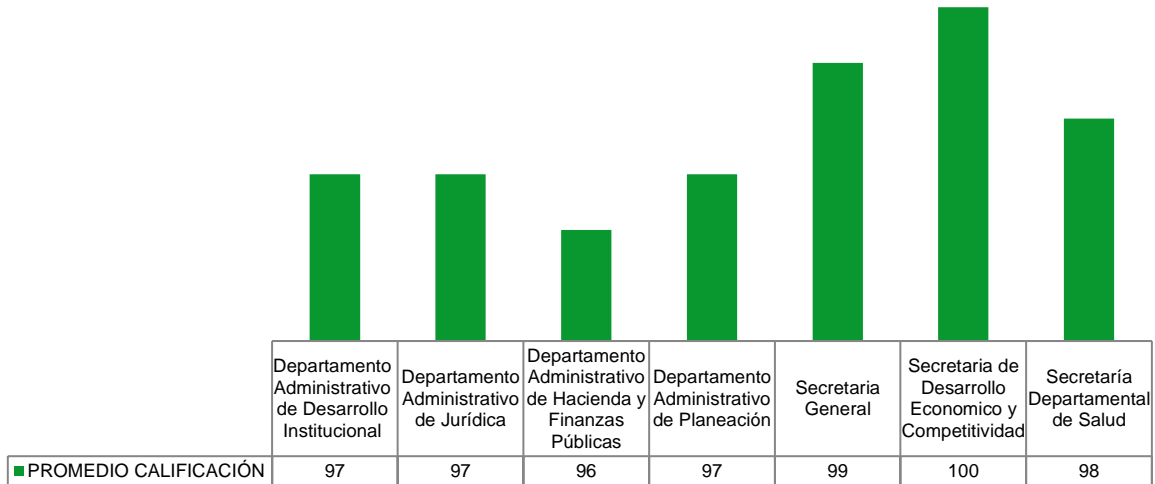


Gráfico 47 Promedio de calificación en los procesos del alcance de la certificación primera evaluación 2021
Fuente. Base de datos Primer Semestre 2021 - Proceso M9-P2 Gestión Contractual

De acuerdo al promedio ponderado de calificación; el cual es de 97 puntos, se observa que el Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas estuvo un punto por debajo del promedio; sin embargo, todas las dependencias calificaron como satisfactorio el desempeño de sus proveedores y contratistas.

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:

DEPENDENCIA	NÚMERO DE REEVALUACIONES
Departamento Administrativo de Jurídica	7
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	7
Unidad Administrativa de Rentas	4

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

A continuación, se describen los resultados obtenidos en la primera evaluación con corte al mes de septiembre:

Segunda Evaluación 2021.

Se reportaron en total 1.264 evaluaciones de proveedores (persona jurídica y prestación de servicios), aplicadas con corte al mes de septiembre de la presente vigencia; arrojando una calificación promedio de 96 puntos; la cual representa un nivel satisfactorio de cumplimiento



de acuerdo a las variables y criterios de evaluación.2

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:

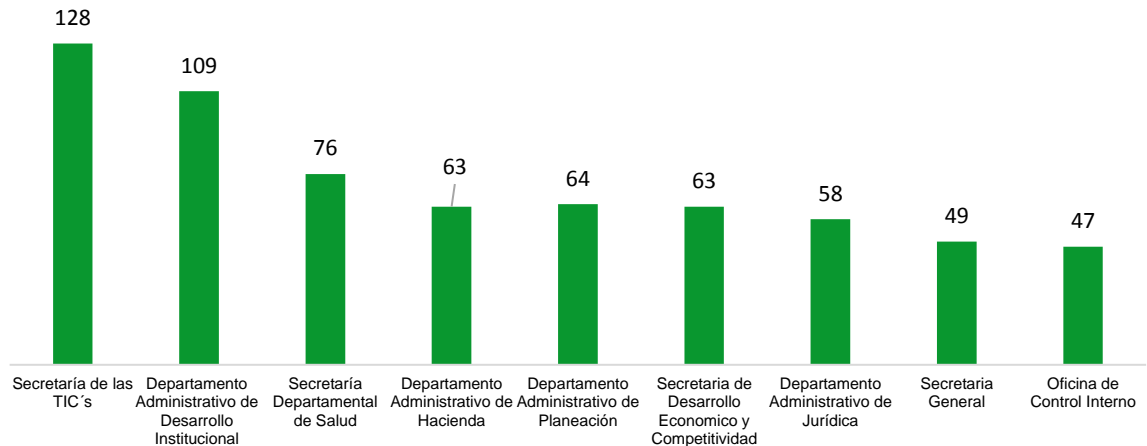
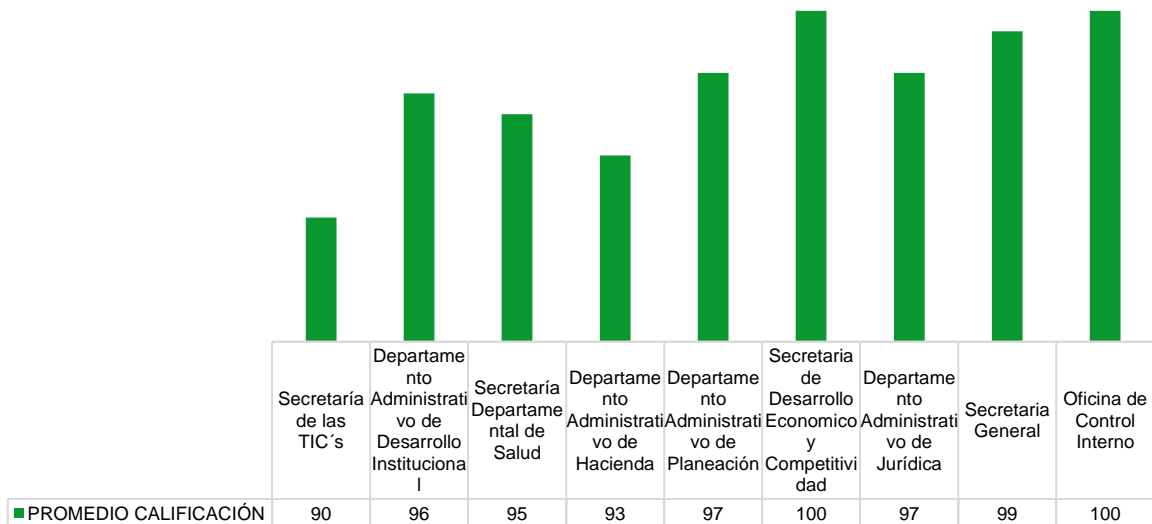


Gráfico 48 Número total de evaluaciones aplicadas y la proporción de las mismas Año 2021
Fuente. Base de datos Segundo Semestre de 2021 - Proceso M9-P2 Gestión Contractual

Promedio Calificación.



2 Información suministrada por el proceso M9-P2 Gestión Contractual.



De acuerdo al promedio ponderado de calificación; el cual es de 96 puntos, se observa que la Secretaría de las TIC's, Secretaría de Salud y el Departamento Administrativo de Hacienda, estuvieron seis, uno y tres puntos respectivamente, por debajo del promedio; sin embargo, todas las dependencias calificaron como satisfactorio el desempeño de sus proveedores y contratistas.

7. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

7.1 Personas

La Gobernación del Valle, a través de la Secretaría General ha establecido nombrar mediante acto administrativo líderes de procesos y agentes de cambio; con el fin de fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad.

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:

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 Carrera Administrativa
	María Constanza Victoria García	Líder de Carrera Administrativa
	María Eugenia Bolaños Rojas	Líder de Carrera Administrativa
M3-P6 GESTIÓN DEL ASEGURAMIENTO Y DESARROLLO DE SERVICIOS	Nora Elena Muñoz Ruiz	Líder del Nivel Directivo
	Luz Mabel Ramírez Montes	Líder de Carrera Administrativa
	Letty Norayda Collazos Vidal	Líder de Carrera Administrativa
	Dalia Tigreros	Líder de Carrera Administrativa
	Paola Andrea Largo Peláez	Líder de Carrera Administrativa
	Víctor Libardo Escobar Pazmiño	Líder de Carrera Administrativa
M3-P7 GESTIÓN FINANCIERA Y DEL TALENTO HUMANO PARA EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	Darwin Steven Zapata Forero	Líder de Carrera Administrativa
	Erika María Palomino	Líder de Carrera Administrativa
	Dora Libia Becerra	Líder de Carrera Administrativa
	Alberto Ocampo Varela	Líder del Nivel Directivo

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 4 personas comparado con la vigencia 2020, 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:

DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	NÚMERO DE FUNCIONARIOS
Subsecretario de Despacho	1
Subsecretario de Despacho	2
Asesor	3
Jefe de Oficina Asesora	3
Jefe de Oficina Asesora Jurídica	1
Líder de Programa	7
Profesional Especializado	40
Profesional Universitario	35
Técnico Operativo	15
Auxiliar Administrativo	14
Auxiliar de Servicios Generales	1
Secretario	10
Secretario de Despacho	1
TOTAL	133

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:

PROCESO	NÚMERO DE PERSONAL POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASIGANDOS POR PROYECTO
M3-P2 Gestión de la Salud Pública	128
M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios	70



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

PROCESO	NÚMERO DE PERSONAL POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASIGANDOS POR PROYECTO
M3-P7 Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud	6
TOTAL	204

Departamento Administrativo de Planeación.

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

DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	NÚMERO DE FUNCIONARIOS
Director de Departamento Administrativo	1
Subdirector	3
Subdirector Técnico	1
Asesor	3
Jefe de Oficina Asesora de Jurídica	1
Líder de Programa	2
Profesional Especializado	6
Profesional Universitario	23
Técnico Operativo	9
Auxiliar Administrativo	1
TOTAL	51

Líder de Proceso.

Mediante la Resolución N°. 011 del 15 de marzo de 2021, el Departamento Administrativo de Planeación designó los siguientes líderes de procesos:

PROCESO	NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO	ROL
M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación- Ctel	José Fredy Lenis	Líder de Carrera Administrativa
M5-P1 Asesoría y Asistencia Técnica a las Entidades Territoriales	Silvia Elena González Bermúdez	Líder del Nivel Directivo
	Mario Ernesto Clavijo	Líder de Carrera Administrativa
M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión a las Entidades Territoriales	Silvia Elena González Bermúdez	Líder del Nivel Directivo
	César Augusto Martínez Valencia	Líder de Carrera Administrativa
	Diana Alejandra Hernández	Líder de Carrera Administrativa

Agente de Cambio.

Mediante la Resolución N°. 012 del 15 de marzo de 2021, El Departamento Administrativo



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

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 - 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:

PROCESO	NÚMERO DE PERSONAL POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASIGANDOS POR PROYECTO
M1-P1 Direccionar la Planificación del Desarrollo Regional e Institucional y el Ordenamiento Departamental Territorial	78
M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación-Ctel	18
M5-P1 Asesoría y Asistencia Técnica a las Entidades Territoriales	19
M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión a las Entidades Territoriales	0
TOTAL	115

El personal por prestación de servicios que apoya al proceso M5-P1 Asesoría y Asistencia Técnica a las Entidades Territoriales, es el mismo que apoya al proceso M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión a las Entidades Territoriales.

Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad:

Líder de Proceso.

Mediante la Resolución N°. 003 del 06 de agosto de 2020, la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad designó los siguientes líderes de procesos:

PROCESO	NOMBRE DEL LÍDER DEL PROCESO	ROL
M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca	Javier Andrés Giraldo Domínguez	Líder del Nivel Directivo
	Esperanza Moreno Galvis	Líder de Carrera Administrativa

Agente de Cambio.

Mediante la Resolución N°. 1.330.68-002 del 26 de enero de 2021, la Secretaría de



Desarrollo Económico y Competitividad designó a Marcela Pérez García – Profesional Universitario.

Mediante la Resolución N°. 1.330.68-043 del 26 de febrero de 2020, la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad designó a Paulo Fernando Millán – Asesor de Despacho.

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

DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	NÚMERO DE FUNCIONARIOS
Subdirector Técnico	1
Subsecretario de Despacho	3
Asesor	3
Auxiliar Administrativo	3
Líder de Programa	1
Profesional Especializado	1
Profesional Universitario	8
Técnico Operativo	1
Secretario de Despacho	1
TOTAL	22

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:

PROCESO	NÚMERO DE PERSONAL POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASIGANDOS POR PROYECTO
M2P2- Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca	169
TOTAL	169

7.2 Infraestructura

Para el año 2020 se invirtió en infraestructura física el valor de \$ 94.000.000 y en el primer semestre del año 2021, el DADI ejecutó el 80.94% correspondiente a \$72.852.942 del presupuesto para infraestructura de las dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca, logrando la adecuación de 75 puestos de trabajo e implementar 4 puestos más; respecto a las áreas de trabajo con adecuaciones, se intervinieron 2615 m2, las principales adecuaciones fueron: resane y pintura de paredes, remodelación de oficinas, remodelación de baños, 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.

El proyecto para la vigencia 2021 tiene un presupuesto definitivo de \$411.534.000 y una ejecución al 29 de septiembre del presente año de \$246.920.399 para la actualización y mantenimiento de los componentes de red, actividad donde se incluye el mantenimiento y actualización de los equipos.

En este sentido a fecha de corte septiembre de 2021 se realizaron 1.115 mantenimiento a equipos de cómputo de la Gobernación del Valle del Cauca, de los cuales el 7% corresponde al Departamento Administrativo de Planeación y el 14% a la Secretaría de Salud.

De igual manera, el inventario de equipos nuevos corresponde a 45 equipos con procesador Core I5, memoria RAM 8gb y espacio de 500GB en disco duro. Además, en el proceso se utiliza los siguientes softwares: Windows Profesional, Office, Adobe Reader, 7zip, Eset Endpoint, SAP.

7.3 Ambiente para la operación de los procesos

A continuación, se describen las actividades realizadas durante la vigencia 2021 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 SOCIALES:

Se realizaron sensibilizaciones en temas relacionados con prevención del suicidio, resolución de problemas a nivel de conflictos laborales dentro del entorno laboral a 258 personas (servidores públicos y contratistas) de las distintas dependencias de la Gobernación del Valle.

Algunas estrategias implementadas para la prevención del suicidio centradas en el ámbito laboral, son:



- Proporcionar y mantener un ámbito laboral seguro y saludable.
- Ampliar la oferta de apoyo psicológico.
- Educar y formar a directivos y personal.
- Restringir el acceso a medios letales.

Seguimiento al Departamento Administrativo de Planeación, frente a la resolución de problemas a nivel de conflictos laborales dentro del entorno laboral.

- Se brindaron técnicas y estrategias para intervenir de manera más eficaz en la resolución de conflictos, lo cual permitirá la disminución de factores de riesgos psicosociales que inciden en el bienestar físico y emocional de los trabajadores de la Gobernación del Valle del Cauca.

B. FACTORES PSICOLÓGICOS:

Informe de Riesgo Psicosocial.

Stress.

Se realizaron jornadas de sensibilización para el manejo del stress a través de las diferentes plataformas digitales, con un total de participación de 258 personas.

Acoso Laboral.

Se realizaron sensibilizaciones a 211 personas de la Entidad (servidores públicos y contratistas) con respecto a la Ley 1010 de 2010 de Acoso Laboral, protocolo establecido por el Ministerio del Trabajo para la promoción de una salud mental dentro del entorno laboral y los lineamientos establecidos en la Resolución 2646 de 2008.

COPASST.

El resultado del informe del COPASST, se fundamentó en:

La Seguridad en el Trabajo, que es todo lo relacionado con la seguridad en la infraestructura, maquinaria, insumos, materiales, entre otros y salud laboral, que es lo relacionado con los incidentes y accidentes de trabajo y enfermedades laborales; entre otros.

Las enfermedades laborales de mayor frecuencia se deben a factores biomecánicos, como son: dolor de espalda o lumbar debido a malas posturas por las jornadas extensas que requieren de estar sentados la gran parte del tiempo y el segundo factor, se debe a lesiones del manguito rotador, el cual produce pérdida de movilidad en codo, muñeca y mano.

Los accidentes laborales de mayor frecuencia se deben a caídas a nivel.

Para contrarrestar estas situaciones, se están adelantando jornadas de pausas activas al interior de la Entidad.

Prevención por COVID 19.

Se realizó visita de inspección verificando el aforo y los Elementos de Protección Personal utilizados por el personal de las áreas de la Gobernación.



Se realizó socialización del protocolo de Bioseguridad, en cuanto al uso adecuado de los EPP- Elementos de Protección Personal, el distanciamiento social, haciendo énfasis en la higienización frecuente de las manos.

C. FACTORES FÍSICOS:

ACCIDENTES LABORALES.

Durante el período evaluado se presentaron 16 accidentes laborales, los cuales representaron 78 días de ausentismo.

Los eventos fueron presentados por el personal de planta (9) y contratistas (7).

Las causas de los accidentes laborales fueron:

- Caída de personas con 9 registros.
- Sobreesfuerzo con 3 eventos.
- Otros mecanismos con 2 reportes.
- Pisadas, choques o golpes y caída de objetos, con 1 reporte.

Agente de la lesión:

- Ambiente de trabajo con 11 eventos reportados.
- Herramientas, implementos y utensilios con 3 reportes
- Agentes no clasificados por falta de datos y materiales o sustancias con 1 reporte cada uno.

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

DEPENDENCIAS	EVENTOS
Secretaría de Educación	11
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	4
Unidad Especial de Rentas	1

Ausentismos por Dependencia.

DEPENDENCIAS	DÍAS DE AUSENTISMO
Secretaría de Educación	42
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	31
Unidad Especial de Rentas	5

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 mecánico.



CONDICIONES DE SALUD.

Ausentismos por condiciones de salud.

Se registraron 141 incapacidades que generaron un total de 1908 días de ausencia.

Causas:

- Origen común con 120 registros.
- Eventos laborales (dos de ellos fueron accidentes de tránsito) con 21.

Ausentismos.

CAUSAS	DÍAS DE AUSENTISMO
Traumatismos	806
Covid-19	188
Diagnósticos asociados con enfermedades del sistema nervioso	160
Enfermedades del sistema osteomuscular	132

Incapacidades.

Las dependencias con mayor número de incapacidades por salud fueron:

DEPENDENCIAS	DÍAS DE INCAPACIDAD
Secretaría de Educación	93
Secretaría de Movilidad y Transporte	12
Secretaría de Salud	8
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	6

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.

Estas inspecciones se realizan con el fin de mitigar o eliminar los peligros o riesgos ergonómicos ya identificados que puedan producir una alteración, ya sea, en la estructura anatómica del trabajador, en el rendimiento de su producción o que conlleve a una incapacidad laboral.

Riesgos biomecánicos.

Se realizaron sensibilizaciones en prevención de riesgos biomecánicos en lo correspondiente a la higiene postural y desórdenes musculoesqueléticos, como una herramienta fundamental para lograr cambios en las conductas de los servidores



públicos; explicando las diferentes terminologías, patologías e importancia del autocuidado

Las siguientes son las dependencias, en las cuales se realizó la actividad:

Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, Oficina para la Transparencia, Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas, Secretaría de Educación, Secretaría General y Secretaría de Infraestructura.

DEPENDENCIA	NÚMERO DE INSPECCIONES BIOMECÁNICAS REALIZADAS	OBSERVACIONES
Secretaría de Salud	74	Mantenimiento 2 sillas Sugiere dotar 3 apoya pies
Departamento Administrativo de Planeación	22	Mantenimiento 8 sillas Sugiere dotar 3 apoya pies
Secretaría Desarrollo Económico y Competitividad	25	Mantenimiento 1 sillas Sugiere dotar 2 apoya pies

Se mantienen los requisitos y lineamientos que deben cumplir los funcionarios dentro de las instalaciones de la Entidad. En materia de Salud y Seguridad en el Trabajo durante la ejecución de actividades administrativas, es necesario que en escritorio adopten posturas alineadas al sentarse de modo que la espalda quede apoyada en el espaldar de la silla, los antebrazos durante la actividad de escritura se encuentren apoyados sobre el escritorio y la cadera y rodillas estén en un ángulo de 90 grados con pies apoyados sobre una superficie fija.

Se recomendó hacer pausas laborales por lapsos cortos durante toda la jornada laboral.

Se realizaron mejoras como ajuste de sillas operativas, entrega de sillas ergonómicas nuevas, capacitaciones en prevención de riesgos biomecánicos presenciales y virtuales, ajustes en altura codo – piso y ojo piso al momento de realizar inspecciones biomecánicas.

Los espacios de trabajo en las diferentes Secretarías son abiertos y cerrados, individuales y grupales, la iluminación es óptima, con acceso a la luz natural.

Prevención iluminación y conservación visual.

Se realizaron sensibilizaciones en Pautas de prevención iluminación y conservación visual a 321 personas (personal de planta y contratistas), de las siguientes Dependencias:

Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas, Secretaría de Salud, Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, Secretaría de Educación.



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

8.1 Riesgos

Dependencia	Código Proceso	Nombre proceso	No. Riesgos	Baja	Moderada	Alto	Extremo
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	M2-P2	M2-P2 Promover el desarrollo económico del departamento del Valle del Cauca	3	3	0	0	0
Secretaría de Salud	M3-P2	Gestión de la Salud Pública	6	2	4	0	0
	M3-P6	Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud	5	5	0	0	0
	M3-P7	Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud	5	5	0	0	0
Departamento Administrativo de Planeación	M2-P3	Ciencia, Tecnología e Innovación	4	1	3	0	0
	M5-P1	Asesoría, Asistencia Técnica y Capacitación	8	7	0	1	0
	M5-P2	Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las Entidades Territoriales a la Gestión de las Entidades Territoriales	4	3	0	1	0
TOTAL			35	26	7	2	0

Tabla 48 Relación de riesgos de los procesos con servicios certificado y a certificar.

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

Riesgos procesos de apoyo y control

Dependencia	Código Proceso	Nombre proceso	No. Riesgos	Baja	Moderada	Alto	Extremo
Departamento Administrativo de Planeación	M1-P1	Direccionar la planificación Institucional y el Ordenamiento del Desarrollo Territorial	3	3	0	0	0
Departamento Administrativo de Hacienda y	M1P2	Planear las finanzas públicas	10	5	5	0	0
	M7-P1	Administrar el Presupuesto	9	9	0	0	0



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

Dependencia	Código Proceso	Nombre proceso	No. Riesgos	Baja	Moderada	Alto	Extremo
Finanzas Públicas	M7-P2	Administrar el Tesoro Público Departamental	25	25	0	0	0
	M7-P3	Administrar la Información de los Hechos Económicos	21	18	3	0	0
Secretaria General	M1-P3	Administrar y mejorar el Modelo Integrado de Gestión (MIPG).	5	3	2	0	0
	M1-P4	Direccionar las Comunicaciones	1	1	0	0	0
	M9-P3	Gestión Documental	2	0	2	0	0
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	M8-P1	Administrar y desarrollar el talento humano	6	0	3	3	0
	M8-P3	Administrar el pasivo pensional	5	5	0	0	0
	M8-P4	Administrar la seguridad y salud en el trabajo	3	3	0	0	0
	M9-P1	Administrar bienes y servicios generales	5	3	1	1	0
	M9-P2	Gestión Contractual	2	0	1	1	0
Secretaría de Salud	M9-P4	Gestionar el Apoyo Logístico y del Almacén de la Secretaría de Salud	3	3	0	0	0
Secretaría de la Información y las comunicaciones	M11-P1	Gestionar los servicios tecnológicos TIC	3	2	1	0	0
	M11-P2	Gestionar los Sistemas de información	2	2	0	0	0
Oficina de Control Interno	M12-P1	Evaluar y Mejorar el Sistema Integrado de Gestión	9	5	4	0	0
TOTAL			114	87	22	5	0

Tabla 49 Relación de riesgos de los procesos definidos dentro del alcance de la certificación.
Fuente: Mapa de riesgos de los procesos definidos dentro del alcance de la certificación

A continuación, se presentan las principales acciones realizadas para abordar los riesgos.



Secretaría de Salud

CÓDIGO	PROCESO	RIESGO	ACCIÓN
M3-P2	Gestión de la Salud Pública	Desarticulación de las acciones de vigilancia en salud pública con las diferentes dimensiones	Se desarrollaron planes de trabajo articulado entre la Dimensión de vigilancia en salud pública con las dimensiones de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Salud Ambiental 2. Emergencias y Desastres 3. Sexualidad, Derechos Sexuales y Reproductivos 4. Convivencia Social y Salud mental 5. Salud y Ámbito Laboral 6. Seguridad Alimentaria y Nutricional 7. Gestión diferencial de Poblaciones Vulnerables 8. Vida Saludable y condiciones no transmisibles 9. Vida Saludable y Enfermedades Transmisibles Con el propósito de realizar acciones conjuntas, entre otras la realización de asistencias técnicas integrales para desarrollo de capacidades a nivel de Direcciones Locales de Salud, Entidades Administradoras de Planes de Beneficio, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, Empresas Sociales del Estado a fin de fortalecer la respuesta a los eventos de interés en salud pública que se presenten en cada municipio.
		Desviación en el cumplimiento de las metas de Salud Pública del Plan de Desarrollo y Plan Territorial de Salud.	Se realiza seguimiento al cumplimiento de las metas y actividades de acuerdo a la periodicidad establecida por oficina de Planeación de Salud
		Inefectividad en el control sanitario a los factores de riesgo del ambiente.	Se realiza análisis de las encuestas entomológicas aplicadas en las viviendas, donde se identifican los índices larvarios y con ello permite identificar los focos a intervenir. Se cuenta con información del análisis del I y II trimestre.
		Inoportunidad en la entrega de los insumos críticos de salud pública y alteración en las condiciones de almacenamiento.	Se tiene las actas de entrega de biológicos e insumos del programa ampliado de inmunización, donde se encuentran descritas las condiciones de los biológicos en cuanto a temperatura y empaque

Tabla 50 acciones realizadas para abordar los riesgos de los procesos con servicios certificado y a certificar.

Fuente: Informe primera Línea de defensa de los procesos con servicios certificado y a certificar



CÓDIGO	PROCESO	RIESGO	ACCIÓN
M3-P6	Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud.	Limitación al acceso a los servicios de salud por inconsistencias en la base de datos	Seguimiento a DLS sobre el reporte de novedades en afiliación. En el periodo enero a junio de 2021 se evidencia que los municipios realizaron el reporte de novedades con un cumplimiento del 98%.
		Insuficiente cantidad de visitas a los prestadores de servicios de salud sobre el Sistema Único de Habilitación.	Se realizan visitas de autorización transitoria, visitas a solicitud de prestadores (visita previa o reactivación, certificación y seguimiento a medida), entes de control (visita de solicitud de oficio y seguimiento a medida) y denuncias (visita de IVC).
		Incumplimiento a la gestión asignada a la Coordinación Regional 3 de Trasplantes.	Durante el primer periodo de año 2021, la coordinación regional 3 de la Red de donación y trasplantes, contó con auditor médico de tiempo completo, en la modalidad "Nombrado". Del total de las 30 instituciones trasplantadoras se tiene programado realizar 3 actividades de auditoría al año a cada una, para un total de 90 auditorías. Al 30 de junio se ha realizado una auditoria a la totalidad de las instituciones y dos auditorías a 15 de ellas, para un total de auditorías realizadas de 45 de las 90 programadas al año, es decir se programaron 45 auditorías, las cuales se cumplieron al 30 de junio.
		Incumplimiento de la programación de la asistencia técnica en temas de aseguramiento, desarrollo de la red de servicios de salud y del Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad	Se brindó asistencia técnica-AT a actores del Sistema de manera virtual, por correo electrónico y telefónico, dada la situación de la emergencia sanitaria y aislamiento social.
		Incumplimiento a los planes y competencias del Proceso	Teniendo en cuenta que la declaratoria de emergencia sanitaria por COVID19 se extendió hasta el 31 de agosto de 2021 y que desde el año 2020 se viene realizando la labor de Asistencia Técnica a través de medio virtuales, generando canales permanentes de comunicación como correo electrónico y atención telefónica, en estándares de habilitación ya no se hace una programación de asistencias técnicas, sino que se trabaja a demanda.

Tabla 51 Acciones realizadas para abordar los riesgos de los procesos con servicios certificado y a certificar.

Fuente: Informe primera Línea de defensa de los procesos con servicios certificado y a certificar

CÓDIGO	PROCESO	RIESGO	ACCIÓN
M3-P7	Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema	Agotamiento de los recursos que financian el pasivo prestacional del sector salud (contratos de concurrencia)	Se realizó la conciliación a las cuentas del patrimonio autónomo y la proyección de los pagos frente a los ingresos de recursos que financian los contratos de concurrencia, con el objeto de generar alertas tempranas para la consecución oportuna de los recursos de los contratos de concurrencia mediante conciliaciones



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

CÓDIGO	PROCESO	RIESGO	ACCIÓN
	General de Seguridad Social en Salud.		bancarias y proyecciones a mediano plazo. Se realizó una capacitación sobre cómo gestionar los contratos de concurrencia.
		Inoportunidad en la aplicación de recursos financieros asignados de acuerdo a los principios y normas presupuestales con el fin de dar cumplimiento a planes, programas y proyectos de la Secretaría de Salud.	Se revisó el recurso financiero faltante para la atención de planes, programas y proyectos a través de la comparación entre estos versus el total de recursos necesarios para la ejecución de planes, programas y proyectos.
		Inoportunidad en rendición de cuentas al ministerio de salud, contraloría y superintendencia de salud	Se realizó una reunión con el delegado del Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas, con el fin de generar una información unificada en donde los recursos de salud estén debidamente identificados.
		Inconsistencias en la información para la rendición de cuentas al ministerio de salud, contraloría y superintendencia de salud	Se validó la consistencia de la información para la rendición de cuentas al Ministerio de Salud, Contraloría y Superintendencia de Salud, en una reunión con el delegado del Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas, para revisar que los parámetros de SAP se encuentren alineados de acuerdo a las necesidades de la Secretaría de Salud.
		Inoportunidad en la atención a los profesionales del área de la salud	Se realizó la gestión con la alta dirección de la Secretaría de Salud para la continuidad del personal asignado a la Subsecretaría de Gestión Financiera y de Talento Humano para el SGSSS.
		Inoportunidad en la asesoría y asistencia técnica a las ESE'S	Se revisó y comparó el recurso humano disponible versus total de recursos humanos necesarios para brindar la asistencia técnica.
		Inconsistencias en la información reportada al ministerio por parte de las ESE'S de acuerdo al decreto 2193 y programas de saneamiento fiscal y financiero.	En la subsecretaria, se llevó a cabo una reunión con los encargados de asistencia técnica (Decreto 2193 y programas de saneamiento fiscal y financiero) con el fin de unificar criterios de revisión y evaluación, para garantizar la correcta asistencia a las Empresas Sociales del Estado.

Tabla 52 Acciones realizadas para abordar los riesgos de los procesos con servicios certificado y a certificar.

Fuente: Informe primera Línea de defensa de los procesos con servicios certificado y a certificar



CÓDIGO	PROCESO	RIESGO	ACCIÓN
M2-P3	Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación	Desconocimiento de los proyectos aprobados con recursos del fondo de CTel-SGR del Departamento del Valle del Cauca	El equipo de proyectos ha participado activamente de las convocatorias realizadas por MINCIENCIAS. Ha participado en las convocatorias realizadas por el equipo de CODECTI para lograr obtener y manejar la información.
		Perdida de gobernanza en el Ecosistema de CTel del Departamento	La Gobernación ha participado de todas las convocatorias realizadas por MINCIENCIAS para la revisión de las gestiones por el fondo.
		Inconsistencias en los términos de referencia de convocatorias	A través del CODECTI se ha garantizado que las convocatorias se realicen articuladamente de acuerdo con los términos de referencia, según las demandas y necesidades del Departamento.

Tabla 53 Acciones realizadas para abordar los riesgos de los procesos con servicios certificado y a certificar.

Fuente: Informe primera Línea de defensa de los procesos con servicios certificado y a certificar

Nota: Los riesgos contemplados en la tabla 53 corresponden hasta la vigencia agosto 2021.

Debido a los cambios por cuestiones externas (cambios en normatividad), el proceso se vio en la obligación de realizar actualizaciones, que conllevaron a la identificación de nuevos riesgos los cuales se presentan a continuación:

- La posibilidad de que NO se generen las alianzas que permitan la creación de los consejos Subregionales de CTel
- Posibilidad de NO tener proyectos con el cumplimiento termino de referencia para presentar a convocatorias CTel SGR y ser aprobados por el OCAD
- Posibilidad de perder la gobernanza departamental a partir del CODECTI
- Posibilidad de NO contar con la participación de las comunidades étnicas y/o sociedad civil convocada

En el momento de la elaboración del presente informe, el proceso M2-P3 se encontraba en la elaboración de acciones para abordar estos nuevos riesgos formulados.

CÓDIGO	PROCESO	RIESGO	ACCIÓN
M5-P1	Asesoría, Asistencia Técnica y Capacitación.	Incumplimiento en la programación de actividades establecida para la prestación del servicio de asesoría, asistencia técnica y capacitación.	Seguimiento a la Programación de las actividades de la SAT - Primer semestre 2021
		Prestación del servicio de asesoría, asistencia técnica sin competencias técnicas	Documentación de las jornadas encaminadas al fortalecimiento de competencias relacionadas a la prestación del servicio dirigidas a los funcionarios de planta y servidores públicos - Primer semestre 2021



CÓDIGO	PROCESO	RIESGO	ACCIÓN
		(constitucionales, legales), por parte del personal nuevo	
		Generar confusión en las partes interesadas con información desarticulada y/o no unificada entre el nivel nacional y departamental	Realización de actividades conjuntas con el DNP y demás entidades del orden nacional y territorial para articular estrategias, criterios y metodologías definidas para la prestación del servicio a las Entidades Territoriales - Primer semestre 2021

Tabla 54 Acciones realizadas para abordar los riesgos de los procesos con servicios certificado y a certificar.

Fuente: Informe primera Línea de defensa de los procesos con servicios certificado y a certificar

CÓDIGO	PROCESO	RIESGO	ACCIÓN
M5- P2	Evaluación y Seguimiento a la Gestión de las Entidades Territoriales a la Gestión de las Entidades Territoriales.	Incumplimiento en la programación de actividades establecida para la prestación del servicio de Evaluación y seguimiento a la gestión de las Entidades territoriales.	Seguimiento a la Programación de las actividades de la SAT - Primer semestre 2021

Tabla 55 Acciones realizadas para abordar los riesgos de los procesos con servicios certificado y a certificar

Fuente: Informe primera Línea de defensa de los procesos con servicios certificado y a certificar

A continuación, se presentan las principales acciones realizadas para abordar los riesgos.

Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad

CÓDIGO	PROCESO	RIESGO	ACCIÓN
M2-P2	Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca	1. Desatender el emprendimiento, el desarrollo empresarial	Se priorizaron las actividades esenciales de la Subsecretaría y se contrató el personal mínimo requerido para garantizar la operación del proceso y la atención en los Centros Valle INN
		Bajo nivel de la promoción del Valle del Cauca	Se ha solicitado a Desarrollo Institucional el talento humano requerido para el cumplimiento de metas.
			Se brindó apoyo en la socialización y difusión de las ruedas de negocios con empresarios extranjeros. Logrando realizar la Macrorueda 85 de Procolombia (marzo de 2021), en las que se concertaron un total de 725 citas comerciales
			Se firmó contrato con Invest Pacific, para promover las inversiones y reinversiones del Departamento a través de eventos nacionales e internacionales, ferias, ruedas de negocios, festivales internacionales.
		Débil apropiación de la nueva metodología por parte de los gestores del Programa Valle INN	Se realizan capacitaciones y socializaciones permanentemente al equipo de trabajo



Procesos definidos para el alcance de la certificación

CÓDIGO	PROCESO	RIESGO	ACCIÓN
M1-P1	Direccionar la planificación del desarrollo regional e institucional y el ordenamiento departamental territorial	Demora en el seguimiento y ejecución de planes.	Seguimiento semestral Plan de Acción y Plan Indicativo en plataforma Eva Plan
		Ejecución presupuestal diferente a lo programado.	Seguimiento de ejecución presupuestal, articulación seguimiento metas físicas vs ejecución presupuestal – Eva Plan PIPA
		Frágil Planeación Participativa en ejecución.	Desde el M1-P1 se adelantan acciones es que ayudan a fortalecer el Consejo Departamental de Participación Ciudadana.
M1-P3	Administrar y mejorar el modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	Inadecuado diseño de la documentación del proceso	<p>El Líder del Programa o quien haga sus veces cada que ocurra la actividad, revisará las competencias del equipo de trabajo frente al diseño de las herramientas para la documentación del SGC de no ser posible esta validación, el líder del programa realizará un test de conocimientos en temas relacionados con el diseño de la documentación del SGC.</p> <p>Como evidencia se tendrán lista de chequeo, test, análisis de resultados.</p> <p>El equipo de trabajo posee competencias para el diseño de herramientas y formatos en beneficio del sistema, entre ellas podemos destacar: Planificación de cambios, Acciones de mejora, Plan de mejoramiento, Husaes, entre otros Se cuenta con evidencias del capacitaciones y sensibilizaciones</p>



CÓDIGO	PROCESO	RIESGO	ACCIÓN
		Omitir la transferencia de la información ejecutada del proceso	<p>El líder de programa o quien haga sus veces, cada que se requiera validará la transferencia del conocimiento al equipo de trabajo, mediante la socialización de los procesos asesorados durante el periodo contractual. En caso de que el informe de gestión no sea socializado, el Líder del Proceso o quien haga sus veces realizará transferencia de conocimiento de los avances de implementación del SGC/MIPG y guardará los informes en los archivos del proceso para su fácil acceso.</p> <p>Como evidencias se tienen los informes de estado de los procesos asesorados, registros de asistencia, fotográficos y actas de transferencia de conocimiento</p> <p>Se cuenta con Informes de actividades de los funcionarios en donde se ve el estado de los procesos.</p>
		Falta de habilidades gerenciales efectivas	<p>El líder de programa o quien haga sus veces, mensualmente evaluará las habilidades gerenciales de los asesores a través de la medición de la encuesta de satisfacción del servicio de asesoría con los procesos de la Entidad; en caso de presentarse una insatisfacción en el ámbito de comunicación de los temas tratados se realizarán actividades tendientes a reforzar estos aspectos en el equipo asesor.</p> <p>Como evidencia se tendrá la medición de encuestas de satisfacción, los registros de asistencia y actas de las actividades desarrolladas</p> <p>Se Realizó la encuesta nivel de satisfacción por la prestación del servicio de asesoría en MIPG/SGC en la modalidad teletrabajo/trabajo en casa y presencial, realizada el 10 de agosto de 2020.</p>
		Desatender el acompañamiento en la implementación de herramientas que permitan el mantenimiento del modelo integrado de planeación y gestión.	<p>El líder del programa o quien haga sus veces cada que se requiera, detectará los métodos de trabajo alternativo y tecnologías de punta para atender el MIPG, cuando se presenten diferentes catástrofes naturales para mantener habilidades tecnológicas en los funcionarios, que permitan desarrollar el trabajo descentralizado en la atención del MIPG, en caso de desviación se ampliarán los plazos para el cumplimiento de plan de trabajo y como evidencia se tendrá el plan de acción, planillas de asistencia y Registros fotográficos.</p> <p>Se ha podido seguir prestando el servicio y el trabajo descentralizado para la atención del MIPG/SGC a través de la virtualidad. En los informes de cada contratista están las evidencias de las reuniones</p>



CÓDIGO	PROCESO	RIESGO	ACCIÓN
			virtuales que se llevaron a cabo con los diferentes procesos.
		Desactualización de los procesos en términos de oportunidad y eficacia	El líder de programa cada que se requiera detecta las falencias en el conocimiento y aplicación del MIPG de la alta dirección, para reforzar conocimientos de forma que se logre la apropiación del Modelo, mediante la sensibilizaciones, asesorías y acompañamiento. En caso de inasistencia a las sensibilizaciones y asesorías, se requiere autocapacitación por parte de la alta dirección, como evidencia está el Listado de asistencia, actas e informes En la carpeta pública Mulalo, reposa toda la información del SGC. Además, están las Actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en donde se aprueban todos los documentos de los procesos del SGC.
M1-P4	Direccionar las comunicaciones	Desconocimiento informativo	Consejos de Redacción
		Información errada	Actas consejos de redacción
M4-P1	Servicio al Ciudadano	Inoportunidad en la atención de las PQRSD planteadas por la ciudadanía	Se generan informes de seguimiento a todas las dependencias
		Deterioro de los niveles de satisfacción en los servicios prestados a los ciudadanos	1. Se realizan encuestas de satisfacción de los servicios prestados a la ciudadanía. 2. Se realizan Informes de percepción para seguimiento. 3. Se lleva control de los niveles por medio de indicadores
M7-P2	Administrar el Tesoro Público Departamental	Información inadecuada para el cálculo de la capacidad de endeudamiento	Realizar de forma mensual la actualización del indicador de ley 358 de 1997, con el fin de llevar registros históricos de la evolución del mismo, realizando archivos de los reportes de información del ingreso, egreso y servicio deuda pública pagado, generados del sistema de información financiero SGFT - SAP, con el fin de controlar resultados, concertadamente con la dependencia pertinente en el Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas.
		Incumplimiento en liquidaciones y pagos del servicio de la deuda pública	* Realizar mensualmente un comparativo entre el reporte del módulo TRM –Deuda Pública del SGFT-SAP vs las hojas de cálculo del seguimiento del Servicio de la Deuda Pública, administrados por el grupo de trabajo de la dependencia, con el fin de corroborar los valores monetarios de las liquidaciones de cada obligación por pagar. *Enviar mensualmente a la Fiduciaria, a través de correo electrónico y/o comunicación oficial el valor monetario a provisionar para atender las



CÓDIGO	PROCESO	RIESGO	ACCIÓN
			obligaciones financieras, con 15 días previos al primer vencimiento del mes siguiente. *Conciliar mensualmente las liquidaciones de los valores monetarios a pagar por cada obligación financiera, con las entidades acreedoras
M8-P1	Administrar y Desarrollar el Talento Humano	Imposibilidad de brindar talento humano competente	Cada vez que se va a realizar un nombramiento se verifica que se cumpla con los requisitos establecidos en el manual de funciones vs la hoja de vida; diligenciando el formato FO-M8-P1-01 Lista de Verificación Requisitos Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales
		Incumplimiento de los requisitos para la vinculación de los servidores públicos	Cada vez que se va a realizar un nombramiento se verifica que se cumpla con los requisitos establecidos en el manual de funciones vs la hoja de vida; diligenciando el formato FO-M8-P1-01 Lista de Verificación Requisitos Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales
		Incumplimiento de los programas de capacitación y bienestar social	Se verifica la asistencia de los servidores públicos planeada vs lo ejecutado, a los eventos de capacitación y actividades de bienestar en los registros de asistencia y/o base de datos en Excel
		Incumplimiento de los términos establecidos por la ley para la realización la Evaluación del Desempeño Laboral por parte de evaluadores y evaluados.	Se verifica el cumplimiento de la evaluación del desempeño dentro de los términos de ley mediante el reporte generado por el aplicativo de EDL de la CNCS o el documento físico de EDL, enviado por los evaluados.
		Desatender la orientación de la evaluación del desempeño por parte de evaluadores y evaluados	Se valida la adecuada utilización del aplicativo de EDL mediante la revisión de los documentos físicos generados por el aplicativo
		Inoportunidad en el trámite para la expedición del acto administrativo de reconocimiento de las prestaciones sociales	Cada vez que se radica una solicitud se valida la información que reposa en la historia laboral a través de la consulta en el sistema de información de historias laborales.
		Inoportunidad en el trámite para la expedición del acto administrativo de reconocimiento de las prestaciones sociales	Cada vez que se radica una solicitud se valida la información que reposa en la historia laboral a través de la consulta en el sistema de información de historias laborales
M8-P3	Pasivo Pensional	Inexacto reconocimiento de derecho o negación de las solicitudes de reajuste pensional.	Se realiza seguimiento a este riesgo de acuerdo a su actividad de control y evidencias soportadas. Para el mes de agosto no se presentan actos administrativos con reconocimiento/negación de reajuste de mesada pensional. Se realiza seguimiento a este riesgo de acuerdo a su actividad de control y evidencias soportadas. Para el mes de agosto se presentó 1 lista de chequeo con el Vo.Bo. del Líder del Programa.



CÓDIGO	PROCESO	RIESGO	ACCIÓN
		Inadecuada administración de la información contenida en las historias laborales	Se realiza seguimiento a este riesgo de acuerdo a su actividad de control y evidencias soportadas. Para el mes de agosto no se programaron capacitaciones para el fortalecimiento del desarrollo de los procedimientos del proceso.
		Inapropiada aplicación de la nómina de activos o jubilados.	Se realiza seguimiento a este riesgo de acuerdo a su actividad de control y evidencias soportadas. Para el mes de agosto se realiza comparación de la nómina del mes de julio frente a los soportes físicos/digitales del mes de agosto a liquidar, teniendo presente que para este mes no se presentaron variaciones significativas en la nómina de activos y jubilados frente a la del mes anterior, quedando como evidencia los documentos mencionados anteriormente. Se realiza seguimiento a este riesgo de acuerdo a su actividad de control y evidencias soportadas. Para el mes de agosto se verifican las novedades reportadas y aplicadas en el sistema de información conforme a los reportes generados, sin presentar inconsistencias, quedando como evidencias el reporte de novedades y el procedimiento.
M8-P4	Administrar la Seguridad y Salud en el Trabajo	Deterioro de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo	El Subdirector(a) Técnico de Desarrollo y Bienestar del Talento Humano y el coordinador del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, semestralmente valida la participación del personal en los programas de seguridad y salud en el trabajo vs el número total de personal de planta y contratistas. En caso de identificar que hace falta personal por participar en los programas de seguridad y salud en el trabajo, se deberá realizar una jornada dirigida a ese personal.
		Deterioro de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo	El Subdirector(a) Técnico de Desarrollo y Bienestar del Talento Humano y el coordinador del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, semestralmente evalúa el nivel de cumplimiento del plan anual de trabajo. En caso de registrar un bajo cumplimiento. Solicita suficiencia de personal para la implementación del SGSST. Como evidencia se tiene el acta de revisión del plan anual de trabajo y los oficios de solicitud de personal cuando sea requerido. El Subdirector(a) Técnico de Desarrollo y Bienestar del Talento Humano y el coordinador del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo mensualmente, detecta el número de funcionarios infectados, mediante el reporte del funcionario o de la EPS vs el número total de funcionarios y contratistas. El equipo del SVE COVID 19, realiza búsqueda activa institucional para identificar aquellos funcionarios infectados que no han realizado el reporte



CÓDIGO	PROCESO	RIESGO	ACCIÓN
		Insuficiencia en la cobertura y en la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	El profesional especializado semestralmente valida el número de visitas técnicas programadas vs el número de visitas técnicas ejecutadas. En caso de no ejecutar las visitas, estas deberán reprogramarse. Como evidencia se tienen los registros de asistencia, informes y/o formatos diligenciados.
		Desatención de las políticas, planes y programas del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	El subdirector(a) técnico de desarrollo y bienestar del talento humano y el coordinador del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, semestralmente valida la participación del personal en los programas de inducción y reinducción vs el número total de personal de planta y contratistas. En caso de identificar que hace falta personal por participar en los programas de seguridad y salud en el trabajo, se deberá realizar una jornada dirigida a ese personal. Como evidencia se tienen los registros de asistencias, convocatorias e informes.
M9-P1	Administrar Bienes y Servicios Generales	Desatender los requerimientos de mantenimiento en términos de calidad y oportunidad.	A través de la implementación de la herramienta Google Doc donde se estableció que las solicitudes de mantenimiento se realizaran por este medio para facilitar la toma de decisiones en los mantenimientos correctivos y preventivos los cuales ha permitido realizar un análisis de la información con el fin de identificar los mantenimientos y las áreas más recurrentes, se han mejorado los porcentajes de cumplimiento y tiempo de atención de las actividades.
		Inadecuada gestión de los inventarios del Departamento del Valle del Cauca	Como parte de los servicios prestados por inventarios se ha logrado actualizar los procedimientos con el fin de tener un mejor control de los mismo, donde se han realizado capacitaciones a los responsables de compras de las diferentes dependencias, se han emitidos circulares a los funcionarios de la gobernación y se han realizado informes donde se analizan las áreas más críticas con bienes adquiridos sin transferir a la cuenta de propiedad planta y equipo del sistema financiero SAP, lo cual permite una mejor gestión de los inventarios.
		Incorrecta designación de recursos (peajes y gasolina) asociados a la prestación del servicio de transporte.	Se diseñó e implemento un cuadro de control para la asignación de combustible a los vehículos donde se establecen los kilometrajes a los diferentes municipios del departamento con el fin de tener mayor control gasto de los recursos asignados por el concepto de combustible
M9-P2	Proceso Gestión Contractual	Imposibilidad de brindar asesorías, lineamientos y/o concepto de tipo jurídico	El Subdirector de Contratación cada vez que se requiera, verificará que se hayan realizado las sensibilizaciones de acuerdo a lo establecido en la matriz de gestión del conocimiento, Mediante el seguimiento a la matriz de gestión del conocimiento. En caso de identificar que no se realizaron las



CÓDIGO	PROCESO	RIESGO	ACCIÓN
			<p>sensibilizaciones, se deberá compartir el material de estudio de manera física o virtual o reprogramar la jornada de sensibilización. Como evidencia queda Seguimiento Matriz Gestión del Conocimiento, acta, registro de asistencia, correo electrónico o circular reprogramando la jornada de sensibilización.</p> <p>Acciones adelantadas. En el mes de diciembre de 2020 y mayo de 2021, se realizaron jornadas de sensibilización a la administración central, en temas de contratación estatal, tales como: estructuración de estudios previos y análisis del sector, supervisión e interventoría y sus diferencias, Secop II manejo de la plataforma, utilización de acuerdos Marcos de precios y grandes superficies.</p>
		Imposibilidad de brindar asesorías, lineamientos y/o concepto de tipo jurídico	<p>El Subdirector de Contratación cada vez que se requiera, verifica que la información que fue solicitada a las dependencias haya sido aportada de manera oportuna; mediante la recepción de los documentos solicitados. En caso de evidenciar que no se ha reportado la información, se oficiará al Enlace de cada Dependencia. Como evidencia queda comunicación oficial y documentos recibidos.</p> <p>Acciones adelantadas. Se creó un grupo interno de trabajo con los enlaces designados por cada dependencia, así mismo, por medio de los enlaces se solicitó el reporte de la información; adicional a ello, se dio a conocer por medio del Comité Institucional de Gestión y Desempeño la dificultad para consolidar la información. Se elaboró comunicación oficial, requiriendo específicamente a las Secretarías que a la fecha no han realizado el reporte de la información correspondiente a indicadores, evaluación de proveedores y designación de enlaces para la óptima operación del proceso.</p>
		Inoportunidad en la adquisición de bienes, obras o servicios	<p>El Subdirector de Contratación cada vez que se requiera, verificará que se hayan realizado las sensibilizaciones de acuerdo a lo establecido en la matriz de gestión del conocimiento, Mediante el seguimiento a la matriz de gestión del conocimiento. En caso de identificar que no se realizaron las sensibilizaciones, se deberá compartir el material de estudio de manera física o virtual o reprogramar la jornada de sensibilización. Como evidencia queda Seguimiento Matriz Gestión del Conocimiento, acta, registro de asistencia, correo electrónico o circular reprogramando la jornada de sensibilización.</p>



CÓDIGO	PROCESO	RIESGO	ACCIÓN
			Acciones adelantadas. En el mes de diciembre de 2020 y mayo de 2021, se realizaron jornadas de sensibilización a la administración central, en temas de contratación estatal, tales como: estructuración de estudios previos y análisis del sector, supervisión e interventoría y sus diferencias, SECOP II manejo de la plataforma, utilización de acuerdos Marcos de precios y grandes superficies.
M9-P3	Gestión Documental	Dificultad en la administración de documentos producidos y recibidos por la administración central a través de actividades administrativas y técnicas	Actualización de las tablas de retención documental Se realizaron mesas de trabajo con el grupo de evaluación del AGN para atender a las observaciones de los conceptos técnicos se octavo la certificación de que las TRD cumplen con los requisitos según el acuerdo 04 de 2019. Se realizó la solicitud de registro único de series documentales RUSD.
		Perdida de los documentos producidos y recibidos por la administración a través de actividades administrativas y técnicas	Se han realizado solicitudes al operador y secretaria de las TIC como responsables de los documentos electrónicos. El proveedor realizo algunas actualizaciones al sistema con el fin mejorar el procedimiento con la herramienta.
		Manipulación del Software de Gestión Documental SADE (Sistema de Administración Documental Electrónico) para retirar, actualizar y eliminar los documentos que ingresan a la entidad.	Se realizó un plan de trabajo conforme a los requerimientos establecidos para la actualización de la herramienta de gestión documenta disponible.
M9-P4	Gestionar el apoyo logístico y de almacén de la Secretaría de Salud	Incumplir con la programación para el desplazamiento terrestre de los servidores públicos de la Secretaría de Salud	Cumplimiento a Solicitudes de Transporte
M11-P1	Gestionar los Servicios tecnológicos TI	Interrupción en los servicios tecnológicos Ti	Compra de Sistemas de suministro ininterrumpido de energía (UPS), comprar un espacio en la nube en donde se migran algunos sistemas de información. Realizar un mantenimiento preventivo y correctivo del hardware existente y mantener un respaldo con proveedor diferentes para el servicio de internet. Cuando el daño es externo, llamar a los proveedores del servicio.
		Demora en la atención de solicitudes para gestionar los Servicios Tecnológicos TI	Líder de programa y mesa de ayuda, Semestralmente disminuye los tiempos en los acuerdos de nivel de servicio. Con capacitaciones para explicar nuevos ítems, aplicativos adoptados por la secretaria o reinducción de los mismos. Si persiste un bajo rendimiento o dudas, se realizan



CÓDIGO	PROCESO	RIESGO	ACCIÓN
			reuniones mensuales y se evidencia en las actas de reuniones. Capacitaciones al personal interno para explicar nuevos ítems, aplicativos adoptados por la secretaria y así saber cómo direccionar las peticiones.
M11-P2	Gestionar los sistemas de Información.	Falta de capacitación en el uso y apropiación de los sistemas de información, Inestabilidad en el fluido eléctrico o del internet.	Consultar y validar si existen nuevas actualizaciones o normativa que provoque la modificación de los sistemas de información Periódicamente Valida informe de monitoreo presentado por la consultoría, sobre la disponibilidad del servicio. Se realiza un comité interno para evaluar actividades y temas del servicio.
		Demora en la atención de solicitudes para gestionar los Sistemas de Información	El líder de sistemas de información y la mesa de ayuda, periódicamente Verifica las solicitudes, atenciones y soluciones atendidas por la mesa de ayuda, realizando el seguimiento de las incidencias por medio del aplicativo destinado para tal fin. Se valida con la entrega de una matriz mensual de incidentes atendidas por la mesa de ayuda. Periódicamente Verifica las solicitudes, atenciones y soluciones atendidas por la mesa de ayuda, realizando el seguimiento de las incidencias con el fin de validar la gestión de la mesa de ayuda y que se puede mejorar.
M12-P1	Evaluar el Sistema Integrado de Gestión - SIG	Incumplimiento del Plan anual de auditoria	Ejecución de auditorías en modalidad remota

Tabla 57 Acciones realizadas para abordar los riesgos de los procesos definidos en el alcance para la certificación
Fuente: Informe primera Línea de defensa de los procesos definidos en el alcance para la certificación

8.2 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



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 objetivo 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. 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 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. 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.
		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 58 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

CÓDIGO	PROCESO	OPORTUNIDAD	ACCIÓN
M3-P6	Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de	Normatividad que favorece al ente territorial en su	Asistencias técnicas virtuales y por correo electrónico a prestadores, frente a la implementación de la resolución 3100 de 2019.



CÓDIGO	PROCESO	OPORTUNIDAD	ACCIÓN
	Servicios de Salud	competencia como autoridad sanitaria	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. Asistencia técnica para actualizar a las DLS, EPS e IPS públicas y privadas en las normas relacionadas con aseguramiento.
		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.
		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 59 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

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 60 Acciones realizadas para abordar oportunidades de los procesos con servicios certificados o a



Departamento Administrativo de Planeación

CÓDIGO	PROCESO	OPORTUNIDAD	ACCIÓN
M2-P3	Gestión de la Ciencias, Tecnología e Innovación Ctel	Fortalecer alianzas estratégicas para presentar en conjunto proyectos de CTel, mediante la Interacción con la Academia, Sector productivo y Estado para el fortalecimiento del Ecosistema	<p>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.</p> <p>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.</p>
		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 61 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 DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

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
		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 62 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 DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN**

Secretaría General

Modelo Integrado de Planeación y Gestión/SGC

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

Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad



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 Live) 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 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

Procesos definidos para el alcance de la certificación

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



CÓDIGO	PROCESO	OPORTUNIDAD	ACCIÓN
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 el 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: 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
		Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral – EDL	El Sistema Tipo de Evaluación del desempeño laboral de la Comisión Nacional del Servicio Civil se utiliza para hacer la evaluación del desempeño laboral de los servidores públicos de carrera administrativa. 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.
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	La elaboración del diagnóstico de necesidades para la gestión interna de los residuos sólidos en las edificaciones de la gobernación



CÓDIGO	PROCESO	OPORTUNIDAD	ACCIÓN
		Sostenible, que modifica la Gestión Integral de los Residuos Sólidos.	Actualización del proyecto de inversión de acuerdo con los resultados del diagnóstico. Adquisición de los insumos adecuados para la gestión de los residuos sólidos como: las básculas, recipientes, contenedores, papeleras, carros basculantes. Contratación de profesional idóneo para el diseño del plan de gestión integral de residuos sólidos el cual incluye la estrategia de capacitación
		Nuevas tecnologías, herramientas y aplicaciones que permiten el teletrabajo (Software de inventarios)	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: Google Meet, Zoom y Microsoft Teams para el cumplimiento de sus funciones.
		NTC ISO 9001 2015 que propende por la satisfacción del ciudadano y la mejora continua del proceso	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. 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.
		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



CÓDIGO	PROCESO	OPORTUNIDAD	ACCIÓN
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 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



CÓDIGO	PROCESO	OPORTUNIDAD	ACCIÓN
			<p>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 implicó agilidad y 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 65 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

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA (ACCIONES DE MEJORA)

Para el año 2020 se formularon 25 acciones de mejora, con un cumplimiento del 91% al cierre de la vigencia, lo anterior teniendo en cuenta que se suscribieron algunas acciones con fecha de implementación hasta el año 2021.

Para el año 2021 se formularon 36 acciones de mejora, con un porcentaje de avance hasta el 30 de septiembre de 2021 del 82%.

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:

PROCESO	NOMBRE DE LA ACCIÓN: DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA
M2-P2 Promover el Desarrollo Económico del Departamento del Valle del Cauca	Seguimiento de la operación de los centros Valle INN	Desarrollo de un instrumento en Excel para la consolidación de la información de los 9 centros Valle INN que permita el seguimiento a su operación
	Caracterización con enfoque de inclusión de Emprendedores y Empresarios Beneficiados	Realizar ajuste al formato de medición, dentro del cual se incluyan las casillas de información con enfoque de inclusión, para facilitarle a los líderes de los centros valle INN, el direccionamiento de las convocatorias de acuerdo la diversidad de la población en cada municipio y las diferencias individuales, en el que opera cada centro.



PROCESO	NOMBRE DE LA ACCIÓN: DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA
M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación CTCL	Índice digital facilitador de búsqueda de información recopilada en los dialogos realizados con actores de las subregiones.	En la actualidad, la información propia de la operación de la Línea de Subregiones y CODECTI no cuenta con una herramienta práctica que permita la búsqueda e identificación de la información (actas) que en determinado momento se presente según la necesidad; de tal manera que permita identificar y ubicar en el menor tiempo posible la información y no incurrir en la revisión uno a uno. A partir de la creación de un índice digital, en el cual se consolide el objetivo y el orden del día de cada acta, permitirá tener controlada la información, disponible para consulta en cualquier momento y se reduciría los tiempos de búsqueda de la misma.
M3-P2 Gestión de la Salud Pública	Actualización DOFA	Análisis de la Herramienta DOFA entendida como un análisis estratégico fundamentado en la detección de elementos internos, comprensión de la organización y su contexto. (Fortalezas y Debilidades) y externos (Oportunidades y Amenazas)
	Actualización matriz de planificación de cambios	Actualizar la matriz de Planificación de cambios
	Actualización de matriz de gestión de conocimiento	Actualizar Matriz Gestión del Conocimiento que se incluya el tema de vacunación Covid
	Revisión del Aplicación de vacunas Covid	Revisar los componentes de la ficha de indicadores: Objetivo, Formula, Nombre del indicador
	Informe de análisis de PQRS	Realizar análisis sobre las causas y evaluar los datos e información que surgen del seguimiento y la medición de las PQRS que permita la toma de decisiones la toma de decisiones basada en evidencia
M3-P6 Gestión del Aseguramiento y Desarrollo de Servicios	Actualización de caracterización del proceso	Actualizar la Caracterización del Proceso, incluyendo el indicador Eficiencia en la aplicación de vacunas suministradas por el Ministerio de Salud
	Certificaciones y Constancias para prestadores de salud de calidad y oportunos	El líder del programa proyectará las certificaciones y constancias para prestadores de salud solicitadas, con lo que se busca una mejora en la redacción, presentación y reducir los tiempos de respuesta; toda vez que esta actividad la vienen realizando el personal contratista.
	Gestión de Datos de Operaciones	Se elaboró un procedimiento de gestión de trámites del REPS PR-M3-P6-03-11, actualización de la hoja de vida del trámite y se realiza seguimiento del número de trámites atendidas a través de un indicador, que es alimentado por la líder del proceso como responsable de la gestión de este trámite
	Supervisión y seguimiento de las actividades de los profesionales contratistas de acuerdo a las especificaciones contractuales	Elaboración de una herramienta en Excel que permita identificar cualitativa y cuantitativamente el porcentaje de ejecución vs. actividades planteadas en el contrato de prestación de servicios.
	Búsquedas Activas	Se motiva a los contratistas a realizar 5 búsquedas activas mensual como lo indica una de las actividades de su contrato e ingresar estas búsquedas en carpeta compartida. Generan una base de datos de los prestadores a quienes se realiza la búsqueda activa para realizar visitas en caso de ser necesario.
Asignación de un verificador para brindar la Asistencia Técnica Telefónica y por correo por electrónico (habilitacion@valledelcauca.gov.co)	Se asigna actividad de asistencia técnica a personal verificador para que conteste el teléfono de la oficina y el correo de asistencia técnica.	



PROCESO	NOMBRE DE LA ACCIÓN: DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA
M3-P7 Gestión Financiera y del Talento Humano Para el Sistema General de Seguridad Social en Salud	Control de Bonos	<p>Actualmente, el trámite de pago de bonos funciona en este orden:</p> <ol style="list-style-type: none">1. El fondo de pensiones remite solicitudes de emisión de pago de cuotas partes de bonos pensionales, con una fecha de redención establecida, la cual determina termino perentorio de pago. La entidad autorizada para liquidar dichos bonos es la Oficina de Bonos Pensionales (OBP) del MHCP, según Decreto 1833 de 2016.2. Se verifica por parte del DADI, sobre la historia laboral del beneficiario en el documento Bono Pensional emitido por la OBP, en donde se detalla el valor a pagar, con el cupón de pago.3. Se emite Resolución firmada por el director del DADI, emitiendo y ordenando el pago del bono pensional o cuota parte correspondiente.4. Se verifica en el Grupo Pasivo Salud, la existencia del beneficiario en un contrato de concurrencia vigente, para garantizar recursos de pago. Se emiten oficios de solicitud de autorización a Subdirección de Tesorería.5. Subdirección de Tesorería autoriza a la fiduciaria para el pago de bonos al fondo requirente. <p>Lo anterior genera el riesgo de pago de bonos duplicados o a personas con pensión activa, por lo cual es necesario establecer más controles en el trámite de autorización de pago.</p> <p>Por parte de este grupo se implementará tabla de cálculo de salarios y se gestionará actualizar bases de datos salariales, para poder hacer recálculos antes de continuar el trámite de pago. De otra parte, se propondrá al DADI establecer controles similares.</p>



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																		
M3-P7 Gestión Financiera y del Talento Humano para el Sistema General de Seguridad Social en Salud	Sistematización de Pago de Mesadas Pensionales	<p>En cumplimiento a lo establecido en los Contratos de Concurrencia para el pago del pasivo prestacional del sector salud del departamento y conforme a la normatividad vigente, ésta secretaría viene adelantando la gestión de pago de mesadas de jubilados incluidos como beneficiarios de dichos contratos. En ese sentido se realiza la revisión y cuadro financiero de las liquidaciones mensuales de nómina, así como las autorizaciones de pago. No obstante, aún existen algunas nóminas que no se operan a través del aplicativo SAP, lo cual dificulta su administración y control.</p> <p>Estado actual:</p> <table border="0"> <tr> <td>Contrato</td> <td>Nombre</td> <td>Nómina</td> </tr> <tr> <td>01274/97-0879/98-0694/98-001/06-001/06-001/09</td> <td>"Hospitales"</td> <td>Se genera tabla dinámica en nómina del DADI, se compara, realiza cuadro y generan oficios de autorización</td> </tr> <tr> <td>Decreto 1302/14</td> <td>"Buenaventura"</td> <td>Se genera tabla dinámica en nómina del DADI, se compara, realiza cuadro y generan oficios de autorización</td> </tr> <tr> <td>Resolución 1148 de 2017</td> <td>- DADI "Cartago"</td> <td>Se tiene plantilla en Excel y se actualiza mensualmente, se generan oficios de autorización.</td> </tr> <tr> <td>Adicional 3 01274/97</td> <td>Hospital San Juan de Dios – Grupo 1</td> <td>Se tiene plantilla en Excel y se actualiza mensualmente, se generan oficios de autorización.</td> </tr> <tr> <td>Adicional 3 01274/97</td> <td>Hospital San Juan de Dios – Grupo 2</td> <td>Se tiene plantilla en Excel y se actualiza mensualmente, se generan oficios de autorización.</td> </tr> </table> <p>Se propone emprender las gestiones necesarias para lograr la sistematización de los procedimientos de liquidación de nómina de mesadas pensionales, para que sean operados y controlados a través del aplicativo SAP.</p>	Contrato	Nombre	Nómina	01274/97-0879/98-0694/98-001/06-001/06-001/09	"Hospitales"	Se genera tabla dinámica en nómina del DADI, se compara, realiza cuadro y generan oficios de autorización	Decreto 1302/14	"Buenaventura"	Se genera tabla dinámica en nómina del DADI, se compara, realiza cuadro y generan oficios de autorización	Resolución 1148 de 2017	- DADI "Cartago"	Se tiene plantilla en Excel y se actualiza mensualmente, se generan oficios de autorización.	Adicional 3 01274/97	Hospital San Juan de Dios – Grupo 1	Se tiene plantilla en Excel y se actualiza mensualmente, se generan oficios de autorización.	Adicional 3 01274/97	Hospital San Juan de Dios – Grupo 2	Se tiene plantilla en Excel y se actualiza mensualmente, se generan oficios de autorización.
	Contrato	Nombre	Nómina																	
	01274/97-0879/98-0694/98-001/06-001/06-001/09	"Hospitales"	Se genera tabla dinámica en nómina del DADI, se compara, realiza cuadro y generan oficios de autorización																	
Decreto 1302/14	"Buenaventura"	Se genera tabla dinámica en nómina del DADI, se compara, realiza cuadro y generan oficios de autorización																		
Resolución 1148 de 2017	- DADI "Cartago"	Se tiene plantilla en Excel y se actualiza mensualmente, se generan oficios de autorización.																		
Adicional 3 01274/97	Hospital San Juan de Dios – Grupo 1	Se tiene plantilla en Excel y se actualiza mensualmente, se generan oficios de autorización.																		
Adicional 3 01274/97	Hospital San Juan de Dios – Grupo 2	Se tiene plantilla en Excel y se actualiza mensualmente, se generan oficios de autorización.																		
Mejorar Seguridad y Funcionalidad Base De Datos Beneficiarios	<p>La base de datos de beneficiarios del pasivo prestacional del sector salud se encuentra soportada en actos administrativos físicos y consignada en una base de datos de Excel, lo cual puede resultar ineficiente e inseguro al momento de brindar la información de beneficiario a los solicitantes de certificaciones.</p> <p>Es necesario implementar una base de datos que cumpla con requisitos de funcionalidad, seguridad, eficiencia, para garantizar que las certificaciones se puedan emitir sin traumatismos al usuario externo.</p>																			
Seguimiento Presupuestal Mensual a través del Fuentes y Uso	<p>Diseñar e implementar plantilla de seguimiento a la ejecución presupuestal de ingresos y gastos, la cual permita generar el fuentes y usos de los recursos de la secretaría departamental de salud y presente alertas sobre el porcentaje de ejecución de los recursos.</p>																			
M5-P1 Asesoría y Asistencia Técnica a las Entidades Territoriales M5-P2 Evaluación y Seguimiento a la Gestión a las	Sistematización y Consolidación de los elementos que integran el Sistema de Gestión de Calidad de la SAT en la nube (GOOGLE DRIVE).	<p>1. Se implementó una herramienta o mecanismo en línea que permitía a los integrantes del equipo de trabajo de la SAT acceder a la información, los documentos producidos en las actividades que se ejecutan para garantizar el seguimiento y ejecución de manera controlada según la planificación.</p>																		



PROCESO	NOMBRE DE LA ACCIÓN: DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA
Entidades Territoriales	Actualización y Mejora a la formulación de los indicadores de los procesos M5P1 y M5P2 año 2021	1. Se construyó archivo en Excel "Matriz de seguimiento a indicadores procesos M5P1 y M5P2" para realizar el seguimiento a los resultados de la medición de los indicadores establecidos para los procesos M5P1 y M5P2
	Mejor al instrumento de seguimiento y respuesta a las PQRSD	1. Garantizar que las respuestas a las PQRSD cuenten con respuestas adecuadas y oportunas de acuerdo la solicitud de la parte interesada.
M5-P1 Asesoría y Asistencia Técnica a las Entidades Territoriales	Cambio al procedimiento implementado para cubrir las actividades del SGR	1. Realizar los cambios en las actividades del Procedimiento PR-M5-P1-03 V03 Procedimiento asesoría y asistencia técnica en proyectos del sistema general de regalías y otras fuentes de financiación frente a las nuevas disposiciones normativas.

Tabla 66 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:

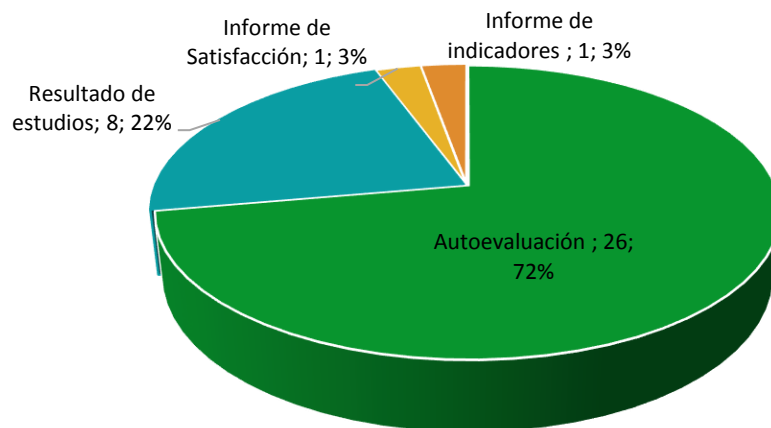


Gráfico 50 Fuentes de identificación de acciones de mejora de los procesos definidos dentro del alcance de certificación.

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

Como se observa en el gráfico anterior, el 72% de las acciones de mejora, se identificaron en el desarrollo de actividades de autoevaluación de los procesos, el 22% como resultados de estudios, 3% consecuencia de la medición de indicadores y 3% de informes de satisfacción.

10. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- Oportunidades de Mejora para el Sistema de Gestión de Calidad:
 1. Alinear la revisión por la dirección con el principio de anualidad en la gestión pública.



2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Fortalecer la estrategia de comunicaciones del proceso M1-P3 Administrar y Mejorar el MIPG respecto a sus partes interesadas.
7. 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.
8. Fortalecer la articulación del Sistema de Gestión de Calidad – SGC con el Sistema de Control Interno y las Políticas de Gestión y Desempeño.
9. 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.

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

1. Unificación de Criterios desde el grupo de asesores de MIPG para dar el acompañamiento adecuado y preciso en aplicación al proceso.
2. Garantizar Que el personal de MIPG cuente con las competencias necesarias, la continuidad, y la unificación de criterios para brindar un acompañamiento con calidad a los procesos de la entidad.
3. Fortalecer el talento humano de la coordinación de MIPG de planta y contratistas que sea suficiente para cubrir la demanda de los acompañamientos requeridos por los procesos de la entidad



M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación:

1. La organización y la gestión del sistema MIPG, debe asegurarse de que las personas que apoyan sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiada y evaluación de su rendimiento frente al acompañamiento que brindan a los procesos, así no saturar a los asesores que cuentan con dicha formación con varios procesos al tiempo.
2. La organización y la gestión del sistema MIPG, debe asegurarse que los cambios y las nuevas directrices lleguen a las líderes y agentes de cambio, así como los profesionales de apoyo, para evitar la aplicación inadecuada de las diferentes herramientas.
3. La gestión del sistema MIPG debe procurar porque su planificación y compromisos estén integrando efectivamente con la operación de cada proceso, por lo cual establecer en inicio de cada vigencia un plan de acción con entregables y fechas establecidas en formatos predeterminados agilizaría el cumplimiento.
4. El proceso debe procurar porque su planificación y compromisos institucionales estén integrando efectivamente con la operación de cada procedimiento, por lo cual establecer en inicio de cada vigencia un plan de acción por servicio que integre los compromisos institucionales.
5. La organización y la gestión del sistema MIPG, debe emplear directrices claras y unificadas para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, por lo cual debe proponer una herramienta que permita esta captura al nivel que cada proceso lo requiere.
6. La organización y la gestión del sistema MIPG, debe emplear directrices claras y unificadas frente al análisis y evaluación de los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición de la satisfacción, por lo cual, debe proponer un formato de informe que contenga lo requerido en la norma y no dejar a discreción de los procesos.
7. La organización debe asegurarse que se llevarán a cabo auditorías internas en intervalos planificados, por lo cual las auditorías deben contener un tiempo mínimo de estudio y aprendizaje del proceso a auditar, así mismo, no saturar a los auditores con varios procesos al tiempo y disminuir la alta rotación de los auditores cada año de los diferentes procesos. Esto ayudará eficazmente a los procesos certificados o en proceso de certificación.

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

Subdirección de Asistencia al Territorio:

1. Incluir en el Observatorio de la Gestión Pública Territorial, el seguimiento a los



planes de desarrollo de las entidades territoriales considerando la nueva metodología establecida por el DNP. (seguimiento por cada meta del plan para el análisis del indicador de eficacia).

2. 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.

Entidad:

3. Actualización del portafolio de servicios de la Gobernación del Valle del Cauca, relacionados con la prestación del servicio de Asesoría, Asistencia Técnica y Capacitación.
4. Dar cumplimiento a la integración de la Asistencia Técnica para que todas las dependencias de la entidad que prestan este servicio, implementen los lineamientos establecidos en el proceso M5P1.
5. Actualizar y dar cumplimiento al Decreto 1-3-0407 del 18 de marzo de 2019 "Por medio del cual se crea el comité departamental de asesoría y asistencia técnica (CODAT) y se conforma el grupo técnico operativo de asesoría y asistencia técnica de la gobernación del departamento valle del cauca (GTODO)".
6. Claridad en los recursos propios que cofinancian proyectos con recursos del Sistema General de Regalías.
7. Unificar los criterios en la Gobernación del Valle del Cauca para la emisión de conceptos sobre los planes de desarrollo de las entidades territoriales (Articulación entre el proceso jurídico y las dependencias que prestan los servicios de asesoría, asistencia técnica y capacitación).

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

1. 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 expectativas de las personas y empresas.
2. Realizar por parte de la Secretaría General capacitación del alcance del SGC – MIPG a los Líderes de todos los procesos y agentes de cambio, buscando unificar criterios y ambientar los temarios objeto de verificación en la próxima Auditoría.

• **Necesidad de Cambios en el Sistema de Gestión de Calidad:**

1. Continuar con la evaluación y actualización de la cadena de valor de la Administración Central de la Gobernación del Valle del Cauca.
2. Ampliar el alcance de las auditorías internas de Calidad a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación:

1. La organización y la gestión del sistema MIPG, debe emplear acciones para la articulación adecuada entre las políticas MIPG y la cadena de valor de los procesos evitando duplicidad de esfuerzos en el cumplimiento de los requisitos de cada uno.



2. La organización y la gestión del sistema MIPG, debe emplear una estrategia de comunicación en la que se destaque el "cómo comunicar", para cambiar el estigma de que el MIPG es sinónimo de más trabajo y de tiempos improductivos para la organización durante la operación, contribuyendo a la toma de conciencia.
3. El proceso y la alta dirección de la dependencia, debe emplear una estrategia de comunicación en la que se destaque el "cómo comunicar", para cambiar el estigma de que el MIPG es sinónimo de más trabajo y de tiempos improductivos para la organización durante la operación, contribuyendo a la toma de conciencia.

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

Entidad:

1. Fortalecimiento del concepto de gerencia pública integrada, que genere articulación entre el nivel municipal, departamental, y nacional, sobre las intervenciones de las diferentes entidades públicas que ofertan el servicio de asesoría y asistencia técnica, con el propósito de no fatigar a las entidades territoriales con intervenciones desarticuladas.
2. Incluir y considerar a las entidades territoriales como usuarios finales de la prestación del servicio.

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

1. Documentar los subprocesos del proceso M2-P2 en alineación con lo establecido en el Decreto 1638 del 2020.

• **Necesidades de Recursos:**

1. Fortalecer el uso de herramientas tecnológicas para la operación del MIPG.

M3-P2 Gestión de la Salud Pública:

1. 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.
2. Contratación de talento humano cualificado para dar cumplimiento a la normatividad (resolución 3280 de 2018) y lineamientos de los grupos de interés.
3. Renovación tecnológica de equipos de escritorio, portátiles, impresoras, videobeam, discos extraíbles, equipos de comunicación que permitan soportar las necesidades de los procesos.
4. Continuar con las acciones tendientes a garantizar los mantenimientos preventivos y correctivos de los cuartos fríos.



5. Fortalecer las herramientas tecnológicas para realizar medición de la satisfacción y expectativas de las asistencias técnicas.
6. Desarrollo de herramientas tecnológicas para reportar la información respecto a la vacunación para COVID19.

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

1. Mejorar el apoyo logístico (transporte) para el cumplimiento de la programación semanal de visitas del Sistema Único de Habilitación-SUH, y de Asistencia Técnica en los demás componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud-SOGCS.
2. Se requiere infraestructura tecnológica (conexión continua y estable) de internet que permita dar una mejor respuesta a las necesidades de los prestadores de servicios de salud y acceso a las plataformas digitales de la Gobernación del Valle del Cauca (Mulalo).

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

1. 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 información que se brinde a los usuarios sea precisa, clara y veraz que no genere reprocesos y pérdidas de tiempo.
2. 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 acondicionó 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.
3. Recursos tecnológicos de la información y la comunicación:
Se solicita la asignación de Licencia de usuarios SAP, para la gestión desde los diferentes módulos como son Pasivo Prestacional, inventarios en el almacén, tramite de pagos y registros presupuestales y la consulta para la presentación de los distintos reportes a los entes de control y demás partes interesadas.



M2-P3 Gestión de la Ciencia, Tecnología e Innovación:

1. 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.
2. 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.
3. "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.
4. El proceso requiere para la operación de su proceso recursos de transporte y viáticos para traslados a los municipios, zonas donde se opera, que incluya a todo el personal que se movilice.
5. El proceso requiere contar con recursos que permitan la comunicación efectiva con las partes interesadas, así como impresión de sus publicaciones y logros. Además, recursos para realización de eventos como la semana de la Ciencia, simposios y espacio de intercambio de nuevos conocimientos generados a partir de los proyectos Ctel.

M5-P1 Asistencia Técnica y M5-P2 Evaluación y Seguimiento:

Subdirección de Asistencia al Territorio:

1. Fortalecimiento de los grupos de trabajo, con dos (2) profesionales de las ciencias económicas, administrativas y contables, un (1) profesional de ingeniería de sistemas experto en desarrollo para actualización permanente del Observatorio de la Gestión Pública Territorial y un (1) profesional de planta con nombramiento provisional para garantizar la sostenibilidad de los procesos.
2. Asignación de un (1) vehículo a la Subdirección de Asistencia al Territorio para desplazamiento a los municipios.
3. Completar los elementos tecnológicos para la prestación del servicio modalidad virtual (cámara, diademas, entre otros dispositivos de alta tecnología).

Entidad:

4. Implementar un Software para administración del Sistema de Gestión de Calidad.

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



1. Fortalecer la infraestructura tecnológica, que garantice brindar la asistencia técnica de manera virtual a los emprendedores y empresarios del programa Valle INN.
2. Tener una herramienta tecnológica que permita la recolección, procesamiento y seguimiento de datos de los emprendedores empresarios inscritos al programa Valle INN.
3. Actualizar y fortalecer la herramienta tecnológica (Mulalo), para alinearla no solo con los requisitos de la norma, sino con los cambios y nuevos lineamientos requeridos de MIPG. Lo que facilitaría la administración, operación y consulta de todos los instrumentos y formatos implementados para la operación del sistema en la organización.
4. 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.
5. 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.

M11-P1 Gestionar los Servicios de TI:

1. 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.
2. 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.
3. Marco de referencia de arquitectura Empresarial y modelos impartidos por MINTIC. La Secretaría de las TIC está adoptando las directrices de MINTIC en lo relacionado con los criterios de usabilidad y accesibilidad de los sistemas de información de la Gobernación del Valle del Cauca.
Inicialmente se actualizarán el inventario de los sistemas de información, para determinar cuáles cumplen con dichos criterios o cuáles deben ser ajustados.