



SECRETARÍA GENERAL  
 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN "MIPG"  
 PLAN DE ACCIÓN POLÍTICA GESTIÓN POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO  
 ACTUALIZACIÓN: JULIO 2022

CRITERIO DIFERENCIAL	COMPONENTES	CATEGORÍAS	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	DESCRIPCION DE LA ACCION (¿Qué voy a hacer?)	RECOMENDACIONES FURAG, SEGUNDA LINEA Y ESTRATEGICAS	META	UNIDAD	PROCESO RESPONSABLE	RESPONSABLE/CARGO	FECHA ENTREGA PLANEADA	ANÁLISIS DEL SGT/EVALUACIÓN	RESPONSABLE SEGUIMIENTO	FECHA EVALUACIÓN (DD/MMM/AAAA)	ESTADO
Nivel básico	Servicio al Ciudadano	Caracterización usuarios y medición de percepción	AG-SC-1 La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	Socializar el procedimiento para el uso y aplicación de lenguaje claro. Aplicar los lineamientos de la guía de lenguaje claro.	1. Diseñar indicadores para medir las características y preferencias de los ciudadanos en el marco de la política de servicio al ciudadano de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación. 2. Evaluar los resultados de la estrategia de traducción de documentos a "Lenguaje Claro".	1	Informe de Lenguaje Claro	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Lady Castro - Profesional Contratista Cesar Varela - Profesional Contratista	30/12/2022	Se realizo informe de lenguaje de claro, el cual refleja los resultados de la estrategia de traducción de documentos a "Lenguaje Claro"	Geraldin Ordoñez Buitrago	30/12/2022	CERRADA
Nivel básico	Servicio al Ciudadano	Caracterización usuarios y medición de percepción	AG-SC-2 La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.	1.- Mejorar los instrumentos de percepción para evaluar la satisfacción del usuario frente a los productos y servicios. 2.- Aplicarla por el canal virtual (Sede Electronica)	R-53. Contar con la herramienta de encuestas de percepción ciudadana para evaluar la complejidad de los documentos utilizados para comunicarse con sus grupos de valor (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.) en la entidad.	1	Instrumento Diseñado y disponible en el canal virtual	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez/Profesional Universitario	30/12/2022	Se aprobo encuesta en Mesa de trabajo de MIPG, con acta No. 007 y se subio a mulato	Geraldin Ordoñez Buitrago	28/10/2022	CERRADA
Nivel básico	Servicio al Ciudadano	Caracterización usuarios y medición de percepción	AG-SC-3 La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites o procedimientos de cara al ciudadano.	Analizar los resultados de los informes de percepción, para determinar los trámites con mayor complejidad y realizar recomendaciones	1. Contar con la herramienta de encuestas de percepción ciudadana para evaluar la complejidad de los documentos utilizados para comunicarse con sus grupos de valor (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.) en la entidad. 2. Incorporar dentro de la operación del proceso la evaluación periódica de la percepción del ciudadano respecto de los bienes, servicios y trámites de la entidad, incluyendo el respectivo analisis de resultados con el proposito de formular las acciones de mejora a que haya lugar.	15	Informes de percepción	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Daniel Cubillos/Profesional Universitario	30/12/2022	Se realizan 15 informes de percepción de la vigencia 2022, los cuales plantean unas recomendación y acciones para fortalecer el procedimiento. <a href="https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/11448/informes-de-satisfaccion-de-usuarios/">https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/11448/informes-de-satisfaccion-de-usuarios/</a> <a href="https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/12386/informes-de-atencion/">https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/12386/informes-de-atencion/</a> <a href="https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/12449/informes-de-expectativas/">https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/12449/informes-de-expectativas/</a>	Geraldin Ordoñez Buitrago	30/12/2022	CERRADA
Nivel básico	Servicio al Ciudadano	Formalidad de la dependencia o área	AG-SC-4 La entidad cuenta con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.	Enviar requerimientos para la mejora de la Sede Electronica según cambios normativos.	NO APLICA	1	Comunicación oficial	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez/Profesional Universitario	30/11/2022	Se envió comunicación oficial con SADE No.2022143923, actualizando los requerimientos necesarios para mejorar los canales de atención y radicación de PQRSDF	Geraldin Ordoñez Buitrago	12/12/2022	CERRADA
Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Formalidad de la dependencia o área	AG-SC-5 La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.	Capacitaciones y/o sensibilización en el programa de Inducción y Reduccion	NO APLICA	4	Actas y registro de asistencia	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez/Profesional Universitario Beatriz Montoya/ Profesional Contratista	30/11/2022	Se realizaron 4 socializaciones en el programa de Inducción y Reduccion quedando como evidencia listados de asistencia y actas No. 133 y 136	Geraldin Ordoñez Buitrago	8/11/2022	CERRADA
Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Formalidad de la dependencia o área	AG-SC-6 La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.	NO APLICA	NO APLICA		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA					
Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Formalidad de la dependencia o área	AG-SC-7 En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.	Enviar al comité actualización de los cambios en el proceso	NO APLICA	100%	Actas de comité	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez/Profesional Universitario	30/12/2022	Se presento ante el comité de gestion y desempeño el nuevo plan de acción de la política vigencia 2022 para su aprobación.	Geraldin Ordoñez Buitrago	30/12/2022	CERRADA
	Servicio al Ciudadano	Procesos	NO APLICA	Modelo de Servicio al Ciudadano	NO APLICA	1	Modelo de Servicio al Ciudadano	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Liliam Barrera- Asesora, Contratista	30/12/2022	Se realizo un primer borrador del modelo de servicio al ciudadano, el cual debe ajustarse para ser publicado 70%	Geraldin Ordoñez Buitrago	30/12/2022	EN PROCESO
	Servicio al Ciudadano	Procesos	NO APLICA	Reportar Indicadores de gestión relacionados con percepcion, PQRSDF y cumplimiento al SPI 2022	NO APLICA	6	Informe de SPI 5 Indicadores con corte a Diciembre	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez/Profesional Universitario	30/12/2022	Se entrego informe del Proyecto de Inversion y aprobaron 5 indicadores en la mesa tecnica de MIPG.	Geraldin Ordoñez Buitrago	30/12/2022	CERRADA



Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Sistemas de información	AG-SC-15 La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	1. Continuar con las mesas de trabajo con la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para la mejoras y articulación de los diferentes canales de atención. 2. Dar traslado a la Secretaría de Tics, para que formulen las acciones.	R-22. Centralizar en un sistema de gestión todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) que ingresan por los canales de atención presencial y digital de la entidad.	2	Mesas de trabajo Comunicación Oficial	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez/Profesional Universitario	30/11/2022	Se realizó una mesa de trabajo con la Sec. TIC para revisar la matriz de requerimientos y dar un balance del cumplimiento de la misma. Como resultado de la misma se envió una comunicación oficial reportando los pendientes para la vigencia 2023,	Geraldin Ordoñez	27/12/2022	CERRADA
Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Sistemas de información	AG-SC-16 El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias incorpora los siguientes criterios: - Existe un responsable(s) de la administración del Sistema - Permite adjuntar archivos y/o documentos - Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta - Permite la protección de los datos personales de los usuarios. - Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales - Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud. - Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad - Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario - Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia - Permite monitorear la recepción y respuesta	1. Continuar con las mesas de trabajo con la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para la mejoras y articulación de los diferentes canales de atención. 2. Dar traslado a la Secretaría de Tics, para que formulen las acciones.	R-22. Centralizar en un sistema de gestión todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) que ingresan por los canales de atención presencial y digital de la entidad.	2	Mesas de trabajo Comunicación Oficial	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez/Profesional Universitario	30/12/2022	Se realizó una mesa de trabajo con la Sec. TIC para revisar la matriz de requerimientos y dar un balance del cumplimiento de la misma. Como resultado de la misma se envió una comunicación oficial reportando los pendientes para la vigencia 2023,	Geraldin Ordoñez	27/12/2022	CERRADA
Nivel básico	Servicio al Ciudadano	Sistemas de información	AG-SC-17 La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano		NO APLICA									
Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Sistemas de información	AG-SC-18 La entidad organiza su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales	1. Informar en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, los requerimientos relacionados con las ventanillas únicas.	R-8. Contar con un acto administrativo del Comité de Gestión y Desempeño Institucional que incluya lineamientos para la implementación de la política de Servicio al Ciudadano.									
Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Publicación de información	AG-SC-19 La entidad publica la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: - Localización física de sede central y sucursales o regionales - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax - Carta de trato digno - Listado de trámites y servicios - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias - Correo electrónico de contacto de la Entidad - Noticias - Información relevante de la rendición de cuentas - Calendario de actividades	1. Mantener el micrositio de la Secretaría General con la información vigente de cara al ciudadano	NO APLICA	1	Informe de monitoreo de los micrositios y sección de transparencia de la página web de la entidad.	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez-Profesional Universitario Carol Pedraza- Profesional Contratista	30/12/2022	Se realizó informe de monitoreo de los micrositios y sección de transparencia de la Gobernación del Valle, el cual fue insumo importante para el diligenciamiento del ITA de la Procuraduría.	Geraldin Ordoñez Buitrago	2/12/2022	CERRADA

Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Publicación de información	AG-SC-20 La entidad publicó en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública: - Mecanismos para la atención al ciudadano - Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público - Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno) - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad - Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	Implementar el Manual del Sistema Integrado de Conservación	R-23-TI- Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción. Publicar en el sitio web de la entidad, en la sección de transparencia y acceso a la información pública, el documento del Sistema Integrado de Conservación - SIC de la entidad.	1	Implementación del Sistema Integrado de Conservación	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez-Profesional Universitario Carlos Neiron Puentes- Líder de Programa Carol Pedraza- Profesional Contratista	30/12/2023	Se realizó informe de monitoreo de los micrositios y sección de transparencia de la Gobernación del Valle, el cual fue insumo importante para el diligenciamiento del ITA de la Procuraduría.	Geraldin Ordoñez Buitrago	2/12/2022	EN PROCESO
Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Publicación de información	AG-SC-21 El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población	Solicitar a la Secretaría de Asuntos Etnicos estrategia de redes sobre la información dirigida a diferentes grupos de población	NO APLICA	1	Comunicación oficial	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Daniel Cubillos/Profesional Universitario	30/11/2022	Se envía comunicación oficial a la Secretaría de Asuntos Etnicos estrategia de redes sobre la información dirigida a diferentes grupos de población, con el fin de verificar el cumplimiento a la ley 1712 del 2014.	Geraldin Ordoñez Buitrago	30/12/2022	CERRADA
Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Publicación de información	AG-SC-22 La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención	1. Actualizar información de tramites.	NO APLICA	1	Comunicación oficial	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Martha Cecilia Lopez/ Profesional Contratista	30/12/2022	Se envió circular SADE No. 2022052184 Informativa a todas las dependencias de la Gobernación del Valle, con el fin de aplicar el procedimiento de Racionalización de Tramites, el cual da lineamientos para la actualización de la información pública de ramites, servicios y OPAS.	Geraldin Ordoñez Buitrago	30/12/2022	CERRADA
	Servicio al Ciudadano	Canales de atención	NO APLICA	Capacitaciones y/o sensibilización dentro o fuera del programa de Inducción y Reducción	NO APLICA	2	Actas y registro de asistencia	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez/Profesional Universitario	30/11/2022	Se sensibilizo en el programa de inducción y reintroducción a los funcionarios y contratista de la Gobernación del Valle del Cauca, quedando como evidencia el acta No. 133 y 136	Geraldin Ordoñez Buitrago	8/11/2022	CERRADA
Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Canales de atención	AG-SC-23 La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	1. Continuar con las mesas de trabajo con la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para la mejoras y articulación de los diferentes canales de atención.	NO APLICA	2	Mesas de trabajo	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez/Profesional Universitario	30/12/2022	Se realizaron 2 mesas de trabajo con la Secretaría de las TIC para revisar los avances de los requerimientos en la articulación de sede electronica y el correo contactenos. Quedando como evidencia el acta No. 108 y 132	Geraldin Ordoñez Buitrago	8/11/2022	CERRADA
Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Canales de atención	AG-SC-24 La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana	1. Protocolo de atención al ciudadano 2. Divulgación del protocolo de atención al ciudadano	NO APLICA	2	Protocolo aprobado Sensibilización del protocolo	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Daniel Cubillos/Profesional Universitario	30/12/2022	Se aprueba actualización del protocolo de atención al ciudadano en mesa técnica de MIPG No. De acta 06 del 03 de agosto del 2022. También se realizó una sensibilización del mismo quedando como evidencia el acta No. 135 y listado de asistencia.	Geraldin Ordoñez Buitrago	8/11/2022	CERRADA
Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Canales de atención	AG-SC-25 La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana	Publicación de los horarios de atención en la web de la entidad	NO APLICA	1	Link Funcional	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez/Profesional Universitario	30/12/2022	Se cuenta con los horarios de atención de la entidad actualizados en la pagina institucional, en evidencia el link <a href="https://www.valleelcauca.gov.co/">https://www.valleelcauca.gov.co/</a>	Geraldin Ordoñez Buitrago	8/11/2022	CERRADA
Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Canales de atención	AG-SC-26 La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio	Producir una señalización que permita la ubicación del sistema de turnos a la ciudadanía en el palacio San Francisco	NO APLICA	1	Comunicación a la Unidad de Rentas solicitando estrategia de comunicaciones para el digturno	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Daniel Cubillos- Profesional Universitario	30/12/2022	Se realizo una comunicación a la Unidad de Rentas con SADE No. 2022058746	Geraldin Ordoñez Buitrago	17/11/2022	CERRADA

Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Canales de atención	AG-SC-27 La entidad publica y mantiene actualizada la carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.	1. Mantener el microsítio de la Secretaría General con la información vigente de cara al ciudadano	NO APLICA	1	Informe de monitoreo de los microsítios y sección de transparencia de la página web de la entidad.	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez-Profesional Universitario Carol Pedraza- Profesional Contratista	30/12/2022	Se realizó informe de monitoreo de los microsítios y sección de transparencia de la Gobernación del Valle, el cual fue insumo importante para el diligenciamiento del ITA de la Procuraduría.	Geraldin Ordoñez Buitrago	11/11/2022	CERRADA
Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Canales de atención	AG-SC-28 La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario	NO APLICA	NO APLICA		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA					
Nivel Básico	Servicio al Ciudadano	Canales de atención	AG-SC-29 La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	Índice de Información Clasificada y Reservada	NO APLICA	1	Publicación en la página web del Índice de Información Clasificada y Reservada	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez Buitrago- Profesional Universitaria	30/08/2022	Se realizó publicación actualizada del Índice de Información Clasificada y Reservada en la página institucional. Link de evidencia: <a href="https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/357/indice-de-informacion-clasificada-y-reservada-de-secretaria-general/">https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/357/indice-de-informacion-clasificada-y-reservada-de-secretaria-general/</a>	Geraldin Ordoñez Buitrago	28/10/2022	CERRADA
Nivel Básico	Servicio al Ciudadano	Protección de datos personales	AG-SC-30 La entidad divulga su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.	NO APLICA	NO APLICA		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA					
Nivel Básico	Servicio al Ciudadano	Protección de datos personales	AG-SC-31 La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	NO APLICA	NO APLICA		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA					
Nivel Básico	Servicio al Ciudadano	Protección de datos personales	AG-SC-32 La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.	NO APLICA	NO APLICA		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA					
Nivel Básico	Servicio al Ciudadano	Protección de datos personales	AG-SC-33 La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	Socialización de la Política de Seguridad de la Información y Manual TIC	NO APLICA	2	Video y Registro de asistencia de Socialización Backup de la Información de solicite cada dependencia	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez Buitrago- Profesional Universitario Hector Fabio Bedoya - Sec Tics	30/12/2022	Se realizó jornada de Inducción y Reinducción del tema Procesos Transversales de la Secretaría TIC. También se gestionaron los oficios enviados por la dependencias del nivel central de la Gobernación del Valle a Secretaría de las TIC donde solicitaron las copias de seguridad	Geraldin Ordoñez Buitrago	1/12/2022	CERRADA
Nivel Básico	Servicio al Ciudadano	Protección de datos personales	AG-SC-34 La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	Índice de Información Clasificada y Reservada	NO APLICA	1	Publicación en la página web del Índice de Información Clasificada y Reservada	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez Buitrago- Servicio al Ciudadano	30/08/2022	Se realizó publicación actualizada del Índice de Información Clasificada y Reservada en la página institucional. Link de evidencia: <a href="https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/357/indice-de-informacion-clasificada-y-reservada-de-secretaria-general/">https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/357/indice-de-informacion-clasificada-y-reservada-de-secretaria-general/</a>	Geraldin Ordoñez Buitrago	28/10/2022	CERRADA
Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Protección de datos personales	AG-SC-35 La entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas	Aprobar el Reglamento de PQRSDF	NO APLICA	1	Reglamento de PQRSDF aprobado	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez Buitrago- Profesional Universitario Lilam Barrera- Asesora Contratista	30/06/2023	Se realizó una primera revisión del reglamento de PQRSDF el cual no pasó el concepto jurídico y se avanza en la nueva estructuración del mismo (20%)	Geraldin Ordoñez	30/12/2022	EN PROCESO
Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Gestión de PQRSDF	AG-SC-36 La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones	Diseño de videos institucionales instructivos para el manejo de la plataforma Sede Electronica	NO APLICA		2 Videos instructivos del uso de la plataforma integradora Sede Electronica	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez Buitrago- Profesional Universitario Brihan Arclia- Jefe de comunicaciones	30/08/2022	Se realizaron 2 videos instructivos del uso de la plataforma integradora Sede Electronica, los cuales están montados en la página web de la Gobernación del Valle. Links de Evidencia: <a href="https://tramites.valledelcauca.gov.co/tramites/">https://tramites.valledelcauca.gov.co/tramites/</a> <a href="https://www.valledelcauca.gov.co/publicaciones/60538/recepcion-de-solicitudes-pqrsdf/">https://www.valledelcauca.gov.co/publicaciones/60538/recepcion-de-solicitudes-pqrsdf/</a>	Geraldin Ordoñez Buitrago	28/10/2022	CERRADA

Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Gestión de PQRS	AG-SC-37 La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	1. Mesas de trabajo con la Oficina de Transparencia para revisar las peticiones anónimas 2. Realizar requerimiento a las TICS	NO APLICA	2	Acta y Listado de asistencia Comunicación Oficial	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez - Profesional Universitario	30/11/2022	Se realizo mesa de trabajo con la Oficina d transparencia el 17 de noviembre donde se dejaron compromisos para la vigencia 2023 y se realizo oficio a Sec TIC para realizar una articulacion y fortalecer el procedimiento	Geraldin Ordoñez Buitrago	17/11/2022	CERRADA
Nivel básico	Servicio al Ciudadano	Gestión de PQRS	AG-SC-38 La entidad actualizó su reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.	Aprobar el Reglamento de PQRSDF	NO APLICA	1	Reglamento de PQRSDF aprobado	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez Buitrago- Profesional Universitario Liliam Barrera- Asesora Contratista	30/06/2023	Se realizó una primera revision del reglamento de PQRSDF al cual no paso el concepto jurídico y se avanza en la nueva estructuración del mismo (20%)	Geraldin Ordoñez	30/12/2022	EN PROCESO
Nivel básico	Servicio al Ciudadano	Gestión de PQRS	AG-SC-39 La entidad dispone de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.	Publicar el protocolo de atencion al ciudadano y y socializarlo en la entidad	NO APLICA	2	Publicacion en la pagina web del protocolo de atencion al ciudadano Acta y listado de asistencia de socialización	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Daniel Cubillos/Profesional Universitario	30/12/2022	Se actualizo el protocolo de atencion al ciudadano en mesa tecnica de MIPG, se realizo sensibilizacion dejando como evidencia el acta No. 135 y se publicó en el link: <a href="https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/14346/protocolo-de-atencion-al-ciudadano/">https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/14346/protocolo-de-atencion-al-ciudadano/</a>	Geraldin Ordoñez Buitrago	8/11/2022	CERRADA
Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Gestión de PQRS	AG-SC-40 La entidad cuenta con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: - El reconocimiento de un derecho fundamental - Peticiones presentadas por menores de edad - Peticiones presentadas por periodistas	Continuar con las mesas de trabajo con la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para la mejoras y articulación de los diferentes canales de atención.	NO APLICA	2	Mesas de trabajo	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez/Profesional Universitario	30/12/2022	Se realizaron 2 mesas de trabajo con la Secretaria de las TIC para revisar los avances de los requerimientos en la articulacion de sede electronica y el correo contactenos. Quedando como evidencia el acta No. 108 y 132	Geraldin Ordoñez Buitrago	8/11/2022	CERRADA
Nivel básico	Servicio al Ciudadano	Gestión de PQRS	AG-SC-41 En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación	1.Realizar sensibilizaciones sobre la aplicación del desistimiento tacito	NO APLICA	2	Acta y Listado de asistencia	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez/Profesional Universitario	30/12/2022	Se realizan 2 sensibilizaciones a las dependencias sobre peticiones incompletas, quedando como evidencia actas No. 133 y 136	Geraldin Ordoñez Buitrago	8/11/2022	CERRADA
Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Gestión de PQRS	AG-SC-42 La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.	Elaboracion de Informes de PQRSDF de manera mensual	NO APLICA	5	Informes de PQRSDF	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez/Profesional Universitario	20/01/2023	Se realizan 5 informes de PQRSDF los cuales estan montados en la pagina institucional en el siguiente link: <a href="https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/13901/1-informes-de-pqrs-y-otros-2022/">https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/13901/1-informes-de-pqrs-y-otros-2022/</a>	Geraldin Ordoñez Buitrago	17/11/2022	CERRADA
Nivel básico	Servicio al Ciudadano	Gestión de PQRS	AG-SC-43 La entidad incluye en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis: - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles	Elaboracion de Informes de PQRSDF de manera mensual	NO APLICA	5	Informes de PQRSDF	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez/Profesional Universitario	20/1/2023	Se realizan 5 informes de PQRSDF los cuales estan montados en la pagina institucional en el siguiente link: <a href="https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/13901/1-informes-de-pqrs-y-otros-2022/">https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/13901/1-informes-de-pqrs-y-otros-2022/</a>	Geraldin Ordoñez Buitrago	17/11/2022	CERRADA
Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Gestión de PQRS	AG-SC-44 La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas	1. Realizar seguimiento a las PQRSDF en proceso vencidas 2. Suscribir acciones de mejora 3. Realizar seguimiento a las acciones de mejora	NO APLICA	3	1. Seguimiento de las PQRSDF- Actas y listados de asistencia 2. Informes mensuales de PQRSDF 3. Plan de accion suscrito	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez/Profesional Universitario	30/12/2022	Se realizan seguimientos a las dependencias sobre el tramite y gestion de las PQRSDF quedando acta y listados de asistencia, se realiza y se suscribe ante Control Interno plan de mejoramiento consolidado. A demas se realizan informes mensuales de PQRSDF <a href="https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/13901/1-informes-de-pqrs-y-otros-2022/">https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/13901/1-informes-de-pqrs-y-otros-2022/</a>	Geraldin Ordoñez Buitrago	17/11/2022	CERRADA

Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Gestión de PQRS	AG-SC-45 La entidad da trámite a las peticiones anónimas	1. Mesas de trabajo con la Oficina de Transparencia para revisar las peticiones anónimas 2. Realizar requerimiento a las TICS	NO APLICA	2	Acta y Listado de asistencia Comunicación Oficial	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez - Profesional Universitario Mafe Ruiz- Contratista	30/11/2022	Se realizo mesa de trabajo con la Oficina d transparencia el 17 de noviembre donde se dejaron compromisos para la vigencia 2023 y se realizo oficio a Sec TIC para realizar una articulación y fortalecer el funcionamiento	Geraldin Ordoñez Buitrago	17/11/2022	CERRADA
Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Gestión de PQRS	AG-SC-46 La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano		NO APLICA		NO APLICA		NO APLICA					
Nivel básico	Servicio al Ciudadano	Gestión del talento humano	AG-SC-47 Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, se tuvo en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano	Capacitaciones y/o sensibilización en el programa de Inducción y Reducción	NO APLICA	3	Actas y registro de asistencia	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez/Profesional Universitario	30/12/2022	Se realizaron 3 sensibilizaciones en el programa de Inducción y Reinducción 2 del Tratamiento de PQRSDF y 1 Racionalización de Trámites	Geraldin Ordoñez Buitrago	17/11/2022	CERRADA
Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Gestión del talento humano	AG-SC-48 La Oficina de Control Interno vigila que la dependencia de servicio al ciudadano, preste atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes	NO APLICA	NO APLICA		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA					
Nivel Intermedio	Servicio al Ciudadano	Control	AG-SC-49 La Oficina de Control realiza un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano	NO APLICA	NO APLICA		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA					
Nivel básico	Servicio al Ciudadano	Control	AG-SC-50 La entidad atiende en jornada continua	Publicación de los horarios de atención en la web de la entidad	NO APLICA	1	Link Funcional	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez/Profesional Universitario	30/12/2022	Se cuenta con los horarios de atención de la entidad actualizados en la pagina institucional, en evidencia el link: <a href="https://www.valledelcauca.gov.co/">https://www.valledelcauca.gov.co/</a>	Geraldin Ordoñez Buitrago	8/11/2022	CERRADA
Nivel básico	Servicio al Ciudadano	Buenas prácticas	AG-SC-51 La entidad atiende en horarios adicionales	Publicación de los horarios de atención en la web de la entidad	NO APLICA	1	Link Funcional	M4 - P1 Servicio al Ciudadano	Geraldin Ordoñez/Profesional Universitario	30/12/2022	Se cuenta con los horarios de atención de la entidad actualizados en la pagina institucional, en evidencia el link: <a href="https://www.valledelcauca.gov.co/">https://www.valledelcauca.gov.co/</a>	Geraldin Ordoñez Buitrago	8/11/2022	CERRADA
Nivel básico	Servicio al Ciudadano	Buenas prácticas	AG-SC-52 La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles	NO APLICA	NO APLICA		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA					
	Servicio al Ciudadano	Buenas prácticas	AG-SC-53 La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles	NO APLICA	NO APLICA		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA					
Nombre y cargo del Coordinador de la Política				Javier Eduardo Ulloa Vera- Subdirector Técnico de apoyo a la Gestión			Firma:	Dependencia: Secretaría General		Fecha de firma: 2/01/2022		Fecha de aprobación Comité Institucional de Gestión y Desempeño:		
Nombre y cargo del personal que apoyó el diligenciamiento del Plan de acción				Geraldin Ordoñez Buitrago- Profesional Universitario			Firma:	Proceso: Servicio al Ciudadano (M4-P1)		Fecha de actualización en HUSAES MIPG:		Acta de aprobación Comité Institucional de Gestión y Desempeño:		