

1.01.1-27.18

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

Santiago de Cali, 20 enero del 2020

Elaborado por: Geraldin Ordoñez Buitrago

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 periodo comprendido entre los meses de julio y diciembre 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 2021, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía, en general, la gestión de la Administración Departamental durante el mes de referencia en materia de 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

INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) – JULIO - DICIEMBRE 2020

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

En el segundo semestre del año 2020, se recibieron **41307** requerimientos a través de estos sistemas de información:



De los 41307 requerimientos recibidos, se tramitaron 38646, quedando pendientes o en proceso 2661:

De los 2661 requerimientos pendientes o en proceso, 1770 se encuentran vigentes y 891 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:



Realizando un análisis detallado por sistema de información, se encuentra que, de los 12026 requerimientos recibidos por la Sede Electrónica, se tramitaron 11772, quedando pendientes o en proceso 254; Por otro lado, de los 29281 requerimientos recibidos por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), se tramitaron 26874, quedando pendientes o en proceso 2407.

SEDE ELECTRÓNICA

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO



De los 254 requerimientos pendientes o en proceso registrados en la Sede Electrónica, 118 se encuentran vigentes y 118 vencidos; mientras que, de los 2407 requerimientos en proceso registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), 1634 se encuentran vigentes y 773 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley.

SEDE ELECTRÓNICA

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO



Con este informe, damos cumplimiento a las Leyes 190 de 1995; 1474 de 2011; 1712 de 2014; al Decreto 103 de 2015; y a una de las acciones presentadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2021..

SEDE ELECTRÓNICA

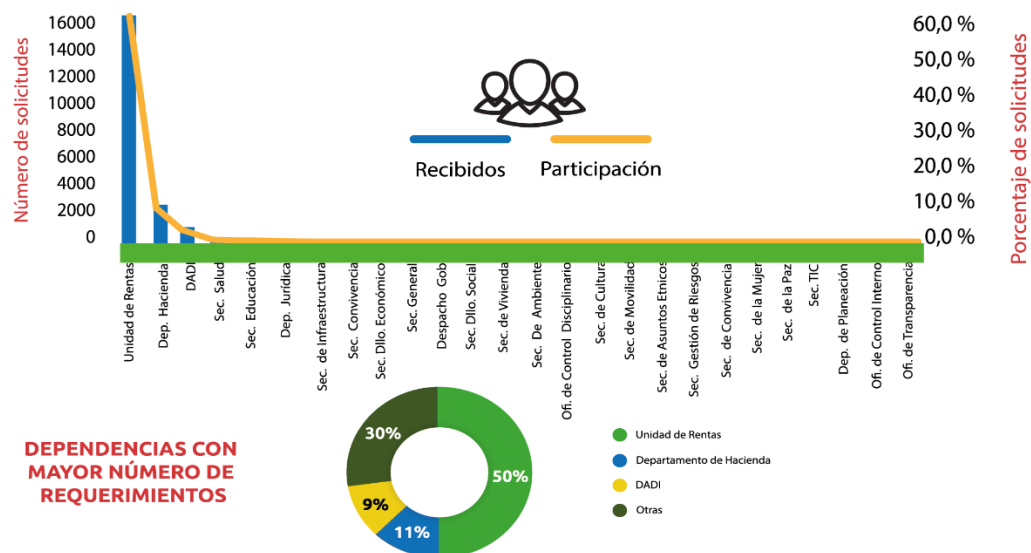
Número de requerimientos por dependencia



Las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema fueron la Secretaría de Salud, Rentas y la Secretaría de Educación, las cuales acumularon el 92 % 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 la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, Departamento de Hacienda y DADI, las cuales acumularon el 70 % del total de los requerimientos registrados o 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 periodo comprendido entre los meses de julio y diciembre de 2020, se recibieron 12026 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 general o particular	5331	44,33%
Queja	3981	33,10%
Sugerencia	2194	18,24%
Reclamo	520	4,32%
Total	12026	100,00%

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 POR TIPO DE SOLICITUD

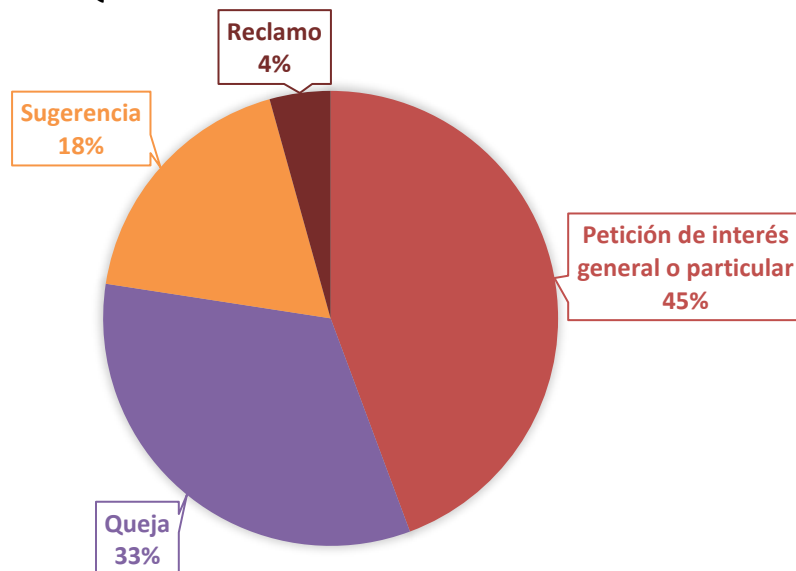


Gráfico 1 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

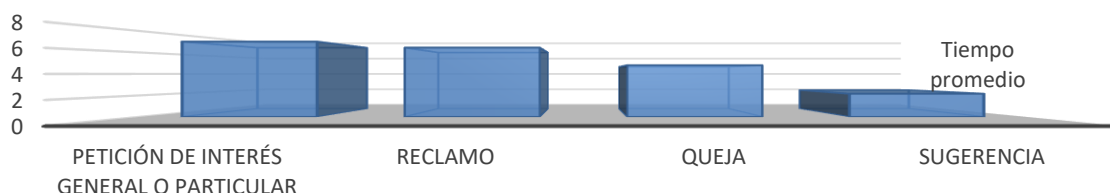
La tabla y el gráfico 1 muestran que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en los tipos de solicitud petición de interés general o particular y queja, los cuales acumulan el 78 % del total de los requerimientos registrados.

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)
Petición de interés general o particular	6
Queja	5
Reclamo	6
Sugerencia	2
Total	5

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



	Petición de interés general o particular	Reclamo	Queja	Sugerencia
■ Tiempo promedio	7	6	5	2

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 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”.

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
SEC. SALUD	8698	72,3%
RENTAS	1547	12,9%
SEC. DE EDUCACIÓN	837	7,0%
DADI	251	2,1%
SEC. DE SALUD	231	1,9%
SEC. DE CONVIVENCIA	78	0,6%
SISTEMA PQRS	60	0,5%
DEP. DE HACIENDA	57	0,5%
SEC. DE MOVILIDAD	47	0,4%
DEP. JURÍDICA	37	0,3%
SEC. DE INFRAESTRUCTURA	31	0,3%
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	29	0,2%
SEC. DE DLLO SOCIAL	15	0,1%
SEC. EDUCACION	13	0,1%
SEC. DLLO RURAL	12	0,1%
SEC. DE CULTURA	11	0,1%
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	11	0,1%
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	10	0,1%
SEC. DLLO ECONOMICO	10	0,1%
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	8	0,1%
SEC. TIC	6	0,0%
SEC. DE LA MUJER	5	0,0%
SEC. DE PAZ	5	0,0%
OF. DE COMUNICACIONES	3	0,0%
SEC. RIESGO	3	0,0%
SEC. GENERAL	3	0,0%
CATASTRO	2	0,0%
Registro de consultas ciudadanas a través del chat	2	0,0%
SEC. DE TURISMO	2	0,0%
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0,0%
OF. DE RELACIONES PÚBLICAS	1	0,0%
Total	12026	100,0%

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 NUMERO DE REQUERIMIENTOS

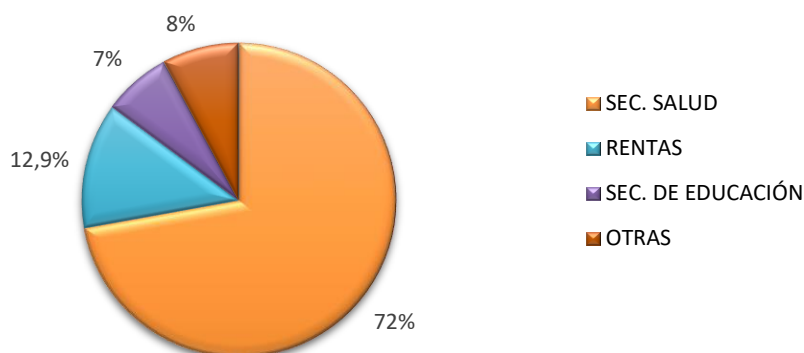


Gráfico 3 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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

Secretaría	Petición de interés general o particular	Queja	Reclamo	Sugerencia	Recibidos
SEC. SALUD	2536	3711	282	2169	8698
RENTAS	1292	108	139	8	1547
SEC. DE EDUCACIÓN	744	42	43	8	837
DADI	227	10	12	2	251
SEC. DE SALUD	146	68	16	1	231
SEC. DE CONVIVENCIA	62	12	3	1	78
SISTEMA PQRS	40	12	6	2	60
DEP. DE HACIENDA	43	4	10	0	57
SEC. DE MOVILIDAD	39	5	3	0	47
DEP. JURÍDICA	34	2	0	1	37
SEC. DE INFRAESTRUCTURA	30	1	0	0	31
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	29	0	0	0	29

SEC. DE DLLO SOCIAL	12	2	1	0	15
SEC. EDUCACION	13	0	0	0	13
SEC. DLLO RURAL	12	0	0	0	12
SEC. DE CULTURA	8	1	2	0	11
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	11	0	0	0	11
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	10	0	0	0	10
SEC. DLLO ECONOMICO	10	0	0	0	10
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	8	0	0	0	8
SEC. TIC	4	1	0	1	6
SEC. DE LA MUJER	4	0	1	0	5
SEC. DE PAZ	3	1	1	0	5
OF. DE COMUNICACIONES	2	0	0	1	3
SEC. RIESGO	3	0	0	0	3
SEC. GENERAL	3	0	0	0	3
CATASTRO	2	0	0	0	2
Registro de consultas ciudadanas a través del chat	2	0	0	0	2
SEC. DE TURISMO	2	0	0	0	2
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	1	0	1
OF. DE RELACIONES PÚBLICAS	0	1	0	0	1
Total	5331	3981	520	2194	12026

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, Rentas y la Secretaría de Educación, las cuales acumularon el 92 % 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
SEC. SALUD	8449	249	8698
RENTAS	1547	0	1547
SEC. DE EDUCACIÓN	835	2	837
DADI	251	0	251
SEC. DE SALUD	231	0	231
SEC. DE CONVIVENCIA	78	0	78
SISTEMA PQRS	60	0	60
DEP. DE HACIENDA	57	0	57
SEC. DE MOVILIDAD	47	0	47
DEP. JURÍDICA	37	0	37
SEC. DE INFRAESTRUCTURA	30	1	31
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	29	0	29
SEC. DE DLLO SOCIAL	15	0	15
SEC. EDUCACION	13	0	13
SEC. DLLO RURAL	12	0	12
SEC. DE CULTURA	11	0	11
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	11	0	11
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	9	1	10
SEC. DLLO ECONOMICO	10	0	10
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	8	0	8
SEC. TIC	6	0	6
SEC. DE LA MUJER	5	0	5
SEC. DE PAZ	5	0	5
OF. DE COMUNICACIONES	3	0	3
SEC. RIESGO	3	0	3
SEC. GENERAL	3	0	3
CATASTRO	2	0	2
Registro de consultas ciudadanas a través del chat	2	0	2
SEC. DE TURISMO	1	1	2
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0	1
OF. DE RELACIONES PÚBLICAS	1	0	1
Total	11772	254	12026

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

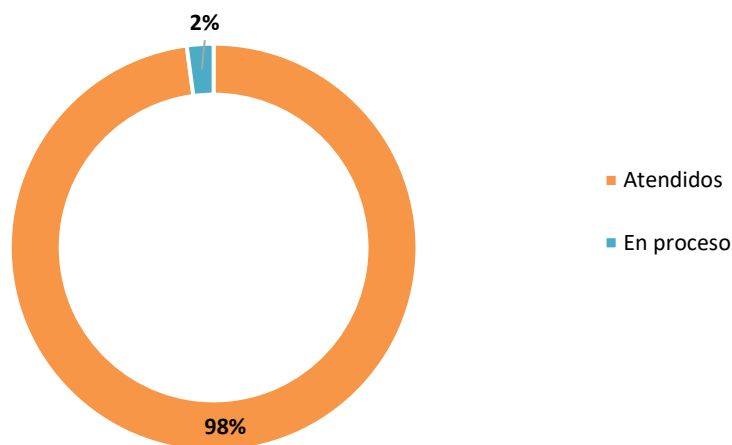


Gráfico 4 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 **11772** requerimientos ciudadanos de los **12026** requerimientos registrados en la Sede Electrónica, lo que indica que del 100% de requerimientos recibidos, se dio trámite al 98 %, quedando en proceso el 2 % restante.

Dependencias	A tiempo	Fuera de tiempo	Total
SEC. SALUD	7966	483	8449
RENTAS	1525	22	1547
SEC. DE EDUCACIÓN	537	298	835
DADI	234	17	251
SEC. DE SALUD	231	0	231
SEC. DE CONVIVENCIA	55	23	78
SISTEMA PQRS	60	0	60
DEP. DE HACIENDA	55	2	57
SEC. DE MOVILIDAD	46	1	47
DEP. JURÍDICA	25	12	37
SEC. DE INFRAESTRUCTURA	17	13	30
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	29		29
SEC. DE DLLO SOCIAL	12	3	15
SEC. EDUCACION	12	1	13
SEC. DLLO RURAL	10	2	12
SEC. DE CULTURA	7	4	11
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	0	11	11
SEC. DLLO ECONOMICO	9	1	10
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	4	5	9
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	8	0	8
SEC. TIC	2	4	6
SEC. DE LA MUJER	5	0	5
SEC. DE PAZ	5	0	5
OF. DE COMUNICACIONES	1	2	3
SEC. RIESGO	0	3	3
SEC. GENERAL	3	0	3
CATASTRO	0	2	2
Registro de consultas ciudadanas a través del chat	2	0	2
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0	1
OF. DE RELACIONES PÚBLICAS	0	1	1
SEC. DE TURISMO	0	1	1
Total	10861	911	11772

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

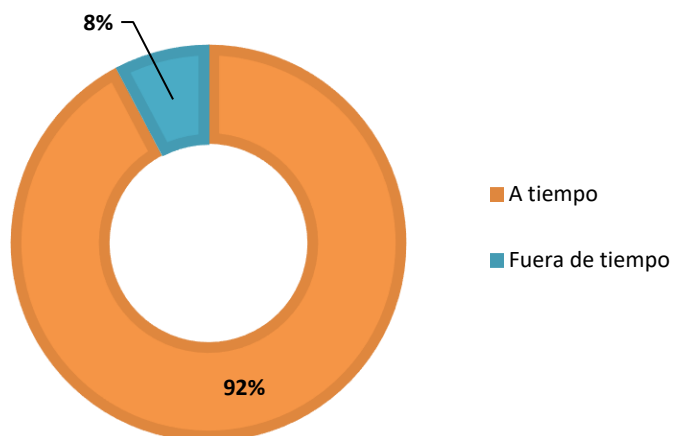


Gráfico 5 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 6 y el gráfico 5 muestran la oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos que fueron recibidos en los periodos de referencia, encontrándose que la entidad atendió a tiempo **10861** requerimientos ciudadanos de los **11772** atendidos, lo que indica que, del 100 % de requerimientos atendidos, el 92% fue atendido de manera oportuna y el 8 % restante, por fuera de los términos permitidos, de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencia	Vencidas	Vigentes	En proceso
SEC. SALUD	113	136	249
SEC. DE EDUCACIÓN	2	0	2
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	1	0	1
SEC. DE INFRAESTRUCTURA	1	0	1
SEC. DE TURISMO	1	0	1
Total	118	136	254

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

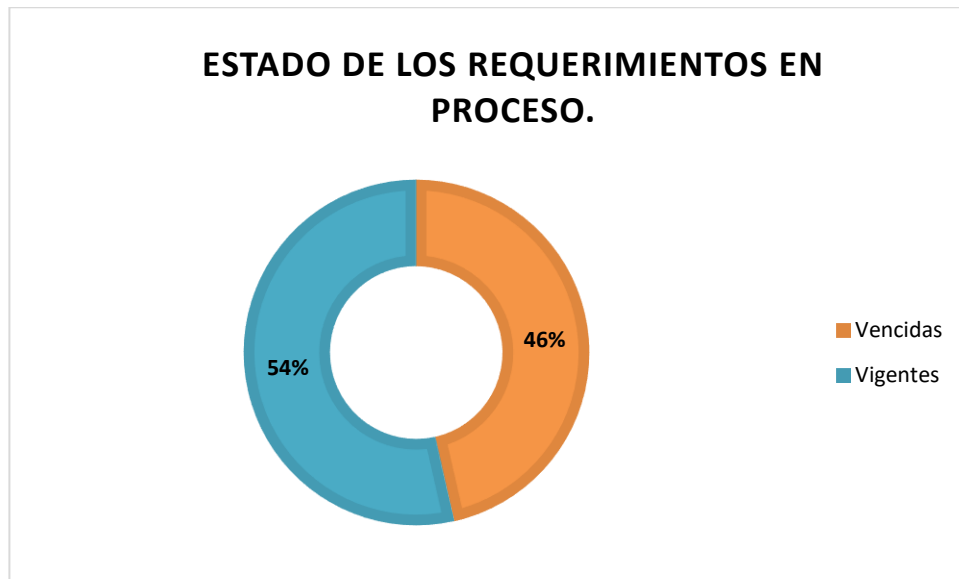


Gráfico 6 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 136 requerimientos ciudadanos y 118 vencidos del total en proceso, lo que indica que, del 100 % de requerimientos atendidos, el 54 % fue atendido de manera oportuna, de acuerdo con 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.

De acuerdo con los datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), durante el periodo comprendido entre los meses de julio y diciembre de 2020, se recibieron 29281 requerimientos ciudadanos. A continuación, se muestran las cifras consolidadas de los requerimientos registrados en este sistema de información.

5.1. 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
Unidad Rentas	14671	50,10%
Departamento Hacienda	3205	10,95%
DADI	2766	9,45%
Secretaría de Salud	2188	7,47%
Secretaría de Educación	2017	6,89%
Departamento Jurídica	1408	4,81%
Secretaría de Infraestructura	1046	3,57%
Secretaría de Convivencia	322	1,10%
Secretaría de Desarrollo Económico	306	1,05%
Secretaría General	265	0,91%
Despacho de la Gobernadora	254	0,87%

Secretaría de Desarrollo Social	123	0,42%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	100	0,34%
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	91	0,31%
Oficina de Control Disciplinario Interno	88	0,30%
Secretaría de Cultura	70	0,24%
Secretaría de Movilidad y Transporte	63	0,22%
Secretaría de Asuntos Étnicos	48	0,16%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	47	0,16%
Departamento Administrativo de Planeación	46	0,16%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	40	0,14%
Secretaría de Mujer	31	0,11%
Secretaría de Paz	30	0,10%
Secretaría TIC	21	0,07%
Departamento de Planeación	19	0,06%
Oficina de Control Interno	10	0,03%
Oficina para la Transparencia	6	0,02%
Total	29281	100,00%

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

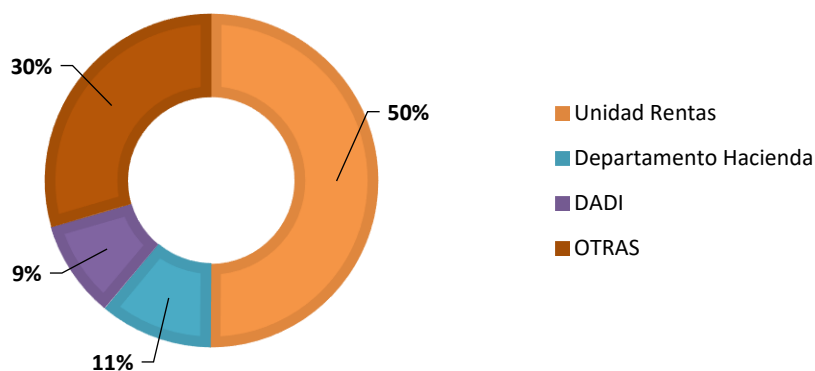


Gráfico 7 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 8 y el gráfico 7 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 Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, Departamento de Hacienda y DADI, las cuales acumularon el 70 % del total de los requerimientos registrados o recibidos.

5.2. 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 segundo semestre del 2020, por dependencia del nivel central, se presenta a continuación:

Dependencias	Atendidos	En proceso	Recibidos
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	13877	794	14671
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	3126	79	3205
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	2307	459	2766
Secretaría de Salud	2097	91	2188
Secretaría de Educación	2013	4	2017
Departamento Administrativo de Jurídica	1384	24	1408
Secretaría de Infraestructura y Valorización	447	599	1046
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	196	126	322
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	278	28	306
Secretaría General	255	10	265
Despacho de la Gobernadora	248	6	254
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	117	6	123
Secretaría de Vivienda y Hábitat	99	1	100
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	67	24	91
Oficina de Control Disciplinario Interno	30	58	88
Secretaría de Cultura	70	0	70
Secretaría de Movilidad y Transporte	62	1	63
Secretaría de Asuntos Étnicos	25	23	48
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	47	0	47
Departamento Administrativo de Planeación	20	26	46
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	8	32	40
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	31	0	31
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	28	2	30
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	17	4	21
Departamento Administrativo de Planeación	17	2	19
Oficina de Control Interno	2	8	10
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	6	0	6
Total	26874	2407	29281

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

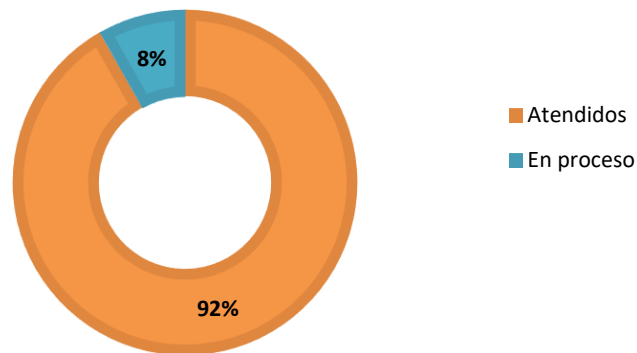


Gráfico 8 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 9 y el gráfico 8 muestran el 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 26874 requerimientos ciudadanos de los 29281 registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), lo que indica que, del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 92%, quedando en proceso el 8% restante.

Dependencias	Vencidos	Vigentes	En proceso
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	233	561	794
Secretaría de Infraestructura y Valorización	199	400	599
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	148	311	459
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	57	69	126
Secretaría de Salud	21	70	91
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	28	51	79
Oficina de Control Disciplinario Interno	19	39	58
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	2	30	32
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	14	14	28

Departamento Administrativo de Planeación	9	17	26
Departamento Administrativo de Jurídica	5	19	24
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	13	11	24
Secretaría de Asuntos Étnicos	8	15	23
Secretaría General	3	7	10
Oficina de Control Interno	2	6	8
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	4	2	6
Despacho de la Gobernadora	1	5	6
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	3	4
Secretaría de Educación	3	1	4
Departamento Administrativo de Planeación	1	1	2
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	2		2
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	1	1
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	1	1
Total	773	1634	2407

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

ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS EN PROCESO

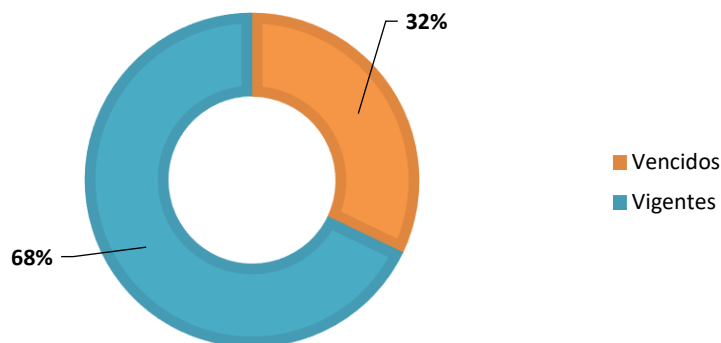


Gráfico 9 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 10 y el gráfico 9 muestran el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar, encontrándose que la entidad tiene vigentes 1634 requerimientos ciudadanos y vencidos 773 del total en proceso, lo que indica que del 100 % de requerimientos en proceso, el 68 % se encuentra vigente y el 32% restante vencido, de conformidad con los términos establecidos en la normatividad vigente.

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)
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud liquidación de impuesto vehicular • Solicitud certificado bono pensional • Solicitud certificado laboral • Queja por mal servicio entidad de salud • Solicitud de autorización de atención médica, exámenes y medicamentos. • Solicitud de inspección y vigilancia a entidades de salud y farmacéuticas. • Solicitud de inspección y vigilancia a los protocolos de bioseguridad por Covid-19. • Mala atención/gestión en EPS. • Recibos de estampillas no generados. • Falta de actualización de información en el Registro Departamental Automotor. • Auxilios funerarios no pagados. • Falla en la plataforma para el registro del RETHUS 	<ul style="list-style-type: none"> • Paz y Salvo Departamental • Devolución • Medidas Cautelares • Pensión Vejez • Petición Certificación Laboral • Tornaguías • Registro libros • Petición Certificado Tiempo de Servicio • Aceptación a cargo • Solicitud de reconocimiento y pago de prima académica. • Solicitud de ayuda – desplazamiento. • Solicitud asociada a cobro de impuestos. • Derecho de petición relacionado con el proceso de selección 437 de 2017 – CNSC. • Datos mal diligenciados por parte de la Gobernación. • Devolución de dineros. • Cobro de impuestos a personas que están a paz y salvo. • Falla en la plataforma web de impuesto vehicular, pues no aparecen reflejados los pagos realizados.

Tabla 1 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:

- 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.
- Realizar la actualización del procedimiento para el tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información 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.
- La apuesta realizada por la Gobernación del Valle del Cauca con el fortalecimiento de canales electrónicos como la Sede Electrónica, ha permitido asegurar la prestación del servicio de PQRS a los ciudadanos, quienes durante la situación de orden público que ha vivido la región, han tenido un medio efectivo para continuar realizando solicitudes y requerimientos.
- Se puede concluir que la Gobernación del Valle del Cauca debe realizar mayores esfuerzos en la divulgación de los canales electrónicos disponibles por diversos medios de comunicación, para que los ciudadanos continúen la apropiación de los mismo como se ha observado en las últimas semanas.

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, solicitudes de información y denuncias por parte de la ciudadanía, para capturar de mejor manera la información relevante para la formulación de acciones de mejora.
- Ejecutar una valoración y un check list de la herramienta de Sistema de Administración de Documento Electrónica (SADE) teniendo en cuenta los requerimientos del Archivo General de la Nación (AGN) y MinTIC que han emitido con respecto a lo que debe contener un Gestor Documental Inteligente, ello con participación de la Secretaria de las Tics.
- Se solicita a todos los funcionarios enlace encargados de la revisión y trámite de los requerimientos que ingresan por los filtros del aplicativo asociados a cada una de las dependencias mencionadas anteriormente, hacer revisión periódica al número de requerimientos que ingresan a diario, tener en cuenta los términos establecidos por el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y dar trámite oportuno a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas por los ciudadanos y grupos de interés, con el propósito de evitar sanciones disciplinarias
- Articular el procedimiento para el tratamiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y otros 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 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: 1.01.1-27.18 Informes de atención al ciudadano.