DOCUMENTO TECNICO

FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN EN EL VALLE DEL CAUCA

VIGENCIA: **2023**

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD

CONTRIBUCIÓN DEL PROYECTO A LA POLÍTICA PÚBLICA

Contribución al Plan Nacional de Desarrollo:

Nombre del Plan	(2018-2022) Pacto por Colombia, pacto por la equidad
Pilar	
Objetivo	
Estrategia	
Programa	4599 - Fortalecimiento a la gestión y dirección de la administración pública territorial
Indicador de Seguimiento al PND	

CADENA DE VALOR PLAN DE DESARROLLO "VALLE INVENCIBLE" 2020-2023	
LINEA TERRITORIAL	5. Gestión Territorial compartida para una buen Gobernanza
LINEA DE ACCION	LA 503 Fortalecimiento institucional
PROGRAMA	50301 Valle del cauca institucionalidad con Resultados
SUBPROGRAMA	5030101 Modelo integrado de planeacion y gestion MIPG con integridad y calidad
META DE RESULTADO	MR50301002. Aumentar en 5% el índice de desempeño institucional de la entidad durante el periodo de gobierno
METAS DE PRODUCTOS	MP503010100202. Implementar un Modelo Departamental de gestión pública eficiente al servicio del ciudadano anualmente durante el periodo de gobierno
	MP503010100203. Operativizar 1 Centro Integrado de Servicios (CIS) en el Departamento del Valle del Cauca durante el periodo de gobierno
	MP503010100205. Implementar 1 Política de Servicio al Ciudadano bajo los lineamientos del MIPG anualmente, durante el periodo de gobierno
	MP503010100207. Implementar una Política de Racionalización de Trámites bajo los lineamientos del MIPG anualmente, durante el periodo de gobierno

LOCALIZACION GEOGRAFICA DEL PROYECTO

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	LOCALIDAD
Valle del Cauca	Santiago de Cali	Gobernacion del Valle del Cauca

IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA o NECESIDAD:

Problema Central o Necesidad:
Baja capacidad de formulación, seguimiento y evaluación de la política pública de servicio a la ciudadanía

Descripción de la situación existente En la Gobernación del Valle del Cauca se presentan debilidades en la implementación de la Política de servicio al ciudadano, teniendo en cuenta que no se ha actualizado el proceso de servicio al ciudadano, razón por la cual existe una baja apropiación del mismo, adicionalmente las oficinas territoriales no cuentan con los procedimientos, ni elementos necesarios para la operación de las mismas, lo que ocasiona una desarticulación frente a la oferta institucional, ocasionando que el ciudadano se deba desplazar hasta la ciudad de Cali, desde diferentes municipios, lo que ocasiona sobre costos al usuario y por ende una insatisfacción frente a los servicios que ofrece la entidad, elemento que se agrava con la actual situación que se vive en el país por la Pandemia del Covid .19, generándose mayores riesgos frente al desplazamiento, de otra parte, los sistemas tecnológicos se encuentran dispersos y ello no facilita brindar un servicio que cumpla con los estándares de calidad.

Magnitud actual del Problema o Necesidad – Indicadores de línea base:
74,3% (Tomado del resultado arrojado por el análisis del autodiagnóstico de la Política de Servicio al ciudadano de MIPG para la presente vigencia), sin embargo, en dicho análisis no se tuvo en cuenta a las oficinas territoriales, la calificación sería inferior.

ANTECEDENTES

En la Medición del Desempeño Institucional MDI y en el reporte anual de información que se realiza a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión FURAG, específicamente en la Política de Servicio al Ciudadano, la Gobernación del Valle se encuentra con una calificación de 74,09 en un rango de evaluación de 1 a 100, con de diferencia significativa frente al valor máximo alcanzado por la Gobernación de Cundinamarca con una calificación de 98.1.
Entre los componentes más debilidades que presenta la Política de Servicio al Ciudadano, se encuentran los relacionados con la Caracterización usuarios y medición de percepción, la actualización del proceso, la Atención incluyente y accesibilidad, la Gestión de PQRSD y la Gestión del talento humano, componentes que se encuentra con una calificación inferior al resto de componentes.
El proceso requiere ser fortalecido para lograr la implementación en toda la entidad, con el fin de lograr mejores resultados, en el Servicio al Ciudadano.
Adicionalmente, en las encuestas de percepción se evidencia que el porcentaje de insatisfacción se encuentra en un promedio del 15%, sin embargo, existe un 2% de ciudadanos que no responden o no saben que decir al momento de ser encuestados, sin embargo, solo se está evaluando el servicio en los puntos principales. Sin evaluar aún la opinión de los usuarios frente a los productos y servicios ofrecidos, razón por la cual es necesario seguir evaluando los diferentes requisitos para brindar un excelente servicio.

JUSTIFICACION

La Gobernación del Valle del Cauca tiene como fin primordial servir a la comunidad, reconociendo al ciudadano como eje fundamental de la Administración Departamental. De esta manera, propende por el fortalecimiento institucional que permita desarrollar acciones que mejoren la capacidad de la entidad para satisfacer las necesidades de la ciudadanía y que aumenten la confianza de los ciudadanos en los servidores públicos. En este sentido, se formula el proyecto:-"FORTALECIMIENTO DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO BAJO EL MIPG EN EL VALLE DEL CAUCA", el cual tiene como propósito mejorar la eficiencia administrativa en el proceso de servicio al ciudadano. Para esto, define los lineamientos que debe aplicar cada una de las dependencias de la Administración Central y las Oficinas Territoriales, con el fin de garantizar un servicio excelente a la ciudadanía, bajo los parámetros de dignidad, efectividad, calidad, oportunidad, calidez y confiabilidad, en armonía con los principios de transparencia y prevención de la lucha contra la corrupción.

Asimismo, se pretende garantizar a la ciudadanía el derecho a acceder a la oferta institucional, a través de la implementación de una serie de líneas estratégicas que le permitan a la entidad interactuar con los usuarios de una manera efectiva; así como también, garantizar la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, teniendo en cuenta la diversidad étnica y cultural de la región, y ofreciendo una atención especial preferente para aquellas personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, identificando las condiciones específicas de los ciudadanos y partes interesadas.

El proyecto cuenta con cuatro metas las cuales conllevan innumerables esfuerzos puesto son temas transversales a toda la entidad, las cuales son:

1. **Implementar una política de Racionalización de Tramites bajo los lineamientos del MIPG anualmente, durante el periodo del gobierno,** con el fin de fortalecer la política de racionalización de trámites en sus respectivas fases, ha definido una estrategia encaminada a facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites, servicios y opas que ofrece la entidad, brindando acompañamiento continuo a las dependencias frente al análisis técnico y normativo que exige la documentación de esta política, según los lineamientos emitidos a nivel nacional.

Para esta labor, se trazó un plan de trabajo 2020 a 2023 tomando como punto de partida el diagnóstico inicial de la entidad, realizado durante la vigencia 2020 a través la Publicación del Plan de Racionalización cada 30 de enero de cada año, el cual se elabora en articulación con Secretaria de las TIC y las dependencias que tienen trámites, de 22 reuniones con 20 dependencias, que permitieron recopilar información asociada a los trámites como los procedimientos documentados, convenios, formularios, sistemas de información, desarrollos tecnológicos, seguimiento a PQRS y medición de la percepción, dando paso a la identificación de acciones concretas para

priorizar las necesidades de la entidad, velar por el cumplimiento normativo y promover la formulación de acciones normativas, administrativas y tecnológicas de racionalización de trámites, que contribuyan a la mejora del servicio al cliente y atención al ciudadano.
De esta manera, se ha logrado avanzar en el desarrollo de varias actividades relacionadas con la política, como resultado del seguimiento a las acciones adelantadas por las dependencias y tomando en cuenta dos objetivos: el primero es la mejora institucional y el segundo el avance de la estrategia de racionalización.

2. **Implementar 1 Política de Servicio al Ciudadano bajo los lineamientos del MIPG anualmente, durante el periodo de gobierno,** con objetivo de implementar una política de servicio al ciudadano se ha trazado una estrategia detallada por medio de un diagnóstico y una propuesta que se ha venido trabajando durante el periodo de Gobierno.

La Gobernación del Valle del Cauca, mediante el Decreto 1138 del 29 de agosto de 2016, "Por el cual se adoptó la estructura de la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca, se definen las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones", estableció en el artículo 1. Principios Básicos.
La gestión de la Gobernación del Valle del Cauca está centrada en unos principios básicos alineados con la Constitución Política y con el ordenamiento normativo que rige la gestión pública, asimismo con el Manual Operativo del Sistema Integrado de Planeación, lo que permite plantear estrategias que se desarrollen bajo este marco normativo y técnico.
La Política de Servicio al Ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca tiene como objetivo general mejorar la eficiencia administrativa en el proceso de servicio al ciudadano, la cual se logra generando un cambio en la cultura organizacional, optimizando los procedimientos internos, articulando los canales de atención mediante el uso de TIC, mejorando la interacción con el ciudadano y garantizando los recursos humanos, técnicos y financieros para mejorar la operación de la entidad. Para la implementación de la presente política, se han definido cinco líneas estratégicas, que se materializan a través de objetivos específicos, las cuales son:

1. Generar Cultura institucional de servicio a la ciudadanía.
2. Mejorar los procedimientos internos documentados y optimizarlos.
3. Articular los canales de atención mediante el uso de las TIC.
4. Mejor relación ciudadano – gobierno.
5. Mejor capacidad funcional de operaciones y
6. Implementación y mejoramiento continuo

Es preciso resaltar que la Política se encuentra alineada al Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), y a la Ley 1753 de 2015, que establece la integración del Sistema de Gestión de Calidad con el Sistema de Desarrollo Administrativo, los cuales se articulan con el Sistema de Control Interno, sistemas que fueron recogidos por el Decreto 1499 de 2017, mediante el cual se establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Asimismo,

está alineada con el Decreto 2106 de 2019, "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública", entre otros.

3. **Operativizar 1 Centro Integrado de Servicios (CIS) en el Departamento del Valle del Cauca durante el periodo de gobierno.**

El Centro Integrado de Servicio -CIS- se define como un espacio digital y/o físico donde se integra la oferta pública y privada de nivel nacional, departamental y territorial para que los ciudadanos accedan a la información, trámites, programas y servicios con calidad, oportunidad y eficiencia.
Los CIS están articulados con el modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG.
Realizar esta meta tiene como objetivos específicos:

- ✓ Identificar las características, intereses, necesidades y expectativas de la población para determinar los servicios y trámites que se ofertarán en el CIS, a favor de la satisfacción de requerimientos del mayor número de ciudadanos.
- ✓ Identificar el déficit de presencia institucional, que debe ser cubierto por el CIS, según los sectores sociales priorizados.
- ✓ Definir la oferta institucional que deberá desplegar las diferentes entidades para satisfacer los intereses necesidades y expectativas de los ciudadanos en los diferentes sectores.

4. **Implementar un Modelo Departamental de gestión pública eficiente al servicio al ciudadano anualmente durante el periodo de gobierno,** para el cumplimiento de esta meta se deben de tener en cuenta lineamientos de Orden Nacional y el fortalecimiento de componentes tales como, caracterización de usuarios y grupo de interés, percepción de la satisfacción, aplicación de lenguaje claro, tratamiento y gestión de PQRSDF, entre otras.

En cumplimiento a las directrices de Orden Nacional para establecer una estrategia de uso y aplicación del lenguaje claro, la Secretaría General tomó la iniciativa de apropiar esta estrategia y definir los lineamientos de las buenas prácticas en relación al servicio al ciudadano, fomentando el uso de lenguaje claro en la oferta Institucional y dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, los artículos 49 y 50 de la Ley 1757 de 2015 Estatuto de la participación democrática; el artículo 28 de la Ley 2052 de 2020 – Ley Anti trámites, la circular externa No. 100-010-2021 del 23 agosto de 2021 y demás normas concordantes.

El objetivo principal es establecer una estructura de organización interna en la Gobernación del Valle del Cauca, que permita ofrecer alternativas innovadoras de comunicación, basadas en una cultura de servicio al ciudadano, involucrando las

características y necesidades propias de la comunidad, proporcionando modelos de atención estandarizada y eficiente, para generar confianza en la Administración Pública.

Actualmente se realizan seguimiento y monitoreo constante a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Otros (PQRS) recibidas y atendidas por las dependencias del nivel central, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015) y al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2021, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía, en general, la gestión de la Administración Departamental durante el mes de referencia en materia de cumplimento a las PQRS.
Se realizan estadísticas, de acuerdo con el número total de PQRS presentadas por los ciudadanos y grupos de interés ante la entidad, a través de la Sede Electrónica disponible en su portal web y el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE) disponible en la Ventanilla Única de su sede principal. Así mismo, se adelantan análisis en torno a las estadísticas realizadas, identificando inconformidades o debilidades en la atención y formulando recomendaciones, para mejorar le prestación del servicio. El objetivo de este seguimiento es determinar el porcentaje de atención y oportunidad de las respuestas a las PQRS presentadas por la comunidad ante la entidad y formular recomendaciones a la alta dirección y a los líderes de procesos, que con lleven al mejoramiento continuo del servicio en la Gobernación del Valle del Cauca y a afianzar la confianza de los ciudadanos y grupos de interés del departamento.
Y para finalizar, todos estos esfuerzos se ven reflejados en la satisfacción del ciudadano el cual es evidenciado por medio de los informes consolidados de satisfacción de usuarios que han accedido a algunos trámites y servicios de la entidad, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente (Decreto 2482 de 2012 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el Conpes 3785 de 2013 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Norma ISO 9001:2015), a los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y al Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca.
Con el fin de apoyar el proceso de mejora continua en la calidad de la oferta institucional de la Gobernación del Valle del Cauca, se presenta este informe en el que se adelanta el análisis en torno a las estadísticas obtenidas con las encuestas aplicadas, identificando inconformidades o debilidades en la entrega de productos o servicios y formulando recomendaciones para mejorar el servicio al ciudadano.

CAUSAS QUE GENERAN EL PROBLEMA o NECESIDAD

DIRECTAS	INDIRECTAS
Débil implementación de la Política de Racionalización de Trámites y servicios	1 Debilidad en los instrumentos para identificar los trámites y servicios de alto impacto
Débil implementación de la Política de Servicio al ciudadano	Deficiente seguimiento al avance de la Política

Deficiencia en la Gestión Pública eficiente al servicio del ciudadano	Débil cultura institucional de servicio a la ciudadanía
Concentración de los servicios que oferta la entidad	Deficiencias infraestructura y elementos para la operación de los puntos de atención en el territorio

EFECTOS GENERADOS POR EL PROBLEMA o NECESIDAD

DIRECTOS	INDIRECTOS
Duplicidad de pasos del usuario para acceder a la oferta institucional	Perdida de la credibilidad del ciudadano frente a la entidad
. Insatisfacción de la ciudadanía	Desconfianza en la institucionalidad

ANÁLISIS DE PARTICIPANTES

IDENTIFICACIÓN DE PARTICIPANTES:

Actor	Entidad	Posición (1)	Tipo Contribución	Otro Participante	Señale la Experiencia previa en estos problemas
Departamental	Valle del Cauca	Cooperante	Recursos Financieros, Humanos y Físicos.	Funcionarios de la Gobernación del Valle	En la Gobernación del Valle del Cauca se implementara la Política de servicio al ciudadano, teniendo en cuenta el desarrollo de los instrumentos requeridos por la política, razón por la cual permite aumentar la apropiación de los mismos, adicionalmente las oficinas territoriales Estarán articuladas frente a la oferta institucional evitando sobrecostos al usuario por temas de desplazamiento, lo anterior incrementa los estándares de calidad del servicio prestado

(1) Posición: Beneficiario, Cooperante, Oponente, perjudicado

Indique el **tipo de concertación** entre los participantes

La administración central y los funcionarios son conscientes del acatamiento de esta normatividad.

POBLACIÓN AFECTADA Y OBJETIVO

POBLACIÓN AFECTADA POR EL PROBLEMA VS. POBLACIÓN OBJETIVO (BENEFICIARIA)

Concepto	Población Afectada	Población Objetivo
Número de personas	4.622.132	4.622.132
Fuente:	PROYECCION DE POBLACION –DANE 2023	PROYECCION DE POBLACION – DANE 2023
Localización:	**Población Afectada**	**Población Objetivo**
Región:	Occidente	Occidente
Departamento:	Valle del Cauca	Valle del Cauca
Municipio:		
Centro poblado:		

CARACTERÍSTICAS DEMOGRAFICAS DE LA POBLACIÓN OBJETIVO

Clasificación	Detalle	Nro. de Personas	Fuente de Información
Género	Masculino	2.209.379	PROYECCION DE POBLACION – DANE 2023
Género	Femenino	2.412.753	PROYECCION DE POBLACION – DANE 2023
Edad (Años)	0-14	1.040.442	PROYECCION DE POBLACION – DANE 2023
Edad (Años)	15-19	382.250	PROYECCION DE POBLACION – DANE 2023
Edad (Años)	20-59	2.625.834	PROYECCION DE POBLACION – DANE 2023
Edad (Años)	Mayor de 60 años	577.767	PROYECCION DE POBLACION – DANE 2023
Grupos étnicos	Indígenas	157.152	PROYECCION DE POBLACION – DANE 2023
Grupos étnicos	Afros	489.946	PROYECCION DE POBLACION – DANE 2023
Grupos étnicos	ROM	462	PROYECCION DE POBLACION – DANE 2023
Grupos Vulnerables	Desplazados	323.549	PROYECCION DE POBLACION – DANE 2023
Grupos Vulnerables	Discapacitados	295.816	PROYECCION DE POBLACION – DANE 2023
Grupos Vulnerables	Pobres Extremos	300.439	PROYECCION DE POBLACION – DANE 2023

OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

OBJETIVO GENERAL E INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Problema Central: Baja capacidad de formulación, seguimiento y evaluación de la política pública de servicio a la ciudadanía
Objetivo General - Propósito: Fortalecer la capacidad de formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la política de servicio al ciudadano del MIPG

Nombre Indicador: Mejorar el nivel de apropiación de la política e instrumentos asociados al servicio al ciudadano	
Unidad: porcentaje	**Meta:** 1

RELACIONES ENTRE LAS CAUSAS Y LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Tipo de Causa	Causa Relacionada	Objetivos Específicos
Directa	Débil implementación de la Política de Racionalización de Trámites y servicios	Fortalecer la implementan de la Política de Racionalización de Trámites y servicios
Indirecta	Debilidad en los instrumentos para identificar los trámites y servicios de alto impacto	Mejorar el nivel de implementación de los instrumentos y plataforma del Sistema Único de Trámites - SUIT
Directa	Débil implementación de la Política de Servicio al ciudadano eficiente al servicio del ciudadano	Implementar la Política de Servicio al ciudadano
Indirecta	Deficiente seguimiento al avance de la Política	Mejorar el seguimiento al avance de la Política
Directa	. Deficiencia en la Gestión Pública eficiente al servicio del ciudadano	Fortalecer la Gestión Pública para un eficiente servicio del ciudadano
Indirecta	Débil cultura institucional de servicio a la ciudadanía	Fortalecer la cultura institucional de servicio a la ciudadanía.
Directa	Concentración de los servicios que oferta la entidad	Desconcentrar los servicios que oferta la entidad
Indirecta	Deficiencias infraestructura y elementos para la operación de los puntos de atención en el territorio	Mejorar infraestructura y elementos para la operación de los puntos de atención en el territorio

Tipo Causa: Directa o Indirecta

ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Alternativas de Solución Contempladas:	Seleccionada?
1. **Alternativa:** Implementación de la Política de Racionalización de Trámites.	NO
2. **Alternativa**: Implementación de la Política de Servicio al ciudadano en el marco del MIPG.	SI

Razón de Selección de la Alternativa de Solución: El modelo que se pretende diseñar e implementar consiste, centrar sus esfuerzos en mejorar el acceso de los ciudadanos, en todo el Departamento y a través de distintos canales, a los trámites y otros procedimientos administrativos - OPA de la Gobernación del Valle del Cauca en el marco de los principios de eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del Ciudadano.
Con el diseño e implementación del modelo de servicio al ciudadano, se pretende mejorar la relación entre ciudadano y el Gobierno, desarrollando diferentes herramientas e instrumentos acordes a los lineamientos y normativa establecidas a nivel nacional, con el objetivo de mejorar el acceso de los ciudadanos a los trámites, procedimientos administrativos, información pública, con el fin de brindar una atención efectiva en el marco de los principios de eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad, para lo cual se reconocerá los diferentes grupos de valor para atender las demandas, necesidades y expectativas de los ciudadanos.

2. PREPARACIÓN DE LA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN

ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Análisis Técnico- Aspectos Generales (Ingeniería del Proyecto):

El modelo que se pretende diseñar e implementar consiste centrar sus esfuerzos en mejorar el acceso de los ciudadanos, en todo el Departamento y a través de distintos canales, a los trámites y otros procedimientos administrativos - OPA de la Gobernación del Valle del Cauca en el marco de los principios de eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del Ciudadano.

ESTUDIO DEL MERCADO

Bien / Servicio:	Unidad de medida:
Servicio	Porcentaje
Descripción del bien o servicio (B/S), análisis y aspectos técnicos del mercado: Servicio de la implementación de la política de servicio al ciudadano	

Historia y proyección del Bien o Servicio.

Año Inicial histórico: 2020 Año Final histórico: 2021 Año Proyección: 2023

	1	2	3	4
Años	2020	2021	2022	2023
Oferta	0	0	0	0
Demanda	1	1	1	1
Déficit	-1	-1	-1	-1

LOCALIZACION DE LA ALTERNATIVA

Región:	Occidente	Centro poblado:	
Departamento:	Valle del Cauca	Resguardo:	
Municipio:		Especifica	

Factores Analizados	"X"	Factores Analizados	"X"
Aspectos Administrativos y políticos	X	Estructura Impositiva y legal	
Cercanía a la Población Objetivo		Factores Ambientales	
Cercanía de fuentes de abastecimiento		Impacto para la Equidad de Género	
Comunicaciones	X	Medios y costo de Transporte	
Costo y disponibilidad de terrenos		Orden Público	X
Disponibilidad de servicios públicos (Agua, Energía)		Topografía	
Disponibilidad y Costos Mano de Obra	X	Otros	X

ESTUDIO AMBIENTAL

IDENTIFICACIÓN	SI	NO
¿Se requiere Licencia Ambiental?		X
¿Se requiere Diagnóstico Ambiental?		X
¿Se requiere Plan de Manejo Ambiental?		X
¿Se requieren otros permisos ambientales?		X

Licencia Ambiental

Expedida por:	No resolución:	Fecha:
Requisitos, Condiciones y Obligaciones adicionales:		
Otra información relevante:		

Diagnóstico Ambiental

Enuncie el tipo de permiso ambiental y estado de avance en su trámite
En caso de que aplique, describa los recursos naturales renovables que se pretenden usar, aprovechar o afectar para el desarrollo del proyecto, obra o actividad

Plan de Manejo Ambiental

Expedida por:	No resolución:	Fecha:
Requisitos, Condiciones y Obligaciones adicionales:		
Otra información relevante:		

Efectos Ambientales

Tipo de Impacto Positivo o Negativo	Impacto	Nivel (1)	Calificación (2)	Observación / Medida de Mitigación

(1) **Nivel;** Local, Regional, Nacional
(2) **Calificación:** Medio, bajo, Alto

ANALISIS DE RIESGO

Descripción del Riesgo	Probabilidad (1)	Impacto (2)	Efectos	Medidas de Mitigación
mala apropiación de la política	moderado	moderado	mala imagen institucional	Compromiso y responsabilidad de parte de los funcionarios encargados
Mala elaboración de los documentos	moderado	moderado	Demora en los procesos, mala imagen	Control por parte de los líderes de los procesos en las revisiones
No contar con personal capacitado para la atención al usuario	moderado	moderado	Usuarios insatisfechos, mala imagen	Funcionarios capacitados

(1) **Probabilidad:** Frecuente, ocasional, poco probable, probable, remoto
(2) **Impacto:** Alto, bajo, moderado, muy alto, muy bajo

COSTOS DE LA ALTERNATIVA

Objetivo General: Fortalecer la capacidad de formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la politica de servicio al ciudadano del MIPG

JUSTIFICACION CONTINUIDAD DEL PROYECTO

La Gobernación del Valle del Cauca tiene como fin primordial servir a la comunidad, reconociendo al ciudadano como eje fundamental de la Administración Departamental. De esta manera, propende por el fortalecimiento institucional que permita desarrollar acciones que mejoren la capacidad de la entidad para satisfacer las necesidades de la ciudadanía y que aumenten la confianza de los ciudadanos en los servidores públicos. En este sentido, el proyecto –"FORTALECIMIENTO DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO BAJO EL MIPG EN EL VALLE DEL CAUCA", se le debe dar continuidad ya que tiene como propósito mejorar la eficiencia administrativa en el proceso de servicio al ciudadano. Para esto, define los lineamientos que debe aplicar cada una de las dependencias de la Administración Central y las Oficinas Territoriales, con el fin de garantizar un servicio excelente a la ciudadanía, bajo los parámetros de dignidad, efectividad, calidad, oportunidad, calidez y confiabilidad, en armonía con los principios de transparencia y prevención de la lucha contra la corrupción.

Asimismo, pretende garantizar a la ciudadanía el derecho a acceder a la oferta institucional, a través de la implementación de una serie de líneas estratégicas que le permitan a la entidad interactuar con los usuarios de una manera efectiva; así como

también, garantizar la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, teniendo en cuenta la diversidad étnica y cultural de la región, y ofreciendo una atención especial preferente para aquellas personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, identificando las condiciones específicas de los ciudadanos y partes interesadas.
El proyecto cuenta con cuatro metas las cuales conllevan innumerables esfuerzos puesto son temas transversales a toda la entidad, las cuales son:

1. **Implementar una política de Racionalización de Tramites bajo los lineamientos del MIPG anualmente, durante el periodo del gobierno,** con el fin de fortalecer la política de racionalización de trámites en sus respectivas fases, ha definido una estrategia encaminada a facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites, servicios y opas que ofrece la entidad, brindando acompañamiento continuo a las dependencias frente al análisis técnico y normativo que exige la documentación de esta política, según los lineamientos emitidos a nivel nacional.

Para esta labor, se trazó un plan de trabajo 2020 a 2023 tomando como punto de partida el diagnóstico inicial de la entidad, realizado durante la vigencia 2020 a través la Publicación del Plan de Racionalización cada 30 de enero de cada año, el cual se elabora en articulación con Secretaria de las TIC y las dependencias que tienen trámites, de 22 reuniones con 20 dependencias, que permiten recopilar información asociada a los trámites como los procedimientos documentados.

COSTOS DE LA ALTERNATIVA: LOS COSTOS DETALLADOS DE LA ALTERNATIVA SE ANEXAN
Año 2023.

Anexo #1

HISTORICO PROYECTO

Teniendo en cuenta el Plan de Desarrollo Departamental se deriva el proyecto de Servicio al Ciudadano el cual tiene como meta aumentar en 5% el índice de desempeño institucional de la entidad durante el periodo de gobierno, dicho proyecto (FORTALECIMIENTO DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO BAJO EL MIPG EN EL VALLE DEL CAUCA), da cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión el cual reúne todas las políticas de gestión y desempeño institucional cuya implementación permite que las entidades alcancen sus objetivos misionales y generen valor público; entre ellas la Política de Servicio al Ciudadano que se desarrolla en la dimensión de gestión con valores para resultados, sin embargo, es una política que tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones de MIPG.

El proyecto cuenta con cuatro metas de producto, cada una de ellas conllevan innumerables esfuerzos puesto son temas transversales a toda la entidad, se presentan a continuación el desarrollo de cada una de ellas en las vigencias ejecutadas:

1. Implementar una política de Racionalización de Tramites bajo los lineamientos del MIPG anualmente, durante el periodo del gobierno.

La Secretaría General a través de la Subdirección Técnica de Apoyo a la Gestión, con el fin de fortalecer la política de racionalización de trámites en sus respectivas fases, ha definido una estrategia encaminada a facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites, servicios y opas que ofrece la entidad, brindando acompañamiento continuo a las dependencias frente al análisis técnico y normativo que exige la documentación de esta política, según los lineamientos emitidos a nivel nacional.

Para esta labor, se trazó un plan de trabajo 2020 a 2023 tomando como punto de partida el diagnóstico inicial de la entidad, realizado durante la vigencia 2020 a través de 22 reuniones con 20 dependencias, que permitieron recopilar información asociada a los trámites como los procedimientos documentados, convenios, formularios, sistemas de información, desarrollos tecnológicos, seguimiento a PQRS y medición de la percepción, dando paso a la identificación de acciones concretas para priorizar las necesidades de la entidad, velar por el cumplimiento normativo y promover la formulación de acciones normativas, administrativas y tecnológicas de racionalización de trámites, que contribuyan a la mejora del servicio al cliente y atención al ciudadano.

De esta manera, se ha logrado avanzar en el desarrollo de varias actividades relacionadas con la política, como resultado del seguimiento a las acciones adelantadas por las dependencias y tomando en cuenta dos objetivos:

I. **Mejoras institucionales.**

Definir liderazgo de la política en cabeza de la Secretaría General. (Año 2020)
Reforzar equipo de trabajo encargado de sensibilizar, brindar acompañamiento y monitorear el cumplimiento de los lineamientos por parte de las dependencias. (Año 2020)
Establecer articulación y prevalencia de la Secretaría TIC ante las mejoras tecnológicas que se desarrollen en el marco de la estrategia de racionalización. (Año 2020)
Apoyar la actualización de las encuestas de percepción, involucrando la medición de la satisfacción para los trámites y opa. (Año 2020)
Reforzar el control de acceso al Sistema Único de Información de Trámites – SUIT para el registro y/o actualización de información, logrando depurar los 23 usuarios creados antes del año 2020, a un total de 10 usuarios para 6 dependencias, incluidos los roles de líder, administrador de trámites y seguimiento y evaluación. (Año 2020 y 2021)

Actualización del procedimiento para racionalización de trámites PR-M4-P1-01, teniendo en cuenta las nuevas disposiciones normativas adoptadas mediante el Decreto 2106 de 2019 y la Ley 2052 de 2020. (Año 2021)

Diseño y aprobación de formatos metodológicos para encaminar la documentación de la estrategia en la entidad. (Año 2021)

Definir roles y responsabilidades de los delegados asignados por cada dependencia para la implementación de esta política. (Año 2021)

Definir meta del plan de trabajo para la actualización de los procedimientos para 75 trámites y OPA identificados, logrando un avance de 29 trámites con procedimientos aprobados a la fecha que equivalen a un 39%. (Año 2021)

Definir en articulación con las dependencias una estrategia continua de difusión de las mejoras implementadas en los trámites, servicios y OPA. (Anualmente)

Actualización y continuación del portafolio de servicios. (Anualmente)

Diseño del plan de trabajo para cumplimiento del Decreto 088 de 2022 para digitalización y/o automatización de trámites (Año 2022)

Depuración de correcciones o tareas pendientes en SUIT y registro de 79 trámites para un 94% en el Índice de Gobierno Abierto – IGA (Año 2020 a 2022)

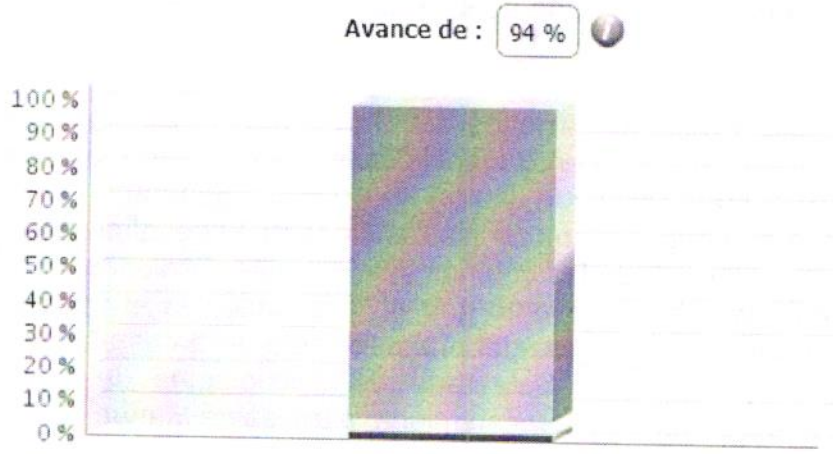


Ilustración 1 Índice de Gobierno Abierto – IGA

II. Avance de la estrategia de racionalización.

Para el año 2020 la entidad contaba con 1 trámite racionalizado con 1 acción tecnológica, según información del SUIT, logrando avanzar a 17 trámites racionalizados con 19 acciones tecnológicas al finalizar el año 2021 y 19 trámites con 44 acciones formuladas para el año 2022, correspondiendo a un total de 36 trámites racionalizados hasta la vigencia 2022, equivalente a un 45% de avance sobre 80 trámites y opa identificados.

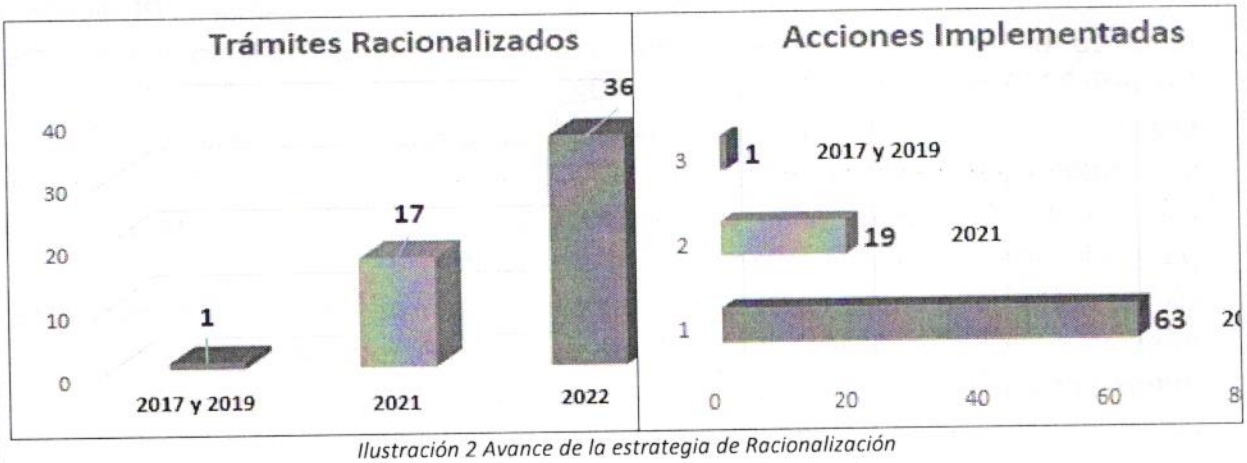


Ilustración 2 Avance de la estrategia de Racionalización

2. Implementar 1 Política de Servicio al Ciudadano bajo los lineamientos del MIPG anualmente, durante el periodo de gobierno.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión reúne entonces todas las políticas de gestión y desempeño institucional cuya implementación permite que las entidades alcancen sus objetivos misionales y generen valor público; entre ellas la Política de Servicio al Ciudadano que se desarrolla en la dimensión de gestión con valores para resultados, sin embargo, es una política que tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones de MIPG.

De acuerdo a las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública, se revisó el documento identificando las diferentes acciones que se deben desarrollar en el marco de cada una de las políticas, generando así un plan de trabajo que le permita a la entidad mejorar los resultados en la evaluación del FURAG, seguir avanzando en cada uno de los criterios diferenciales. Teniendo en cuenta que uno de los escenarios de relacionamiento con el ciudadano, es el acceso a la información pública, se trabajó en la mejora del procedimiento de datos abiertos, de acuerdo a la decisión del equipo de la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se ajustó el procedimiento a través de Manual de Datos Abiertos para la Gobernación del Valle del Cauca.

Así mismo, con el fin de garantizar el acceso a la información se siguió avanzando en el análisis y actualización del Índice de Información clasificada y reservada, actualizando el tipo de información de acuerdo a la normativa vigente. Conforme a lo establecido en la Resolución 1519 de 2020, se analizó los requerimientos normativos frente al anexo 2 - Estándares de publicación y divulgación de información, especialmente sobre la necesidad de contar con el menú Atención y Servicios a la Ciudadanía, señalando las obligaciones mínimas de información, Así mismo, se informó sobre los requerimientos del anexo 4 que establece los Requisitos mínimos de datos abiertos

Con el fin de fortalecer el proceso interno de Servicio al Ciudadano de la entidad y con el objetivo de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos, se realizó una revisión al proceso y se planteó la necesidad de realizar una reingeniería al mismo, mejorando su objetivo y estructura.
De acuerdo a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, se aplicó el autodiagnóstico del Servicio al Ciudadano, en la herramienta definida por la entidad denominada Herramienta Unificadora para Soporte y Análisis Estadístico y Sistemático "HUSAES MIPG", con el propósito de identificar las debilidades del proceso y establecer plan de mejoramiento a través de la herramienta dispuesta por la entidad.
Se elaboró un informe sobre la Política de Servicio al Ciudadano, indicando los avances en cada una de las categorías, así como los puntos críticos para su avance. Se elaboró presentación para el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para dar conocer los avances obtenidos en la Política de Servicio al Ciudadano, explicando los puntos críticos que afectan el cumplimiento de los requisitos, establecidos en cada categoría de la Política.
Con el fin de avanzar en el cumplimiento de la aplicación de desistimiento tácito se elaboraron dos (2) modelos de respuesta por documentos o requisitos incompletos.
Se elaboró una propuesta de presentación para sensibilizar a los servidores públicos de las dependencias de la administración central, sobre el desistimiento tácito y la forma de aplicar el acto administrativo para cerrar aquellos procesos donde se presente el desistimiento tácito.
Los productos destacados elaborados para el cumplimiento de esta meta son:

- ✓ 3 Autodiagnósticos anuales para identificar el avance de la Política de Servicio al Ciudadano
- ✓ 6 Seguimientos al avance de la implementación de la Política de servicio al ciudadano.
- ✓ 1 Informe de Mejora del proceso
- ✓ 1 Informe de seguimiento a la aplicación del Índice de Información clasificada y reservada.
- ✓ 1 Informe de seguimiento a la gestión realizada por la entidad respecto a la apertura de datos abiertos.
- ✓ 1 Formato de medición de la implementación de la política de servicio al ciudadano
- ✓ 3 Instrumentos para la apertura de datos abiertos.
- ✓ 1 Diagnóstico de la situación actual de atención incluyente y accesibilidad.
- ✓ 1 Plan de Trabajo para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.
- ✓ 1 Propuesta de Política de Servicio al Ciudadano
- ✓ 1 Autodiagnóstico de la implementación de la Política de servicio al ciudadano aplicado a las dependencias de la Gobernación del Valle
- ✓ Informe de diagnóstico implementación de la Política de servicio al ciudadano
- ✓ 2 Planes de acción

3. Operatividad 1 Centro Integrado de Servicios (CIS) en el Departamento del Valle del Cauca durante el periodo de gobierno.

La gobernación del Valle del Cauca cuenta con un documento técnico soporte para la toma de decisiones para mejorar el nivel de satisfacción de los ciudadanos en materia de acceso a información, trámites y servicios del Estado en 34 municipios del Valle del Cauca a través de un centro integrado de servicios.

El documento entrega los siguientes componentes:

- ✓ Descripción de la situación la situación problemática con causas y efectos en relación con acceso a información, trámites y servicios del Estado en 34 municipios del Valle del Cauca a través de un centro integrado de servicios.
- ✓ Características, intereses, necesidades y expectativas de la población para determinar los servicios y trámites que se ofertarán en el CIS, a favor de la satisfacción de requerimientos del mayor número de ciudadanos en 34 municipios que conforman el Valle del Cauca.
- ✓ Plan de Acción para fortalecer la descentralización administrativa donde se documentan los siguientes aspectos:

- Análisis de brechas en materia de Oferta institucional que opera en 5 subregiones del Valle del Cauca con 34 municipios priorizados.
- Oferta Institucional que debe soportar la descentralización en relación información, trámites y servicios.
- Lineamientos de diseño, infraestructura y aspectos técnicos del Centro Integrado de Servicios.
- Propuesta de Cronograma y Presupuesto.

En lo que va de la implementación, se encontraron restricciones para alcanzar con los entregables sobre aspectos arquitectónicos, tecnológicos, financieros y jurídicos considerando que la mejor alternativa para abordar la situación problemática es una solución tecnológica que requiere realizar estudios complementarios que están por fuera del alcance de este proyecto.
Mejorar los indicadores de satisfacción de los ciudadanos en materia de trámites y servicios a través infraestructura física tradicional implicaría inversiones en 5 subregiones con costos estimados aproximadamente de 6 mil millones de pesos de inversión en infraestructura, 41 millones de mantenimiento anual y 367 millones de pesos de costos de operación por año en cada unidad subregional.
El documento plantea como alternativa de aprovechamiento y eficiencia la alienación de los procesos con la iniciativa del portal único vallecaucano de la Gobernación del Valle del Cauca. Se han realizado los siguientes documentos:

- Documento técnico y anexos
- Registros Fotográficos
- Actas de Reuniones

4. Implementar un Modelo Departamental de gestión pública eficiente al servicio al ciudadano anualmente durante el periodo de gobierno.
Para el cumplimiento de esta meta se deben de tener en cuenta lineamientos de Orden Nacional y el fortalecimiento de componentes tales como, caracterización de usuarios y grupo de interés, percepción de la satisfacción, aplicación de lenguaje claro, tratamiento y gestión de PQRSDF, entre otras.
Para dar cumplimiento a lo anterior se ha establecido una estrategia de uso y aplicación del lenguaje claro, la Secretaría General tomó la iniciativa de apropiar esta estrategia y definir los lineamientos de las buenas prácticas en relación al servicio al ciudadano, fomentando el uso de lenguaje claro en la oferta Institucional y dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, los artículos 49 y 50 de la Ley 1757 de 2015 Estatuto de la participación democrática; el artículo 28 de la Ley 2052 de 2020 – Ley Antitrámites, la circular externa No. 100-010-2021 del 23 agosto de 2021 y demás normas concordantes.

El objetivo principal es establecer una estructura de organización interna en la Gobernación del Valle del Cauca, que permita ofrecer alternativas innovadoras de comunicación, basadas en una cultura de servicio al ciudadano, involucrando las características y necesidades propias de la comunidad, proporcionando modelos de atención estandarizada y eficiente, para generar confianza en la Administración Pública. A continuación las acciones realizadas:

Acciones realizadas en el año 2020

- Definición del plan de trabajo para implementación y seguimiento de la estrategia a implementar dentro de cada proceso.
- Designación de enlaces y/o líderes al interior de las dependencias mediante circular N°530616 del 25 de junio del 2020.
- Sensibilizar y promover la participación de servidores públicos al curso de lenguaje claro ofrecido por el Departamento Nacional de Planeación.
- Acompañamiento continúo para la suscripción y cumplimiento del plan de trabajo, así como la inscripción al curso.
- Se realizaron 8 mesas de trabajo virtual para 21 dependencias mediante encuentros sincrónicos, con el objetivo de establecer la entrega de tres propuestas por dependencia como meta de productos o documentos traducidos a lenguaje claro.

Acciones realizadas para el año 2021

- Se realizó estrategia de difusión sobre lenguaje claro por medio de piezas comunicativas e informativas.
- Continuidad y/o renovación de planes de trabajo.
- Seguimiento de las estrategias aplicadas en los planes de trabajo para la vigencia 2021, a través de 24 mesas técnicas.
- Identificación de documentos o contenidos estableciendo un orden de prioridad con el propósito de asegurar que se ajusten a las necesidades y preferencias de los ciudadanos.
- Convertir en lenguaje claro y sencillo el glosario de conceptos técnicos que se usan en la administración pública.
- Revisar redacción y simplicidad de los contenidos, mensajes e información publicada en el portal web de las dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca.
- Establecer una estrategia de comunicación permanente por parte de las dependencias a través de diferentes medios informativos.
- Difusión de la estrategia a través del periódico virtual de la Gobernación del Valle del Cauca.
- Sensibilización al equipo de la Secretaría General sobre la importancia del uso y aplicación del lenguaje claro.
- Sensibilización a las oficinas territoriales (oficina norte, centro, sur y pacifico), con el propósito de fortalecer la atención y servicio al ciudadano.

- Elaboración del laboratorio de simplicidad.
- Traducción a lenguaje claro de 23 documentos de alto impacto para el ciudadano.
- Calificación de competencias para 240 servidores públicos que participaron y aprobaron el curso virtual de lenguaje claro.

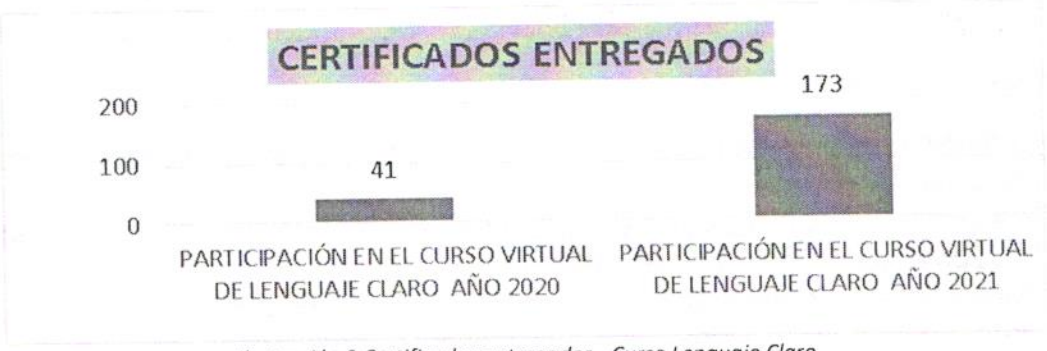


Ilustración 3 Certificados entregados - Curso Lenguaje Claro

Acciones realizadas para el año 2022

Para la presente vigencia se está dando continuidad al acompañamiento y suscripción de planes de trabajo, destacando los siguientes:

- Elaboración y aprobación del procedimiento PR-M4-P1-10 sobre el uso y aplicación del lenguaje claro.
- Meta de 24 documentos traducidos a lenguaje claro.
- Postulación de la estrategia al premio nacional de alta gerencia.
- Actualización ruta metodológica para inscripción al curso de lenguaje claro.
- Sensibilización y acompañamiento continúa para la implementación de la estrategia.

También se han realizado 32 Informes consolidados de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Otros (PQRS) recibidas y atendidas por las dependencias del nivel central en lo corrido del 2022, con los cuales se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015) y al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2021 y 2022, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía, en general, la gestión de la Administración Departamental en materia de cumplimento a las PQRS.
Se realizan estadísticas, de acuerdo con el número total de PQRS presentadas por los ciudadanos y grupos de interés ante la entidad, a través de la Sede Electrónica disponible en su portal web y el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE) disponible en la Ventanilla Única de su sede principal. Así mismo, se adelantan análisis en torno a las estadísticas realizadas, identificando inconformidades o debilidades en la atención y formulando recomendaciones, para mejorar le prestación del servicio. Con el propósito determinar el porcentaje de atención y oportunidad de las

respuestas a las PQRS presentadas por la comunidad ante la entidad y formular recomendaciones a la alta dirección y a los líderes de procesos, que con lleven al mejoramiento continuo del servicio en la Gobernación del Valle del Cauca y a afianzar la confianza de los ciudadanos y grupos de interés del departamento.
En la vigencia 2021 se recibieron más de 21.203 PQRSDF, donde se le dio trámite al 92%, no obstante se han realizado solicitudes para la mejora de las plataformas de recepción de estas, mitigando acciones disciplinaras, mejorando la funcionalidad, teniendo en cuenta la normatividad vigencia sobre el tratamiento y gestión. No obstante se realizan visitas y las dependencias con mayor recepción de PQRSDF para promover la mejora continua por medio de acciones de mjora documentadas, socializaciones y sensibilizaciones sobre la atención al ciudadano y tratamiento de PQRSDF. Estos informes están disponibles en el siguiente link: https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/10556/informes-de-pqrs-y-otros/
En el tema de Caracterización de Usuarios, con el propósito de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en diferentes normas, especialmente a los criterios señalados en el Decreto 2482 de 2012 derogado por el decreto 1083 del 2015 por el cual se establecen lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión, así como el cumplimiento al criterio diferencial de accesibilidad en el Artículo 8 de la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional , entre otros, y especialmente a los requisitos de la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.

En el transcurso del año 2020 se realizó el seguimiento sobre el tema de caracterización y en año 2021 se llevaron a cabo socializaciones de la importancia de Caracterizar y del formato FO-M4-P1-08 "Encuesta de Caracterización de Usuarios y Grupo de Interés" con el objetivo de conocer e identificar las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, que interactúan con la Gobernación del Valle del Cauca para fortalecer la relación Estado-Ciudadano, adicionalmente, se indagó sobre el avance en la Política de Servicio al Ciudadano, entre las preguntas se consultó sobre la aplicación de los instrumentos de caracterización a cada uno de los grupos de valor, partes interesadas para tomar decisiones o acciones de mejora en caso que aplique; y para finalizar en el año 2021 se avanzó en la aprobación del procedimiento de caracterización que tiene como finalidad implementar adecuadamente la Política de Servicio al Ciudadano.

Para el año 2020 se envió documento SADE N°547296 con fecha 23 de septiembre del año en mención, donde se preguntó: Cual formato usaban para caracterizar, si realizaban informes o documentos consolidados con respecto a la caracterización de usuarios, se solicitó una relación de la base de datos donde se consolide la información y adicionalmente se requirió designar a un funcionario de la dependencia que sirviera de enlace para avanzar en el tema.

Las 10 dependencias que dieron respuesta en el año 2020 a los requerimientos fueron; *evidencias en la carpeta física y drive; adicionalmente para el año 2021 dieron

respuesta las otras 23 dependencias incluyendo las oficinas territoriales; para un total de respuestas de 23 dependencias. En el transcurso del año 2021, se enviaron circulares internas con SADE N° 596665 del 30 de septiembre, donde se solicitó a las dependencias que entregaran informes consolidados y los modelos de los formatos que utilizan frente al tema de Caracterización.

Los resultados frente al tema de caracterización para las vigencias 2021 al 2022 son:

Respuesta sobre caracterización de ciudadanos, usuarios o grupo de interés en porcentaje %

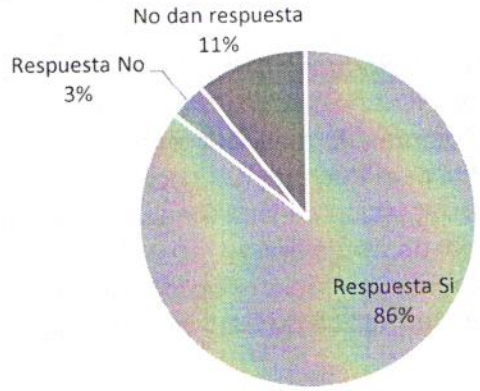


Ilustración 4 Respuesta sobre caracterización de ciudadanos, usuarios o grupo de interés

Por parte de la Secretaria General se citaron a todas las dependencias a nivel central a las jornadas de trabajo donde se cada una aportaba variables, categorías, ejemplos y adicional debían validar las actividades del procedimiento, ayudando a consolidar y agrupar las actividades con los aportes que cada una realizó, junto con todos los formatos metodológicos implementados a la fecha, creados específicamente para el procedimiento, se tuvo una participación de 82 asistentes a dichas jornadas.
Se siguió en la ardua labor de trabajar de la mano con las dependencias para lograr alcanzar los objetivos frente al tema de caracterización y la totalidad de los funcionarios públicos capacitados o sensibilizados sobre la importancia de la caracterización fueron 121 personas que conocieron de que se trata la caracterización y porque se debe realizar esta actividad al interior de la entidad, adoptando lo lineamientos emitidos por la Secretaria General.
Para finalizar, para el año 2021 se sigue capacitando, asesorando, sensibilizando a todos los funcionarios públicos logrando un total de 106 participantes, enseñando todo lo relacionado al procedimiento de caracterización el cual fue aprobado el 1 de abril del año 2022, el cual cuenta con actividades específicas donde tienen tareas puntuales por parte de la secretaria general y las demás dependencias, además cuentan con una guía adaptada por la Gobernación del Valle del Cauca que sirve para consultar de que se trata la caracterización, definiciones, ejemplos, paso a paso, importancia, objetivos,

entre otros; cuentan además con una guía para depositar los informes específicos que cada dependencia debe realizar, la ficha técnica, la encuesta de caracterización actualizada. Dichos documentos mencionados anteriormente hacen parte fundamental del procedimiento (PR-M4-P1-09 Procedimiento de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés.)

De manera general, se puede considerar que la mayoría de las dependencias dieron respuesta a los requerimientos y asistieron de manera masiva a las capacitaciones y sensibilizaciones frente al tema de caracterización, representadas en un 75% de participación, sin embargo, se evidenció la inasistencia por parte de algunas dependencias, se citan nuevamente a las faltantes con la finalidad de dar cumplimiento al 100% de dependencias que implementen el procedimiento de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés.

Seguidamente la Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, ha presento 78 el informes consolidados de satisfacción de usuarios que han accedido a algunos trámites y servicios, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente (Decreto 2482 de 2012 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el Conpes 3785 de 2013 –Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Norma ISO 9001:2015), a los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y al Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano de la Gobernación del Valle del Cauca.

Con el fin de apoyar el proceso de mejora continua en la calidad de la oferta institucional de la Gobernación del Valle del Cauca, se presenta este informe en el que se adelanta el análisis en torno a las estadísticas obtenidas con las encuestas aplicadas, identificando inconformidades o debilidades en la entrega de productos o servicios y formulando recomendaciones para mejorar el servicio al ciudadano.

El objetivo de esta medición es dar a conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a los productos y/o servicios que ofrece la Gobernación del Valle del Cauca, y plantear estrategias y acciones de mejora e identificar acciones de racionalización que permitan mejorar la calidad e integración del uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la oferta institucional.

3. EVALUACIÓN DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

COSTO DE OPORTUNIDAD

Costo de Oportunidad	Tasa de Interés (%)
Tasa de interés de oportunidad (Ej. 5.87%): Representa el rendimiento esperado de los recursos disponibles o tasa de mercado, por ej. El DTF (tasa interbancaria	**6,52%**
Justificación de la tasa de oportunidad:	

DTF Banrepublica proyección 2023

EVALUACIÓN FINANCIERA

ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN:

RESUMEN EVALUACIÓN FINANCIERA

INDICADOR	INDICADORES FINANCIEROS (i = T.I.O)
Indicadores de Rentabilidad	
VALOR PRESENTE NETO FINANCIERO - **V.P.N. Financiera**	2.152.802.389
TASA INTERNA DE RETORNO - **T.I.R. Financiera**	10,77 %
RELACIÓN BENEFICIO COSTO - **B/C Financiera**	1,18
COSTO / CAPACIDAD	11.934.608.803
COSTO / BENEFICIARIO	2.434

FUENTES DE FINANCIACIÓN

Fuentes de Financiación

Etapa (1)	Tipo entidad (2)	Entidad	Otra Entidad	Tipo de Recursos (Nación – Propios)
Inversión	Presupuesto Departamental	Gobernación del Valle del Cauca		Propios

(1) **Etapa:** Pre inversión, Inversión, Operación
(2) **Tipo Entidad:** Corporación autónoma-SGR, Departamentos, Empresas Públicas, Municipios, Presupuesto Nacional o Privadas.

Descripción Fuentes Financiación

Presupuesto de Inversión por Fuentes de Financiación - Cifras en pesos				
Entidad	**Año 0**	**Año 1**	**Año 2**	**Total**
Año Calendario	**2021**	**2022**	**2023**	
Aporte Nación				
SGP- Sistema General				

Presupuesto de Inversión por Fuentes de Financiación - Cifras en pesos				
Entidad	**Año 0**	**Año 1**	**Año 2**	**Total**
Año Calendario	**2021**	**2022**	**2023**	
Ministerios				
Regalías				
Crédito				
Aporte Departamento				
Recursos propios de Libre Destinación	1.341.100.000	1.978.500.000	1.722.876.000	5.042.476.000
Recursos de Destinación Específica (Estampilla y otros)				
Rentas Cedidas				
Emergencias Sociales				
Aporte Municipio				
Recursos propios de				
Recursos de Destinación Específica (Estampilla y otros)				
Rentas Cedidas				
Otros aportes(gestión)	137.500.000	5.514.500.000	6.227.700.000	11.879.700.000
TOTAL	1.478.600.000	7.493.000.000	7.950.576.000	16.922.176.000

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Duración del Proyecto		Iniciación del Proyecto		Terminación del Proyecto	
Años	Meses	Año	Mes	Año	Mes
3	12	2022	ENERO	2023	DICIEMBRE

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Anexo #2

DATOS DEL FORMULADOR	
Nombres y Apellidos	VIVIANA ANDREA CARDONA VARON
Cargo	PROFESIONAL ESPECIALIZADA PS – SECRETARIA GENERAL
Teléfonos	6200000
Entidad	GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA
Dirección	CRA 6 ENTRE CALLE 9 Y 10, PALACIO DE SAN FRANCISCO, CALI – VALLE
FIRMA FORMULADOR	Viviana Cardona U

VIABILIDAD - Análisis de Viabilidad

ASPECTOS A CONCEPTUAR	Análisis Sectorial		Análisis Intersectorial D.A.P.V.	
	Cumple	NO Cumple	Cumple	NO Cumple
A. TECNICOS	X		X	
B. FINANCIEROS Y ECONOMICOS	X		X	
C. AMBIENTALES				
D. INSTITUCIONALES Y SOCIALES	X		X	

CONCEPTO DE VIABILIDAD	ANALISIS DEL MUNICIPIO		ANALISIS DEPARTAMENTAL SECTORIAL		ANALISIS INTERSECTORIAL DAPV	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
EL PROYECTO ES VIABLE ?			X			

Motivación de la NO Viabilidad:

DATOS DE QUIEN EMITE LA VIABILIDAD SECTORIAL	
Nombres y Apellidos	MARIA LEONOR CABAL SANCLEMENTE
Cargo	SECRETARIA GENERAL.
Teléfonos	6200000
Entidad	SECRETARIA GENERAL
Dirección	CRA 6 ENTRE CALLE 9 Y 10, PALACIO DE SAN FRANCISCO, CALI – VALLE
E-Mail	mlcabal@valledelcauca.gov.co
FIRMA VIABILIZADOR	

PRESUPUESTO DETALLADO VIGENCIA 2023

NOMBRE PROYECTO: FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN EN EL VALLE DEL CAUCA

MGA						PRESUPUESTO DETALLE POR ACTIVIDAD		
NOMBRE DEL PRODUCTO DE LA CADENA DE VALOR	ACTIVIDAD DEL PROYECTO	INSUMO	CÓDIGO	SUBCLASE	PRODUCTO	CANTIDAD	VALOR TOTAL 2023	RECURSOS DE GESTIÓN
DOCUMENTOS DE LINEAMIENTOS TECNICOS (4599018)	Elaborar y monitorear instrumentos para la documentación de los trámites y otros procedimientos administrativos (OPA)	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	2.3.2.02.02.008	83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional en el seguimiento a los planes de acción y diligenciamiento de los instrumentos metodológicos de la Estrategia Antitrámites, elaborados por cada una de las dependencias.	1	22.908.000	135.000.000
	Efectuar acompañamiento a las dependencias que tengan trámites, servicios y otros procesos administrativos (OPA) identificados, para la implementación de los lineamientos relacionados con la política de racionalización de trámites.	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	2.3.2.02.02.008	82120 Servicios de asesoramiento y representación jurídica relativos a otros campos	Apoyo profesional especializado en el seguimiento técnico y normativo a la implementación de la Estrategia Antitrámites en la entidad.	2	62.400 000	182.500.000
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional en el seguimiento a la actualización del portafolio de la oferta institucional.			
				85999 Otros servicios de apoyo n.c..p	Apoyo a la gestión en la atención y orientación a usuarios desde el Módulo de Atención al Ciudadano.			
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.				
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional en el seguimiento orientación a solicitudes en el modulo de atención al ciudadano.			
					Apoyo profesional en el seguimiento a la atención al ciudadano a través del call center de la entidad			
					Apoyo a la gestión en la organización y elaboración de documentos producidos en el proceso de servicio al ciudadano			
					Apoyo profesional en el seguimiento a las acciones de mejora a suscribir por las dependencias, de acuerdo con los resultados de los percepción, caracterización y expectativas.			
					Apoyar las visitas a los diferentes municipios del Valle del Cauca en las actividades de atencion a las comunidades que contribuyan al mejoramiento del servicio al ciudadano.			

Powered by CamScanner

NOMBRE DEL PRODUCTO DE LA CADENA DE VALOR	ACTIVIDAD DEL PROYECTO	RUBRO	CÓDIGO	SUBCLASE	PRODUCTO	CANTIDAD	VALOR TOTAL 2023	RECURSOS DE GESTIÓN
					Apoyo profesional al seguimiento a los productos documentales generados por los procesos contractuales			
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional en el seguimiento a la implementación y cumplimiento de las metas establecidas por las Alcaldías, que beneficien a los ciudadanos en condición de discapacidad			
					Apoyo profesional en los espacios que fortalezcan el diálogo con los organismos de acción comunal (relación estado ciudadano)			
					Apoyo a la gestión en la atención y orientación a usuarios desde la Oficina Territorial, llevar registros y formatos de ciudadanos atendidos			
					Apoyo profesional en el seguimiento orientación a solicitudes en el punto de atención al ciudadano			
					Apoyo profesional en el seguimiento a la atención de víctimas del conflicto armado, en el marco de la política de servicio al ciudadano			
					Apoyo profesional en la documentación de los procedimientos que contiene el proceso de servicio al ciudadano			
					Apoyo profesional en la revisión, organización y alistamiento de la base de datos de la recepción de solicitudes a través de canales virtuales			
	Implementar herramientas de gestión como: directorios, matrices, informes, registro de usuarios y reportes de seguimiento) para facilitar la prestación del servicio a la ciudadanía	[illegible] Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	[illegible]		Apoyo profesional en la revisión, organización y alistamiento de los listados y registros de la recepción de solicitudes a través del sistema de administración documental	10	1.082.136.000	3.086.400.000

Powered by CamScanner

NOMBRE DEL PRODUCTO DE LA CADENA DE VALOR	ACTIVIDAD DEL PROYECTO	INSUMO	CÓDIGO	SUBCLASE	PRODUCTO	CANTIDAD	VALOR TOTAL 2023	RECURSOS DE GESTIÓN
DOCUMENTOS NORMATIVOS (4599032)					Apoyo a la gestión en la documentación de las encuestas que aplica la Secretaría General, a través del proceso de servicio al ciudadano.			
					Apoyo profesional anel seguimiento del cumplimiento de las actividades planteadas en la estrategia de rendición de cuentas			
				82120 Servicios de asesoramiento y representación jurídica relativos a otros campos del derecho	apoyo profesional en la proyeccion de los documentos precontractuales y contractuales de los diferentes procesos que adelanta la oficina juridica de la secretaria general			
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional en el seguimiento a las solicitudes de acompañamiento e información sobre los proyectos de ordenanza			
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo a la gestión en la documentación de los compromisos a cargo de las dependencias, de acuerdo con lo establecido en las ordenanzas			
					Apoyo profesional al proceso de proyección, tramite y radicacion y aprobacion de las iniciativa<s ordenanzales de las diferentes dependencias de la Gobernaicon del Valle del Cauca.			
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n c.p.	Apoyo profesional al proceso de proyección, tramite y radicacion y aprobacion de las iniciativa<s ordenanzales de las diferentes dependencias de la Gobernaicon del Valle del Cauca.			
				82120 Servicios de asesoramiento y representación jurídica relativos a otros campos del derecho	Apoyo profesional como enlace de la Secretaria General y la Asamblea Departamental del Valle del Cauca en atención al servicio a la ciudadania			
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.				
					Apoyo profesional en la atención y orientación a victimas, recepción y orientación de denuncias, mantener comunicación directa con otras entidades para notificación de delitos, elaboración de actas, informes, oficios y aplicación de herramientas para identificación de riesgos.			

Powered by CamScanner

NOMBRE DEL PRODUCTO DE LA CADENA DE VALOR	ACTIVIDAD DEL PROYECTO	INSUMO	CÓDIGO	SUBCLASE	PRODUCTO	CANTIDAD	VALOR TOTAL 2023	RECURSOS DE GESTIÓN
				82120 Servicios de asesoramiento y representación jurídica relativos a otros campos del derecho				
					Apoyo profesional en la asistencia jurídica a víctimas de violencia de género, participación y acompañamiento a eventos, elaboración de informes de seguimiento a la activación de rutas de atención y denuncia, seguimiento al otorgamiento de medidas de atención, registro de casos atendidos y remitidos con otros entes			
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional en la elaboración de los documentos técnicos de calidad, en los procesos que tienen contacto directo con el ciudadano			
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional en la elaboración y documentación de campañas para promocionar y programas dirigidos a los ciudadanos, a cargo de las diferentes dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca			
				82120 Servicios de asesoramiento y representación jurídica relativos a otros campos del derecho	Apoyo profesional en la informacion y registro de los diferentes tipos de documentos legales recepcionados en la Ventanilla Única			
				82120 Servicios de asesoramiento y representación jurídica relativos a otros campos del derecho	Apoyo profesional en la informacion y registro de los diferentes tipos de documentos legales recepcionados en la Ventanilla Única			
				82120 Servicios de asesoramiento y representación jurídica relativos a otros campos del derecho	Apoyo profesional en la informacion y registro de los diferentes tipos de documentos legales recepcionados en la Ventanilla Única			
				83913 Servicios de diseño gráfico	Apoyo profesional en el diseño gráfico de comunicaciones, regsitro fotográfico de eventos y actividades de la entidad, apoyo como promotara de GESCO+I en la oficina de comunicaciones.			
				82120 Servicios de asesoramiento y representación jurídica relativos a otros campos del derecho	Apoyo profesional en la elaboración de informes, actas cronogramas, analisis jurídico para identificacion de estrategias de interoperatividad en el marco de la politica de racionalizacion.			
				82120 Servicios de asesoramiento y representación jurídica relativos a otros campos del derecho	Apoyo profesional en la elaboración de documentos que enmarca las actividades del procedimiento de rendición de cuentas y la participación ciudadana, teniendo en cuenta la normatividad vigente			
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional en la oficina Asesora planeación educativa, en la elaboración de informes, reportes y consolidación de información relacionado con los planes de acción de las areas de la Secretaria de Edución y los GAGEM y sus respectivos seguimientos en el marco del modelo de servicio al ciudadano.			
	Reportar y evaluar los avances en implementación del modelo del servicio al	Servicios prestados a las empresas y	2.3.2.02.02.008	83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional en la elaboración y documentación de campañas para promocionar la cultura institucional de servicio al ciudadano	15	349.824.000	1.204.800.000
					Apoyo a la gestión en la elaboración de reportes sobre las mejoras propuestas de la oferta institucional, producto de los espacios de diálogo e interacción con la comunidad			
					Apoyo a la gestión en la elaboración de contenidos gráficos para la promoción y divulgación de los procesos de la Secretaría General, para las redes sociales y página web institucional			

Powered by CamScanner

NOMBRE DEL PRODUCTO DE LA CADENA DE VALOR	ACTIVIDAD DEL PROYECTO	INSUMO	CÓDIGO	SUBCLASE	PRODUCTO	CANTIDAD	VALOR TOTAL 2023	RECURSOS DE GESTIÓN
	ciudado	servicios de producción			Apoyo a la gestión en la actualización y publicación de información de los procesos de la Secretaría General, en el portal web institucional			
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n c.p.	Apoyo profesional en las campañas para promocionar u divulgar las actividades realizadas en el proceso del servicio al ciudadano			
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional a la oficina territorial del Pacifico en los asuntos relacionados con FONBUENABENTURA con el propoaito de atender a la comunidad en el marco del modelo del servicio al ciudadano			
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo a la gestión en la atención y orientación a usuarios desde la Oficina Territoriales como llevar el registgro y formatgos de ciudadanos atendidos.			
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional a la oficina territorial del Pacifico en los asuntos relacionados con FONBUENABENTURA con el propoaito de atender a la comunidad en el marco del modelo del servicio al ciudadano			
DOCUMENTOS DE POLITICA (4599032)	Elaborar y brindar asistencia tecnica a las dependencias del nivel central en la implementación de instrumentos para la politica de servicio al ciudadano	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	2.3.2.02.02.008	83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional en la elaboración, aplicación y análisis de instrumentos de caracterización y/o consulta ciudadana, relacionados con la política de servicio al ciudadano.	4	91.908.000	247.000.000
					Apoyo profesional en la elaboración, aplicación y análisis de instrumentos de caracterización y/o consulta ciudadana, relacionados con la política de servicio al ciudadano.			
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo a la gestión en la elaboración de reportes sobre la implementación del procedimiento de caracterización de usuarios y grupos de interés			
				83115 Servicios de consultoría en gestión administrativa	Apoyo profesional en la elaboración de una matriz de consolidación y seguimiento con observaciones sobre las postulaciones que se realicen desde la Gobernación del Valle del Cauca, para participar en los premios nacionales e			
	Implementar el plan de acción que permita fortalecer la política de servicio al ciudadano	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	2.3.2.02.02.008	83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional en el seguimiento sobre la actualización y mejoras realizadas al proceso de servicio al ciudadano	2	44.100.000	153.000.000
					Apoyo a la gestión en la elaboración de reportes sobre la implementación del procedimiento de datos abiertos			
SERVICIO DE INTEGRACION DE LA OFERTA PUBLICA (4599029)	Elaborar los estudios requeridos para implementar el Centro Integrado de Servicios (CIS)	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	2.3.2.02.02.008	83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional especializado en la actualizacion de un servicio al ciudadano, que permita su aplicación con el Centro Integrado de Servicios CIS	2	69.600.000	400.000.000
				TOTAL			1.722.876.000	6.227.700.000
								7.950.576.000

MARIA LEONOR CABAL S.
Secretaria General

VIVIANA ANDREA CARDONA V
Profesional que elaboro

Powered by CamScanner

CRONOGRAMA VIGENCIA 2023

NOMBRE PROYECTO: FORTALECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN EN EL VALLE DEL CAUCA

NOMBRE DEL PRODUCTO DE LA CADENA DE	ACTIVIDAD DEL PROYECTO	INSUMO	CÓDIGO	SUBCLASE	PRODUCTO	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
DOCUMENTOS DE LINEAMIENTOS TECNICOS (4599018)	Elaborar y monitorear instrumentos para la documentación de los trámites y otros procedimientos administrativos (OPA)	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	2.3.2.02.02.008	83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional en el seguimiento a los planes de acción y diligenciamiento de los instrumentos metodológicos de la Estrategia Antitrámites, elaborados por cada una de las dependencias.												
	Efectuar acompañamiento a las dependencias que tengan trámites, servicios y otros procesos administrativos (OPA) identificados, para la implementación de los lineamientos relacionados con la política de racionalización de trámites.	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	2.3.2.02.02.008	82120 Servicios de asesoramiento y representación jurídica relativos a otros campos del derecho	Apoyo profesional especializado en el seguimiento técnico y normativo a la implementación de la Estrategia Antitrámites en la entidad.												
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional en el seguimiento a la actualización del portafolio de la oferta institucional.												
				85999 Otros servicios de apoyo n.c..p	Apoyo a la gestión en la atención y orientación a usuarios desde el Módulo de Atención al Ciudadano.												
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.													
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional en el seguimiento orientación a solicitudes en el modulo de atención al ciudadano.												
					Apoyo profesional en el seguimiento a la atención al ciudadano a través del call center de la entidad												
					Apoyo a la gestión en la organización y elaboración de documentos producidos en el proceso de servicio al ciudadano												
					Apoyo profesional en el seguimiento a las acciones de mejora a suscribir por las dependencias, de acuerdo con los resultados de los percepción, caracterización y expectativas												

Powered by CamScanner

					Apoyar las visitas a los diferentes municipios del Valle del Cauca en las actividades de atencion a las comunidades que contribuyan al mejoramiento del servicio al ciudadano.												
					Apoyo profesional al seguimiento a los productos documentales generados por los procesos contractuales.												
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional en el seguimiento a la implementación y cumplimiento de las metas establecidas por las Alcaldías, que beneficien a los ciudadanos en condición de discapacidad.												
					Apoyo profesional en los espacios que fortalezcan el diálogo con los organismos de acción comunal (relación estado - ciudadano)												
					Apoyo a la gestión en la atención y orientación a usuarios desde la Oficina Territorial, llevar registros y formatos de ciudadanos atendidos												
					Apoyo profesional en el seguimiento orientación a solicitudes en el punto de atención al ciudadano.												
					Apoyo profesional en el seguimiento a la atención de víctimas del conflicto armado, en el marco de la política de servicio al ciudadano												

Powered by CamScanner

DOCUMENTOS NORMATIVOS (4599032)	Implementar herramientas de gestión como (encuestas, matrices, informes, registro de usuarios y reportes de seguimiento), para facilitar la prestación del servicio a la ciudadanía	2.3.2.02.02.008 Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	2.3.2.02.02.00		Apoyo profesional en la documentación de los procedimientos que contiene el proceso de servicio al ciudadano												
					Apoyo profesional en la revisión, organización y alistamiento de la base de datos de la recepción de solicitudes a través de canales virtuales												
					Apoyo profesional en la revisión, organización y alistamiento de los listados y registros de la recepción de solicitudes a través del sistema de administración documental												
					Apoyo a la gestión en la documentación de las encuestas que aplica la Secretaría General, a través del proceso de servicio al ciudadano.												
					Apoyo profesional enel seguimiento del cumplimiento de las actividades planteadas en la estrategia de rendición de cuentas												
				82120 Servicios de asesoramiento y representación jurídica relativos a otros campos del derecho	apoyo profesional en la proyeccion de los documentos precontractuales y contractuales de los diferentes procesos que adelanta la oficina juridica de la secretaria general												
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional en el seguimiento a las solicitudes de acompañamiento e información sobre los proyectos de ordenanza												
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo a la gestión en la documentación de los compromisos a cargo de las dependencias, de acuerdo con lo establecido en las ordenanzas												
					Apoyo profesional al proceso de proyección, tramite y radicacion y aprobacion de las iniciativa<s ordenanzales de las diferentes dependencias de la Gobernaicon del Valle del Cauca												
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional al proceso de proyección, tramite y radicacion y aprobacion de las iniciativa<s ordenanzales de las diferentes dependencias de la Gobernaicon del Valle del Cauca												
				82120 Servicios de asesoramiento y representación jurídica relativos a otros campos del derecho	Apoyo profesional como enlace de la Secretaria General y la Asamblea Departamental del Valle del Cauca en atención al servicio a la ciudadania												

Powered by CamScanner

			83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional en la atención y orientación a víctimas, recepción y orientación de denuncias, mantener comunicación directa con otras entidades para notificación de delitos, elaboración de actas, informes, oficios y aplicación de herramientas para identificación de riesgos.												
			82120 Servicios de asesoramiento y representación jurídica relativos a otros campos del derecho													
				Apoyo profesional en la asistencia jurídica a víctimas de violencia de género, participación y acompañamiento a eventos, elaboración de informes de seguimiento a la activación de rutas de atención y denuncia, seguimiento al otorgamiento de medidas de atención, registro de casos atendidos y remitidos con otros entes												
			83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional en la elaboración de los documentos técnicos de calidad, en los procesos que tienen contacto directo con el ciudadano												
			83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional en la elaboración y documentación de campañas para promocionar y programas dirigidos a los ciudadanos, a cargo de las diferentes dependencias de la Gobernación del Valle del Cauca												
			82120 Servicios de asesoramiento y representación jurídica relativos a otros campos del derecho	Apoyo profesional en la informacion y registro de los diferentes tipos de documentos legales recepcionados en la Ventanilla Única												
			82120 Servicios de asesoramiento y representación jurídica relativos a otros campos del derecho	Apoyo profesional en la informacion y registro de los diferentes tipos de documentos legales recepcionados en la Ventanilla Única												
			82120 Servicios de asesoramiento y representación jurídica relativos a otros campos del derecho	Apoyo profesional en la informacion y registro de los diferentes tipos de documentos legales recepcionados en la Ventanilla Única												

Powered by CamScanner

				83913 Servicios de diseño gráfico	Apoyo profesional en el diseño gráfico de comunicaciones, regsitro fotográfico de eventos y actividades de la entidad, apoyo como promotara de GESCO+I en la oficina de comunicaciones												
				82120 Servicios de asesoramiento y representación jurídica relativos a otros campos del derecho	Apoyo profesional en la elaboración de informes, actas cronogramas, analisis juridico para identificacion de estrategias de interoperatividad en el marco de la politica de racionalizacion												
				82120 Servicios de asesoramiento y representación jurídica relativos a otros campos del derecho	Apoyo profesional en la elaboración de documentos que enmarca las actividades del procedimiento de rendición de cuentas y la participación ciudadana, teniendo en cuenta la normatividad vigente												
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional en la oficina Asesora planeación educativa, en la elaboración de informes, reportes y consolidación de información relacionado con los planes de acción de las areas de la Secretaria de Edución y los GAGEM y sus												
					Apoyo profesional en la elaboración y documentación de campañas para promocionar la cultura institucional de servicio al ciudadano												
					Apoyo a la gestión en la elaboración de reportes sobre las mejoras propuestas de la oferta institucional, producto de los espacios de diálogo e interacción con la comunidad												
	Reportar y evaluar los avances en implementación del modelo del servicio al ciudado	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	2.3.2.02.02.008	83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo a la gestión en la elaboración de contenidos gráficos para la promoción y divulgación de los procesos de la Secretaría General, para las redes sociales y página web institucional												
					Apoyo a la gestión en la actualización y publicación de información de los procesos de la Secretaría General, en el portal web institucional												
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional en las campañas para promocionar u divulgar las actividades realizadas en el proceso del servicio al ciudadano.												
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional a la oficina territorial del Pacifico en los asuntos relacionados con FONBUENABENTURA con el propoaito de atender a la comunidad en el marco del modelo del servicio al ciudadano												
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo a la gestión en la atención y orientación a usuarios desde la Oficina Territoriales como llevar el regisgtro y formatgos de ciudadanos atendidos.												
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional a la oficina territorial del Pacifico en los asuntos relacionados con FONBUENABENTURA con el propoaito de atender a la comunidad en el marco del modelo del servicio al ciudadano												

Powered by CamScanner

DOCUMENTOS DE POLITICA (4599032)	Elaborar y brindar asistencia tecnica a las dependencias del nivel central en la implementación de instrumentos para la politica de servicio al ciudadano	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	2.3.2.02.02.008	83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional en la elaboración, aplicación y análisis de instrumentos de caracterización y/o consulta ciudadana, relacionados con la política de servicio al ciudadano.												
					Apoyo profesional en la elaboración, aplicación y análisis de instrumentos de caracterización y/o consulta ciudadana, relacionados con la política de servicio al ciudadano.												
				83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo a la gestión en la elaboración de reportes sobre la implementación del procedimiento de caracterización de usuarios y grupos de interés												
				83115 Servicios de consultoría en gestión administrativa	Apoyo profesional en la elaboración de una matriz de consolidación y seguimiento con observaciones sobre las postulaciones que se realicen desde la Gobernación del Valle del Cauca, para participar en los premios nacionales e internacionales relacionados con servicio al ciudadano y procesos misionales												
	Implementar el plan de acción que permita fortalecer la política de servicio al ciudadano	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	2.3.2.02.02.008	83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional en el seguimiento sobre la actualización y mejoras realizadas al proceso de servicio al ciudadano												
					Apoyo a la gestión en la elaboración de reportes sobre la implementación del procedimiento de datos abiertos												
SERVICIO DE INTEGRACION DE LA OFERTA PUBLICA (4599029)	Elaborar los estudios requeridos para implementar el Centro Integrado de Servicios (CIS)	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	2.3.2.02.02.008	83990 Otros servicios profesionales, técnicos y empresariales n.c.p.	Apoyo profesional especializado en la actualizacion de un servicio al ciudadano, que permita su aplicación con el Centro Integrado de Servicios CIS												

Powered by CamScanner