

1.01-11.01- 2022012928

Santiago de Cali, 22 marzo de 2022

Doctor
CESAR MANCILLA RODRIGUEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Asunto: Suscripción Plan de Mejoramiento.

Cordial saludo,

Para la Secretaria General, es muy importante recibir las recomendaciones y observaciones de parte de la Oficina de Control Interno para mejorar nuestro proceso y así afianzar más la gestión de PQRS de la entidad.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta el oficio SADE No. 2022011476 se envía el plan de mejoramiento solicitado de manera física y digital a los correos cmancilla@valledelcauca.gov.co y sstoro@valledelcauca.gov.co.

En el presente plan de mejoramiento se tuvieron en cuenta 9 de las 11 recomendaciones presentadas, estas son las razones:

1. Se recomienda que en el informe de PQRS se presenten no solamente los datos del mes sino los acumulados al año, comparativos con periodos iguales y los datos de PQRS recibidas y atendidas consolidando los dos canales de atención y por dependencias. Además, se recomienda consolidar los datos de las PQRS recibidas y atendidas a través de los canales de SADE y sede electrónica.

Esta solicitud no es factible realizarla debido a que actualmente el sistema SADE y Sede Electrónica no arrojan bases de datos confiables, la SADE no tipifica, ni arroja un dato exacto de las peticiones que permita determinar si están a tiempo o fuera de tiempo. En cuanto a Sede Electrónica actualmente PQRS Salud no se encuentra integrado, dada las fallas técnicas que se han presentado entre los servidores. De otra parte, desde el mes de noviembre del año 2021 se ha solicitado la base de datos a Secretaria de Salud para integrar esta información en el informe mensual realizado por la Secretaria General. Esto dificulta considerablemente el análisis de la información, y no se alcanzaría a sacar el informe de PQRS acumulativo, sino hasta 1 o 2 meses después de la fecha de entrega del reporte mensual.

2. Se recomienda presentar un plan de acción articulado con las dependencias responsables, cuyo objetivo sea lograr la unificación del Sistema Electrónico, el SADE y demás plataformas utilizadas para el Tratamiento de PQRSDF; o en su defecto, la

NIT: 890399029-5

Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10 Teléfono: 6200000

Sitio web: www.valledelcauca.gov.co e-mail: contactenos@valledelcauca.gov.co

Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia

actualización a un Sistema que permita la articulación entre procesos, facilite la obtención de datos e información, y por ende permita mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y/o grupos de interés

La recomendación es uno de los requerimientos emitidos desde la Secretaría General ante la Secretaría de las TIC'S, en primer lugar, la articulación de los sistemas no es competencia de la Secretaría General, en segundo lugar, la articulación de los sistemas demanda recursos y Desarrollo que no están en el alcance del Proceso Servicio al Ciudadano. No obstante, la Secretaría General ha generado informes técnicos sobre las dificultades que se presentan, especialmente, en la necesidad de integrar las plataformas, información que nuevamente se enviará a la Secretaría de las TIC'S. Por lo anterior, se dará traslado de estas recomendaciones a la Secretaría de las TIC'S.

De acuerdo a las recomendaciones:

3. Se recomienda que las dependencias suscriban los Planes de Mejoramiento tendientes a garantizar la mejora continua en el tratamiento de PQRSDf recibidas.

4. Se recomienda que se realicen de las Acciones de Mejora correspondientes por parte de las dependencias responsables de tramitar PQRSDf vencidas, de acuerdo con lo establecido en los Planes de Mejoramiento resultantes de los Seguimientos realizados por la Secretaría General.

Se anexa el plan de mejoramiento que realizó la Secretaria General como autocontrol en el formato FO-M1-P3-09, en el cual están dos recomendaciones que se están trabajando desde el segundo semestre de la vigencia 2021, en cual se identificaron las dependencias críticas en la gestión de PQRSD, se realizaron mesas de trabajo con estas para dar asesoramiento para que realicen y suscriban planes de mejora, dados los resultados del informe semestral, se recibieron planes de mejoramiento y en el mes abril se realizara el seguimiento a las acciones suscriptas en dichos planes.

Atentamente,



JAVIER ULLOA VERA
Subdirector Técnico De Apoyo a la Gestión
Secretaría General
Gobernación de Valle del Cauca

Proyectó: Geraldin Ordoñez Buitrago- Profesional Universitario.
Anexo: 2 folios
Archívese: Comunicaciones Oficiales



NIT: 890399029-5
Palacio de San Francisco – Carrera 6 Calle 9 y 10 Teléfono: 6200000
Sitio web: www.valledelcauca.gov.co e-mail: contactenos@valledelcauca.gov.co
Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

Código: PQM-PS-23
 Versión: 03
 Fecha de Aprobación: 13/03/2022
 Página: 1 de 1

1. PROCESO	2. FUENTE	3. FECHA (DDMMAAAA)	4. TIPO	5. DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (NO CONFORMIDAD, OPORTUNIDAD DE MEJORA, DEBILIDAD DEL PROCESO)	6. EXPLICAR DE QUÉ MANERA SE APLICÓ LA METODOLOGÍA DE ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS (DESARROLLAR METODOLOGÍAS DEFINIDAS, VER SIGUIENTE HOJAS)	7. ESCRIBA LA CAUSA O CAUSAS PRINCIPALES RESULTADO DE METODOLOGÍA	8. OBJETIVO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO O DE LAS ACCIONES A DESARROLLAR	9. DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES A DESARROLLAR	10. DESCRIPCIÓN DE LA META	11. RECURSOS	12. RESPONSABLE		13. FECHA PROGRAMADA		14. AVANCE								
											NOMBRE	CARGO	INICIO (DDMMAAAA)	FIN (DDMMAAAA)	RESPONSABLE	FECHA	DESCRIPCIÓN DE AVANCE DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	% DE AVANCE DE EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN AMBITACIONADA				
MSP- Servicio Al Ciudadano	Resultados de Auditorías Internas	10/03/2022	Recomendación	Realizar comparativo en los informes de PORSDF mensuales solo de Sede Electrónica	5 Por qué	Falta de integración de las plataformas SADE y Sede Electrónica para generar bases de datos confiables y con el tratamiento requerido	Mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta de las peticiones recibidas por ambos sistemas SADE y Sede Electrónica.	Elaborar mensualmente a Secretaría de Salud bases de datos consolidadas mes a mes.	0 bases de datos	Humano	Geraldin Orozco	Profesional Universitario	01/04/2022	31/12/2022									
				Realizar procesamiento de datos PORS Salud para integrarlo a la base de Sede Electrónica				0 bases de datos	Humano	Geraldin Orozco	Profesional Universitario	01/04/2022	31/12/2022										
				Realizar procesamiento de datos PORS de la base de datos de SADE				0 bases de datos	Humano	Edith Patacho / Janet Gonzalez	Contratista	01/04/2022	31/12/2022										
				Ajustar el informe de PORS con una sección de comparativos mes a mes para evidenciar el avance				0 informes de PORS con comparativos	Humano	Geraldin Orozco	Profesional Universitario	01/04/2022	31/12/2022										
		Resultados de Auditorías Internas		10/03/2022				De acuerdo con la gestión que se realiza con todas las dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca desde la Secretaría General, se recomienda visibilizar las acciones de mejora desarrolladas, las cuales podrían incluirse en los informes mensuales y semestrales de PORSDF que son publicados en el mini portal de la dependencia, así como avances o gestiones realizadas por cada dependencia.				7 informes de PORSDF con información de las acciones desarrolladas por las dependencias	Humano	Geraldin Orozco	Profesional Universitario	01/05/2022	31/12/2022						
								Se recomienda, dar continuidad a las inducciones y re inducciones al personal directamente vinculado con el registro de PORSDF, fortaleciendo la normatividad vigente y tratamiento de las PORSDF, teniendo en cuenta que el personal contratista no es permanente.				6 sensibilizaciones realizadas	Humano	Geraldin Orozco	Profesional Universitario	03/03/2022	31/11/2022						
								Se recomienda dar cumplimiento al objetivo planteado en los informes relacionados con los requerimientos más reiterados: "evaluar y establecer los temas a los cuales se debe hacer seguimiento en la entidad, así como establecer acciones preventivas, correctivas y/o de mejora, orientadas a la disminución de la problemática asociada a los mismos, en caso de requerirse.				Meses de trabajo realizadas con el 100% de las dependencias críticas	Humano	Geraldin Orozco	Profesional Universitario	15/07/2022	31/08/2022						
								Se recomienda identificar los temas de las quejas, reclamos y denuncias por dependencias, para establecer las acciones orientadas a la disminución de la problemática asociada a las mismas				3 informes de PORS demostrando temas por dependencia	Humano	Geraldin Orozco	Profesional Universitario	15/05/2022	31/12/2022						
			Se recomienda realizar la medición de satisfacción a las respuestas de las PORS atendidas por la entidad, con el objetivo de obtener información frente al servicio ofrecido desde el punto de vista de los usuarios frente al servicio ofrecido a través de la realización de las PORS, identificando las fortalezas y debilidades que tiene el servicio y así generar acciones de mejora para el logro del servicio óptimo. Medición que podría incluir la evaluación de la respuesta en: coherencia de la respuesta frente al requerimiento, el trato digno, amable y respetuoso, el lenguaje claro y sencillo, la oportunidad, entre otras variables.				Link funcional en el portal web de Radicación de PORS	Tecnológico	Geraldin Orozco - Sec. General / Nestor Rojas - Sec. Tics	Profesional Universitario	01/04/2022	31/12/2022											

ELABORÓ

Elaboró:  Geraldin Orozco

Cargo: Profesional Universitario

Fecha: 16/03/2022

REVISÓ

Nombre: Javier Ulloa Vera

Cargo: Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión

Firma:

Fecha: 17/03/2022

Punto de Actualización: 13/03/2021

Fecha de Sospección: 13/07/2021

Fecha anexa a la ordenanza MPC-1627/21

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA

FC-MI-PS-08
 Versión: 01
 Fecha de aprobación: 13/03/2020
 Página: 1 de 1

Identificación de la acción de mejora	Descripción de la acción de mejora	Impacto de la acción de mejora	Indicadores de seguimiento	Responsables de la acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Porcentaje de avance	Estado de la acción de mejora	Responsable de la acción de mejora
20 de agosto de 2021	Mejora la atención y gestión de las PQRSDF	Reducción de tiempos	5 Por que	Gerardo Orozco - Profesional Universitario	31/07/2021	12/01/2022	100%	Cerrada	Gerardo Orozco - Profesional Universitario
Resultado de estudios e informes				Javier González - Contadista / Etno Contadista / Orona Guzmán - Contadista	30/08/2021	13/01/2022	100%	Cerrada	Gerardo Orozco - Profesional Universitario
				Gerardo Orozco - Profesional Universitario	15/12/2021	13/01/2022	100%	Cerrada	Gerardo Orozco - Profesional Universitario
				Gerardo Orozco - Profesional Universitario	17/11/2021	13/01/2022	100%	Cerrada	Gerardo Orozco - Profesional Universitario
				Gerardo Orozco - Profesional Universitario	01/12/2021	12/01/2022	100%	Cerrada	Gerardo Orozco - Profesional Universitario
				Gerardo Orozco - Profesional Universitario	30/05/2022	19/04/2022		Abierta	Gerardo Orozco - Profesional Universitario

Nombre: Javier Ulises Vera
 Cargo: Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión
 Firma: 
 Fecha: 13/03/2021