

1.01.1-33.21

**INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
AGOSTO DE 2020**

Santiago de Cali, 1 de septiembre 2020

Elaborado por: Jorge Andrés Mañosca López

1. INTRODUCCIÓN

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el Informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del nivel central durante el mes de agosto de 2020, 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 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 (SADE) 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 recomendaciones, para mejorar la prestación del servicio.

2. OBJETIVO

Este informe tiene como propósito determinar el porcentaje de atención y oportunidad de las respuestas a las PQRSD presentadas por la comunidad ante la entidad y formular recomendaciones a la alta dirección y a los líderes de procesos, que conlleven al mejoramiento continuo del servicio en la Gobernación del Valle del Cauca y a afianzar la confianza de los ciudadanos y grupos de interés en las instituciones públicas del Departamento.

3. RESUMEN

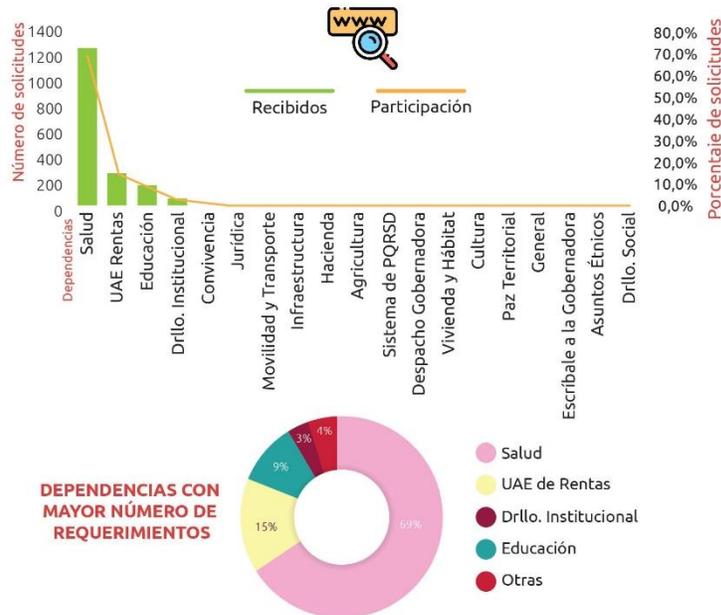


Realizando un análisis detallado por sistema de información, se encuentra que, de los **1.841** requerimientos recibidos por la Sede Electrónica, se tramitaron **1.723**, quedando pendientes o en proceso **118**; Por otro lado, de los **3.936** requerimientos recibidos por el Sistema de Administración de Documento Electrónico, se tramitaron **1.968**, quedando pendientes o en proceso **1.968**:

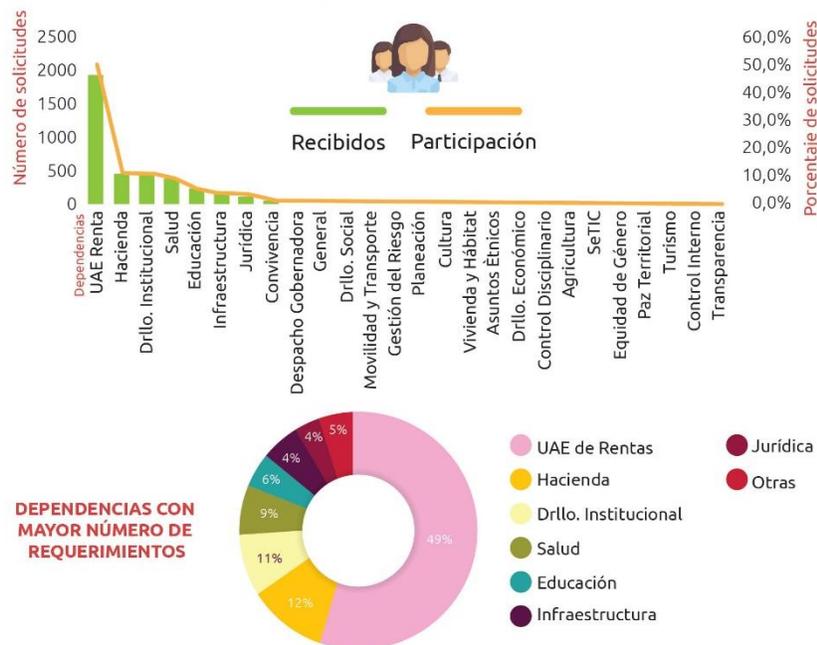


Los **118** requerimientos pendientes o en proceso registrados en la Sede Electrónica, se encuentran vigentes; mientras que, de los **1.968** requerimientos en proceso registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico, **1.527** se encuentran vigentes y **441** vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley.



SEDE ELECTRÓNICA
Número de Requerimientos por Dependencia


Las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema fueron Salud, UAE de Rentas y Educación, los cuales acumularon el 93% del total de los requerimientos recibidos.

Sistema de Administración de Documento Electrónico
NÚMERO DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA


Las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema fueron UAE de Rentas, Hacienda, Desarrollo Institucional y Salud, los cuales acumularon el 81% del total de los requerimientos recibidos.

4. SEDE ELECTRÓNICA DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

4.1. 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 agosto de 2020 (corte al 31 de agosto), por tipo de solicitud.

Tipo de Solicitud	Recibidos	Participación
Petición	840	46%
Queja	676	37%
Reclamo	62	3%
Sugerencia	263	14%
Total	1841	100%

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.

Requerimientos recibidos por tipo de solicitud

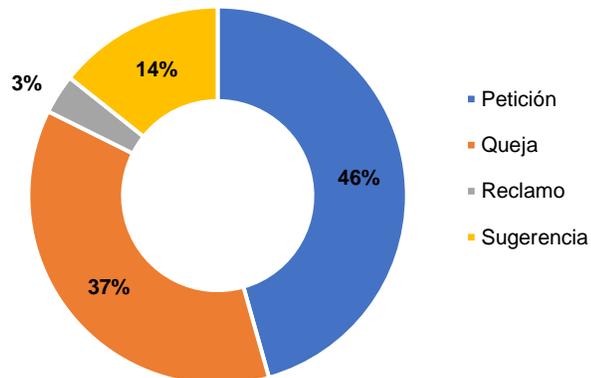


Gráfico 1 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, durante el mes en referencia, se recibieron 1.841 requerimientos ciudadanos. La tabla y el gráfico 1 muestran que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en los tipos de solicitud petición y queja, los cuales acumulan el 83 % del total de los requerimientos registrados.

Tipo de Solicitud	Recibidos	Tiempo Promedio de Respuesta
Petición	840	4
Queja	676	2
Reclamo	62	7
Sugerencia	263	3
Total	1841	3

Tabla 2 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud

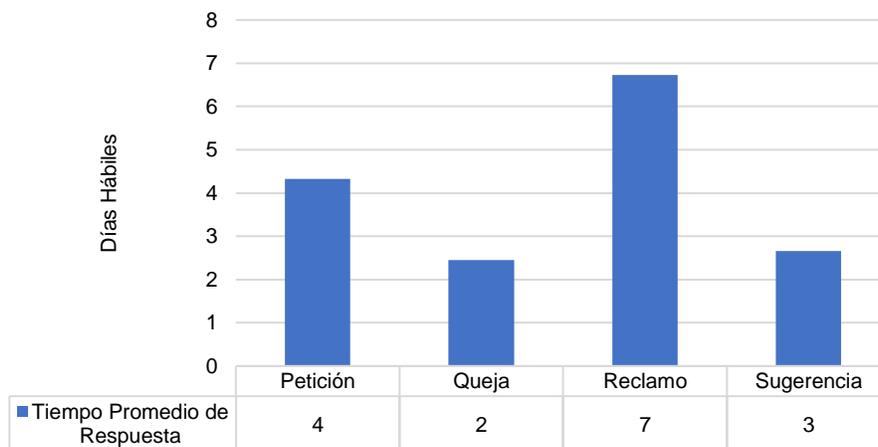


Gráfico 2 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla y el gráfico 2 muestran el tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, el tiempo promedio de respuesta oscila entre 2 y 7 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”.

4.2. REPORTE GENERAL POR DEPENDENCIA

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

Dependencia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Recibidos
Sec. de Salud	363	643	16	256	1278
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	228	10	33	1	272
Sec. de Educación	144	12	8	4	168
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	45	2	2	0	49
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	10	5	0	1	16
Dpto. Adtvo. de Jurídica	11	2	0	1	14
Sec. de Movilidad y Transporte	7	0	0	0	7
Sec. de Infraestructura y Valorización	6	0	0	0	6
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	3	0	2	0	5
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	5	0	0	0	5
Sistema de PQRSD	3	1	1	0	5
Despacho Gobernadora	4	0	0	0	4
Sec. Vivienda y Hábitat	3	0	0	0	3
Sec. de Cultura	2	0	0	0	2
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	1	1	0	0	2
Sec. General	2	0	0	0	2
Escribale a la Gobernadora	1	0	0	0	1
Sec. de Asuntos Étnicos	1	0	0	0	1
Sec. de Drllo. Social y Participación	1	0	0	0	1
Total	840	676	62	263	1841

Tabla 3 Distribución de requerimientos recibidos por dependencia, según tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

Dependencia	Recibidos	Participación
Sec. de Salud	1278	69,4%
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	272	14,8%
Sec. de Educación	168	9,1%
Dpto. Advto. de Drllo. Institucional	49	2,7%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	16	0,9%
Dpto. Advto. de Jurídica	14	0,8%
Sec. de Movilidad y Transporte	7	0,4%
Sec. de Infraestructura y Valorización	6	0,3%
Dpto. Advto. de Hacienda y Finanzas Públicas	5	0,3%
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	5	0,3%
Sistema de PQRSD	5	0,3%
Despacho Gobernadora	4	0,2%
Sec. Vivienda y Hábitat	3	0,2%
Sec. de Cultura	2	0,1%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	2	0,1%
Sec. General	2	0,1%
Escríbale a la Gobernadora	1	0,1%
Sec. de Asuntos Étnicos	1	0,1%
Sec. de Drllo. Social y Participación	1	0,1%
Total	1841	100%

Tabla 4 Distribución de requerimientos recibidos por dependencia, según porcentaje de participación. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

Dependencias con mayor número de requerimientos

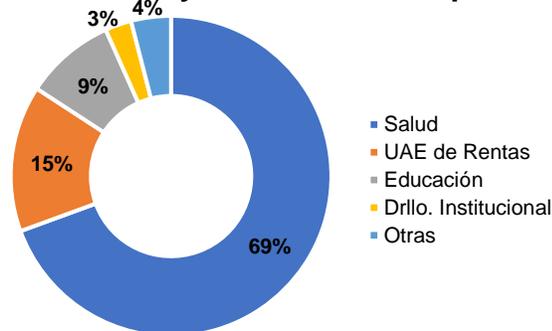


Gráfico 3 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

Las tablas 3 y 4 muestran la distribución de los requerimientos recibidos por dependencia según tipo de solicitud y porcentaje de participación en el mes en referencia. El gráfico 3 muestra las dependencias con mayor número de requerimientos recibidos en el mes de referencia. De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, 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 y la Secretaría de Educación, las cuales acumulan el 93 % del total de los requerimientos registrados o recibidos.

4.3. REPORTE DE LA GESTIÓN

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

Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
Sec. de Salud	1233	45	1278
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	270	2	272
Sec. de Educación	118	50	168
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	48	1	49
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	11	5	16
Dpto. Adtvo. de Jurídica	10	4	14
Sec. de Movilidad y Transporte	7	0	7
Sec. de Infraestructura y Valorización	3	3	6
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	5	0	5
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	5	0	5
Sistema de PQRSD	4	1	5
Despacho Gobernadora	4	0	4
Sec. Vivienda y Hábitat	0	3	3
Sec. de Cultura	0	2	2
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	2	0	2
Sec. General	1	1	2
Escríbale a la Gobernadora	0	1	1
Sec. de Asuntos Étnicos	1	0	1
Sec. de Drllo. Social y Participación	1	0	1
Total	1723	118	1841

Tabla 5 Gestión realizada a los requerimientos recibidos por dependencia. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

Gestión realizada a requerimientos recibidos

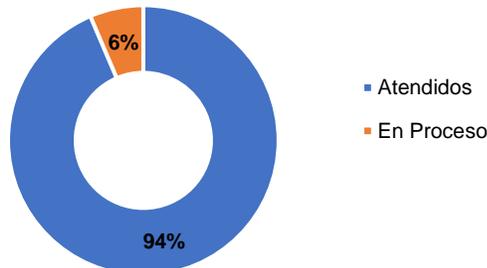


Gráfico 4 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 5 y el gráfico 4 muestran el número de requerimientos registrados o recibidos en el mes en 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 1.723 requerimientos ciudadanos del total registrado, lo que indica que del 100 % de

requerimientos recibidos, se dio trámite al 94 %, quedando en proceso el 6 % del total de requerimientos recibidos.

Dependencia	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Atendidos
Sec. de Salud	1232	1	1233
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	265	5	270
Sec. de Educación	100	18	118
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	47	1	48
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	11	0	11
Dpto. Adtvo. de Jurídica	9	1	10
Sec. de Movilidad y Transporte	6	1	7
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	5	0	5
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	5	0	5
Despacho Gobernadora	4	0	4
Sistema de PQRSD	4	0	4
Sec. de Infraestructura y Valorización	2	1	3
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	2	0	2
Sec. de Asuntos Étnicos	0	1	1
Sec. de Drllo. Social y Participación	1	0	1
Sec. General	1	0	1
Total	1694	29	1723

Tabla 6 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos, por dependencia. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

Oportunidad de la gestión realizada a requerimientos atendidos

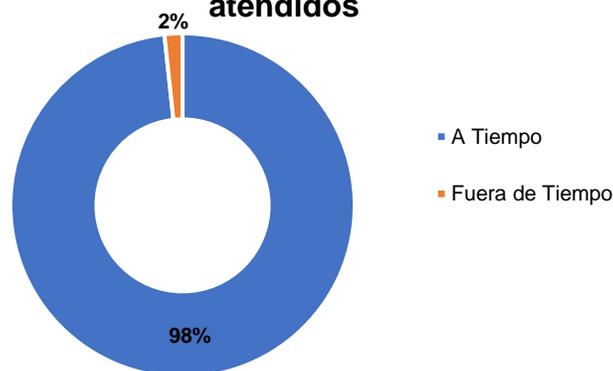


Gráfico 5 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 6 y el gráfico 5 muestran la oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos en el mes en referencia, por dependencia del nivel central, en la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca, encontrándose que la entidad atendió a tiempo 1.694 requerimientos ciudadanos de los 1.723 atendidos, lo que indica que del 100 % de requerimientos atendidos, el 98 % fue atendido de manera oportuna y el 2% restante, por fuera de los términos de Ley.

Dependencia	Vigentes	Vencidos	En Proceso
Sec. de Educación	50	0	50
Sec. de Salud	45	0	45
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	5	0	5
Dpto. Adtvo. de Jurídica	4	0	4
Sec. de Infraestructura y Valorización	3	0	3
Sec. Vivienda y Hábitat	3	0	3
Sec. de Cultura	2	0	2
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	2	0	2
Dpto. Adtvo. de Drillo. Institucional	1	0	1
Escríbale a la Gobernadora	1	0	1
Sec. General	1	0	1
Sistema de PQRSD	1	0	1
Total	118	0	118

Tabla 7 Estado de los requerimientos en proceso, por dependencia. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

Estado de los requerimientos en proceso

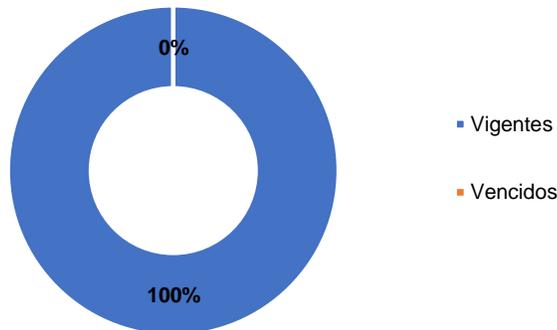


Gráfico 6 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 7 y el gráfico 6 muestran el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el mes en referencia, en términos del número de requerimientos vigentes y vencidos por dependencia del nivel central, en la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca, encontrándose que la entidad tiene vigentes 118 requerimientos ciudadanos del total en proceso, lo que indica que el 100 % de estos requerimientos se encuentra vigente, de conformidad con los términos establecidos por la Ley.

5. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO

El Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE) 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.

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de los requerimientos ciudadanos registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE) de la Gobernación del Valle del Cauca en el mes de agosto de 2020 (corte al 31 de agosto).

5.1. REPORTE GENERAL POR DEPENDENCIA

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

Dependencia	Recibidos	Participación
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1946	49,4%
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	459	11,7%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	436	11,1%
Sec. de Salud	369	9,4%
Sec. de Educación	221	5,6%
Sec. de Infraestructura y Valorización	151	3,8%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	145	3,7%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	46	1,2%
Despacho Gobernadora	32	0,8%
Sec. General	27	0,7%
Sec. de Drllo. Social y Participación	26	0,7%
Sec. Movilidad y Transporte	11	0,3%
Sec. de Gestión del Riesgo	9	0,2%
Dpto. Adtvo. de Planeación	8	0,2%
Sec. de Cultura	8	0,2%
Sec. Vivienda y Hábitat	8	0,2%
Sec. de Asuntos Étnicos	7	0,2%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	7	0,2%
Of. Control Disciplinario	5	0,1%
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	4	0,1%
Sec. de las TIC	3	0,1%
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	2	0,1%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	2	0,1%
Sec. de Turismo	2	0,1%
Of. Control Interno	1	0,0%
Of. de Transparencia	1	0,0%
Total	3936	100%

Tabla 8 Distribución requerimientos recibidos por dependencia, según porcentaje de participación. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

Dependencias con mayor número de requerimientos

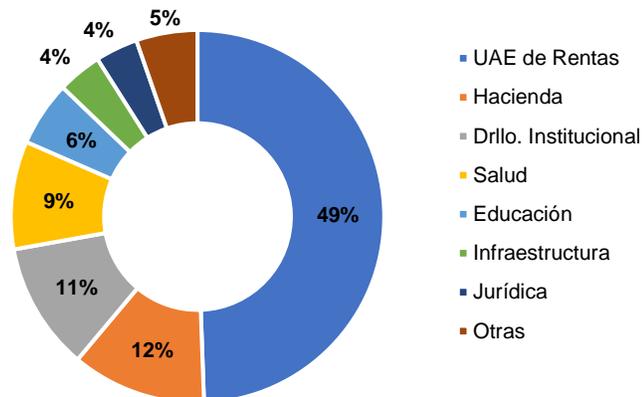


Gráfico 7 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, durante el mes en referencia, se recibieron 3.936 requerimientos ciudadanos. La tabla 8 y el gráfico 7 muestran la distribución de los requerimientos recibidos por dependencia, según el porcentaje de participación en el mes en referencia, evidenciando que 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, el Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas, el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional y la Secretaría de Salud, los cuales acumulan el 81% del total de los requerimientos registrados o recibidos.

5.2. REPORTE DE LA GESTIÓN

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

Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1381	565	1946
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	307	152	459
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	62	374	436
Sec. de Salud	5	364	369
Sec. de Educación	75	146	221
Sec. de Infraestructura y Valorización	15	136	151
Dpto. Adtvo. de Jurídica	66	79	145
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	1	45	46
Despacho Gobernadora	29	3	32
Sec. General	3	24	27
Sec. de Drllo. Social y Participación	6	20	26
Sec. Movilidad y Transporte	8	3	11
Sec. de Gestión del Riesgo	0	9	9
Dpto. Adtvo. de Planeación	1	7	8
Sec. de Cultura	5	3	8
Sec. Vivienda y Hábitat	0	8	8
Sec. de Asuntos Étnicos	0	7	7
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	0	7	7
Of. Control Disciplinario	1	4	5
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	0	4	4
Sec. de las TIC	1	2	3
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	1	2
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	0	2	2
Sec. de Turismo	1	1	2
Of. Control Interno	0	1	1
Of. de Transparencia	0	1	1
Total	1968	1968	3936

Tabla 9 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.

Gestión realizada a los requerimientos recibidos

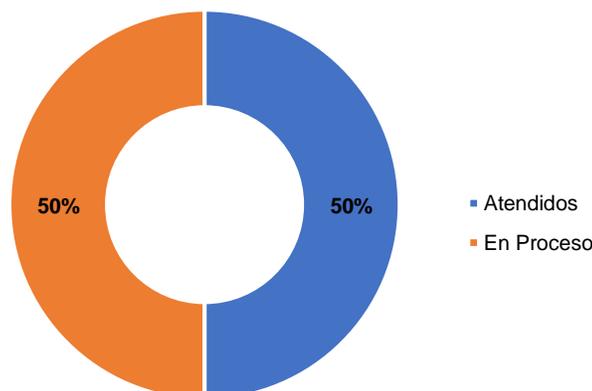


Gráfico 8 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 9 y el gráfico 8 muestran el número de requerimientos registrados o recibidos en el mes en 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 1.968 requerimientos ciudadanos de los 3.936 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.

Dependencia	Vigentes	Vencidos	En Proceso
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	420	145	565
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	272	102	374
Sec. de Salud	263	101	364
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	138	14	152
Sec. de Educación	134	12	146
Sec. de Infraestructura y Valorización	118	18	136
Dpto. Adtvo. de Jurídica	74	5	79
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	33	12	45
Sec. General	20	4	24
Sec. de Drllo. Social y Participación	8	12	20
Sec. de Gestión del Riesgo	7	2	9
Sec. Vivienda y Hábitat	6	2	8
Dpto. Adtvo. de Planeación	6	1	7
Sec. de Asuntos Étnicos	4	3	7
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	5	2	7
Of. Control Disciplinario	3	1	4
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	3	1	4
Despacho Gobernadora	3	0	3
Sec. de Cultura	3	0	3
Sec. Movilidad y Transporte	1	2	3
Sec. de las TIC	2	0	2
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	2	0	2
Of. Control Interno	0	1	1
Of. de Transparencia	1	0	1
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	1	1
Sec. de Turismo	1	0	1
Total	1527	441	1968

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

Estado de los requerimientos en proceso

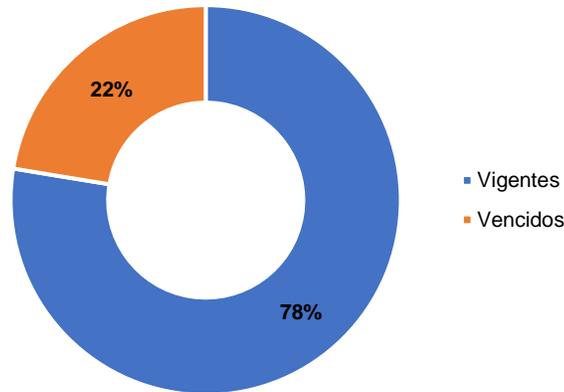


Gráfico 9 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 10 y el gráfico 9 muestran el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el mes en referencia, en términos del número de requerimientos vigentes y vencidos 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 1.527 requerimientos ciudadanos y vencidos 441 del total en proceso, lo que indica que del 100 % de requerimientos en proceso, el 78 % se encuentra vigente y el 22 % restante vencido, de conformidad con los términos establecidos por la Ley.

6. 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 en referencia.

Sede Electrónica	Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE)
Solicitud liquidación de impuesto vehicular Solicitud certificado laboral Solicitud certificado bono pensional Queja por mal servicio entidad de salud	Paz y Salvo Departamental Medidas Cautelares Devolución Petición Certificado Tiempo de Servicio Pensión de Vejez Aceptación A Cargo

Tabla 11 Requerimientos más reiterados. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

7. CONCLUSIONES

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:

- 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 centralizar la gestión de la información y así maximizar la precisión del monitoreo y oportuna atención de las PQRSD.
- 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.
- Articular el procedimiento para el tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de manera transversal con todos los procesos del sistema de gestión de calidad, con el propósito de estandarizar criterios y orientar las acciones de los procesos al cumplimiento de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones de los ciudadanos y grupos de interés.
- Realizar la actualización del procedimiento para el tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, con el propósito

de cumplir con la normatividad vigente en esta materia e incrementar los estándares de calidad frente a la gestión y oportunidad en la atención de los requerimientos de los ciudadanos y grupos de interés.

8. 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 plantean las siguientes recomendaciones, con el propósito de fortalecer el modelo y la cultura de servicio al ciudadano en la Gobernación del Valle del Cauca:

- Realizar la parametrización y estandarización de los canales disponibles en la Gobernación del Valle del Cauca para el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por parte de la ciudadanía, para capturar de mejor manera la información relevante para la formulación de acciones de mejora.
- 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 sugerencias 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 (1 de septiembre 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 de Documento Electrónico (SADE). Para esto, se ha dispuesto el correo: Lmanrique@valledelcauca.gov.co, al cual pueden escribir los servidores públicos en caso de requerir orientación.
- 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 e

Documento Electrónico (SADE), disponible en la Ventanilla Única de la sede principal; teniendo en cuenta los términos establecidos por el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, dando trámite oportuno a su totalidad.

JAVIER ULLOA VERA
Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión
Secretaría General

Archívese en: Informes de Servicio al Ciudadano