

1.01.1-33.21

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

Santiago de Cali, 13 de julio de 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 periodo comprendido entre los meses de enero y junio 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.

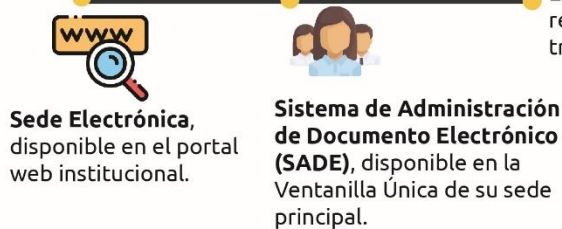
Se realizan estadísticas, de acuerdo con el número total de PQRSD presentadas por los ciudadanos y grupos de interés ante la entidad, a través de la Sede Electrónica disponible en su portal web y el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE) disponible en la Ventanilla Única de su sede 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 le 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

La entidad cuenta con dos sistemas de información para recibir **PQRSD** por parte de los ciudadanos:



En el primer semestre de 2020 se recibieron **33.752** requerimientos a través de estos sistemas de información:



De los **33.752** requerimientos recibidos, se tramitaron **28.080**, quedando pendientes o en proceso **5.672**:

De los **5.672** requerimientos pendientes o en proceso, **1.384** se encuentran vigentes y **4.288** vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:

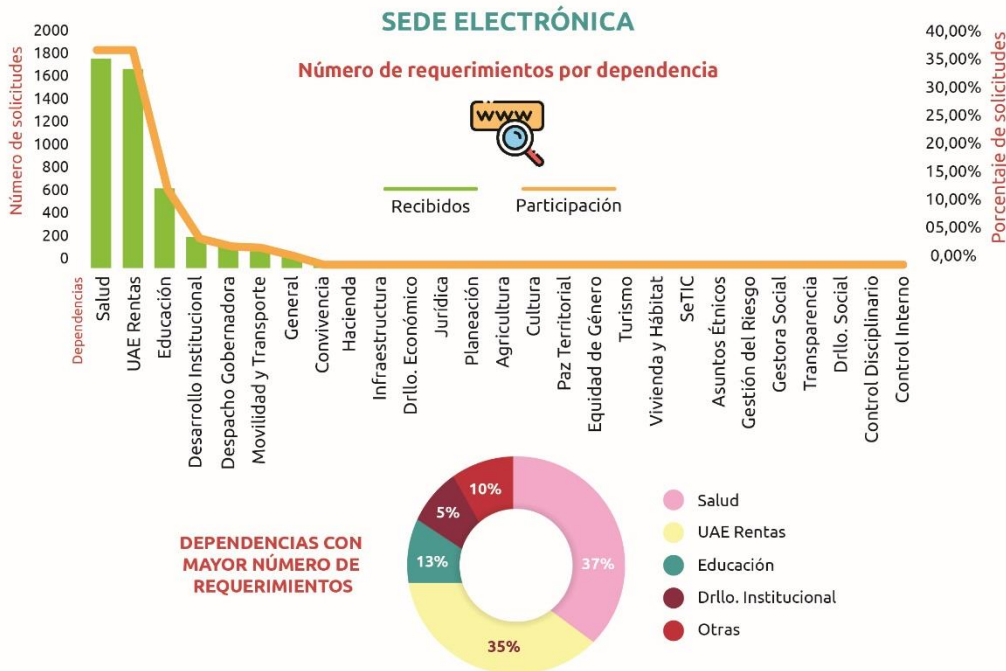


Realizando un análisis detallado por sistema de información, se encuentra que, de los **4.708** requerimientos recibidos por la Sede Electrónica, se tramitaron **3.994**, quedando pendientes o en proceso **714**; Por otro lado, de los **29.044** requerimientos recibidos por el Sistema de Administración de Documento Electrónico, se tramitaron **24.086**, quedando pendientes o en proceso **4.958**:

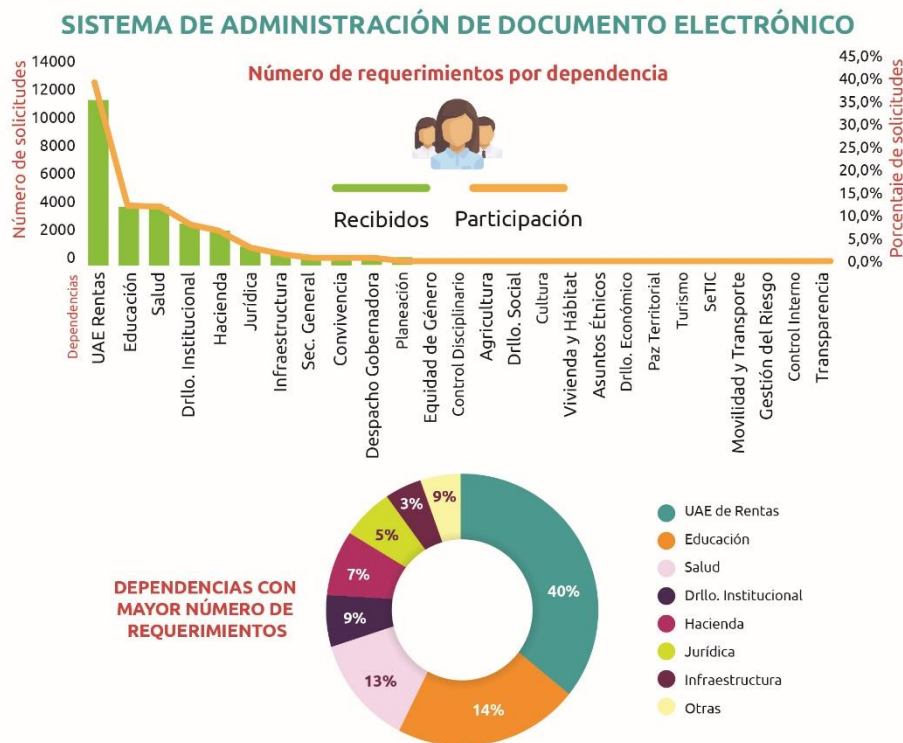


Los **714** requerimientos pendientes o en proceso registrados en la Sede Electrónica se encuentran vigentes; mientras que, de los **4.958** requerimientos en proceso registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico, **670** se encuentran vigentes y **4.288** vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:





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 **85%** del total de los requerimientos recibidos.



Las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema fueron UAE de Rentas, Educación, Salud, Desarrollo Institucional, Hacienda y Jurídica, los cuales acumularon el **88%** 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 periodo comprendido entre los meses de enero y junio de 2020 (corte al 30 de junio), por tipo de solicitud.

Tipo de Solicitud	Recibidos	Participación
Petición	2986	63%
Queja	1090	23%
Reclamo	203	4%
Sugerencia	429	9%
Total	4708	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

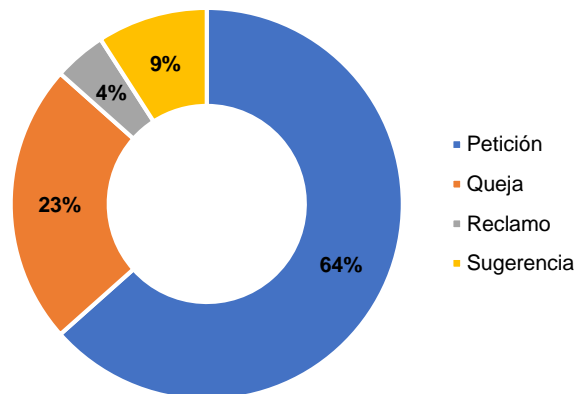


Gráfico 1 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, durante el periodo de referencia, se recibieron 4.708 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 87 % del total de los requerimientos registrados.

Tipo de Solicitud	Recibidos	Tiempo Promedio de Respuesta
Petición	2986	6
Queja	1090	9
Reclamo	203	7
Sugerencia	429	2
Total	4708	6

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

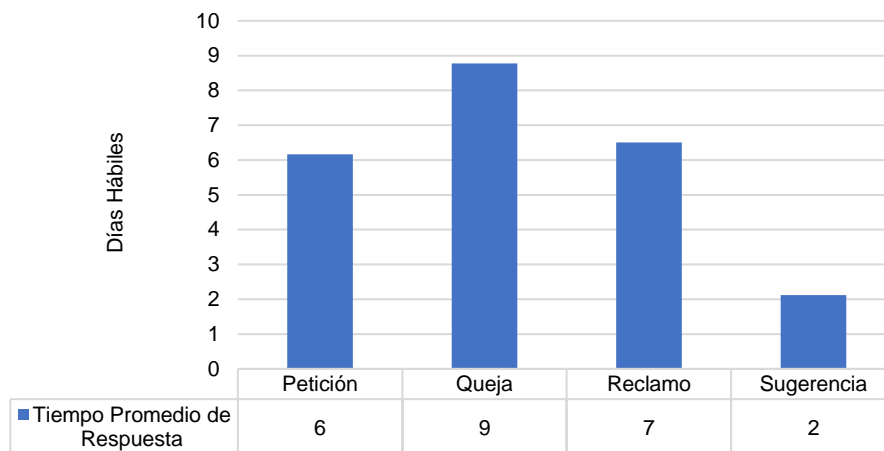


Gráfico 2 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 9 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 periodo de referencia, según tipo de solicitud y porcentaje de participación, se presenta a continuación:

Dependencia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Recibidos
Sec. de Salud	376	893	55	395	1719
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1448	96	104	13	1661
Sec. de Educación	564	41	20	8	633
Dpto. Adtvo. de Drlo. Institucional	201	10	8	1	220
Despacho Gobernadora	89	17	3	5	114
Sec. de Movilidad y Transporte	89	4	2	0	95
Sec. General	38	8	5	2	53
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	34	8	2	0	44
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	31	2	1	0	34
Sec. de Infraestructura y Valorización	19	3	1	2	25
Sec. de Drlo. Económico y Competitividad	19	0	0	0	19
Dpto. Adtvo. de Jurídica	14	1	1	0	16
Dpto. Adtvo. de Planeación	14	0	0	0	14
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	10	1	0	0	11
Sec. de Cultura	7	1	0	1	9
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	6	1	0	1	8
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	5	0	0	0	5
Sec. de Turismo	5	0	0	0	5
Sec. Vivienda y Hábitat	5	0	0	0	5
Sec. de las TIC	2	1	0	1	4
Sec. de Asuntos Étnicos	3	0	0	0	3
Sec. de Gestión del Riesgo	2	1	0	0	3
Gestora Social	2	0	0	0	2
Of. de Transparencia	1	0	1	0	2
Sec. de Drlo. Social y Participación	2	0	0	0	2
Of. de Control Disciplinario	0	1	0	0	1
Of. de Control Interno	0	1	0	0	1
Total	2986	1090	203	429	4708

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	1719	36,51%
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1661	35,28%
Sec. de Educación	633	13,45%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	220	4,67%
Despacho Gobernadora	114	2,42%
Sec. de Movilidad y Transporte	95	2,02%
Sec. General	53	1,13%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	44	0,93%
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	34	0,72%
Sec. de Infraestructura y Valorización	25	0,53%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	19	0,40%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	16	0,34%
Dpto. Adtvo. de Planeación	14	0,30%
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	11	0,23%
Sec. de Cultura	9	0,19%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	8	0,17%
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	5	0,11%
Sec. de Turismo	5	0,11%
Sec. Vivienda y Hábitat	5	0,11%
Sec. de las TIC	4	0,08%
Sec. de Asuntos Étnicos	3	0,06%
Sec. de Gestión del Riesgo	3	0,06%
Gestora Social	2	0,04%
Of. de Transparencia	2	0,04%
Sec. de Drllo. Social y Participación	2	0,04%
Of. de Control Disciplinario	1	0,02%
Of. de Control Interno	1	0,02%
Total	4708	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

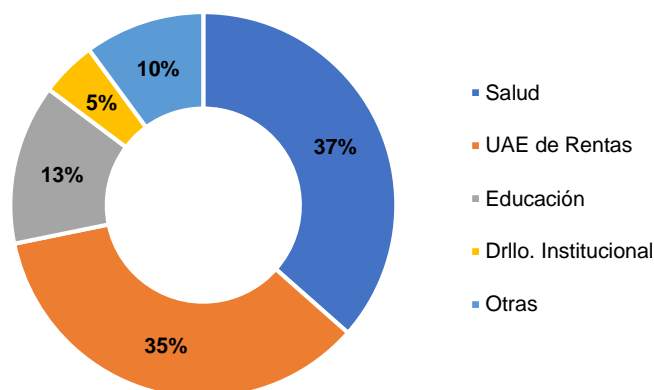


Gráfico 3 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

Las tablas 3 y 4 muestran la distribución de los requerimientos recibidos por dependencia según tipo de solicitud y porcentaje de participación en el periodo de referencia. El gráfico 3 muestra las dependencias con mayor número de requerimientos recibidos en el mismo periodo 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 85 % del total de los requerimientos registrados o recibidos.

4.3. REPORTE DE LA GESTIÓN

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

Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
Sec. de Salud	1138	581	1719
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1650	11	1661
Sec. de Educación	562	71	633
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	208	12	220
Despacho Gobernadora	112	2	114
Sec. de Movilidad y Transporte	95	0	95
Sec. General	51	2	53
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	32	12	44
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	32	2	34
Sec. de Infraestructura y Valorización	21	4	25
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	18	1	19
Dpto. Adtvo. de Jurídica	13	3	16
Dpto. Adtvo. de Planeación	14	0	14
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	8	3	11
Sec. de Cultura	5	4	9
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	7	1	8
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	5	0	5
Sec. de Turismo	5	0	5
Sec. Vivienda y Hábitat	5	0	5
Sec. de las TIC	4	0	4
Sec. de Asuntos Étnicos	3	0	3
Sec. de Gestión del Riesgo	0	3	3
Gestora Social	1	1	2
Of. de Transparencia	2	0	2
Sec. de Drllo. Social y Participación	1	1	2
Of. de Control Disciplinario	1	0	1
Of. de Control Interno	1	0	1
Total	3994	714	4708

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 los requerimientos recibidos

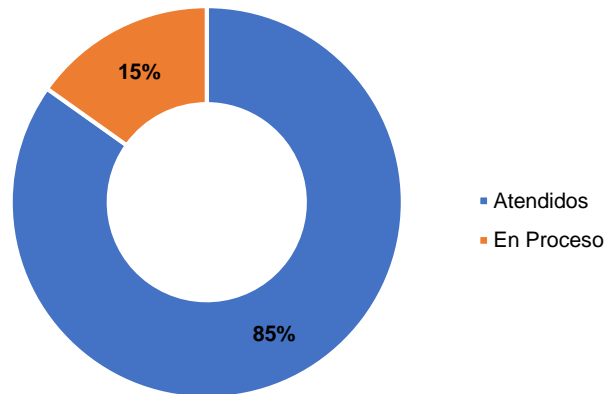


Gráfico 4 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 5 y el gráfico 4 muestran el número de requerimientos registrados o recibidos en el periodo 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 3.994 requerimientos ciudadanos del total registrado, lo que indica que del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 85 %, quedando en proceso el 15 % del total de requerimientos recibidos.

Dependencia	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Atendidos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1584	66	1650
Sec. de Salud	1025	113	1138
Sec. de Educación	406	156	562
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	187	21	208
Despacho Gobernadora	112	0	112
Sec. de Movilidad y Transporte	95	0	95
Sec. General	47	4	51
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	27	5	32
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	21	11	32
Sec. de Infraestructura y Valorización	17	4	21
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	17	1	18
Dpto. Adtvo. de Planeación	10	4	14
Dpto. Adtvo. de Jurídica	13	0	13
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	4	4	8
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	7	0	7
Sec. de Cultura	5	0	5
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	4	5
Sec. de Turismo	1	4	5
Sec. Vivienda y Hábitat	1	4	5
Sec. de las TIC	3	1	4
Sec. de Asuntos Étnicos	0	3	3
Of. de Transparencia	0	2	2
Gestora Social	1	0	1
Of. de Control Disciplinario	1	0	1
Of. de Control Interno	1	0	1
Sec. de Drllo. Social y Participación	0	1	1
Total	3586	408	3994

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

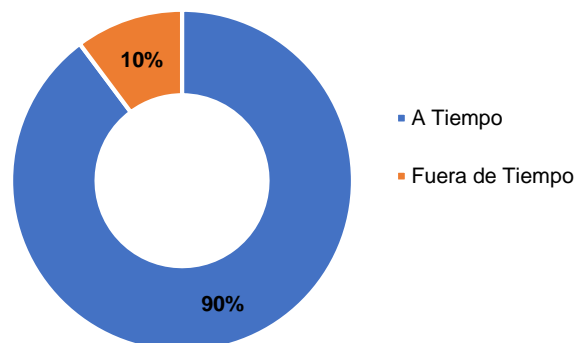


Gráfico 5 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 6 y el gráfico 5 muestran la oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos en el periodo de referencia, por dependencia del nivel central, en la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca, encontrándose que la entidad atendió a tiempo 3.586 requerimientos ciudadanos de los 3.994 atendidos, lo que indica que del 100 % de requerimientos atendidos, el 90 % fue atendido de manera oportuna y el 10 % restante, por fuera de los términos de Ley.

Dependencia	Vigentes	Vencidos	En Proceso
Sec. de Salud	581	0	581
Sec. de Educación	71	0	71
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	12	0	12
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	12	0	12
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	11	0	11
Sec. de Cultura	4	0	4
Sec. de Infraestructura y Valorización	4	0	4
Dpto. Adtvo. de Jurídica	3	0	3
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	3	0	3
Sec. de Gestión del Riesgo	3	0	3
Despacho Gobernadora	2	0	2
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	2	0	2
Sec. General	2	0	2
Gestora Social	1	0	1
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	1	0	1
Sec. de Drllo. Social y Participación	1	0	1
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	1	0	1
Total	714	0	714

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

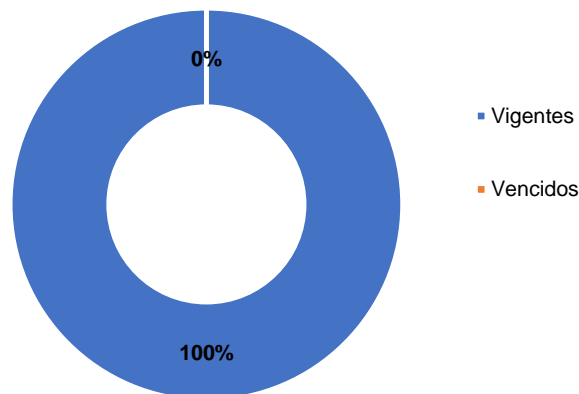


Gráfico 6 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 7 y el gráfico 6 muestran el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el periodo de 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 714 requerimientos ciudadanos del total en proceso, lo que indica que el 100 % de estos requerimientos se encuentran vigentes, 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.

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, de conformidad con la normativa vigente.

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 periodo comprendido entre los meses de enero y junio de 2020 (corte al 30 de junio).

5.1. REPORTE GENERAL POR DEPENDENCIA

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

Dependencia	Recibidos	Participación
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	11457	39,4%
Sec. de Educación	4070	14,0%
Sec. de Salud	3884	13,4%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	2608	9,0%
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	2012	6,9%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	1567	5,4%
Sec. de Infraestructura y Valorización	845	2,9%
Sec. General	390	1,3%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	372	1,3%
Despacho Gobernadora	371	1,3%
Dpto. Adtvo. de Planeación	273	0,9%
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	157	0,5%
Of. Control Disciplinario	141	0,5%
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	136	0,5%
Sec. de Drllo. Social y Participación	133	0,5%
Sec. de Cultura	115	0,4%
Sec. Vivienda y Hábitat	109	0,4%
Sec. de Asuntos Étnicos	74	0,3%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	61	0,2%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	53	0,2%
Sec. de Turismo	50	0,2%
Sec. de las TIC	47	0,2%
Sec. de Movilidad y Transporte	42	0,1%
Sec. de Gestión del Riesgo	41	0,1%
Of. Control Interno	25	0,1%
Of. de Transparencia	11	0,0%
Total	29044	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.

Dependencias con mayor número de requerimientos

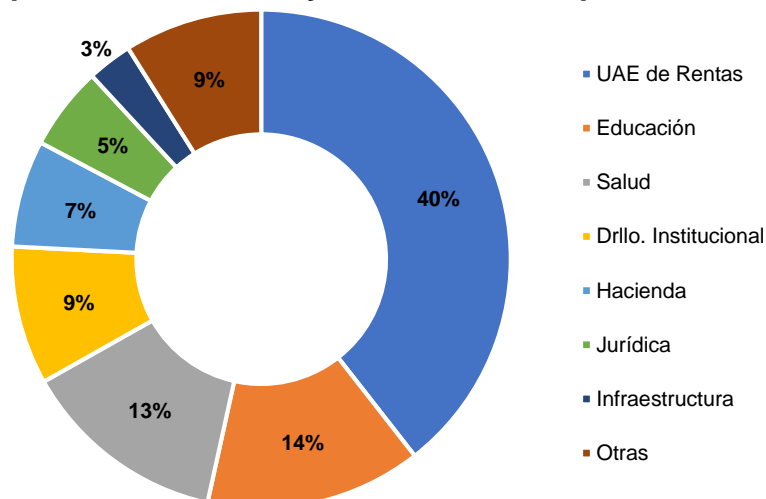


Gráfico 7 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, durante el periodo de referencia, se recibieron 29.044 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 periodo de 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, la Secretaría de Educación, la Secretaría de Salud, el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, el Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas y el Departamento Administrativo de Jurídica, los cuales acumulan el 88 % del total de los requerimientos registrados o recibidos.

5.2. REPORTE DE LA GESTIÓN

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

Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	10380	1077	11457
Sec. de Educación	3877	193	4070
Sec. de Salud	3248	636	3884
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	1716	892	2608
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	1246	766	2012
Dpto. Adtvo. de Jurídica	1420	147	1567
Sec. de Infraestructura y Valorización	286	559	845
Sec. General	330	60	390
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	291	81	372
Despacho Gobernadora	367	4	371
Dpto. Adtvo. de Planeación	179	94	273
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	157	0	157
Of. Control Disciplinario	24	117	141
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	41	95	136
Sec. de Drllo. Social y Participación	20	113	133
Sec. de Cultura	115	0	115
Sec. Vivienda y Hábitat	109	0	109
Sec. de Asuntos Étnicos	63	11	74
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	41	20	61
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	19	34	53
Sec. de Turismo	34	16	50
Sec. de las TIC	43	4	47
Sec. de Movilidad y Transporte	42	0	42
Sec. de Gestión del Riesgo	24	17	41
Of. Control Interno	3	22	25
Of. de Transparencia	11	0	11
Total	24086	4958	29044

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.

Gestión realizada a los requerimientos recibidos

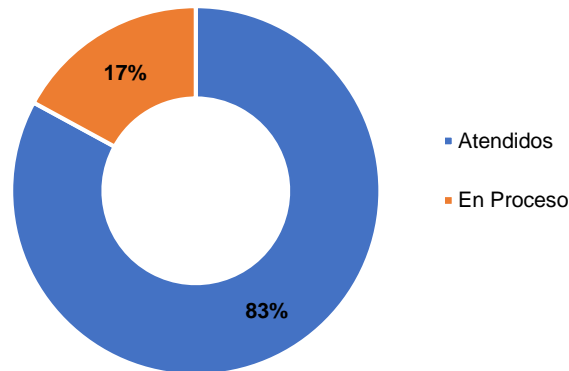


Gráfico 8 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico.

La tabla 9 y el gráfico 8 muestran el número de requerimientos registrados o recibidos en el periodo 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 24.086 requerimientos ciudadanos de los 29.044 registrados, lo que indica que del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 83 %, quedando en proceso el 17 % del total de requerimientos recibidos.

Dependencia	Vigentes	Vencidos	En Proceso
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	135	942	1077
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	133	759	892
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	143	623	766
Sec. de Salud	45	591	636
Sec. de Infraestructura y Valorización	91	468	559
Sec. de Educación	18	175	193
Dpto. Adtvo. de Jurídica	1	146	147
Of. Control Disciplinario	11	106	117
Sec. de Drllo. Social y Participación	13	100	113
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	11	84	95
Dpto. Adtvo. de Planeación	4	90	94
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	40	41	81
Sec. General	7	53	60
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	2	32	34
Of. Control Interno	1	21	22
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	0	20	20
Sec. de Gestión del Riesgo	7	10	17
Sec. de Turismo	1	15	16
Sec. de Asuntos Étnicos	5	6	11
Despacho Gobernadora	2	2	4
Sec. de las TIC	0	4	4
Total	670	4288	4958

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

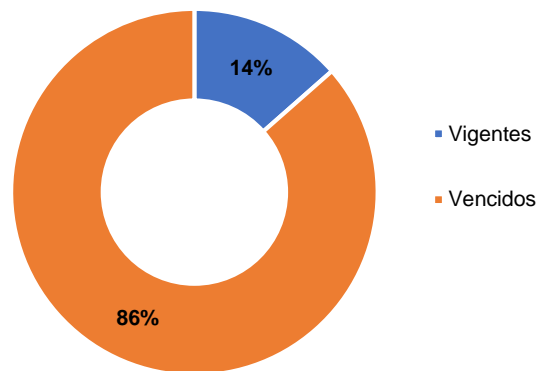


Gráfico 9 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 10 y el gráfico 9 muestran el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el periodo de 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 670 requerimientos ciudadanos y vencidos 4.288 del total en proceso, lo que indica que del 100 % de

requerimientos en proceso, el 14 % se encuentra vigente y el 86 % 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 periodo 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 Estampillas Medidas Cautelares Pensión de vejez Recaudo impuestos de vehículo Registro de Libro Formulario recaudo de impuesto de vehículo Certificado Tiempo de Servicio Reconocimiento pensión de vejez

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 (13 de julio 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