



1.01.1-33.21

**INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS – PQRSD**

ENERO DE 2020

Con este informe damos cumplimiento a la 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 vigencia 2020

Elaboró y proyectó:

JORGE ANDRÉS MAÑOSCA LÓPEZ

Revisó y aprobó:

JAVIER ULLOA VERA

Santiago de Cali, 3 de febrero de 2020



INTRODUCCIÓN.

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el Informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de información y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del nivel central durante el mes de enero de 2020, con el propósito de determinar el porcentaje de atención y oportunidad de las respuestas y formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los líderes de procesos, que conlleven al mejoramiento continuo del servicio en la entidad y afianzar la confianza de los ciudadanos y grupos de interés en las instituciones públicas del Departamento.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015) y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2020, 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 cumplimiento a las PQRSD.

Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSD 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 disponible en la Ventanilla Única de su Sede Principal durante el mes de referencia. Asimismo, se adelantan análisis en torno a las estadísticas realizadas, identificando inconformidades o debilidades en la atención y formulando, de esta manera recomendaciones, para mejorar la prestación del servicio.



TABLA DE CONTENIDO

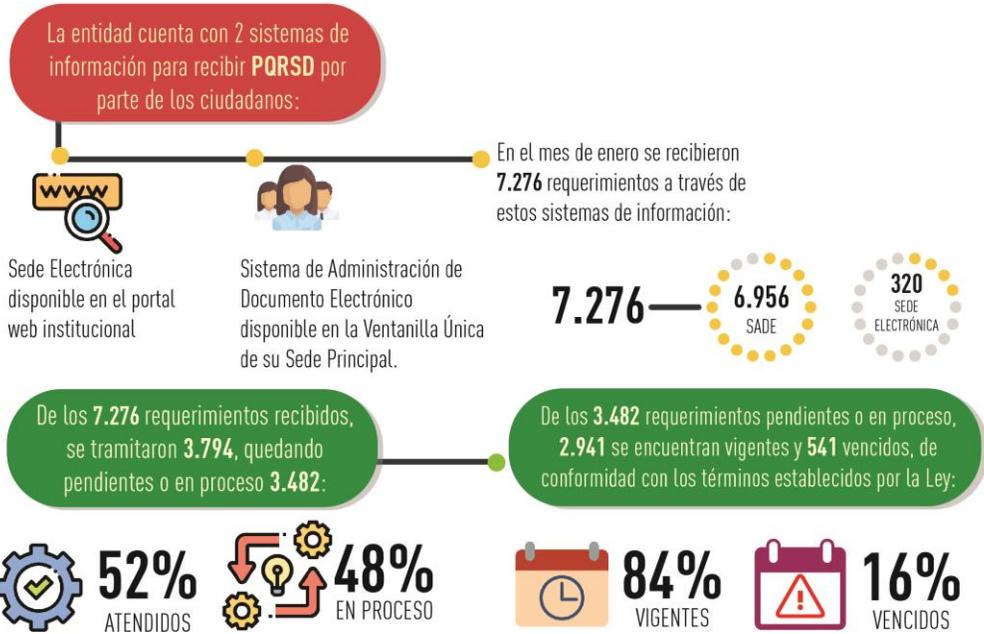
1. INFOGRAFÍA.....	4
2. SEDE ELECTRÓNICA DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA.....	6
2.1. REPORTE GENERAL.....	6
2.2. REPORTE GENERAL POR DEPENDENCIA.....	6
2.3. REPORTE DE LA GESTIÓN.....	8
3. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO.....	10
3.1. REPORTE GENERAL POR DEPENDENCIA.....	10
3.2. REPORTE DE LA GESTIÓN.....	12
4. REQUERIMIENTOS MÁS REITERADOS.....	14
5. ACCIONES DE MEJORA.....	14
6. RECOMENDACIONES.....	15



1. INFOGRAFÍA.



**INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS – PQRSD- ENERO 2020**



Realizando un análisis detallado por sistema de información, se encuentra que de los **320** requerimientos recibidos por la Sede Electrónica, se tramitaron **285**, quedando pendientes o en proceso **35**; Por otro lado, de los **6.956** requerimientos recibidos por el Sistema de Administración de Documento Electrónico, se tramitaron **3.509**, quedando pendientes o en proceso **3.447**:



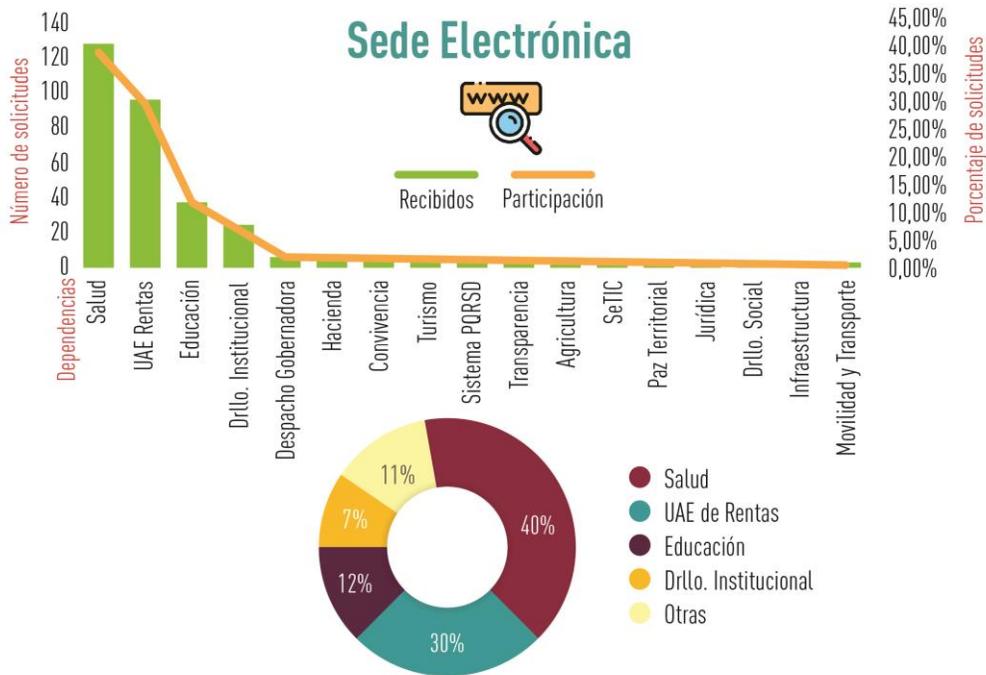
Los **35** requerimientos pendientes o en proceso registrados en la Sede Electrónica, se encuentran vigentes; mientras que de los **3.447** requerimientos en proceso registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico, **2.906** se encuentran vigentes y **541** vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:



Con este informe damos cumplimiento a las Leyes 190 de 1995; 1474 de 2011; 1712 de 2014; al Decreto 103 de 2015; y a una de las acciones presentadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2020.

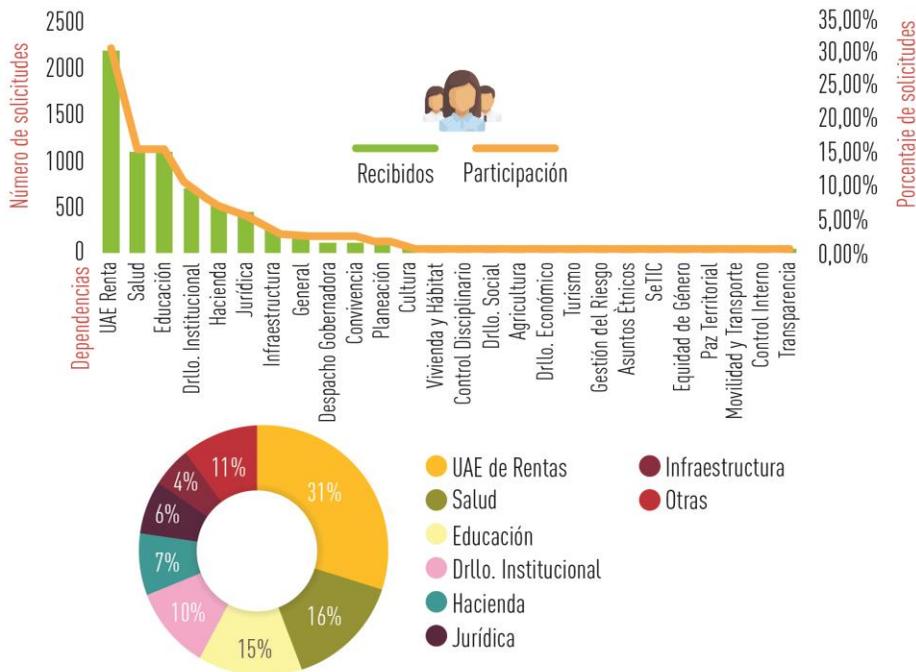


INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS – PQRSD- ENERO 2020



Las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema fueron Salud; la UAE de Rentas; Educación; y Desarrollo Institucional, los cuales acumularon el 89% del total de los requerimientos recibidos.

Sistema de Administración de Documento Electrónico



Las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema fueron la UAE de Rentas; Salud; Educación; Desarrollo Institucional; Hacienda y Finanzas Públicas; Jurídica; e Infraestructura, los cuales acumularon el 89% del total de los requerimientos recibidos.



2. SEDE ELECTRÓNICA DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

2.1. REPORTE GENERAL.

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de los requerimientos ciudadanos registrados en la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca en el mes de enero de 2020 (Corte al 31 de enero) por tipo de solicitud.

Tipo de Solicitud	Recibidos	Participación	Tiempo Promedio de Respuesta
Petición	171	53%	8
Queja	123	38%	4
Reclamo	19	6%	8
Sugerencia	7	2%	5
Total	320	100%	6

Tabla 1 Requerimientos Recibidos por Tipo de Solicitud. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

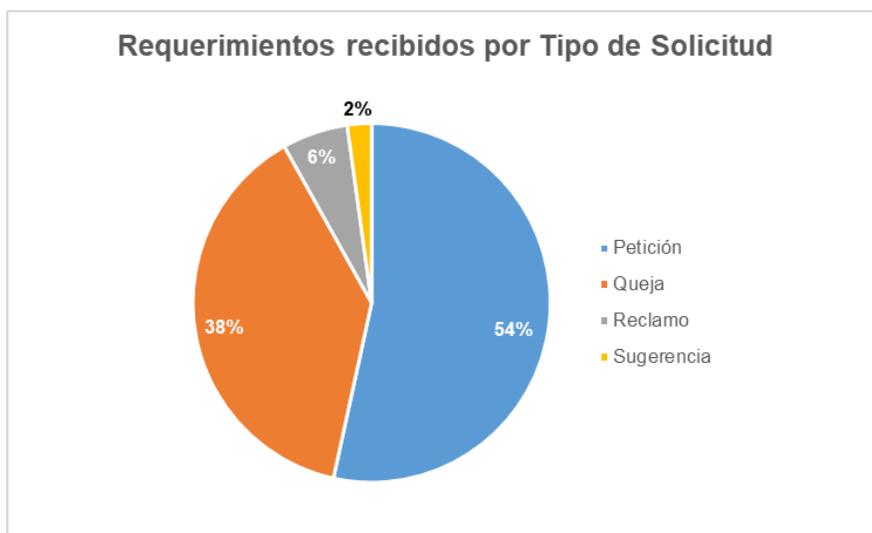


Gráfico 1 Requerimientos Recibidos por Tipo de Solicitud. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, durante el mes de referencia se recibieron 320 requerimientos ciudadanos y el tiempo de respuesta promedio para los diferentes tipos de solicitudes en el mes de referencia osciló entre 4 y 8 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de registro, dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, términos para resolver las distintas modalidades de peticiones:

“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes; 2) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.

2.2. REPORTE GENERAL POR DEPENDENCIA

La distribución de los requerimientos por dependencia del nivel central para el mes de referencia según tipo de solicitud y porcentaje de participación, se presenta a continuación:



Dependencia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Recibidos	Participación
Sec. de Salud	18	102	2	5	127	39,69%
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	64	16	14	2	96	30,00%
Sec. de Educación	35	1	2		38	11,88%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	23	1			24	7,50%
Despacho Gobernadora	7				7	2,19%
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	5	1			6	1,88%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	3	1			4	1,25%
Sec. de Turismo	3				3	0,94%
Sistema de PQRS	3				3	0,94%
Of. de Transparencia para la Gestión Pública	1		1		2	0,63%
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	1	1			2	0,63%
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2				2	0,63%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	2				2	0,63%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	1				1	0,31%
Sec. de Drllo. Social y Participación	1				1	0,31%
Sec. de Infraestructura y Valorización	1				1	0,31%
Sec. Movilidad y Transporte	1				1	0,31%
Total	171	123	19	7	320	100,00%

Tabla 2 Distribución requerimientos recibidos por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

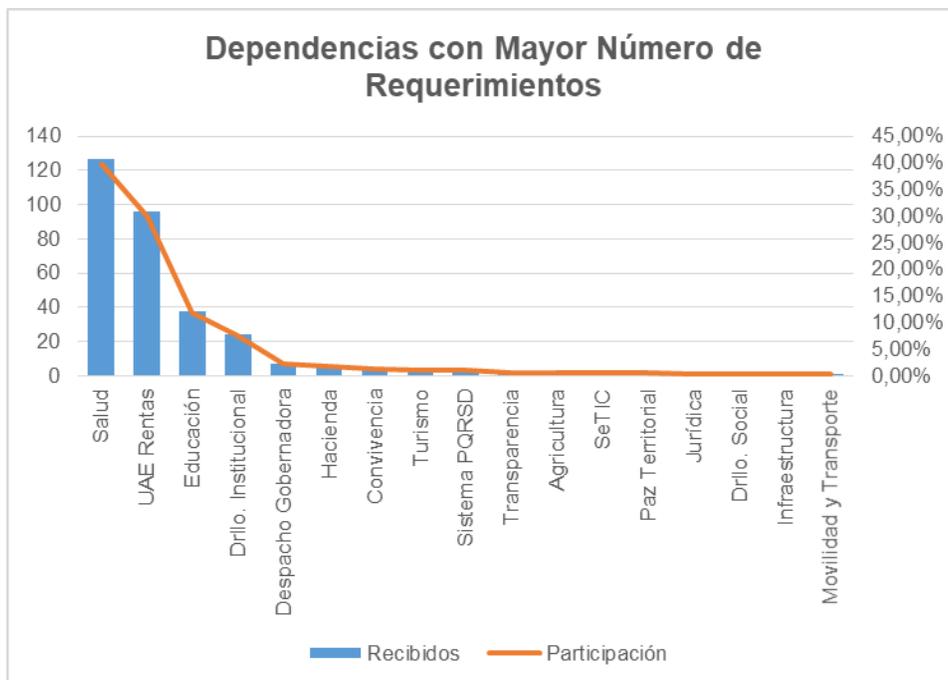


Gráfico 2 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

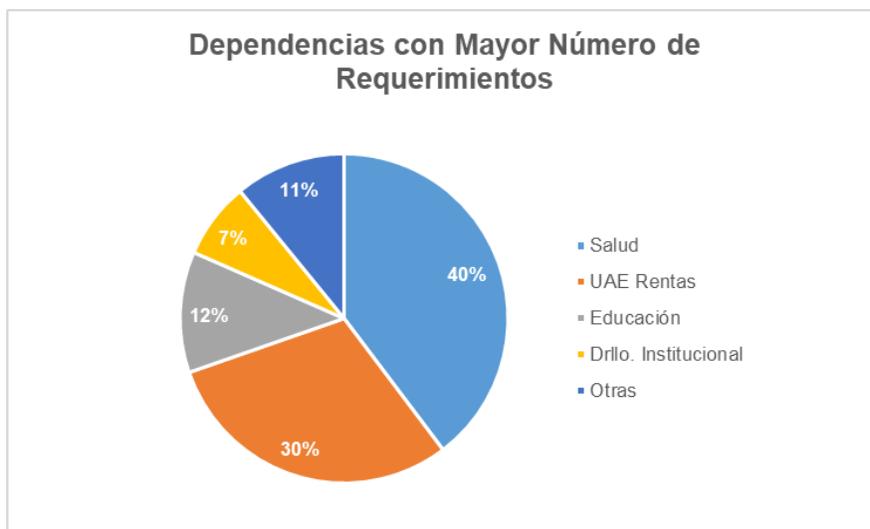


Gráfico 3 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 2 y los gráficos 2 y 3 muestran que en el mes de referencia las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca fueron la Secretaría de Salud; la UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria; la Secretaría de



Educación; y el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, los cuales acumulan el 89% del total de los requerimientos registrados o recibidos.

2.3. REPORTE DE LA GESTIÓN.

La gestión realizada a los requerimientos recibidos en el mes de referencia por dependencia del nivel central, se presenta a continuación:

Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
Sec. de Salud	109	18	127
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	92	4	96
Sec. de Educación	35	3	38
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	19	5	24
Despacho Gobernadora	7		7
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	6		6
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	3	1	4
Sec. de Turismo	3		3
Sistema de PQRSD	3		3
Of. de Transparencia para la Gestión Pública		2	2
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	1	1	2
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2		2
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	2		2
Dpto. Adtvo. de Jurídica	1		1
Sec. de Drllo. Social y Participación		1	1
Sec. de Infraestructura y Valorización	1		1
Sec. Movilidad y Transporte	1		1
Total	285	35	320

Tabla 3 Gestión realizada por las dependencias. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

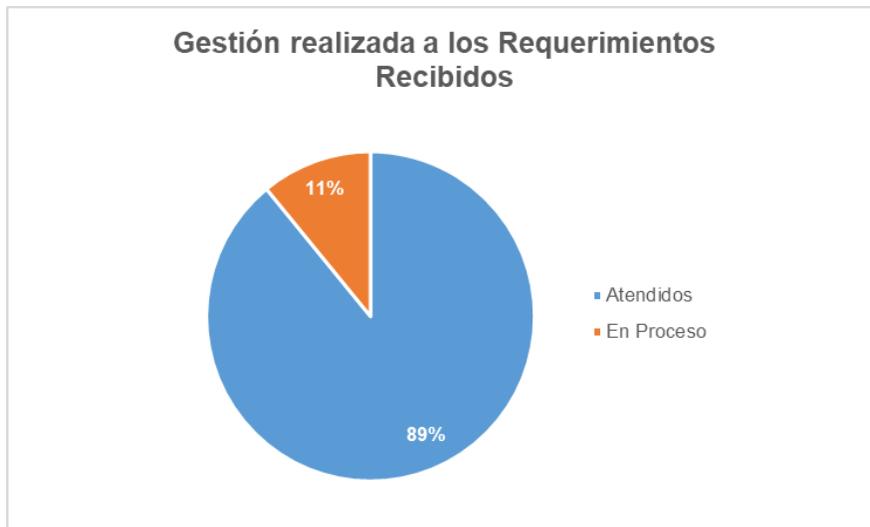


Gráfico 4 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 3 y el gráfico 4 muestran el número de requerimientos registrados o recibidos en el mes de referencia y el número de cierres o requerimientos atendidos por dependencia del nivel central en la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca, encontrándose que la entidad atendió 285 requerimientos ciudadanos del total registrado, lo que indica que del 100% de requerimientos recibidos, se dio trámite al 89%, quedando en proceso el 11% del total de requerimientos recibidos.

La oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos en el mes de referencia por dependencia del nivel central, se presenta a continuación:



Dependencia	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Atendidos
Sec. de Salud	103	6	109
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	87	5	92
Sec. de Educación	27	8	35
Dpto. Advto. de Drllo. Institucional	13	6	19
Despacho Gobernadora	7		7
Dpto. Advto. de Hacienda y Finanzas Públicas	5	1	6
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	2	1	3
Sec. de Turismo		3	3
Sistema de PQRSD	3		3
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2		2
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	2		2
Dpto. Advto. de Jurídica	1		1
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	1		1
Sec. de Infraestructura y Valorización	1		1
Sec. Movilidad y Transporte	1		1
Total	255	30	285

Tabla 4 Detalle del trámite realizado a los requerimientos atendidos por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.



Gráfico 5 Trámite realizado a los requerimientos atendidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 4 y el gráfico 5 muestran el número de requerimientos atendidos en el mes de referencia y el número de requerimientos atendidos de manera oportuna por dependencia del nivel central en la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca, encontrándose que la entidad atendió a tiempo 255 requerimientos ciudadanos del total atendido, lo que indica que del 100% de requerimientos atendidos, el 89% fue atendido de manera oportuna y el 11% restante por fuera de los términos de Ley.

El estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el mes de referencia por dependencia del nivel central, se presenta a continuación:

Dependencia	Vigentes	Vencidos	En Proceso
Dpto. Advto. de Drllo. Institucional	5		5
Of. de Transparencia para la Gestión Pública	2		2
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	1		1
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	1		1
Sec. de Drllo. Social y Participación	1		1
Sec. de Educación	3		3
Sec. de Salud	18		18
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	4		4
Total	35	0	35

Tabla 5 Detalle del trámite realizado a los requerimientos en proceso por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.



Gráfico 6 Trámite realizado a los requerimientos en proceso. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 5 y el gráfico 6 muestran el número de requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el mes de referencia y el número de requerimientos vigentes por dependencia del nivel central en la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca, encontrándose que la entidad tiene vigentes 35 requerimientos ciudadanos del total en proceso, lo que indica que el 100% de los requerimientos en proceso se encuentran vigentes, de conformidad con los términos establecidos por la Ley.

Vale la pena resaltar que el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, indica que *“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...”*.

Se solicita a todos los funcionarios enlace encargados de la revisión y trámite de los requerimientos que ingresan por los filtros del aplicativo asociados a cada una de las dependencias mencionadas anteriormente, hacer revisión periódica al número de requerimientos que ingresan a diario, tener en cuenta los términos establecidos por el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y dar trámite oportuno a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas por los ciudadanos y grupos de interés, con el propósito de evitar sanciones disciplinarias. De igual forma, se les solicita ponerse al día con los requerimientos que, a la fecha de generación del reporte objeto del presente informe (3 de febrero de 2020), se encuentran sin tramitar.

3. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO.

3.1. REPORTE GENERAL POR DEPENDENCIA.

El Sistema de Administración de Documento Electrónico es el software oficial de Gestión Documental de la Gobernación del Valle del Cauca, el cual permite administrar cada uno de los documentos físicos, internos y/o externos, en todo el ciclo vital del documento. Por esta razón, la Secretaría General ha emprendido acciones de seguimiento y control a los requerimientos presentados por los ciudadanos y grupos de interés a través de la Ventanilla Única, con el ánimo de garantizar su respuesta efectiva a través de todos los canales de atención disponibles en la entidad.

La distribución de los requerimientos por dependencia del nivel central para el mes de referencia según tipo de solicitud y porcentaje de participación, se presenta a continuación:



Dependencia	Recibidos	Participación
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	2177	31,30%
Sec. de Salud	1087	15,63%
Sec. de Educación	1059	15,22%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	703	10,11%
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	513	7,37%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	413	5,94%
Sec. de Infraestructura y Valorización	252	3,62%
Sec. General	136	1,96%
Despacho Gobernadora	112	1,61%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	100	1,44%
Dpto. Adtvo. de Planeación	86	1,24%
Sec. de Cultura	43	0,62%
Sec. Vivienda y Hábitat	37	0,53%
Of. Control Interno Disciplinario	36	0,52%
Sec. de Drllo. Social y Participación	34	0,49%
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	29	0,42%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	26	0,37%
Sec. de Turismo	24	0,35%
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	17	0,24%
Sec. de Asuntos Étnicos	16	0,23%
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	15	0,22%
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	13	0,19%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	12	0,17%
Sec. Movilidad y Transporte	10	0,14%
Of. Control Interno	3	0,04%
Of. de Transparencia para la Gestión Pública	3	0,04%
Total	6956	100,00%

Tabla 6 Distribución requerimientos recibidos por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

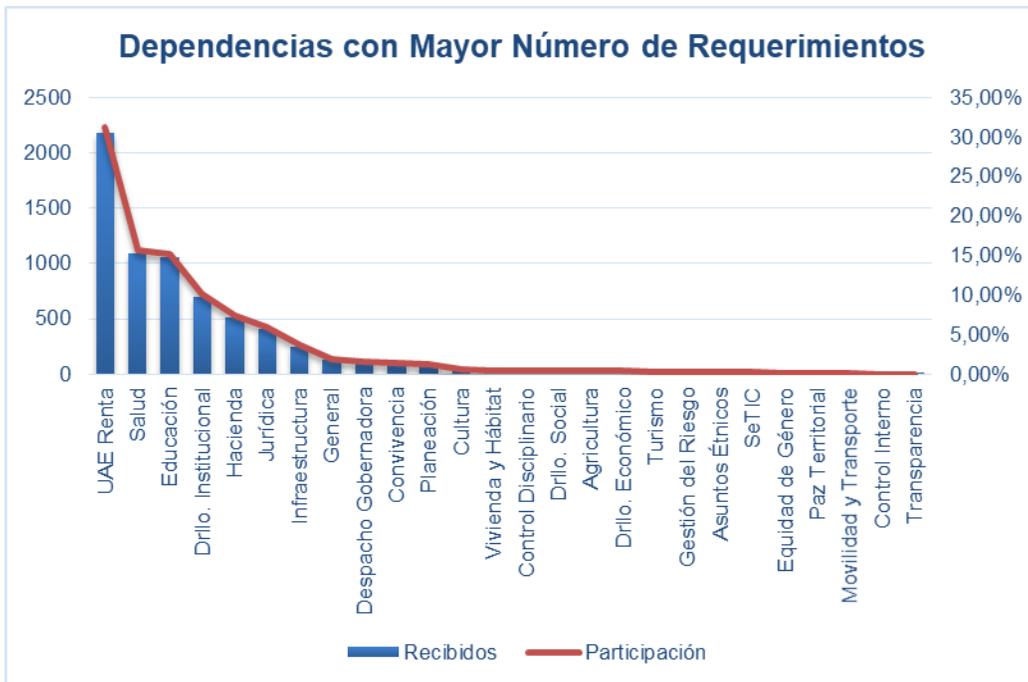


Gráfico 7 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

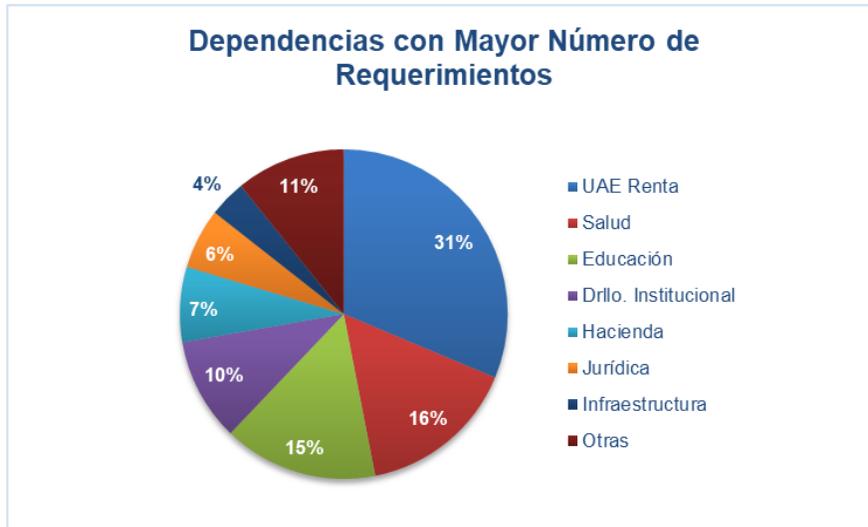


Gráfico 8 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 6 y los gráficos 7 y 8 muestran que en el mes de referencia las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca fueron la UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria; la Secretaría de Salud; la Secretaría de Educación; el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional; el Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas; el Departamento Administrativo de Jurídica; y la Secretaría de Infraestructura y Valorización, los cuales acumulan el 89% del total de los requerimientos registrados o recibidos.

3.2. REPORTE DE LA GESTIÓN

La gestión realizada a los requerimientos recibidos en el mes de referencia por dependencia del nivel central, se presenta a continuación:

Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1513	664	2177
Sec. de Salud	255	832	1087
Sec. de Educación	460	599	1059
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	202	501	703
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	206	307	513
Dpto. Adtvo. de Jurídica	328	85	413
Sec. de Infraestructura y Valorización	129	123	252
Sec. General	94	42	136
Despacho Gobernadora	96	16	112
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	35	65	100
Dpto. Adtvo. de Planeación	26	60	86
Sec. de Cultura	23	20	43
Sec. Vivienda y Hábitat	37		37
Of. Control Interno Disciplinario	10	26	36
Sec. de Drllo. Social y Participación	1	33	34
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	18	11	29
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	16	10	26
Sec. de Turismo	17	7	24
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres		17	17
Sec. de Asuntos Étnicos	16		16
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	14	1	15
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual		13	13
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	2	10	12
Sec. Movilidad y Transporte	10		10
Of. Control Interno		3	3
Of. de Transparencia para la Gestión Pública	1	2	3
Total	3509	3447	6956

Tabla 7 Gestión realizada a los Requerimientos recibidos por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.



Gráfico 9 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 7 y el gráfico 9 muestran el número de requerimientos registrados o recibidos en el mes de referencia y el número de cierres o requerimientos atendidos por dependencia del nivel central en el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca, encontrándose que la entidad atendió 3.509 requerimientos ciudadanos de los 6.956 registrados, lo que indica que del 100% de requerimientos recibidos, se dio trámite al 50%, quedando en proceso el 50% del total de requerimientos recibidos.

El estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el mes de referencia por dependencia del nivel central, se presenta a continuación:

Dependencia	Vigentes	Vencidos	En Proceso
Sec. de Salud	727	105	832
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	583	81	664
Sec. de Educación	512	87	599
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	402	99	501
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	233	74	307
Sec. de Infraestructura y Valorización	100	23	123
Dpto. Adtvo. de Jurídica	63	22	85
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	54	11	65
Dpto. Adtvo. de Planeación	54	6	60
Sec. General	33	9	42
Sec. de Drllo. Social y Participación	25	8	33
Of. Control Interno Disciplinario	26		26
Sec. de Cultura	20		20
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	12	5	17
Despacho Gobernadora	13	3	16
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	10	3	13
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	10	1	11
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	8	2	10
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	9	1	10
Sec. de Turismo	6	1	7
Of. Control Interno	3		3
Of. de Transparencia para la Gestión Pública	2		2
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1		1
Total	2906	541	3447

Tabla 8 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

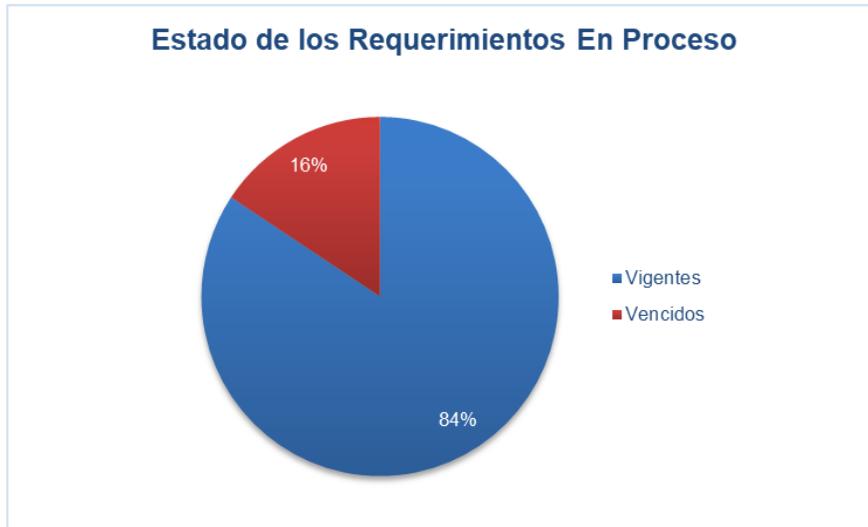


Gráfico 10 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 8 y el gráfico 10 muestran el número de requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el mes de referencia y el número de requerimientos vigentes por dependencia del nivel central en el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca, encontrándose que la entidad tiene vigentes 2.906 requerimientos ciudadanos y vencidos 541 del total en proceso, lo que indica que del 100% de requerimientos en proceso, el 84% se encuentran vigentes y el 16% restante vencido, de conformidad con los términos establecidos por la Ley.

4. REQUERIMIENTOS MÁS REITERADOS

La identificación de los requerimientos más reiterados permite evaluar y establecer los temas a los cuales se debe hacer seguimiento en la entidad, así como establecer acciones preventivas, correctivas y/o de mejora orientadas a la disminución de la problemática asociada a los mismos, en caso de requerirse.

Tomando como base los datos suministrados por nuestros sistemas de información, se detallan a continuación los requerimientos más reiterados en el mes de referencia.

Sede Electrónica	Sistema de Administración de Documento Electrónico SADE
Solicitud liquidación Impuesto Vehicular	Solicitud paz y salvo departamental
Queja por fallas en el Portal Web de Servicios Tributarios	Solicitud levantamiento medidas cautelares
Solicitud de Emplazamiento de Vehículo	Solicitud exención pago de impuestos
Reclamo por no pago de sanción por mora	Solicitud certificado representación legal
Reclamo por no pago de incentivos	Solicitud de registro de libros
Reclamo por no pago de aportes pensionales	Solicitud tiempo laboral
Solicitud Certificado Laboral	Solicitud bono pensional
Solicitud Certificado Bono Pensional	Solicitud Actualización de datos
Soporte técnico cita pasaporte	Solicitud certificación existencia representante legal
Queja por no entrega medicamentos	Solicitud devolución de dineros dinero
Queja por no expedición de ordenes	Solicitud certificado activo jubilados
Queja por no expedición de autorizaciones	Solicitud pago de cesantias
Queja por mal servicio entidad de salud	Sanción por mora cesantias
Solicitud Información de pagos	Solicitud certificado laboral
Solicitud copia de Documento (Expediente)	Solicitud certificado de no pensión
Solicitud Información Mesada Pensional	Solicitud certificación electronica tiempo servicio
	Solicitud liquidación impuesto vehicular
	Tramite tornaguías
	Solicitud de información pagos impuesto vehicular

5. ACCIONES DE MEJORA.

Entendiendo que el ciudadano es el eje central y la razón de ser de la gestión pública y que la Gobernación del Valle del Cauca ha buscado coordinar acciones para



mejorar su desempeño y capacidad de proporcionar trámites, servicios y otros procedimientos administrativos que respondan efectivamente a las necesidades y expectativas de la población, se han identificado acciones de mejora teniendo en cuenta las estadísticas de contenido de las PQRSD y las recomendaciones realizadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, PNSC, tales como:

- Realizar la parametrización y estandarización de los sistemas de información disponibles en la Gobernación del Valle del Cauca para el registro de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias por parte de la ciudadanía, para capturar de mejor manera la información relevante para la formulación de acciones de mejora.
- Continuar con la integración de los sistemas de información disponibles en la Gobernación del Valle del Cauca, que son utilizados para el registro y gestión de las PQRSD presentadas por los ciudadanos y grupos de interés, con el propósito de minimizar la captura o registro de información y maximizar su precisión y oportuna atención.
- Monitorear la estrategia de alertas tempranas para las PQRSD que ingresen por la Sede Electrónica y definir la estrategia de alertas tempranas para las PQRSD que ingresen por el Sistema de Administración Documental SADE de la Gobernación del Valle del Cauca, de acuerdo con los términos para resolver las distintas modalidades de petición.
- Monitorear el servicio de Call Center implementado en la Gobernación del Valle del Cauca con el propósito de identificar acciones de mejora y necesidades de cualificación del personal a cargo de la atención y así ofrecer información precisa sobre trámites, servicios y otros procedimientos administrativos y atender problemas, dudas o sugerencias de los ciudadanos y grupos de interés.
- Articular el proceso de servicio al ciudadano de manera transversal con todos los procesos del sistema de gestión de calidad que ofrecen trámites, servicios y otros procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía, con el propósito de estandarizar criterios de servicio y orientar las acciones de los procesos al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los ciudadanos y grupos de interés.
- Generar nueva documentación del proceso de servicio al ciudadano como resultado de la articulación con los demás procesos del sistema de gestión de calidad que ofrecen trámites, servicios y otros procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía.
- Realizar la actualización del proceso de servicio al ciudadano, de sus procedimientos y formatos, con el propósito de cumplir con la normatividad vigente en esta materia e incrementar los estándares de calidad frente al servicio ofrecido por la entidad.

6. RECOMENDACIONES.

De acuerdo con el análisis realizado a los resultados del procesamiento estadístico del número total de PQRSD presentadas por los ciudadanos y grupos de interés y el comportamiento o desempeño de la entidad frente al cumplimiento de los indicadores de atención y oportunidad de las respuestas a dichas PQRSD, se consideran las siguientes recomendaciones con el propósito de fortalecer el modelo y la cultura de servicio al ciudadano en la Gobernación del Valle del Cauca.

- Se solicita a todos los funcionarios enlace encargados de la revisión y trámite de los requerimientos que ingresan por los filtros del aplicativo asociados a cada una de las dependencias mencionadas anteriormente, hacer revisión



periódica al número de requerimientos que ingresan a diario, tener en cuenta los términos establecidos por el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y dar trámite oportuno a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas por los ciudadanos y grupos de interés, con el propósito de evitar sanciones disciplinarias. De igual forma, se les solicita ponerse al día con los requerimientos que, a la fecha de generación del reporte objeto del presente informe (3 de febrero de 2020), se encuentran sin tramitar.

- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso fortalecer la asesoría y orientación frente al trámite administrativo de las PQRSD y el manejo de los sistemas de información oficiales que, para este fin, son la Sede Electrónica y el Sistema de Administración Documental SADE. Esta última actividad estará a cargo del grupo de servicio al ciudadano, extensión 1165, cuando corresponda a la Sede Electrónica; y a cargo del grupo de Gestión Documental, extensión 2155-2156, cuando corresponda al Sistema de Administración Documental SADE.
- Realizar monitoreo continuo o periódico a las PQRSD que ingresan a diario a través de la Sede Electrónica disponible en el portal web de la Gobernación del Valle del Cauca y el Sistema de Administración Documental SADE disponible en la Ventanilla Única de su Sede Principal; tener en cuenta los términos establecidos por el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015; y dar trámite oportuno a su totalidad.