

MESA DE TRABAJO EN ARTICULACION CON SECRETARIA TIC-
REVISIÓN MATRIZ DE REQUERIMIENTOS

ACTA No.157

FECHA: Santiago de Cali, 30 de noviembre de 2022

HORA DE INICIO: 9:00 AM

HORA DE TERMINACIÓN: 11:00 AM

LUGAR: Google Meet

ASISTENTES:

- Néstor Fabián Rojas Granada - Secretaria de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Guillermo Alonso Sánchez Muñoz - Secretaría General

ORDEN DEL DÍA:

1. Verificación de asistencia
2. Desarrollo
 - 2.1. Revisar los 28 requerimientos listados en la matriz de requerimientos
 - 2.2. Establecer el nivel de avance de cada uno de los requerimientos
 - 2.3. Realizar observaciones sobre cada uno de los ítems
3. Compromisos.

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA.

Inicia la reunión con el saludo de ambas partes y se diligencia el registro de asistencia en el formato por medio de un formato virtual por la plataforma Google Meet.

2. DESARROLLO

- 2.1. Revisar los 51 requerimientos listados en la matriz de requerimientos

Requerimiento 1. De acuerdo a las líneas de defensas definidas por la Política de Control Interno, cada responsable de la política debe realizar el autodiagnóstico y formular el plan de acción para superar las debilidades, ver las líneas.

Estado: Resulto

Observación: La Secretaría de TIC realizó el autodiagnóstico; sin embargo, no formuló las acciones de mejora para superar las debilidades existentes en la Política de Servicio al Ciudadano, las cuales tienen como propósito cumplir con lo establecido en Ley 1266 de 2008; Ley 1581 de 2012; Decreto 1377 de 2017.

Requerimiento 5. Incluir mecanismos que permitan identificar aquellas peticiones incompletas o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo. Un mecanismo puede ser que el servidor público, a través de un medio de selección, indique que es una solicitud incompleta, pues la norma indica que: "A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición".

Estado: Solicitado

Observación: La funcionalidad fue desarrollada por el proveedor Nexura y se encuentra en ambiente de pruebas a la espera de ser puesta en producción. De ella podrán hacer uso los facilitadores (filtros por dependencia) quienes con la opción podrán suspender los términos de la PQRSD mientras el ciudadano subsana la información.

Requerimiento 6. Incluir mecanismos que permitan identificar aquellas peticiones en las cuales el peticionario ha desistido de su solicitud por no satisfacer un requerimiento de la entidad. Si el ciudadano hace entrega de los documentos, se reactiva el proceso, pero si no lo hace, la entidad puede establecer desistimiento tácito, en los 30 días hábiles siguientes."

Estado: Solicitado

Observación: Se realizó requerimiento a Nexura, el cual se encuentra en entorno pruebas, se requiere producción.

Requerimiento 9. Incluir mecanismos que permitan identificar aquellas peticiones de información que fueron rechazadas por la entidad por ser información clasificada y/o reservada. Al contar con la clasificación de PQRSD, se podrá incluir entre las temáticas de la clasificación de la petición de documentos e información pública que la respuesta es rechazada por tratarse de información clasificada o reservada o por inexistencia de la misma. La idea es que se permita llevar estadísticas de las que se hayan cancelado por estos motivos e incluir un campo que indique por qué se negó la información. Entonces: la tipificación de petición de documentos e info. pública tendría una columna validadora de rechazo y una columna de observaciones, donde se podrá identificar si fue por inexistencia, por ser info. Clasificada o por ser info. reservada.

Estado: Solicitado

Observación: Esta funcionalidad se realiza en entorno pruebas, y se tiene en una opción despegable la condición de la petición la cual muestra el término rechazado, no obstante, es importante aclarar que este requerimiento se solicitó a Nexura y es necesario su producción para dar por resuelto.

Requerimiento 10. Incluir mecanismos que permitan identificar el tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud y por tema en los reportes. De acuerdo con los tiempos señalados en la tipificación de PQRSD, se puede identificar el tiempo promedio de respuesta.

Estado:Solicitado.

Observación: La funcionalidad fue desarrollada por el proveedor Nexura y se encuentra en ambiente de pruebas a la espera de ser puesta en producción. Consiste en un check box que se marca para que se habilite ese campo con el tiempo promedio de respuesta en los reportes.

Requerimiento 13. Los trámites no se deben registrar como PQRSD. No se tiene un ítem para identificar los trámites y servicios, estos están inmersos en las PQRSD. Los trámites están identificados como PQRSD, es necesario que en sistema se parametrize lo relacionado con los trámites y servicios.

Estado:Solicitado

Observación: La funcionalidad fue desarrollada por el proveedor Nexura y se encuentra en ambiente de pruebas a la espera de ser puesta en producción.

Requerimiento 18. Actualmente todas las dependencias tienen acceso al botón de trámites y pueden modificar el contenido según su parecer. Se solicita que se ajuste para que solo la Secretaría General lo pueda modificar, y así garantizar unicidad en la información aprobada en el SUIT, portal web.

Estado:Solicitado.

Observación: El presente requerimiento depende de una actuación administrativa.

Requerimiento 21. No podemos saber por ejemplo de qué municipio se comunica el ciudadano, si es de Alcalá, Caicedonia, Ulloa, etc, ni qué tipo de trámite viene adelantar en la Gobernación, ni sabemos cuál es la mayor demanda, ninguno de los dos aplicativos ofrece esa claridad de la información sobre las PQRSD y los trámites y servicios.

Estado:Solicitado.

Observación: Se determina una revisión de este tema por parte del equipo de Atención al Ciudadano. Por lo pronto se estima que no requiere un desarrollo. Se observa que en los formularios de registro tanto de SADE como Sede Electrónica se halla el ítem de ubicación. En esta última es posible filtrar los asuntos más recurrentes mientras en SADE no.

Requerimiento 22. El Banner de Trámites y Servicios se encuentra clasificado por: *Tipo de Gestión, *Estado de Automatización, *Costo, *Tipo de Público, *Dependencias: Aquí se identificó que aparece Trámites y servicios - Secretaría de tecnología de la información: Se debe eliminar pues No existen trámites asociados y *Temas, en este último se identifiqué que en el Tema de Étnias están estos trámites que no pertenecen a ese tema: Actualización de Información del Registro Departamental Automotor R.D.A., Adquisición de Estampillas Departamentales, Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias, Impuesto sobre Vehículos Automotores, Levantamiento de Gravamen de Valorización Departamental, Registro de Pagos de Impuesto sobre Vehículos Automotores. (Los que están en rojo están también en el tema de Impuestos, el que está en verde debe colocarse en el tema de Impuestos). En el Tema de Educación está: Inscripción de Proveedores, Contratistas y Terceros. En el Tema de Salud esta: Facilidades de Pago para los Deudores de Obligaciones Tributarias, Inscripción de Proveedores, Contratistas y Terceros. En el Tema de Familia esta: Inscripción de Proveedores, Contratistas y Terceros. En el Tema Deporte esta: Asesoría y/o asistencia técnica para el desarrollo de las organizaciones populares de vivienda y operadores de servicios públicos del sector rural. Sugiero validar el Servicio "Inscripción de Proveedores, Contratistas y Terceros" para mirar su ubicación de acuerdo al tema. Sería validarlo con Hacienda que es la dueña del proceso.
Estado: Solicitado.

Observación. Los trámites desde su gestión se pueden clasificar de la manera que lo requieren, no es necesario desarrollo y lo puede realizar el administrador de los trámites. Clasificación de acuerdo a directrices administrativas.

Requerimiento 25. ¿Qué acciones van a implementar para dar cumplimiento a los requerimientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión? Sugerencias: articulación de SADE, Sede electrónica, correo electrónico, u otros sistemas de información que estén funcionando que sean para el usuario. Articular estampillas de Alcaldía con Gobernación. El único trámite con interoperabilidad es el VUR con las notarías.

Estado: Solicitado

Observación. Se ha avanzado en la integración de número de radicado de SADE y Sede Electrónica, así como la consulta de los casos desde cada uno de los sistemas, aunque desde esta última no se puede acceder a los archivos adjuntos de SADE, es por ello que debe seguir reiterando ese punto.

Requerimiento 26. ¿Qué acciones van a implementar para dar cumplimiento a los requerimientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión? Garantizar y promover estrategias de omnicanalidad dispuestos por la entidad para

el acceso y la prestación de los servicios, en otras palabras la integración de (Canales Múltiples de Atención Integrados)

Estado: Solicitado

Observación: Sobre este particular no se observa ningún avance. El presente requerimiento dependería de una actuación administrativa.

Requerimiento 27. ¿Qué acciones van a implementar para dar cumplimiento a los requerimientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión? Establecer herramientas de análisis de datos de visión 360° que permitan articular y evidenciar las interacciones de la entidad con el ciudadano por cualquier canal de servicio.

Estado: Solicitado

Observación: Sobre este particular no se observa ningún avance. El presente requerimiento dependería de una actuación administrativa.

Requerimiento 28. Los filtros disponibles para la reasignación desde la administración central de la Sede electrónica no están actualizados. (Caso específico: Secretaría de la Mujer y Secretaría General). Es importante hacer una verificación de todos los usuarios en la sede electrónica. Sugiero que TIC elabore una matriz de los usuarios existentes y activos relacionados con las secretarías y la categoría (filtro principal o secundario) para que desde la Secretaría General se proceda con la verificación con cada una de las Secretarías.

Estado: Resuelto

Observación: Esta matriz de usuarios se encuentra implementada y actualizada, y se encuentra a cargo del ingeniero Néstor Rojas en SETIC.

Requerimiento 29. Que el filtro principal pueda reclasificar los tipos de petición que se radican en la sede electrónica. Esto es importante porque muchas veces los usuarios radican mal una PQRS y esto afecta en los tiempos de respuesta, pues no es lo mismo una consulta que una petición de documentos, en términos de plazos. Lo que determina el plazo máximo para responder es el contenido, que indica a qué tipo de PQR pertenece y asimismo el plazo estipulado en la ley. Sin embargo, algunos usuarios desconocen la diferencia entre petición de interés general o particular, petición de documentos, entre otros. Asimismo, los análisis que se hacen también deben tener la certeza del tipo de PQR y algunas veces hay confusión entre qué es una queja y un reclamo, que son muy diferentes y tienen implicaciones jurídicas distintas. Por esto es imperativo que el filtro principal pueda reclasificar las PQR que se radican para que coincidan con la realidad.

Estado: Resuelto.

Observación: Nexura retiró los tiempos de respuesta de las solicitudes en el formulario.

Requerimiento 30. Ajustar la plataforma para que se pueda implementar el nuevo procedimiento de tratamiento de PQR a través de las redes sociales. Para esto se requiere:

* Añadir dentro de los canales de recepción de la sede electrónica el tipo: "Redes sociales".

* Crear el formulario para que el filtro de cada dependencia radique la PQR, identificando que el canal de recepción es "Redes sociales". Debe contener los mismos datos que el del portal web.

* Activar permisos a los filtros de cada dependencia para que puedan radicar las PQR que lleguen por las redes sociales de cada dependencia.

Estado: Solicitado

Observación. La funcionalidad fue desarrollada por el proveedor Nexura y se encuentra en ambiente de pruebas a la espera de ser puesta en producción. Consiste en un formulario en Sede Electrónica que permite el registro de PQRSD que ingresen por Call Center, Redes Sociales y el correo contáctenos.

Requerimiento 34. Crear un nuevo formulario en la sede electrónica de acceso libre para cualquier ciudadano que le permita evaluar la satisfacción del usuario respecto a la PQR. Este enlace debe incluirse en el formato/plantilla de respuesta que tiene la sede y que se envía cuando el funcionario le da "atender" a la PQR. La idea es incluir este mismo enlace en los SADE de salida que sean respuesta a PQR, para empezar a medir qué tan satisfechos están los usuarios con las respuestas a las PQR.

Estado: Solicitado

Observación: Se tiene implementado en producción (Sede electrónica) la encuesta de satisfacción en la atención de la PQRSD. Restaría implementarlo en los documentos SADE.

Requerimiento 35. La idea es incluir un enlace para evaluar la satisfacción del usuario en los SADE de salida que sean respuesta a PQR, para empezar a medir qué tan satisfechos están los usuarios con las respuestas a las PQR.

Estado: Solicitado

Observación: Esta solicitud no presenta ningún avance.

Requerimiento 36. Implementar mecanismos para bloquear usuarios de SADE y Sede Electrónica de contratistas cuando tengan contrato finalizado.

Estado: Solicitado

Observaciones: No se han presentado avances para este requerimiento

Requerimiento 37. Parametrizar el formulario de registro de PQRSD de la Sede Electrónica para que los usuarios internos y externos puedan radicar solicitudes con información básica (de ley), permitiendo al ciudadano tener un número de radicado que pueda ser consultado en línea de forma remota o presencial. De esta manera se propone promover la migración de los usuarios del canal contáctenos al de sede electrónica.

Estado: Solicitado.

Observación: Con el desarrollo - ajuste del formulario para cargar PQRSD- por el canal sede electrónica queda habilitada esta plataforma para atender solicitudes que ingresen por ventanilla única y asignar un número de radicado que permita la consulta a través del módulo diseñado para tal fin en la sede electrónica. De esta manera los usuarios no tendrán que desplazarse hasta la Gobernación para conocer el estado de su petición.

Requerimiento 38. Socializar propuesta de encuesta de satisfacción del ciudadano con canales de recepción y respuesta de PQRSD que será enviado a través de la Sede Electrónica.

Estado:

Solicitado

Observación: Cuando se implemente en entorno de producción se procederá a la respectiva socialización. Ya se encuentra montado en producción y falta montaje de diseño y ampliación de sección por Secretaria de TIC para ser visible el vínculo.

Requerimiento 40. Evaluar con el proveedor Nexura si la sede electrónica puede disponerse también como un sistema radicador. Debemos generar mecanismos fáciles para que el ciudadano radique la información.

Observación: El formulario para radicar peticiones que ingresan por el canal contáctenos tiene la funcionalidad de radicación de peticiones que ingresen por el canal presencial.

Requerimiento 41. Desarrollar una funcionalidad que permita visualizar en el formulario de PQRSD un campo donde pueda seleccionarse el canal por el cual

es recibida la solicitud. Este campo debe configurarse para que solo sea visible para los enlaces de correo contáctenos, call center y redes sociales. Deshabilitar el registro solicitado en SEDE ELECTRONICA para los enlaces de cada secretaria.

Estado: Solicitado

Observación: Este requerimiento se encuentra en entorno pruebas, a la espera de ser puesto a producción

Requerimiento 42. Cambiar y/o modificar el nombre del campo cancelar por Archivar.

Estado: Solicitado

Observación. Con la implementación que se realizó del campo condición de solicitud, no se hace necesario cambiar el nombre de este enlace, se encuentra en espera a producción.

Requerimiento 44. Remover la obligatoriedad del diligenciamiento de los siguientes campos del formulario de PQRSD desde el administrador de sede electrónica: a. Tipo de documento, b. Número de documento, d. Segundo Nombre, f. Segundo apellido, h. Ubicación, i. Archivos adjuntos. Dejando solo obligatorio g. Correo electrónico, nombre y apellidos, descripción, tipo de solicitud, medio de recepción y dependencia designada, los campos de tipo de documento y número de documento en caso de no tenerse se llenaran por defecto con 0.

Estado: Solicitado

Observación. Este requerimiento se encuentra en entorno pruebas, a la espera de ser puesto a producción

Requerimiento 45. Se requiere que la notificación que haga automáticamente el sistema al ciudadano con el número de radicado, sea copiada al correo contactenos@valledelcauca.gov.co, en los casos en los que el usuario aporte el email.

Estado: Solicitado

Observación. Este requerimiento se encuentra en entorno pruebas, a la espera de ser puesto a producción

Requerimiento 46. En la generación del reporte se requiere adicionar la función de filtrar el medio por el que fue recibida la petición.

Estado: Solicitado

Observación. Este requerimiento se encuentra en entorno pruebas, a la espera de ser puesto a producción

Requerimiento 47. Habilitar la consulta en línea para que los usuarios puedan realizar seguimiento a su petición con el número de radicado y su correo.

Estado: Solicitado

Observación. Este requerimiento se encuentra en entorno pruebas, a la espera de ser puesto a producción

Requerimiento 48. Habilitar el formulario para que el funcionario pueda asignar la fecha de registro de la petición que ingresa por el canal contáctenos, para que de esa manera el sistema calcule el tiempo de respuesta.

Estado: Solicitado

Observación. Este requerimiento se encuentra en entorno pruebas, a la espera de ser puesto a producción

Requerimiento 49. Priorizar solicitudes de Sede Electrónica de niños, niñas, adolescentes y periodistas.

Estado: Solicitado

Observación. Este requerimiento se encuentra desarrollado en un 100% y su funcionalidad está habilitada para el usuario interno (filtro) que haga la primera reasignación. La opción permite marcar la prioridad cuando se trate de peticiones de grupos poblacionales con prioridad. En el caso de los menores de edad el criterio "tipo de identificación" ayudaría en la priorización de las solicitudes sobre esta población.

Requerimiento 50. En el formulario de PQSRD que se usará para registrar las solicitudes del correo contáctenos, se requiere:

1. Inhabilitar fechas posteriores a la actual, en el campo fecha registro solicitud.
2. Habilitar enlaces en el módulo de consulta para que el ciudadano que no esté registrado, pueda interactuar con su solicitud (adjuntar documentos, hacer comentarios)
3. Ajustar en el detalle de la solicitud el tiempo transcurrido de lado de la gobernación desde que fue interpuesta la PQSRD

Estado: Solicitado

Observaciones: Como requerimiento nuevo en la matriz se adicionan aquellos que están pendientes de realizar por el proveedor Nexura. Los cuales le fueron solicitados a este el pasado 22 de septiembre y sobre los que no se ha recibido respuesta.

Requerimiento 51. Realizar desarrollo de la encuesta de satisfacción, con el fin de aplicarlo cada vez que se responda una PQRSDf o se realice un trámite.

Estado: Solicitado

Observaciones: Esta encuesta de satisfacción se encuentra implementada, y en funcionamiento en producción.

De acuerdo con la revisión efectuada el 41% de los requerimientos solicitados en la matriz han sido resueltos; el 39% de las tareas fueron solicitadas en el año 2020 y 2021 y el 20% restante se solicitaron este año.

Los requerimientos relacionados con ajustes de la plataforma Sede Electrónica para que permita el cargue de las PQRSDf del canal contáctenos y otras, fueron revisadas junto con el proveedor Nexura el pasado 22 de septiembre de 2022. En aquella oportunidad el contratista mostró las funcionalidades en el entorno de prueba y se pudo verificar el desarrollo y funcionamiento de los requerimientos.

Se sugiere, realizar una capacitación a los facilitadores de la atención de PQRSD en la sede electrónica, sobre las nuevas funcionalidades que se encuentran en el entorno de pruebas, para que al llevarlo a producción, se comprenda su uso.

A lo anterior se suma que el proveedor no tuvo contrato durante el mes de octubre y hasta la fecha de esta mesa de trabajo, el enlace TIC Nestor Rojas, informa que no hay contrato y por ella la ausencia del proveedor en la presente reunión. Se considera que los requerimientos en mención hacen parte de contratos anteriores y se deberían de realizar sin reproceso dentro del marco de los mismos.

La Secretaria General expone al Funcionario Nestor, que es de vital importancia el compromiso de ambos despachos para entrar a funcionar los requerimientos, no obstante, se enviara un oficio para determinar compromisos (fechas) de entrega de estas funcionalidades. Se espera que este oficio sea tenido en cuenta por Sec TIC para plan de trabajo 2023.

3. Compromisos:

COMPROMISO	RESPONSABLES	FECHA DE ENTREGA DE PRODUCTO
Realizar oficio a Sec. TIC del estado actual de los requerimientos	Geraldin Ordoñez – Profesional Universitario	Sin definir
Realizar acta	Geraldin Ordoñez Profesional Universitario	30 Noviembre 2022

Siendo las 11:00 am se da por terminada la reunión.

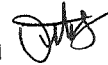
Firmas responsables:



GERALDIN ORDÓNEZ
Profesional Universitaria
Secretaría General

Néstor Fabián Rojas G.
NESTOR FABIAN ROJAS GRANADA
Profesional Universitario
Sec. TIC

Anexos: Listado de asistencia (1 folio).
Transcribió: Guillermo Sánchez, Secretaria General – Geraldin Ordoñez, Secretaria General




REGISTRO DE ASISTENCIA (CAPACITACIÓN, INDUCCIÓN, REIDUCCIÓN, ASESORÍA, ASISTENCIA TÉCNICA, REUNIONES, CONSEJO DE GOBIERNO, COMITÉ TÉCNICO DE LA DEPENDENCIA, EQUIPO DE MEJORA CONTINUA DEL PROCESO)

LUGAR: _____ HORA DE INICIO: _____ HORA DE TERMINACIÓN: _____ CODIGO DEL PROCESO/SUBPROCESO: _____

No. DE ACTA: _____

FACILITADOR (ES)/RESPONSABLE: _____ FECHA: _____

NOMBRE DEL EVENTO/TEMA DE REUNIÓN/TEMAS A TRATAR		DEPENDENCIA / ENTIDAD/MPPIO	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	CARGO	CÉDULA	No. DE CELULAR - TEL/EXT.	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA DE ASISTENCIA
No.								
1	Sec. General		Guillermo Sanchez	Técnico	16943432	3185863769	gasanche@valleleuca	
2	Sedec		Nestor F. Rojas	Prof. Univ.	9729347	2333	mrojas@valleleuca	Nestor Rojas
3								
4								
5								
6								
7								
12								
13								
14								
15								