

1.01.1-33.21

**INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y OTROS (PQRS)
NOVIEMBRE DE 2020**

Santiago de Cali, 1 de diciembre 2020

Elaborado por: Daniela Manrique Salazar

1. INTRODUCCIÓN

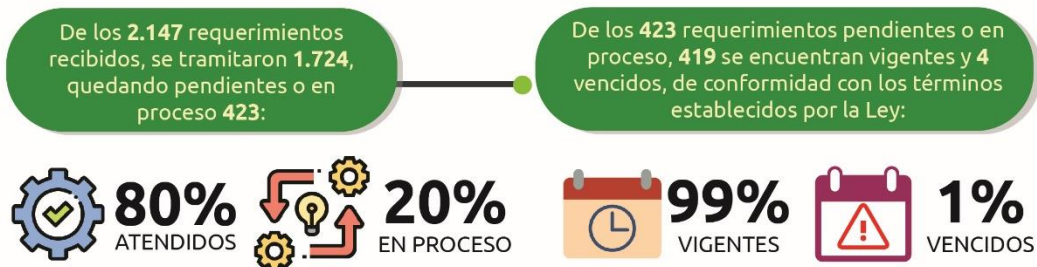
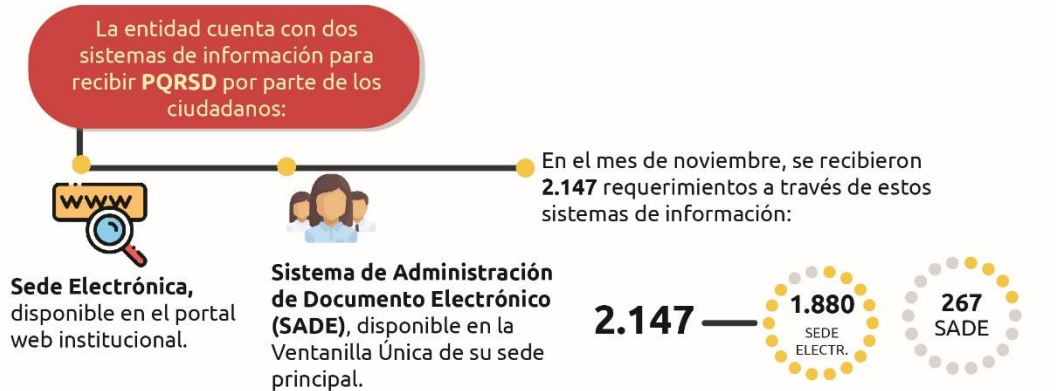
La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el Informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Otros (PQRS) recibidas y atendidas por las dependencias del nivel central durante el mes de noviembre de 2020, con el cual se da cumplimiento a la normativa 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 PQRS.

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

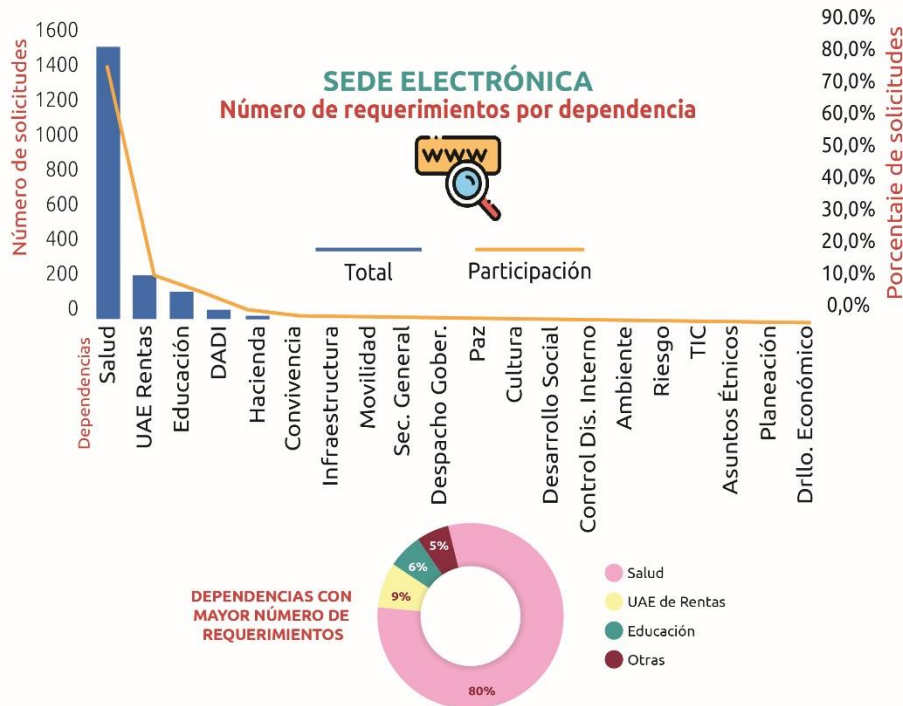


Realizando un análisis detallado por sistema de información, se encuentra que, de los **1.880** requerimientos recibidos por la Sede Electrónica, se tramitaron **1.663**, quedando pendientes o en proceso **217**; Por otro lado, de los **267** requerimientos recibidos por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), se tramitaron **61**, quedando pendientes o en proceso **206**:

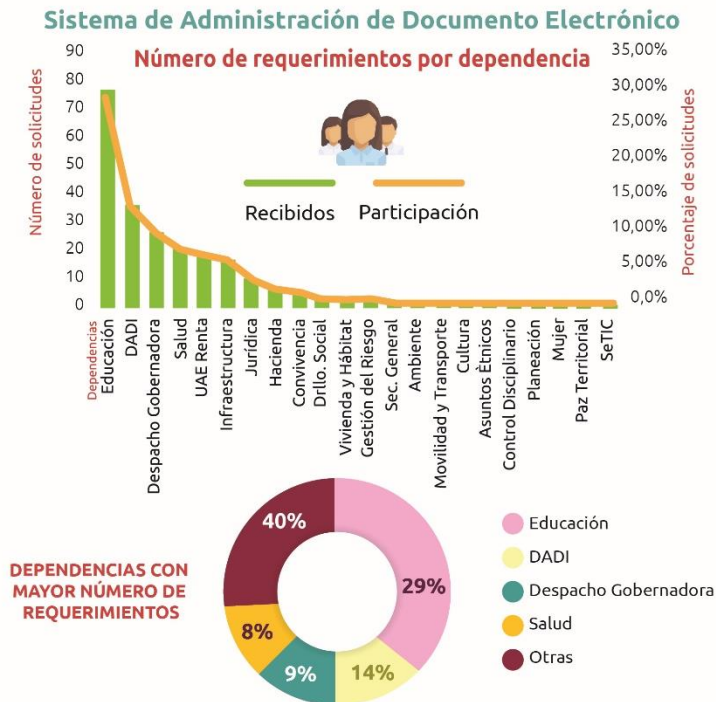


De los **423** requerimientos pendientes o en proceso registrados en la Sede Electrónica, **217** se encuentran vigentes y **0** vencidos; mientras que, de los **267** requerimientos en proceso registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), **202** se encuentran vigentes y **4** 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 la Secretaría de Salud y la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, las cuales acumularon el **89 %** del total de los requerimientos recibidos.



Las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema fueron la Secretaría de Educación, el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, el Despacho de la Gobernadora y la Secretaría de Salud, las cuales acumularon el **60%** del total de los requerimientos recibidos.

4. SEDE ELECTRÓNICA

La Sede Electrónica es la plataforma web que ha dispuesto la Gobernación del Valle del Cauca para que los ciudadanos y grupos de interés puedan radicar, gestionar y hacer seguimiento a las PQRS, así como también realizar algunos trámites y servicios totalmente en línea, desde cualquier dispositivo con acceso a internet, sin necesidad de desplazarse a las oficinas de la entidad.

La Secretaría General ha emprendido acciones de seguimiento y control a los requerimientos presentados por los usuarios a través del portal web, con el ánimo de garantizar su respuesta efectiva, de conformidad con la normativa vigente.

4.1. REPORTE GENERAL

De acuerdo con los datos suministrados por la Sede Electrónica, durante el mes de noviembre de 2020 (corte al 30 de noviembre), se recibieron 1.880 requerimientos ciudadanos. A continuación, se muestran las cifras consolidadas de los requerimientos registrados en este sistema de información, por tipo de solicitud.

Tipo de solicitud	Recibidos	Participación
Petición	740	39%
Queja	724	39%
Sugerencia	344	18%
Reclamo	72	4%
Total	1880	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

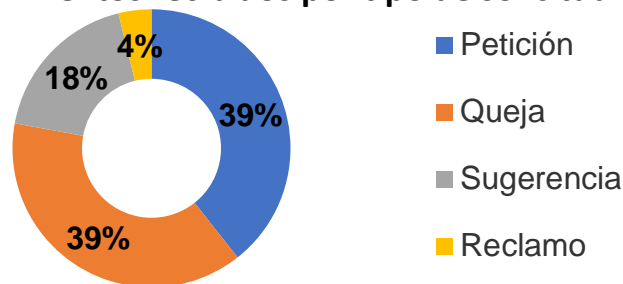


Gráfico 1 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 78 % del total de los requerimientos registrados.

A continuación, se muestra el tiempo promedio de respuesta por tipo de las solicitudes registradas durante el mes en referencia, que fueron atendidas durante el mismo periodo.

Tipo de solicitud	Tiempo promedio de respuesta (días)
Reclamo	6,4
Sugerencia	4,0
Petición	2,7
Queja	1,9
Total	2,8

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.

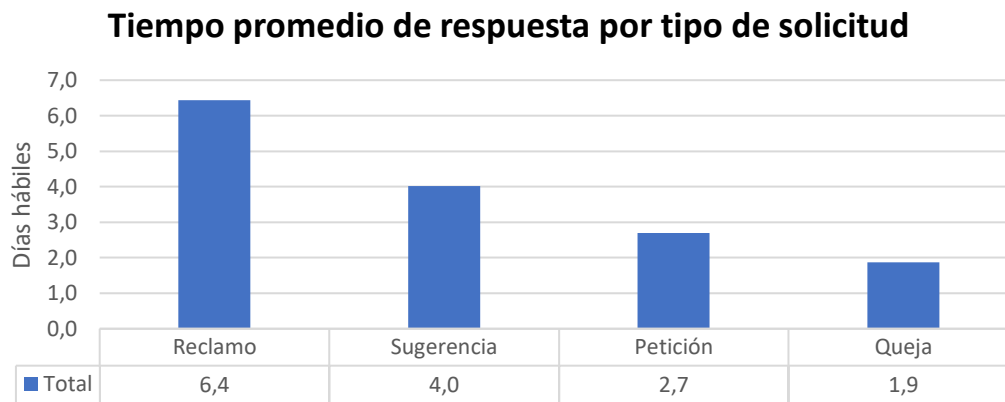


Gráfico 2 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla y el gráfico 2 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 1,9 y 6,4 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”.

Cabe resaltar que, a la fecha de la generación de este reporte y en virtud de la emergencia sanitaria ocasionada por el coronavirus – Covid19, se tuvo en cuenta lo establecido en el Decreto Ley 491 de 2020, a través del cual se modifican, de manera temporal, los términos legales para dar respuesta a las solicitudes que presentan los ciudadanos ante las entidades estatales, de la siguiente manera:

Tipo	Plazo
Petición de interés general o particular.	30 días hábiles
Petición de documentos e información pública.	20 días hábiles
Consulta.	35 días hábiles

4.2. REPORTE GENERAL POR DEPENDENCIA

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de la distribución de los requerimientos registrados en la Sede Electrónica por dependencia.

Dependencia	Recibidos	Participación
Secretaría de Salud	1506	80,11%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	161	8,56%
Secretaría de Educación	109	5,80%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	39	2,07%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	18	0,96%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	9	0,48%
Secretaría de Infraestructura y Valorización	7	0,37%
Secretaría de Movilidad y Transporte	7	0,37%
Secretaría General	7	0,37%
Despacho de la Gobernadora	4	0,21%
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	2	0,11%
Secretaría de Cultura	2	0,11%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	2	0,11%
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0,05%
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	1	0,05%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	1	0,05%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0,05%
Secretaría de Asuntos Étnicos	1	0,05%
Departamento Administrativo de Planeación	1	0,05%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	1	0,05%
Total	1880	100%

Tabla 3 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

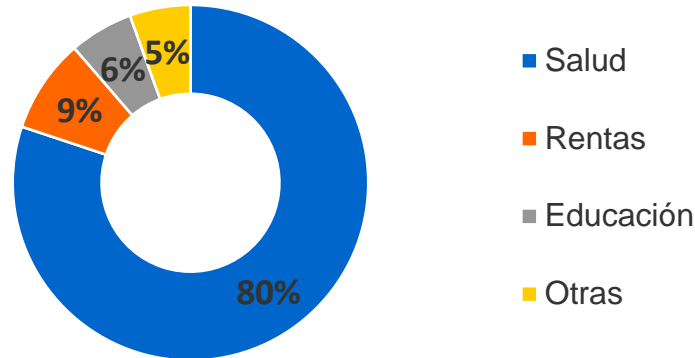


Gráfico 3 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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

Dependencia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Recibidos
Secretaría de Salud	415	702	48	341	1506
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	141	10	9	1	161
Secretaría de Educación	97	4	7	1	109
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	34	1	3	1	39
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	16	1	1	0	18
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	6	2	1	0	9
Secretaría de Infraestructura y Valorización	6	1	0	0	7
Secretaría de Movilidad y Transporte	6	1	0	0	7
Secretaría General	4	2	1	0	7
Despacho de la Gobernadora	4	0	0	0	4
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	2	0	0	0	2
Secretaría de Cultura	2	0	0	0	2
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	1	0	1	0	2
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	1	0	1
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	1	0	0	0	1
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	1	0	0	0	1

Dependencia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Recibidos
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	0	0	1
Secretaría de Asuntos Étnicos	1	0	0	0	1
Departamento Administrativo de Planeación	1	0	0	0	1
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	1	0	0	0	1
Total	740	724	72	344	1880

Tabla 4 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.

Las tablas 3 y 4 y el gráfico 3 muestran que 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 Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria y la Secretaría de Educación, las cuales acumularon el 95 % del total de los requerimientos registrados o recibidos.

4.3. REPORTE DE LA GESTIÓN

De acuerdo con datos suministrados por la Sede Electrónica, 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
Secretaría de Salud	1414	92	1506
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	121	40	161
Secretaría de Educación	56	53	109
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	31	8	39
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	11	7	18
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	5	4	9
Secretaría de Infraestructura y Valorización	2	5	7
Secretaría de Movilidad y Transporte	6	1	7
Secretaría General	7	0	7
Despacho de la Gobernadora	2	2	4
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	1	1	2
Secretaría de Cultura	2	0	2
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	1	1	2
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	1
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	1	0	1
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	1	1

Dependencia	Atendidos	En proceso	Recibidos
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	1
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	1	1
Departamento Administrativo de Planeación	1	0	1
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	1	1
Total	1663	217	1880

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

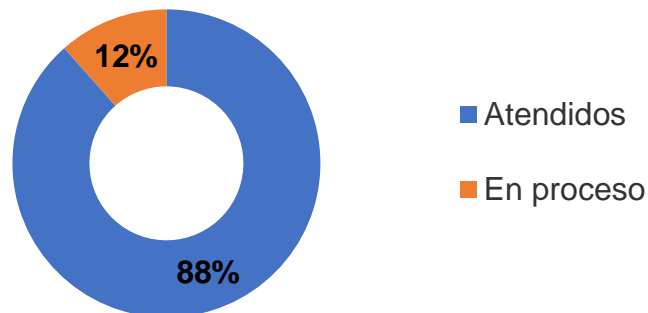


Gráfico 4 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 5 y el gráfico 4 muestran el estado, a la fecha de la generación de este reporte, de los requerimientos recibidos por dependencia del nivel central y de manera general, encontrándose que la entidad atendió 1663 requerimientos ciudadanos de los 1880 registrados en la Sede Electrónica, lo que indica que del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 88 %, quedando en proceso el 12 % restante.

Dependencia	A tiempo	Fuera de tiempo	Atendidos
Secretaría de Salud	1414	0	1414
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	121	0	121
Secretaría de Educación	56	0	56
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	31	0	31
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	11	0	11
Secretaría General	7	0	7
Secretaría de Movilidad y Transporte	6	0	6
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	5	0	5
Secretaría de Infraestructura y Valorización	2	0	2
Despacho de la Gobernadora	2	0	2
Secretaría de Cultura	2	0	2
Departamento Administrativo de Planeación	1	0	1

Dependencia	A tiempo	Fuera de tiempo	Atendidos
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	1
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	1	0	1
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	1	0	1
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	1	0	1
Total	1663	0	1663

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 los requerimientos atendidos

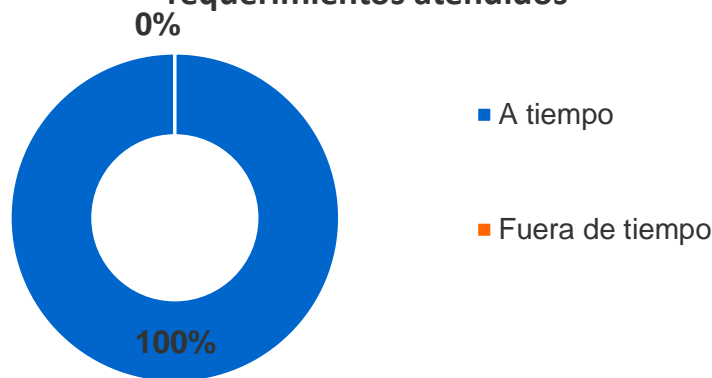


Gráfico 5 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 6 y el gráfico 5 muestran la oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos que fueron recibidos en el mes en referencia, encontrándose que la entidad atendió a tiempo 1663 requerimientos ciudadanos de los 1663 atendidos, lo que indica que el 100 % fue atendido de manera oportuna, de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencia	Vigentes	Vencidos	En proceso
Secretaría de Salud	92	0	92
Secretaría de Educación	53	0	53
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	40	0	40
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	8	0	8
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	7	0	7
Secretaría de Infraestructura y Valorización	5	0	5
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	4	0	4
Despacho de la Gobernadora	2	0	2
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	1	0	1

Dependencia	Vigentes	Vencidos	En proceso
Secretaría de Movilidad y Transporte	1	0	1
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	1	0	1
Secretaría de Asuntos Étnicos	1	0	1
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	1	0	1
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	1	0	1
Total	217	0	217

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

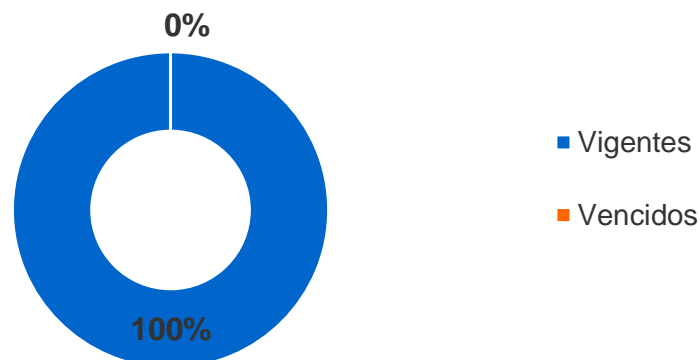


Gráfico 6 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 7 y el gráfico 6 muestran el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el mes en referencia, encontrándose que la entidad tiene vigentes 217 requerimientos ciudadanos y ninguno vencido del total en proceso, lo que indica que el 100 % de requerimientos en proceso se encuentra vigente, de conformidad con los términos establecidos en la normatividad vigente.

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.

5.1. REPORTE GENERAL

De acuerdo con los datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), durante el mes de noviembre de 2020 (corte al 30 de noviembre), se recibieron 267 requerimientos ciudadanos. A continuación, se muestran las cifras consolidadas de los requerimientos registrados en este sistema de información, por tipo de solicitud.

Tipo de solicitud	Recibidos	Participación
Petición de interés particular	170	63,67%
Petición entre autoridades	41	15,36%
Petición de interés general	27	10,11%
Petición de documentos e información pública	11	4,12%
Recurso	10	3,75%
Reclamo	7	2,62%
Felicitación	1	0,37%
Total	267	100%

Tabla 8 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

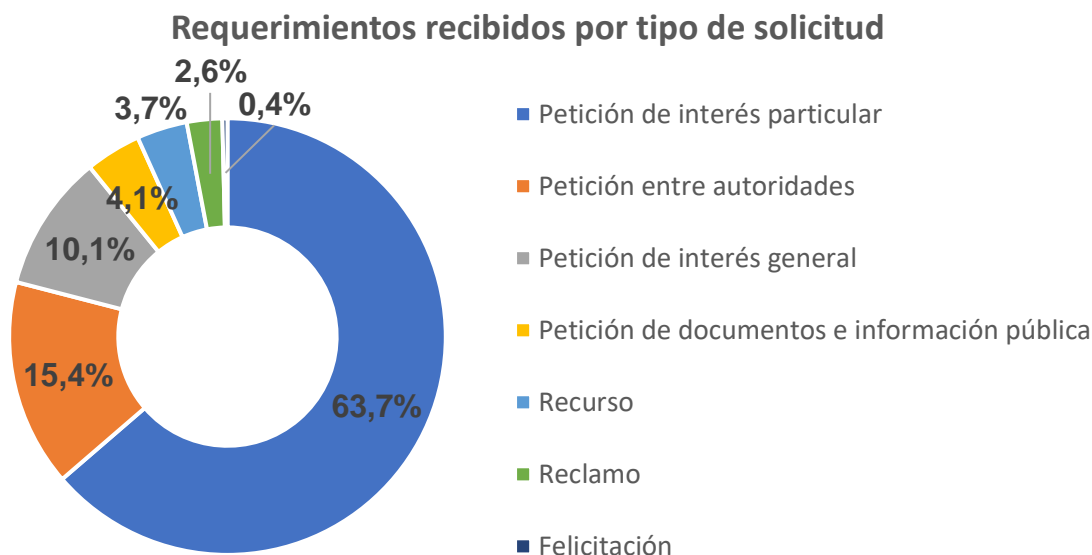


Gráfico 7 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 8 y el gráfico 7 muestran que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en los tipos de solicitud petición de interés particular y petición entre autoridades, los cuales acumulan el 79 % del total de los requerimientos registrados.

A continuación, se muestra el tiempo promedio de respuesta por tipo de las solicitudes registradas durante el mes en referencia, que fueron atendidas durante el mismo periodo.

Tipo de solicitud	Tiempo promedio de respuesta (días)
Reclamo	15
Recurso	13
Petición entre autoridades	12
Petición de interés particular	9
Petición de interés general	8
Petición de documentos e información pública	8
Felicitación	5
Total	9

Tabla 9 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud

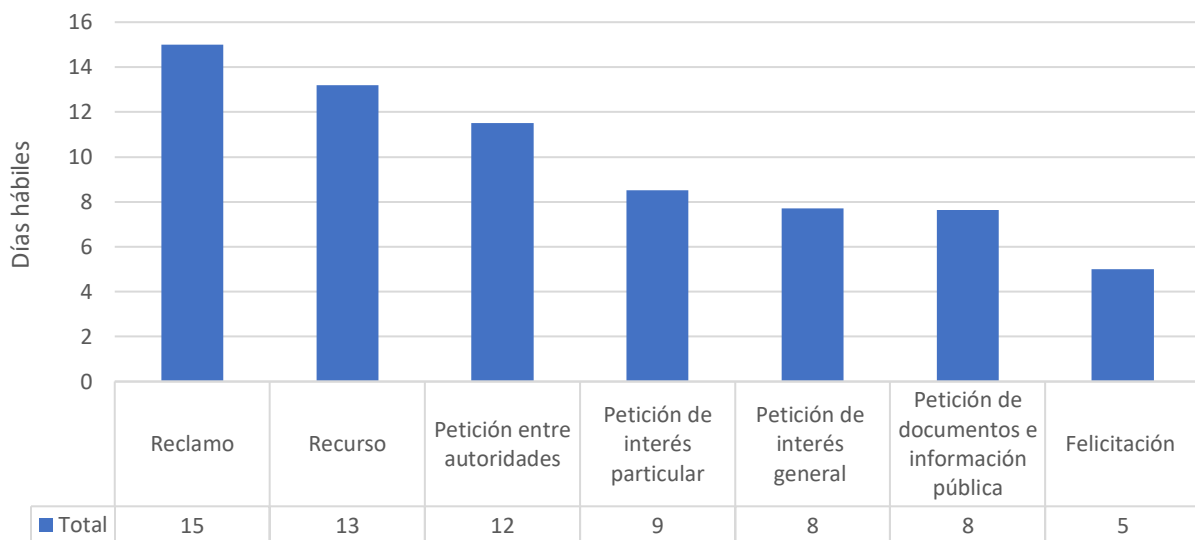


Gráfico 8 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 9 y el gráfico 8 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 5 y 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de registro, dando cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente mencionada anteriormente.

5.2. REPORTE GENERAL POR DEPENDENCIA

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de la distribución de los requerimientos registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE) por dependencia.

Dependencia	Recibidos	Participación
Secretaría de Educación	77	28,8%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	37	13,9%
Despacho de la Gobernadora	25	9,4%
Secretaría de Salud	22	8,2%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	18	6,7%
Secretaría de Infraestructura y Valorización	16	6,0%
Departamento Administrativo de Jurídica	12	4,5%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	8	3,0%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	8	3,0%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	6	2,2%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	5	1,9%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	5	1,9%
Secretaría General	4	1,5%
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	4	1,5%
Secretaría de Movilidad y Transporte	4	1,5%
Secretaría de Cultura	3	1,1%
Secretaría de Asuntos Étnicos	3	1,1%
Oficina de Control Disciplinario Interno	3	1,1%
Departamento Administrativo de Planeación	3	1,1%
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	2	0,7%
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	1	0,4%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0,4%
Total	267	100%

Tabla 10 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

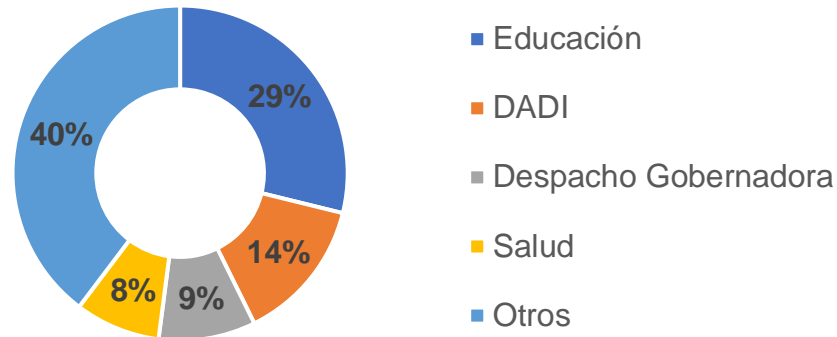


Gráfico 9 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

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

Dependencia	Felicitación	Petición de doc. e info. pública	Petición de interés general	Petición de interés particular	Petición entre autoridades	Reclamo	Recurso	Recibidos
Secretaría de Educación	0	4	2	65	4	2	0	77
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	0	3	6	21	5	0	2	37
Despacho de la Gobernadora	0	0	2	23	0	0	0	25
Secretaría de Salud	0	0	1	15	6	0	0	22
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	0	0	1	4	0	5	8	18
Secretaría de Infraestructura y Valorización	1	0	4	7	4	0	0	16
Departamento Administrativo de Jurídica	0	2	1	4	5	0	0	12
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	0	1	5	2	0	0	8
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	0	2	3	3	0	0	8
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	0	1	5	0	0	0	6
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	0	1	3	1	0	0	5
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	0	1	1	3	0	0	5
Secretaría General	0	0	0	4	0	0	0	4
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	0	1	0	1	2	0	0	4
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	0	0	2	2	0	0	4

Secretaría de Cultura	0	0	1	1	1	0	0	3
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	0	1	1	1	0	0	3
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	1	0	2	0	0	0	3
Departamento Administrativo de Planeación	0	0	1	1	1	0	0	3
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	0	1	1	0	0	0	2
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	0	0	0	1	0	0	1
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	0	0	1	0	0	0	1
Total	1	11	27	170	41	7	10	267

Tabla 11 Distribución de requerimientos recibidos por dependencia, según tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

Las tablas 10 y 11 y el gráfico 9 muestran que las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE) de la Gobernación del Valle del Cauca fueron la Secretaría de Educación, el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, el Despacho de la Gobernadora y la Secretaría de Salud, las cuales acumularon el 60 % del total de los requerimientos registrados o recibidos.

5.3. REPORTE DE LA GESTIÓN

De acuerdo con datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), 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
Secretaría de Educación	40	37	77
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	3	34	37
Despacho de la Gobernadora	2	23	25
Secretaría de Salud	0	22	22
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	0	18	18
Secretaría de Infraestructura y Valorización	0	16	16
Departamento Administrativo de Jurídica	0	12	12
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	8	8
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	1	7	8
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	1	5	6
Secretaría de Vivienda y Hábitat	2	3	5
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	4	1	5

Dependencia	Atendidos	En proceso	Recibidos
Secretaría General	0	4	4
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	0	4	4
Secretaría de Movilidad y Transporte	2	2	4
Secretaría de Cultura	3		3
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	3	3
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	3	3
Departamento Administrativo de Planeación	2	1	3
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	1	2
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	1	1
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	1	1
Total	61	206	267

Tabla 12 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

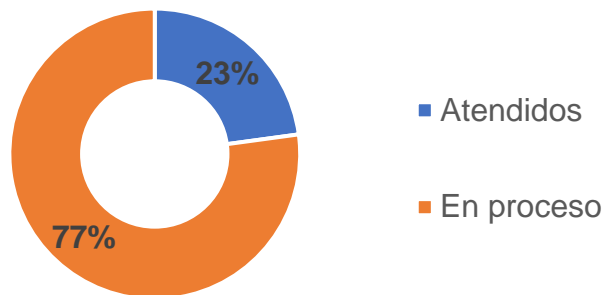


Gráfico 10 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 12 y el gráfico 10 muestran el estado, a la fecha de la generación de este reporte, de los requerimientos recibidos por dependencia del nivel central y de manera general, encontrándose que la entidad atendió 61 requerimientos ciudadanos de los 267 registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), lo que indica que del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 23 %, quedando en proceso el 77 % restante.

Dependencia	A tiempo	Fuera de tiempo	Atendidos
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	3	0	3
Departamento Administrativo de Planeación	2	0	2
Despacho de la Gobernadora	2	0	2
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	1	0	1
Secretaría de Cultura	3	0	3

Dependencia	A tiempo	Fuera de tiempo	Atendidos
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	1	0	1
Secretaría de Educación	40	0	40
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	4	0	4
Secretaría de Movilidad y Transporte	2	0	2
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	0	1
Secretaría de Vivienda y Hábitat	2	0	2
Total	61	0	61

Tabla 13 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos, por dependencia. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos

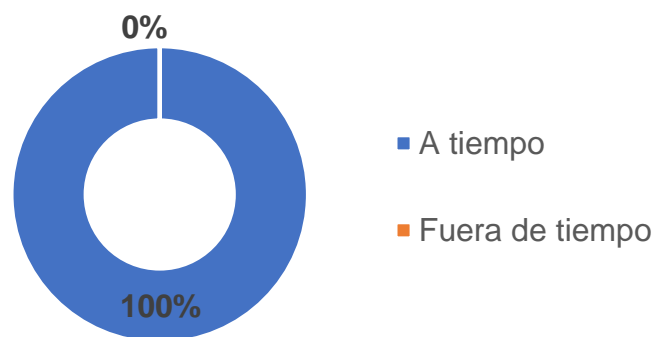


Gráfico 11 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 13 y el gráfico 11 muestran la oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos que fueron recibidos en el mes en referencia, encontrándose que la entidad atendió a tiempo 61 requerimientos ciudadanos de los 61 atendidos, lo que indica que el 100 % de requerimientos fue atendido de manera oportuna, de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencia	Vencidos	Vigentes	En proceso
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	1	33	34
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	8	8
Departamento Administrativo de Jurídica	0	12	12
Departamento Administrativo de Planeación	0	1	1
Despacho de la Gobernadora	0	23	23
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	3	3

Dependencia	Vencidos	Vigentes	En proceso
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	1	3	4
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	3	3
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	7	7
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	5	5
Secretaría de Educación	1	36	37
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	1	1
Secretaría de Infraestructura y Valorización	1	15	16
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	1	1
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	2	2
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	1	1
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	1	1
Secretaría de Salud	0	22	22
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	3	3
Secretaría General	0	4	4
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	0	18	18
Total	4	202	206

Tabla 14 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

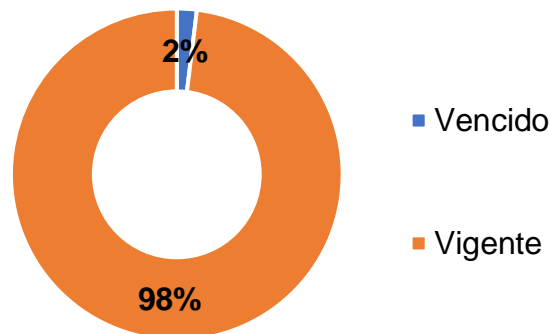


Gráfico 12 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 14 y el gráfico 12 muestran el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el mes en referencia, encontrándose que la entidad tiene vigentes 202 requerimientos ciudadanos y vencidos 4 del total en proceso, lo que indica que del 100 % de requerimientos en proceso, el 98 % se encuentra vigente y el 2 % restante vencido, de conformidad con los términos establecidos en la normatividad vigente.

6. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes en referencia, se realizaron 130 traslados por competencia de requerimientos radicados por los ciudadanos y grupos de interés, los cuales trascienden el alcance de las funciones de las dependencias del nivel central de la Gobernación del Valle del Cauca. La gestión realizada por dependencia se presenta a continuación:

Dependencia	Traslados por competencia
Secretaría de Educación	24
Secretaría de Salud	22
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	21
Departamento Administrativo de Planeación	13
Secretaría de Movilidad y Transporte	11
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	9
Secretaría de Infraestructura y Valorización	8
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	7
Secretaría de Vivienda y Hábitat	5
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	3
Secretaría General	2
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	2
Departamento Administrativo de Jurídica	2
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	1
Total	130

Tabla 15 Traslados por competencia realizados 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.

7. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN

Durante el mes en referencia, la Gobernación del Valle del Cauca emitió dos (2) respuestas negativas frente a peticiones de documentos y/o solicitudes de acceso a información pública. La negativa se dio por tratarse de información que no está en custodia ni es producida por la Gobernación del Valle del Cauca, sino que corresponde a otra entidad, por lo cual se dio traslado por competencia.

8. 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)
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de toma de prueba Covid-19. • Solicitud de autorización de atención médica, exámenes y medicamentos. • Solicitud de información sobre líneas de atención referentes al Covid-19. • Solicitud de levantamiento de medidas cautelares. • Solicitud de prescripción de pago de impuestos. • Solicitud de inspección y vigilancia a entidades de salud y farmacéuticas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de reconocimiento y pago de prima académica. • Solicitud de ayuda o apoyo personal. • Solicitud de reconocimiento de prestaciones laborales.

Tabla 16 Temas más reiterados en las peticiones recibidas. 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.

Sede Electrónica	Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE)
<ul style="list-style-type: none"> • Mala atención/gestión en EPS. • Pagos no reflejados en el estado de cuenta de los usuarios. • Devolución de dineros. • Incumplimiento de plazos para responder PQRS. • Mal uso de datos personales. • Certificado de tiempos de servicio mal expedidos. • Prestaciones laborales no pagadas. • Mala acción de funcionario público. • Recibos de estampillas no generados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicidad engañosa sobre pago de impuesto vehicular. • Devolución de dineros. • Datos inexactos en el aplicativo Humano.

Tabla 17 Temas más reiterados en las quejas y reclamos recibidos. 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.

9. 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 PQRS 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 PQRS 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 PQRS.
- Monitorear la estrategia de alertas tempranas para las PQRS que ingresen por la Sede Electrónica y definir la estrategia de alertas tempranas para las PQRS 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.

10. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis realizado a los resultados del procesamiento estadístico del número total de PQRS 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 PQRS, 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 demás normativa vigente, 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 diciembre de 2020), se encuentran sin tramitar.

- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso fortalecer la asesoría y orientación frente al procedimiento del tratamiento de las PQRS 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 PQRS 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 y demás normativa vigente, 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.