

1.01.1-27.18

**INFORME SEMESTRAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y OTROS (PQRS)
ENERO – JUNIO DE 2021**

Santiago de Cali, 10 de agosto 2021

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 primer semestre del 2021, 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 semestre 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 primer semestre del 2021. 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 SEMESTRAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) – ENERO-JUNIO 2021

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

En el segundo semestre del año 2021, se recibieron 41307 requerimientos a través de estos sistemas de información:



De los 10805 requerimientos recibidos, se tramitaron 9824, quedando pendientes o en proceso 961:

De los 981 requerimientos pendientes o en proceso, 589 se encuentran vigentes y 392 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:



Realizando un análisis detallado por sistema de información, se encuentra que, de los 9344 requerimientos recibidos por la Sede Electrónica, se tramitaron 8829, quedando pendientes o en proceso 515; Por otro lado, de los 1461 requerimientos recibidos por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), se tramitaron 995, quedando pendientes o en proceso 466:

SEDE ELECTRÓNICA

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO



De los 515 requerimientos pendientes o en proceso registrados en la Sede Electrónica, 271 se encuentran vigentes y 244 vencidos; mientras que, de los 466 requerimientos en proceso registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), 318 se encuentran vigentes y 148 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 93 % del total de los requerimientos recibidos.

Sistema de Administración de Documento Electrónico

Número de requerimientos por dependencia



Las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema fueron, Sec. De Educación, la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión y DADI, las cuales acumularon el 59 % 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 primer semestre de 2021 (corte al 30 de junio), se recibieron 9344 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	3299	35,3%
Queja	2992	32,0%
Sugerencia	1501	16,1%
Petición de documentos e información pública	822	8,8%
Reclamo	373	4,0%
Petición entre autoridades	112	1,2%
Recurso	93	1,0%
Consulta	88	0,9%
Denuncia	53	0,6%
Solicitud de la oposición	6	0,1%
Felicitación	4	0,0%
Solicitud del Congreso	1	0,0%
Total	9344	100,0%

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.

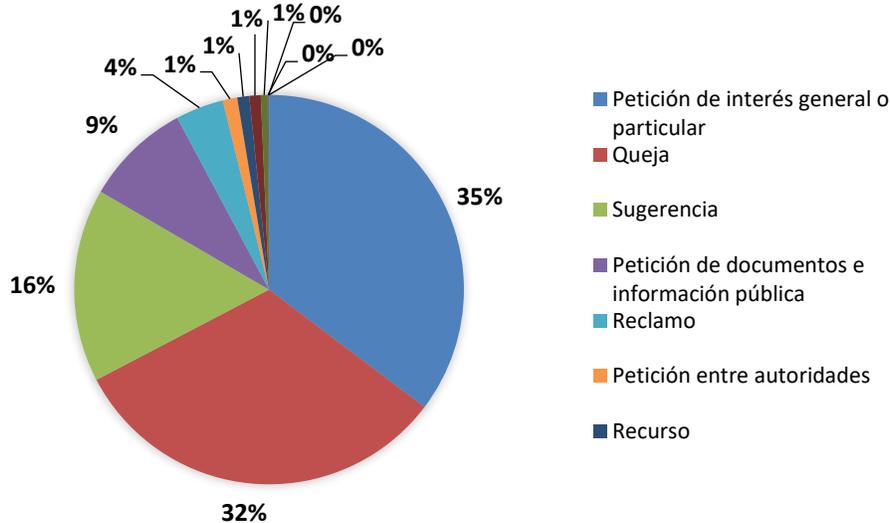


Gráfico 1 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla y el gráfico 1 muestran que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en los tipos de solicitud petición de interés general o particular y queja, los cuales acumulan el 67 % del total de los requerimientos registrados.

A continuación, se muestra el tiempo promedio de respuesta por tipo de las solicitudes registradas durante el primer semestre del 2021, que fueron atendidas durante el mismo periodo.

Tipo de Solicitud	Tiempo promedio de respuesta (días)
Consulta	16
Recurso	14
Solicitud del Congreso	13
Denuncia	12
Reclamo	12
Petición entre autoridades	11
Petición de documentos e información pública	8
Felicitación	7
Petición de interés general o particular	7
Queja	5
Solicitud de la oposición	4
Sugerencia	3
Total	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.

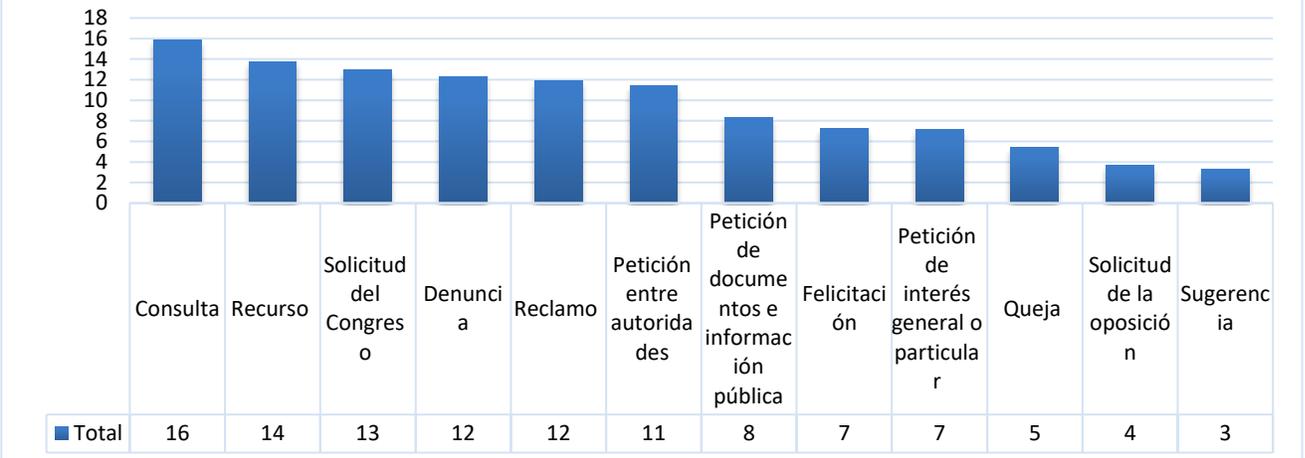


Gráfico 2 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla y el gráfico 2 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 3 y 16 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. DE SALUD	7035	75%
UNIDAD RENTAS	1128	12%
SEC. DE EDUCACIÓN	531	6%
DADI	143	2%
SEC. DE CONVIVENCIA	103	1%
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	87	1%
CATASTRO	47	1%
DEP. DE HACIENDA	37	0%
SEC. DE INFRAESTRUCTURA	37	0%
DEP. DE JURÍDICA	36	0%
SEC. DE DLLO ECONÓMICO	25	0%
SEC. GENERAL	25	0%
SEC. DE VIVIENDA	22	0%
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	15	0%
SEC. DE DLLO SOCIAL	11	0%
SEC. GENERAL	10	0%
DEP. DE PLANEACIÓN	9	0%
SEC. DE LA MUJER	7	0%
SEC. DE CULTURA	6	0%
SEC. RIESGO	5	0%
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	4	0%
COMUNICACIONES	4	0%
SEC. TIC	3	0%
SEC. DE AMBIENTE	3	0%
SEC. DE DLLO RURAL	3	0%
SEC. DE PAZ	2	0%
OF. CASA DEL VALLE EN BOGOTÁ	1	0%
SEC. DE TURISMO	1	0%
SEC. SALUD	1	0%
OF. CONTROL DISC. INTERNO	1	0%
OF. DE CONTROL DISC. INTERNO	1	0%
COMUNICACIONES	1	0%
Total	9344	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.

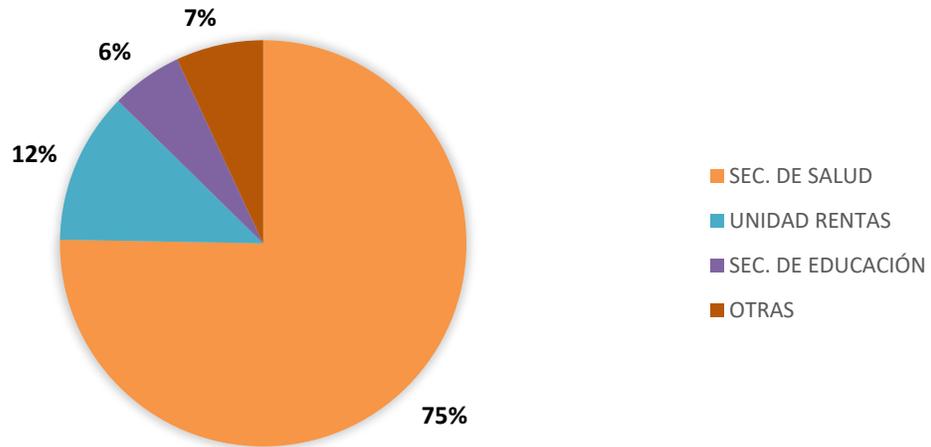
DEPENDENCIAS CON MAYOR NUMERO DE REQUERIMIENTOS


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 primer semestre del año en referencia, según tipo de solicitud, se presenta a continuación:

Secretaria	Consulta	Denuncia	Felicitación	Petición de documentos e información pública	Petición de interés general o particular	Petición entre autoridades	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud de la oposición	Solicitud del Congreso	Sugerencia	Recibidos
CATASTRO	9	11	2	50	2431	4	2850	192	1	0	0	1485	7035
COMUNICACIONES	23	17	1	452	351	47	58	101	66	5	0	7	1128
COMUNICACIONES	25	8	0	169	241	17	32	30	9	0	0	0	531
DADI	3	0	1	38	77	2	12	5	3	0	0	2	143
DEP. DE HACIENDA	3	8	0	17	28	6	16	20	3	0	1	1	103
DEP. DE JURÍDICA	6	2	0	13	34	6	8	11	6	0	0	1	87
DEP. DE PLANEACIÓN	4	0	0	16	18	0	3	6	0	0	0	0	47

DESPACHO DE LA GOBERNADORA	1	1	0	10	12	9	1	3	0	0	0	0	37
OF. CASA DEL VALLE EN BOGOTÁ	0	1	0	3	23	7	2	0	1	0	0	0	37
OF. CONTROL DISC. INTERNO	7	0	0	22	4	1	1	0	0	0	0	1	36
OF. DE CONTROL DISC. INTERNO	1	0	0	1	19	0	0	1	1	0	0	2	25
SEC. RIESGO	2	1	0	8	12	1	1	0	0	0	0	0	25
SEC. DE AMBIENTE	1	0	0	5	8	2	2	2	1	0	0	1	22
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	0	0	0	0	11	1	0	0	2	1	0	0	15
SEC. DE CONVIVENCIA	1	1	0	2	3	2	0	1	0	0	0	1	11
SEC. DE CULTURA	0	0	0	4	2	3	1	0	0	0	0	0	10
SEC. DE DLLO ECONÓMICO	1	0	0	4	2	0	1	1	0	0	0	0	9
SEC. DE DLLO RURAL	0	0	0	0	5	1	1	0	0	0	0	0	7
SEC. DE DLLO SOCIAL	0	0	0	0	5	0	1	0	0	0	0	0	6
SEC. DE EDUCACIÓN	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	5
SEC. DE INFRAESTRUCTURA	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	4
SEC. DE LA MUJER	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	4
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3
SEC. DE PAZ	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	3
SEC. DE SALUD	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3
SEC. DE TURISMO	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
SEC. DE VIVIENDA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
SEC. GENERAL	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SEC. GENERAL	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
SEC. SALUD	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SEC. TIC	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
UNIDAD RENTAS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total	88	53	4	822	3299	112	2992	373	93	6	1	1501	9344

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, Unidad de Rentas y la Secretaría de Educación, las cuales acumularon el 93 % del total de los requerimientos registrados o recibidos.

1.1. 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	Atendida	En proceso	Recibidos
SEC. DE SALUD	6705	330	7035
UNIDAD RENTAS	1107	21	1128
SEC. DE EDUCACIÓN	420	111	531
DADI	138	5	143
SEC. DE CONVIVENCIA	98	5	103
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	86	1	87
CATASTRO	40	7	47
DEP. DE HACIENDA	34	3	37
SEC. DE INFRAESTRUCTURA	25	12	37
DEP. DE JURÍDICA	35	1	36
SEC. DE DLLO ECONÓMICO	18	7	25
SEC. GENERAL	23	2	25
SEC. DE VIVIENDA	20	2	22
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	15	0	15
SEC. DE DLLO SOCIAL	10	1	11
SEC. GENERAL	9	1	10
DEP. DE PLANEACIÓN	9	0	9
SEC. DE LA MUJER	7	0	7
SEC. DE CULTURA	5	1	6
SEC. RIESGO	5	0	5
COMUNICACIONES	4	0	4
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	0	4	4
SEC. DE AMBIENTE	3	0	3
SEC. DE DLLO RURAL	3	0	3
SEC. TIC	3	0	3
SEC. DE PAZ	2	0	2
COMUNICACIONES	1	0	1
OF. CASA DEL VALLE EN BOGOTÁ	0	1	1
OF. CONTROL DISC. INTERNO	1	0	1
OF. DE CONTROL DISC. INTERNO	1	0	1
SEC. DE TURISMO	1	0	1
SEC. SALUD	1	0	1
Total	8829	515	9344

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.

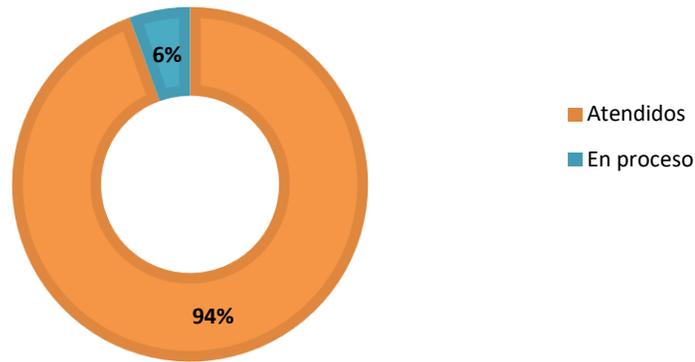


Gráfico 4 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 5 y el gráfico 4 muestran el estado, a la fecha de la generación de este reporte (junio), de los requerimientos recibidos por dependencia del nivel central y de manera general, encontrándose que la entidad atendió 8829 requerimientos ciudadanos de los 9344 requerimientos registrados en la Sede Electrónica, lo que indica que del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 94 %, quedando en proceso el 6 % restante en proceso.

Dependencia	A tiempo	Fuera de Tiempo	Atendidos
SEC. DE SALUD	6312	393	6705
UNIDAD RENTAS	1091	16	1107
SEC. DE EDUCACIÓN	290	130	420
DADI	136	2	138
SEC. DE CONVIVENCIA	90	8	98
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	85	1	86
CATASTRO	26	14	40
DEP. DE JURÍDICA	32	3	35
DEP. DE HACIENDA	33	1	34
SEC. DE INFRAESTRUCTURA	15	10	25
SEC. GENERAL	23	0	23

SEC. DE VIVIENDA	13	7	20
SEC. DE DLLO ECONÓMICO	13	5	18
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	15	0	15
SEC. DE DLLO SOCIAL	10	0	10
DEP. DE PLANEACIÓN	9	0	9
SEC. GENERAL	6	3	9
SEC. DE LA MUJER	7	0	7
SEC. RIESGO	3	2	5
SEC. DE CULTURA	4	1	5
COMUNICACIONES	4	0	4
SEC. DE AMBIENTE	3	0	3
SEC. DE DLLO RURAL	2	1	3
SEC. TIC	2	1	3
SEC. DE PAZ	2	0	2
COMUNICACIONES	1	0	1
OF. CONTROL DISC. INTERNO	1	0	1
OF. DE CONTROL DISC. INTERNO	1	0	1
SEC. DE TURISMO	0	1	1
SEC. SALUD	1	0	1
Total	8230	599	8829

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

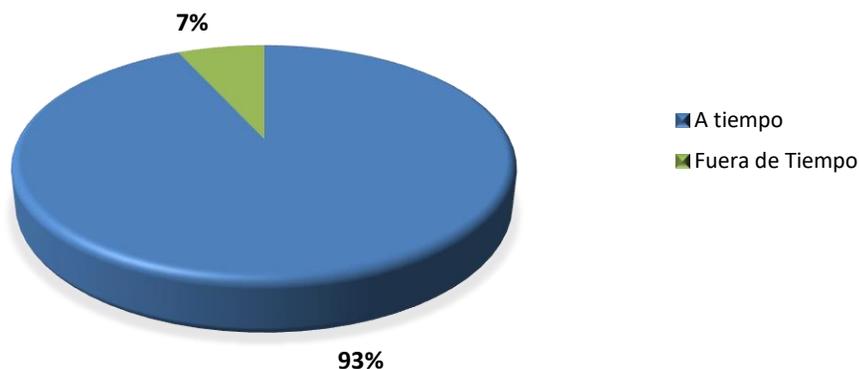


Gráfico 5 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 6 y el gráfico 5 muestran la oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos que fueron recibidos durante el periodo en referencia, encontrándose que la entidad atendió a tiempo 8230 requerimientos ciudadanos de los 8829 atendidos, lo que indica que, del 100 % de requerimientos atendidos, el 93% fue atendido de manera oportuna y el 7 % restante, por fuera de los términos permitidos, de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencias	Vencidos	Vigentes	En Proceso
SEC. DE SALUD	177	153	330
SEC. DE EDUCACIÓN	51	60	111
UNIDAD RENTAS	0	21	21
SEC. DE INFRAESTRUCTURA	7	5	12
CATASTRO	1	6	7
SEC. DE DLLO ECONÓMICO	3	4	7
DADI	0	5	5
SEC. DE CONVIVENCIA	0	5	5
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	4	0	4
DEP. DE HACIENDA	0	3	3
SEC. DE VIVIENDA	0	2	2
SEC. GENERAL	0	2	2
DEP. DE JURÍDICA	0	1	1
OF. CASA DEL VALLE EN BOGOTÁ	1	0	1
SEC. DE CULTURA	0	1	1
SEC. DE DLLO SOCIAL	0	1	1
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	0	1	1
SEC. GENERAL	0	1	1
Total	244	271	515

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 requerimientos en proceso

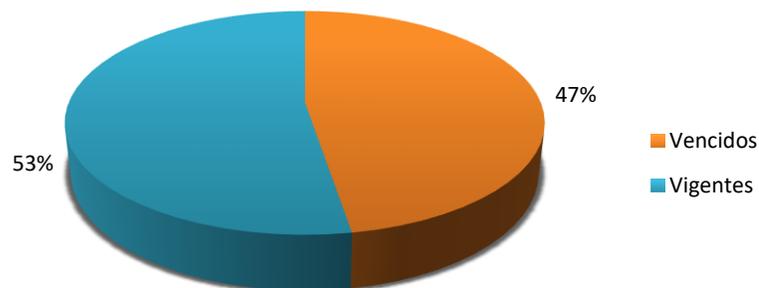


Gráfico 6 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 7 y el gráfico 6 muestran el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el periodo en referencia, encontrándose que la entidad tiene vigentes 271 requerimientos ciudadanos y 244 vencidos del total en proceso, lo que indica que, del 100 % de requerimientos en proceso, el 53 % se encuentra vigente y el 47% restante vencidos, de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencia	feb	mar	abr	may	jun	En proceso
SEC. DE SALUD	1	12	69	39	56	177
SEC. DE EDUCACIÓN	5	5	11	12	18	51
SEC. DE INFRAESTRUCTURA	0	0	1	3	3	7
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	0	0	1	1	2	4
SEC. DE DLLO ECONÓMICO	0	0	0	0	3	3
SEC .DE CATASTRO	0	0	1	0	0	1
Total	6	17	84	55	82	244

Tabla 8 Requerimientos vencidos en proceso, por dependencia. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 8 muestra los requerimientos vencidos que se encuentran en proceso o pendientes por tramitar en el periodo en referencia, descartados por meses, teniendo en cuenta fechas límites de respuesta y que a la fecha de corte de este informe se encuentran sin ser tramitados o atendidos; encontrándose que la entidad tiene vencidos requerimientos desde el mes de febrero con 6, marzo con 17, abril con 84, mayo con 55 y junio con 82 requerimientos. La dependencia con mayor número de requerimientos vencidos en proceso es la Sec. De Salud con 177, seguida de Sec. De Educación con 51, esto indica que se debe hacer mayor seguimiento a las PQRSD y realizar mesas de trabajo que permitan identificar la situación que esta generando el no tramite oportuno 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.

5.1. REPORTE GENERAL

De acuerdo con los datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), durante el primer semestre del 2021, se recibieron 1461 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 interés particular	814	55,72%
Petición Interés General	207	14,17%
Recurso	151	10,34%
Petición entre autoridades	146	9,99%
Petición de documentos e información pública	114	7,80%
Queja	11	0,75%
Reclamo	8	0,55%
Denuncia	6	0,41%
Felicitaciones	4	0,27%
Total	1461	100%

Tabla 9 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.

Requerimientos Recibidos por Tipo de Solicitud

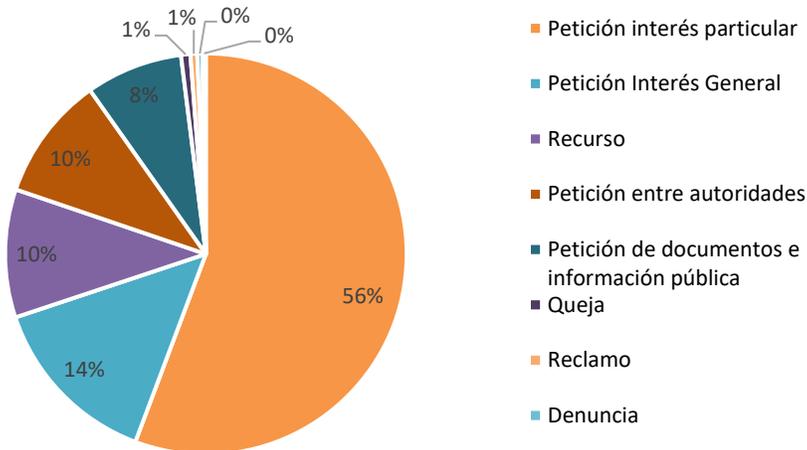


Gráfico 7 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 9 y el gráfico 7 muestran que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en los tipos de solicitud petición de interés particular y petición de interés general, los cuales acumulan un 70% del total de los requerimientos. A continuación, se muestra el tiempo promedio de respuesta de las solicitudes registradas durante el periodo en referencia, que fueron atendidas durante el mismo.

Tipo de Solicitud	Tiempo promedio de respuesta (días)
Reclamo	13
Denuncia	12
Petición interés particular	12
Recurso	12
Petición entre autoridades	11
Petición Interés General	11
Petición de documentos e información pública	10
Felicitaciones	9
Queja	5
Total	12

Tabla 10 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

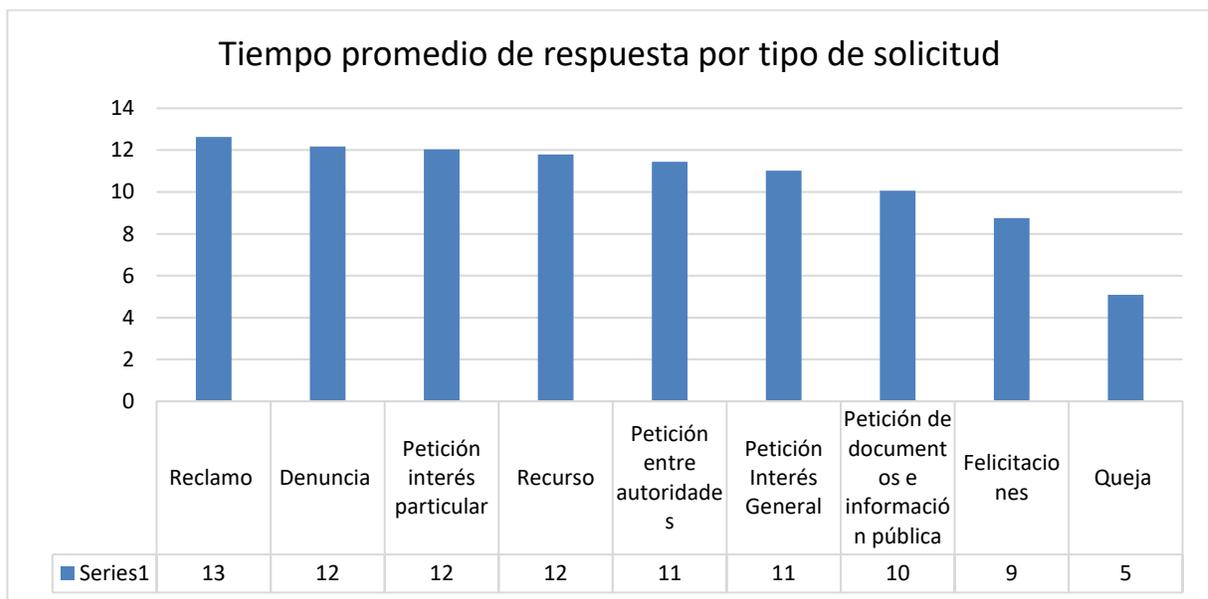


Gráfico 8 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 10 y el gráfico 8 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 5 y 13 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	382	26,1%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	323	22,1%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	153	10,5%
Secretaría de Salud	145	9,9%
Secretaría de Infraestructura y Valorización	65	4,4%
Departamento Administrativo de Jurídica	51	3,5%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	50	3,4%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	39	2,7%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	39	2,7%
Secretaría General	34	2,3%
Oficina de Control Disciplinario Interno	31	2,1%
Secretaría de Movilidad y Transporte	22	1,5%
Despacho de la Gobernadora	19	1,3%
Departamento Administrativo de Planeación	16	1,1%
Secretaría de Cultura	15	1,0%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	14	1,0%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	13	0,9%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	13	0,9%
Secretaría de Asuntos Étnicos	12	0,8%
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	9	0,6%
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	6	0,4%
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	3	0,2%
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	3	0,2%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2	0,1%
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	1	0,1%
Secretaría de Turismo	1	0,1%
Total	1461	100,0%

Tabla 11 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

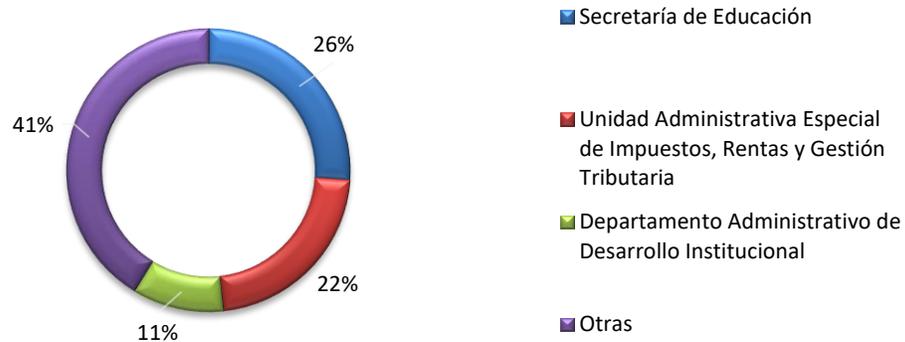


Gráfico 9 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

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	Denuncia	Felicitaciones	Petición de documentos e información pública	Petición entre autoridades	Petición Interés General	Petición interés	Queja	Reclamo	Recurso	Total
Secretaría de Educación	0	0	35	6	29	302	2	2	6	382
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	0	0	19	26	9	143	0	3	12	323
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	0	0	21	13	12	89	3	0	15	153
Secretaría de Salud	0	0	5	43	41	54	0	1	1	145
Secretaría de Infraestructura y Valorización	0	0	2	8	29	26	0	0	0	65
Departamento Administrativo de Jurídica	0	0	14	2	6	29	0	0	0	51
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	2	0	3	18	11	16	0	0	0	50
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	1	0	2	12	24	0	0	0	39
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	0	1	0	15	23	0	0	0	39
Secretaría General	0	1	2	6	6	12	1	0	6	34
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	5	3	0	15	5	2	0	31
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	0	2	3	5	12	0	0	0	22

Despacho de la Gobernadora	2	1	0	1	3	12	0	0	0	19
Departamento Administrativo de Planeación	1	0	0	1	3	11	0	0	0	16
Secretaría de Cultura	0	0	0	1	5	9	0	0	0	15
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	0	1	5	7	1	0	0	0	14
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	1	0	0	1	11	0	0	0	13
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	0	1	0	2	10	0	0	0	13
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	0	1	1	5	5	0	0	0	12
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	0	0	2	1	3	3	0	0	0	9
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	0	0	2	0	4	0	0	0	6
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	0	0	1	0	2	0	0	0	3
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Secretaría de Turismo	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total	6	4	114	146	207	814	1	8	1	146
							1		5	1

Tabla 12 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 11 y 12 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 Sec. De Educación, Unidad de Rentas y el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, las cuales acumularon el 59 % 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	En proceso	Atendidos	Recibidos
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	67	86	153
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	10	29	39
Departamento Administrativo de Jurídica	1	50	51
Departamento Administrativo de Planeación	6	10	16
Despacho de la Gobernadora	4	15	19
Oficina de Control Disciplinario Interno	3	28	31
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	0	1	1
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	0	3	3
Secretaría de Asuntos Étnicos	5	7	12
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	38	12	50
Secretaría de Cultura	1	14	15
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	13	0	13
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	6	3	9
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	11	28	39
Secretaría de Educación	31	351	382
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	3	11	14
Secretaría de Infraestructura y Valorización	47	18	65
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	1	2
Secretaría de Movilidad y Transporte	17	5	22
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	6	6
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	1	2	3
Secretaría de Salud	3	142	145
Secretaría de Turismo	0	1	1
Secretaría de Vivienda y Hábitat	3	10	13
Secretaría General	5	29	34
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	190	133	323
Total	466	995	1461

Tabla 13 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

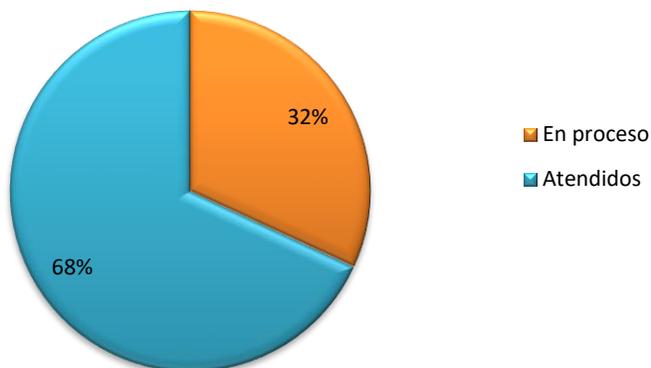


Gráfico 10 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 13 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 995 requerimientos ciudadanos de los 1461 registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), lo que indica que, del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 68%, quedando en proceso el 32% restante.

Dependencia	Fuera de tiempo	A tiempo	Atendidos
Secretaría de Educación	192	159	351
Secretaría de Salud	108	34	142
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	109	24	133
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	56	30	86
Departamento Administrativo de Jurídica	27	23	50
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	11	18	29
Secretaría General	12	17	29
Oficina de Control Disciplinario Interno	6	22	28
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	8	20	28
Secretaría de Infraestructura y Valorización	13	5	18
Despacho de la Gobernadora	3	12	15
Secretaría de Cultura	4	10	14
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	10	2	12
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	8	3	11

Departamento Administrativo de Planeación	3	7	10
Secretaría de Vivienda y Hábitat	2	8	10
Secretaría de Asuntos Étnicos	3	4	7
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	2	4	6
Secretaría de Movilidad y Transporte	5		5
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	3		3
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	1	2	3
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	1	1	2
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	0	1	1
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	1	1
Secretaría de Turismo	0	1	1
Total	587	408	995

Tabla 14 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 GESTIÓN REALIZADA A LOS REQUERIMIENTOS ATENDIDOS

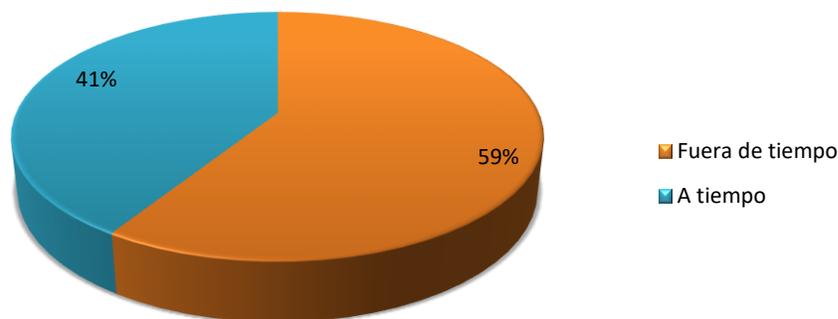


Gráfico 11 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 14 y el gráfico 11 muestran la oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos que fueron recibidos en el periodo en referencia, encontrándose que la entidad atendió a tiempo 408 requerimiento ciudadano de los 995 atendidos, lo que indica que, del 100 % de requerimientos atendidos, el 41 % fue atendido de manera oportuna y el 59 %, por fuera de los términos permitidos, de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencia	Vencidos	Vigentes	En proceso
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	60	130	190
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	25	42	67
Secretaría de Infraestructura y Valorización	9	38	47
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	26	12	38
Secretaría de Educación	3	28	31
Secretaría de Movilidad y Transporte	8	9	17
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	2	11	13
Secretaría de Desarrollo Social y Participación		11	11
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	3	7	10
Departamento Administrativo de Planeación	1	5	6
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	2	4	6
Secretaría de Asuntos Étnicos	1	4	5
Secretaría General	3	2	5
Despacho de la Gobernadora	0	4	4
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	2	3
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	3	0	3
Secretaría de Salud	1	2	3
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	3	3
Departamento Administrativo de Jurídica	0	1	1
Secretaría de Cultura	0	1	1
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	1	1
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	1	1
Total	148	318	466

Tabla 15 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

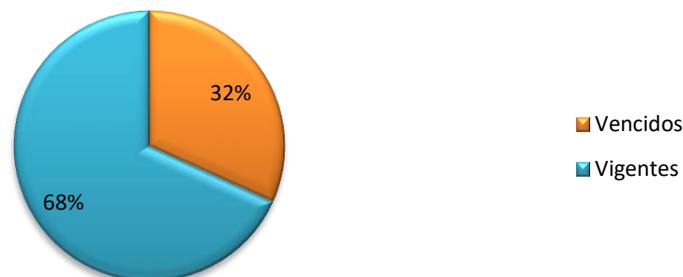


Gráfico 12 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 15 y el gráfico 12 muestran el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el periodo en referencia, encontrándose que la entidad tiene vigentes 318 requerimientos ciudadanos y vencidos 148 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.

Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total, en proceso vencidos
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	8	10	14	87	37	7	163
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	6	22	9	14	3	1	55
Secretaría de Infraestructura y Valorización	2	7	12	8	3	2	34
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	1	9	6	13	1	2	32
Secretaría de Educación	0	2	4	10	1	0	17
Secretaría de Movilidad y Transporte	1	5	3	4	0	1	14
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	3	3	2	2	0	0	10
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	3	3	3	0	0	9
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	0	2	2	0	1	5
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	0	1	3	1	0	0	5
Secretaría General	0	0	2	2	0	0	4
Departamento Administrativo de Planeación	0	1	1	1	0	0	3
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	1	1	0	0	3
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	1	2	0	0	0	3
Despacho de la Gobernadora	0	0	1	1	0	0	2
Departamento Administrativo de Jurídica	1	0	0	0	0	0	1
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	0	0	1	0	0	1
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	0	1	0	0	0	1
Secretaría de Salud	0	0	0	1	0	0	1
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	0	0	0	0	1	1
Total	23	64	66	151	45	15	364

Tabla 16 Requerimientos vencidos 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

La tabla 16 muestra los requerimientos vencidos que se encuentran en proceso o pendientes por tramitar en el periodo en referencia, descartados por meses, teniendo en cuenta fechas límites de respuesta y que, a la fecha de corte de este informe, se encuentran sin ser tramitados o atendidos; encontrándose que la entidad tiene vencidos requerimientos desde el mes de enero con 23, febrero con 64, marzo con 66, abril con 151, mayo con 45 y junio con 15 requerimientos.

Las dependencias con mayor número de requerimientos vencidos en proceso, son la Unidad de Rentas con 163, seguida del Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional con 55, esto indica que se debe hacer mayor seguimiento a las PQRSD y realizar mesas de trabajo que permitan identificar la situación que está generando el no trámite oportuno de acuerdo con la normatividad vigente.

6. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el periodo en referencia, se realizaron 380 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
SEC. DE EDUCACIÓN	143
SEC. SALUD	40
DADI	28
SEC. DE INFRAESTRUCTURA	27
SEC. DE DLLO SOCIAL	24
DEP. DE HACIENDA	20
SEC. RIESGO	16
SEC. DE CONVIVENCIA	12
SEC. GENERAL	10
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	9
DEP. DE JURÍDICA	8
SEC. DE PAZ	8
SEC. DE AMBIENTE	7
SEC. DE CULTURA	6
OF. DE CONTROL DISC. INTERNO	4
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	4
UNIDAD RENTAS	4
DEP. DE PLANEACIÓN	3
SEC. DE VIVIENDA	3
SEC. DE LA MUJER	2
SEC. DE DLLO RURAL	1
SEC. DE TURISMO	1
SEC. TIC	1
Total	380

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 periodo en referencia, la Gobernación del Valle del Cauca emitió once (11) respuestas negativas frente a una petición de documentos y/o solicitudes de acceso a información pública. Las negativas se dieron por tratarse de información que no está en custodia ni es producida por la Gobernación del Valle del Cauca, sino que corresponde a otras entidades, por lo cual se les dieron traslados por competencia, Se presentó además una negativa por deberse a la imposibilidad de emitir copia de un certificado con estampilla departamental, toda vez que cada estampilla es única y no puede copiarse. En tal sentido, el usuario debe realizar el trámite una vez más.

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 autorización de atención médica, exámenes y medicamentos. • Solicitud de toma de prueba Covid-19. • Solicitud de inspección y vigilancia a entidades de salud y farmacéuticas. • Solicitud de levantamiento de medidas cautelares. • Solicitud de prescripción de cobro de impuesto. • Solicitud de liquidación de boleta fiscal. • Solicitud de pago de prestaciones laborales. • Solicitud de información sobre concurso de méritos. • Solicitud incentivos a estudiantes buen puntaje ICFES. • Solicitud de prescripción de cobro de impuesto. • Solicitud de pago de prestaciones laborales. • Solicitud de encargos. • Solicitud de vinculación laboral. • Solicitud de arreglo de vías departamentales 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de plazas de desempeño docentes. • Solicitud de nombramiento. • Solicitud de pago de prestaciones laborales. • Solicitud de ayuda o apoyo personal. • Solicitud de nombramiento. • Solicitud de pago de prestaciones laborales. • Solicitud de ayuda o apoyo personal. • Solicitud de traslados. • Reclamación de dineros. • Errores en facturación. • Queja por cobro de impuestos sin ser poseedor de vehículo. • Certificado, corrección y actualización del avalúo catastral.

<ul style="list-style-type: none"> • Mala atención/gestión en EPS. • Peticiones no contestadas. • Falta de claridad en la información suministrada. • Demoras en la entrega de los trámites y servicios de Rentas. • Falla en el sistema de la liquidación de estampillas. • Inconsistencia en pagos de nómina de la Secretaría de Educación. • Cobros incorrectos de impuesto vehicular. • Solicitud de certificado y representación legal • • Solicitud para inscribir a RETHUS • solicitud de paz y salvo departamental 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud visita técnica de para solicitar ficha catastral. • Solicitud de aclaraciones, correcciones por no ser propietarios del mismo (vehículo). • Solicitud de ayuda • Aclaración de predios
--	---

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. • Incumplimiento en el levantamiento de medidas cautelares. • Salarios y beneficios no pagados por parte de la Secretaría de Educación. • Recibos de estampillas no generados. • Cobros incorrectos de impuesto vehicular. • Mala atención por parte de funcionarios. • Documentos no entregados por parte del DADI, como respuesta a una Petición de información y documentos públicos. • Daños a documentos de títulos académicos por personal de la Secretaría de Educación. • Demora en expedición de actos administrativos por parte de la Secretaría de Educación. • Peticiones no contestadas. • Falta de claridad en la información suministrada. • Demoras en la entrega de los trámites y servicios de Rentas. • Falla en el sistema de la liquidación de estampillas. • Inconsistencia en pagos de nómina de la Secretaría de Educación. • Fallo en la plataforma de pasaportes. • Inconsistencia en pagos de nómina de Educación. • Enlaces rotos en la web de la Gobernación. • Mala atención/gestión en RETHUS • Reclamos por no pago de mesada pensional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Negación del acceso a las instalaciones de la Gobernación del Valle del Cauca. • Solicitudes no respondidas. • Reclamación de dineros. • Errores en facturación. • Queja por cobro de impuestos sin ser poseedor de vehículo • Presunto conflicto de intereses en ejercicio de funciones públicas. • Problemas con la posesión.

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

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 conclusiones, con el propósito de fortalecer el modelo y la cultura de servicio al ciudadano en la Gobernación del Valle del Cauca:

- Tras realizar el presente análisis de los resultados obtenidos, se demuestra que en el periodo comprendido de enero a junio del 2021 se presentaron 10805 radicaciones de PQRS por sede electrónica y SADE, que en comparación al año 2020 en su último semestre presenta una disminución, esto debido a las diferentes situaciones presentadas en lo transcurrido de estos meses como son los eventos inusuales como el Paro Nacional prolongado, problemas de orden público y daño de la infraestructura de la Gobernación del Valle del Cauca (Ventanilla Única).
- Los sistemas de radicación y recepción virtuales de PQRS demostraron su importancia debido a que el servicio no se interrumpió para los ciudadanos dados las diversas situaciones presentadas en este periodo y su gestión fue de un 91% de todas las peticiones recibidas.
- La apuesta que realiza actualmente la Gobernación del Valle del Cauca por 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 pandemia, paro nacional y de orden público que ha vivido el país, han tenido un medio efectivo para continuar realizando solicitudes y requerimientos.
- Se deben hacer seguimientos más constantes a las dependencias de nivel central que tienen solicitudes vencidas que a la fecha de este reporte no han tenido trámite, realizar mesas de trabajo para identificar y plantear planes de mejora.
- 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.

10. RECOMENDACIONES

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:

- 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.
- 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 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 la actualización del proceso de servicio al ciudadano, de sus procedimientos y formatos, con el propósito de cumplir con la normatividad vigente en esta materia e incrementar los estándares de calidad frente al servicio ofrecido por la entidad.

- 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, sugerencias y otros 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, 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: gordonezb@valledelcauca.gov.co y carlospuentesrojas@gmail.com, 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: 1.01.1-27.18 Informes de atención al ciudadano.