

1.01.1-27.18

**INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, OTROS (PQRSDF)
FEBRERO DE 2022**

Santiago de Cali, 15 marzo 2022

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 (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias del nivel central durante el mes de febrero 2022, 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 PQRSDF.

Se realizan estadísticas, de acuerdo con el número total de PQRSDF 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. Así mismo, 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 con lleven 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), FEBRERO 2022

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


Sede Electrónica, disponible en el portal web institucional.


Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), disponible en la Ventanilla Única de su sede principal.

En el mes de febrero, se recibieron 1534 requerimientos a través de estos sistemas de información:

1534



De los 1534 requerimientos recibidos, se tramitaron 799, se cancelaron 4, quedando pendientes o en proceso 731:

En el mes de febrero, se recibieron 1534 requerimientos a través de estos sistemas de información:



Realizando un análisis detallado por sistema de información, se encuentra que, de los 1003 requerimientos recibidos por la Sede Electrónica, se tramitaron 616, se cancelaron 4, quedando pendientes o en proceso 383. Por otro lado, de los 531 requerimientos recibidos por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), se tramitaron 183, quedando pendientes o en proceso 348.

SEDE ELECTRÓNICA

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO



De los 383 requerimientos pendientes o en proceso registrados en la Sede Electrónica, 303 se encuentran vigentes y 80 vencidos; mientras que, de los 348 requerimientos en proceso registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), 320 se encuentran vigentes y 28 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley.

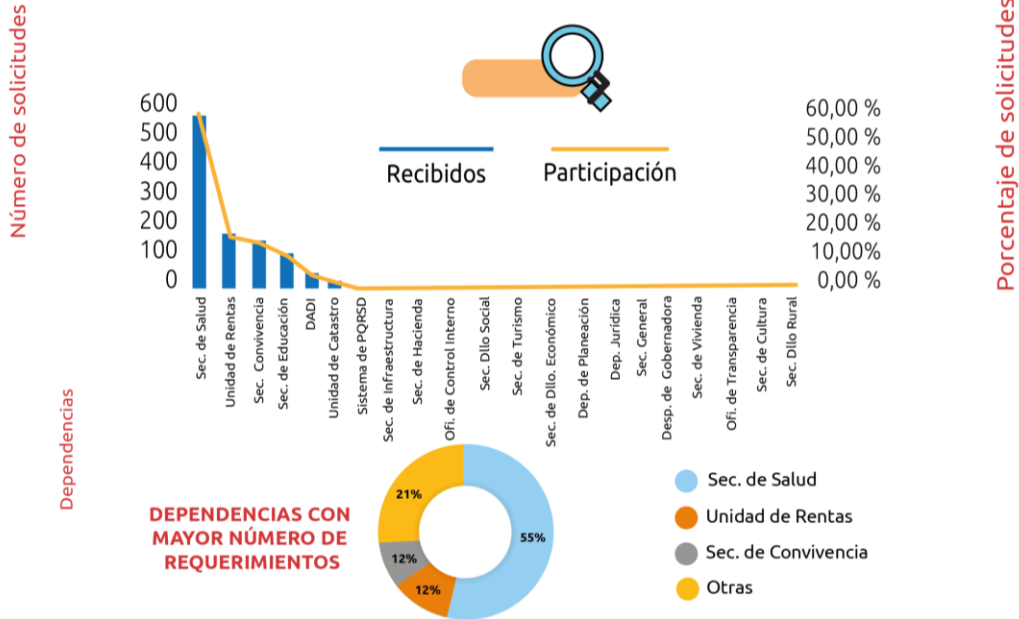
SEDE ELECTRÓNICA

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO



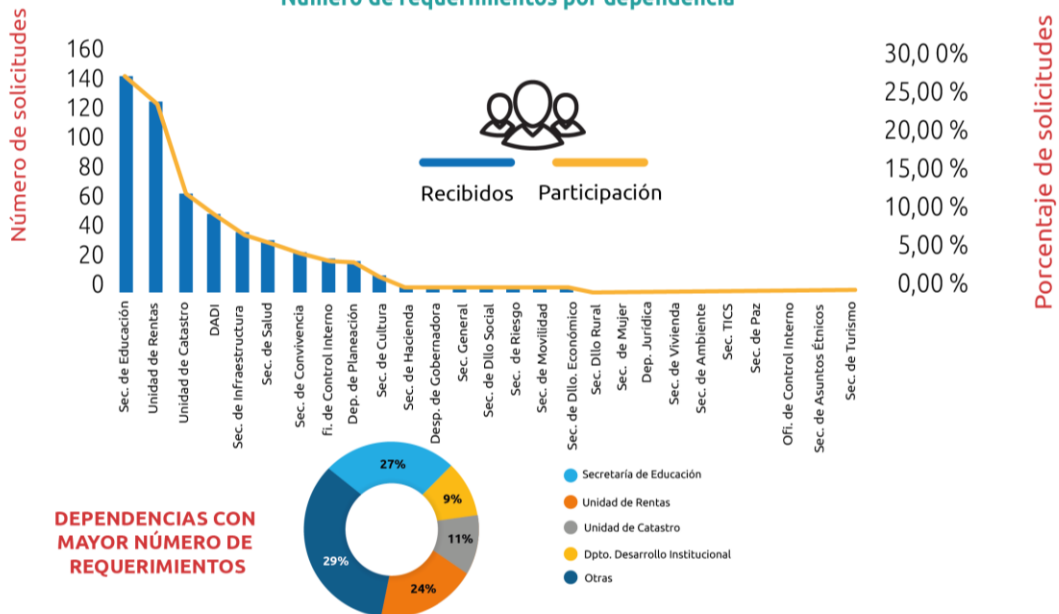
Con este informe, damos cumplimiento a las Leyes 190 de 1995; 1474 de 2011; 1712 de 2014; al Decreto 103 de 2015; y a una de las acciones presentadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2022

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, Unidad de Rentas y la Secretaría de Convivencia, las cuales acumularon el 79% 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 la Unidad de Catastro, las cuales acumularon el 62% 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 PQRSDF, 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 febrero de 2022 (corte al 28 de febrero), se recibieron 1003 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
Queja	286	28,51%
Petición de interés general o particular	273	27,22%
Sugerencia	177	17,65%
Reclamo	95	9,47%
Petición de documentos e información pública	86	8,57%
Petición entre autoridades	34	3,39%
Denuncia	19	1,89%
Consulta	14	1,40%
Recurso	12	1,20%
Solicitud de la oposición	5	0,50%
Felicitación	2	0,20%
Total	1003	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 RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD

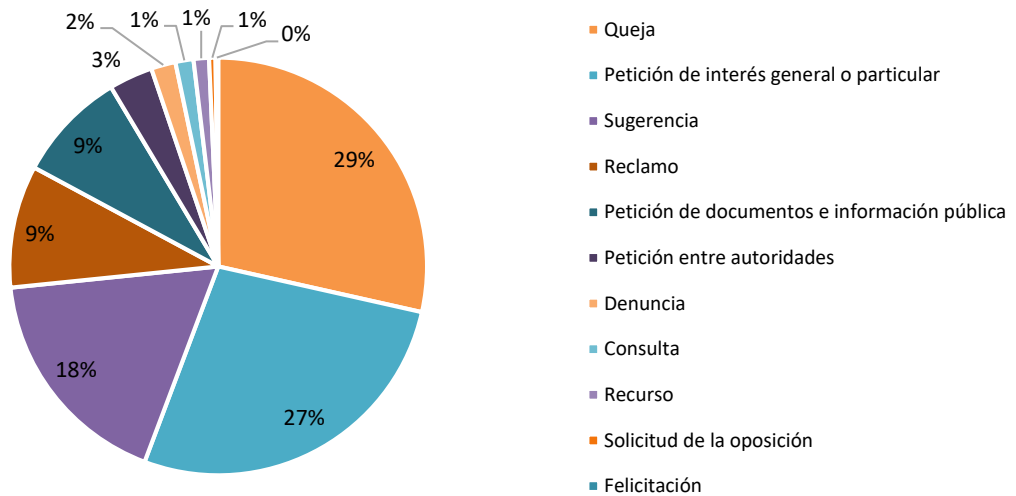


Gráfico 1 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla y el gráfico 1 muestran que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en los tipos de solicitud queja, petición de interés general o particular y sugerencia, los cuales acumulan el 74% 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)
Recurso	7
Queja	6
Consulta	6
Denuncia	6
Reclamo	5
Petición de interés general o particular	5
Petición de documentos e información pública	5
Petición entre autoridades	4
Felicitación	3
Sugerencia	2
Solicitud de la oposición	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

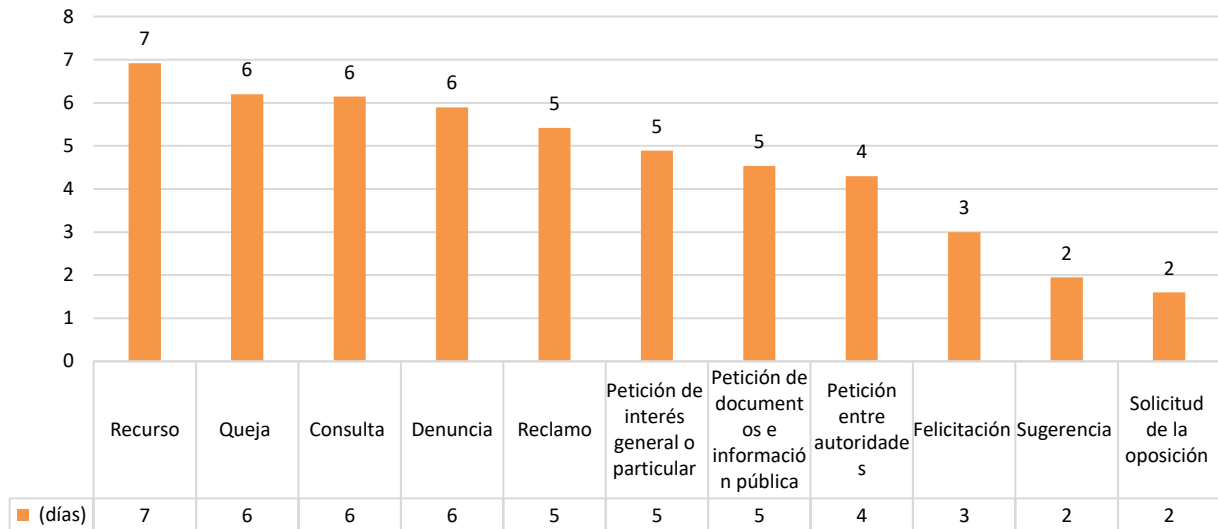


Gráfico 2 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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. DE SALUD	566	56,43%
UNIDAD DE RENTAS	127	12,66%
SEC. DE CONVIVENCIA	119	11,86%
SEC. DE EDUCACIÓN	81	8,08%
SEC. DE MOVILIDAD	27	2,69%
DADI	20	1,99%
UNIDAD DE CATASTRO	15	1,50%
SISTEMA DE PQRS	7	0,70%
SEC. DE INFRAESTRUCTURA	7	0,70%
DEP. DE HACIENDA	5	0,50%
OF. DE CONTROL INTERNO	5	0,50%
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	4	0,40%
SEC. DE TURISMO	3	0,30%
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO	3	0,30%
DEP. DE PLANEACIÓN	3	0,30%
DEP. DE JURÍDICA	2	0,20%
SEC. GENERAL	2	0,20%
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	2	0,20%
SEC. DE VIVIENDA	2	0,20%
OF. DE TRANSPARENCIA	1	0,10%
SEC. DE CULTURA	1	0,10%
SEC. DE DESARROLLO RURAL	1	0,10%
Total	1003	100,00%

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

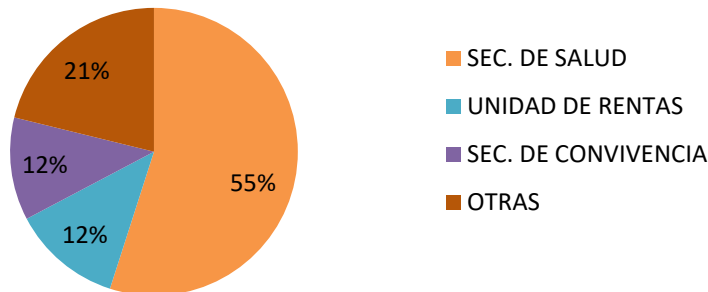


Gráfico 3 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados Por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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	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	Sugerencia	Recibido
SEC. DE SALUD	2	1	0	7	172	2	193	17	0	1	171	566
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	3	3	0	30	34	15	11	24	5	1	1	127
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	2	2	0	8	12	1	59	34	0	0	1	119
SEC. DE EDUCACIÓN	4	5	0	11	26	4	10	14	5	0	2	81
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	0	2	0	2	11	5	2	2	2	1	0	27
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	0	0	10	7	1	2	0	0	0	0	20
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	0	0	0	5	1	3	3	3	0	0	0	15
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	0	1	1	1	1	0	2	0	0	1	0	7
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	0	0	0	5	2	0	0	0	0	0	0	7
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	1	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	5
OF. DE CONTROL INTERNO	0	3	0	0	0	0	2	0	0	0	0	5
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	4
SEC. DE TURISMO	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	3
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
SEC. GENERAL	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
OF. DE TRANSPARENCIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SEC. DE CULTURA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
SEC. DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Total general	14	19	2	86	273	34	286	95	12	5	177	1003

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 Convivencia, las cuales acumularon el 79% 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	Atendida	Cancelada	En proceso	Recibidos
SEC. DE SALUD	390	0	176	566
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	51	0	76	127
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	99	0	20	119
SEC. DE EDUCACIÓN	28	0	53	81
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	7	0	20	27
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	12	0	8	20
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	15	0	0	15
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	3	4	0	7
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	0	0	7	7
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	2	0	3	5
OF. DE CONTROL INTERNO	0	0	5	5
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	1	0	3	4
SEC. DE TURISMO	0	0	3	3
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	0	0	3	3
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	3	0	0	3
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	2	0	0	2
SEC. GENERAL	1	0	1	2
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	1	0	1	2
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	0	0	2	2
OF. DE TRANSPARENCIA	1	0	0	1
SEC. DE CULTURA	0	0	1	1
SEC. DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	0	0	1	1
Total	616	4	383	1003

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

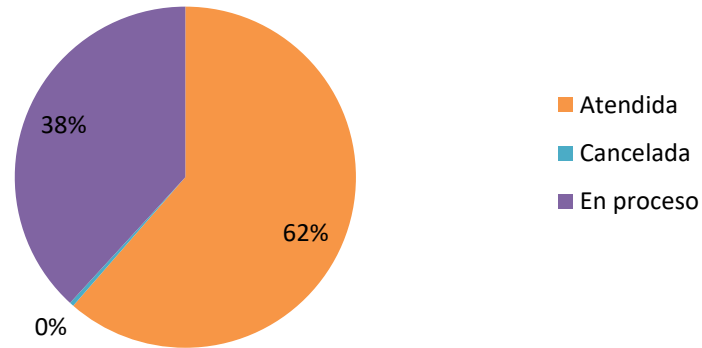
GESTION REALIZADA DE LOS REQUERIMIENTOS RECIBIDOS


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 616 requerimientos ciudadanos de los 1003 requerimientos registrados en la Sede Electrónica, lo que indica que del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 62%, quedando en proceso el 38% restante.

Dependencia	A tiempo	Fuera de tiempo	Atendidas
SEC. DE SALUD	390	0	390
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	99	0	99
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	48	3	51
SEC. DE EDUCACIÓN	28	0	28
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	15	0	15
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	11	1	12
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	5	2	7
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	3	0	3
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	3	0	3
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	2	0	2
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	2	0	2
SEC. GENERAL	1	0	1
OF. DE TRANSPARENCIA	1	0	1
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	1	0	1
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	1	0	1
Total	610	6	616

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.

La tabla 6 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 610 requerimientos ciudadanos, lo que indica que el 99% fue atendido de manera oportuna de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencia	Vigentes	Vencidas	Total en proceso
SEC. DE SALUD	106	70	176
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	76	0	76
SEC. DE EDUCACIÓN	45	8	53
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	20	0	20
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	20	0	20
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	8	0	8
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	7	0	7
OF. DE CONTROL INTERNO	4	1	5
SEC. DE TURISMO	3	0	3
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	3	0	3
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	2	1	3
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	3	0	3
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	2	0	2
SEC. DE CULTURA	1	0	1
SEC. GENERAL	1	0	1
SEC. DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	1	0	1
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	1	0	1
Total	303	80	383

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

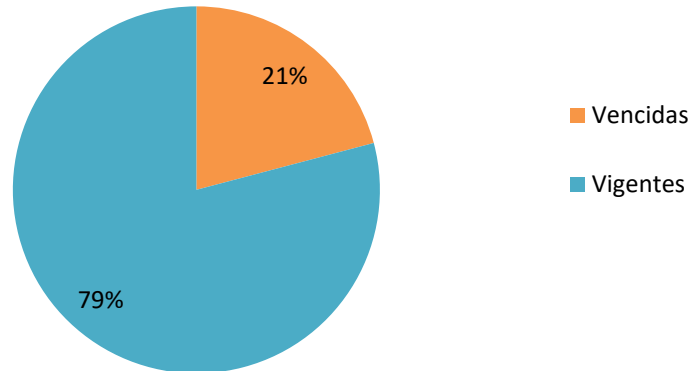


Gráfico 5 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 7 y el gráfico 5 muestran el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el mes en referencia, analizando que la entidad tiene vigentes el 79% y vencidas el 21% de los requerimientos en proceso.

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 febrero 2022, se recibieron 531 requerimientos ciudadanos. A continuación, se muestran las cifras consolidadas de los requerimientos registrados en este sistema de información, por tipo de solicitud.

Dependencia	Recibidos	Participación
Petición de interés particular	227	42,75%
Recurso	159	29,94%
Petición de interés general	58	10,92%
Petición entre autoridades	48	9,04%
Petición de documentos e información pública	29	5,46%
Reclamo	7	1,32%
Queja	3	0,56%
Total	531	100,00%

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.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD

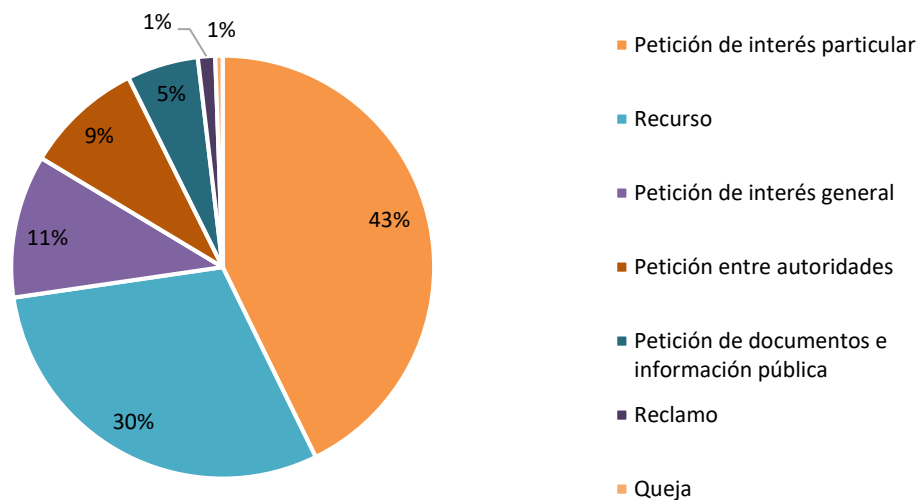


Gráfico 6 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 8 y el gráfico 6 muestran que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en los tipos de solicitud petición de interés particular y general y recursos los cuales acumulan el 73% del total de las solicitudes recibidas. 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)
Recurso	5
Petición de documentos e información pública	3
Petición de interés particular	3
Petición entre autoridades	3
Queja	3
Petición de interés general	2
Reclamo	2
Total	3

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

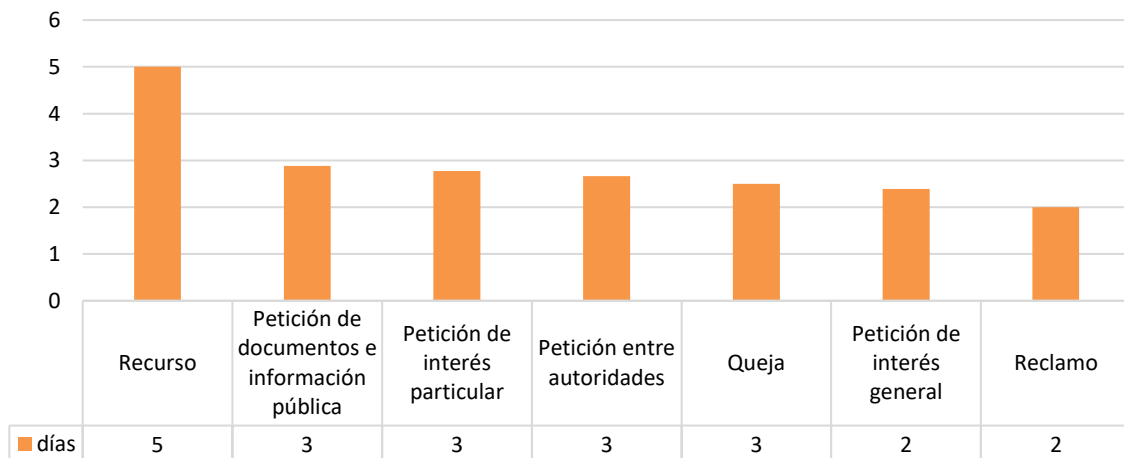


Gráfico 8 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 9 y el gráfico 8 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 2 y 5 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	142	26,74%
Unidad de Rentas	128	24,11%
Unidad de Catastro	60	11,30%
DADI	46	8,66%
Secretaría de Infraestructura	31	5,84%
Secretaría de Salud	31	5,84%
Secretaría de Convivencia	16	3,01%
Oficina de Control Interno	12	2,26%
Dep. de Planeación	8	1,51%
Secretaría de Cultura	8	1,51%
Departamento de Hacienda	6	1,13%
Despacho de la Gobernadora	6	1,13%
Secretaría General	6	1,13%
Secretaría de Desarrollo Social	6	1,13%
Secretaría de Gestión del Riesgo	5	0,94%
Secretaría de Movilidad	4	0,75%
Secretaría de Desarrollo Económico	3	0,56%
Secretaría de Desarrollo Rural	3	0,56%
Secretaría de Mujer	3	0,56%
Departamento de Jurídica	2	0,38%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	2	0,38%
Secretaría de Ambiente	1	0,19%
Secretaría de las TIC	1	0,19%
Secretaría de Paz Territorial	1	0,19%
Oficina de Control Interno	0	0,00%
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	0,00%
Secretaría de Turismo	0	0,00%
Total	531	100,00%

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

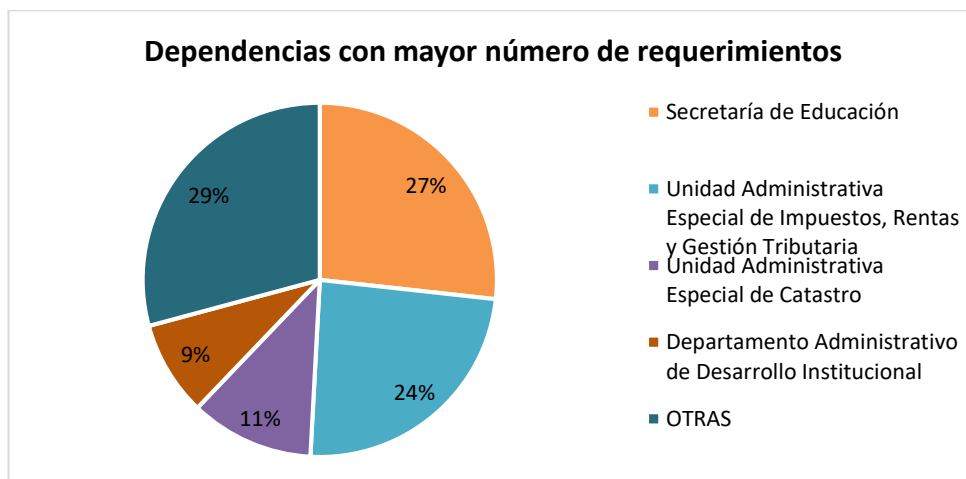


Gráfico 8 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos Suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

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	Petición de documentos e información pública	Petición de interés general	Petición de interés particular	Petición entre autoridades	Queja	Reclamo	Recurso	Recibidos
Secretaría de Educación	10	15	101	6	2	1	7	142
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	3	0	8	2	0	2	113	128
Unidad Administrativa Especial de Catastro	1	2	11	10	0	4	32	60
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	3	6	29	3	0	0	5	46
Secretaría de Infraestructura y Valorización	0	13	10	7	0	0	1	31
Secretaría de Salud	3	12	11	4	0	0	1	31
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	1	12	3	0	0	0	16
Oficina de Control Disciplinario Interno	4	0	7	0	1	0	0	12
Departamento Administrativo de Planeación	0	2	6	0	0	0	0	8
Secretaría de Cultura	0	2	6	0	0	0	0	8
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	2	2	2	0	0	0	6
Despacho de la Gobernadora	0	0	6	0	0	0	0	6
Secretaría General	0	0	2	4	0	0	0	6
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	1	5	0	0	0	0	6
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	0	0	5	0	0	0	5
Secretaría de Movilidad y Transporte	2	0	2	0	0	0	0	4
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	0	0	2	1	0	0	0	3
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	0	3	0	0	0	0	3
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	2	0	1	0	0	0	0	3
Departamento Administrativo de Jurídica	0	1	1	0	0	0	0	2
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	0	2	0	0	0	0	2
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1	0	0	0	0	0	0	1
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	1	0	0	0	0	0	1
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	0	0	1	0	0	0	1
Total	29	58	227	48	3	7	159	531

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 8 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 Secretaría de Educación, la Unidad de Rentas y Catastro las cuales acumularon el 62% 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:

Dependencias	En Proceso	Atendido	Recibidos
Secretaría de Educación	36	106	142
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	126	2	128
Unidad Administrativa Especial de Catastro	57	3	60
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	34	12	46
Secretaría de Infraestructura y Valorización	30	1	31
Secretaría de Salud	21	10	31
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	13	3	16
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	12	12
Departamento Administrativo de Planeación	5	3	8
Secretaría de Cultura	3	5	8
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	5	1	6
Despacho de la Gobernadora	2	4	6
Secretaría General	2	4	6
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	5	1	6
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	5	5
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	4	4
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	1	2	3
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	2	3
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	3	0	3
Departamento Administrativo de Jurídica	2	0	2
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	1	2
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	0	1	1
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	1
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	1	1
Total	348	183	531

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 DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

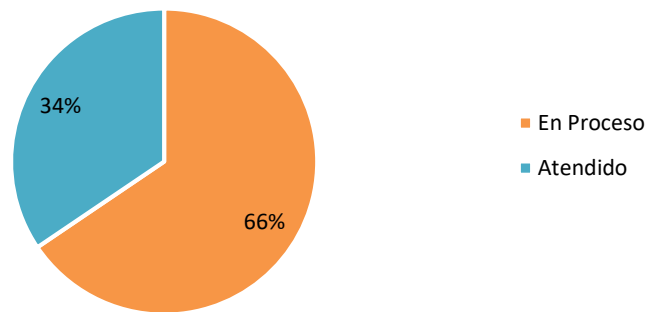


Gráfico 9 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 12 y el gráfico 9 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 183 requerimientos ciudadanos de los 531 registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), lo que indica que, del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 34%, quedando en proceso el 66% restante.

Dependencias	A Tiempo	Recibidos
Secretaría de Educación	106	106
Oficina de Control Disciplinario Interno	12	12
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	12	12
Secretaría de Salud	10	10
Secretaría de Cultura	5	5
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	5	5
Despacho de la Gobernadora	4	4
Secretaría General	4	4
Secretaría de Movilidad y Transporte	4	4
Departamento Administrativo de Planeación	3	3
Unidad Administrativa Especial de Catastro	3	3
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	3	3
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	2	2
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	2	2
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	2	2
Secretaría de Infraestructura y Valorización	1	1
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	1	1
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	1	1
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1	1
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	1	1
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	1
Total	183	183

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

La tabla 13 muestra 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 183 requerimientos de ciudadanos, lo que indica que el 100% de requerimientos fueron atendidos de manera oportuna teniendo en cuenta los términos permitidos, de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencia	Vencidas	Vigentes	Total en Proceso
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	8	118	126
Unidad Administrativa Especial de Catastro	5	52	57
Secretaría de Educación	1	35	36
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	3	31	34
Secretaría de Infraestructura y Valorización	6	24	30
Secretaría de Salud	1	20	21
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	2	11	13
Departamento Administrativo de Planeación	0	5	5
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	1	4	5
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	5	5
Secretaría de Cultura	0	3	3
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	3	3
Despacho de la Gobernadora	0	2	2
Secretaría General	1	1	2
Departamento Administrativo de Jurídica	0	2	2
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	1	1
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	0	1	1
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	1	1
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	1	1
Total	28	320	348

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

OPORTUNIDAD DE LA GESTIÓN REALIZADA A LOS REQUERIMIENTOS EN PROCESO

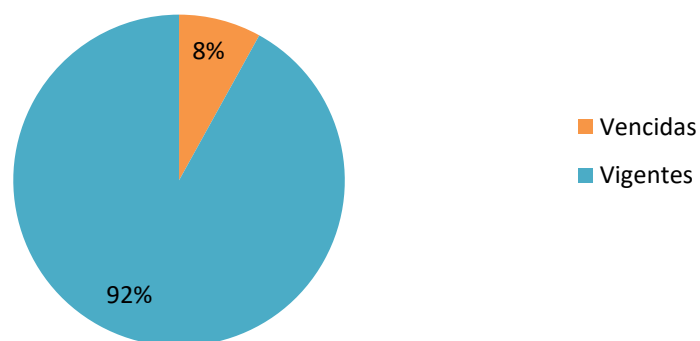


Gráfico 10 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 14 y el gráfico 10 muestran el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el mes en referencia, encontrándose que la entidad tiene vigentes 302 requerimientos ciudadanos y vencidos 28 del total en proceso, lo que indica que del 100 % de requerimientos en proceso, el 92 % se encuentra vigente y el 8% restante vencido, de conformidad con los términos establecidos en la normatividad vigente.

6. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes en referencia, se realizaron 71 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 Salud	17
Secretaría de Educación	13
Secretaría de Infraestructura y Valorización	9
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	7
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	4
Secretaría de Cultura	4
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	3
Secretaría de Asuntos Étnicos	3
Secretaría General	3
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	3
Secretaría de Vivienda y Hábitat	2
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1
Unidad Administrativa Especial de Catastro	1
Secretaría de Movilidad y Transporte	1
Total	71

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 no emitió una respuesta negativa frente a una petición de documentos y/o solicitudes de acceso a información pública en ninguno de los sistemas: Sede Electrónica y el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE).

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"> • Solicitudes diversas sobre impuesto automotor • Solicitud sobre trámites administrativos • Solicitud sobre trámites de pasaporte • Requiere cita prioritaria • Requiere aplicación de la vacuna del Covid 19 • Solicitud sobre petición de documentos e información pública • Solicitud sobre paz y salvo por concepto de valorización o impuesto automotor • Remisión y valoración por medicina interna • Solicitud para revocar y exonera pago por infracciones de tránsito • solicitudes sobre temas pensionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Traslado de puesto • Solicitud para cupo escolar • Nombramiento • Ayuda personal • Encargo • Hoja de vida • Solicitud de apoyo

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"> • Solicitud sobre trámites de pasaporte • Solicitudes diversas sobre impuesto automotor • Solicitud sobre trámites administrativos • Solicitudes sobre temas pensionales • Solicitud sobre irregularidades en la prestación del servicio educativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Inconformidad en el servicio en la Gobernación del Valle • Incremento excesivo en el impuesto predial. • Abusos sexuales a alumnos • Irregularidades en funciones de los funcionarios de la Gobernación.

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 PQRSDF 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:

- En el mes de febrero la cantidad de peticiones recibidas por ambos sistemas sube a disminuye, disminuyendo un 76% con el mes inmediatamente anterior.
- Se puede concluir que en las plataformas Sede electrónica y SADE, la gestión de las PQRSDF por parte de las dependencias cumple parcialmente en los tiempos establecidos por la ley ya que solo el 15% de las peticiones en proceso están vencidas es decir de los 731 requerimientos pendientes 108 están vencidos.
- En el sistema SADE gracias a los seguimientos realizados por parte de Secretaria General a las dependencia mediante el presente informe, comunicaciones oficiales y visitas, el indicador de oportunidad PQRSD llego a un porcentaje de cumplimiento sobresaliente con un 99.2%.
- El indicador de atención de PQRSDF bajo a un nivel insatisfactorio con 52.1%, reafirma la necesidad de integración de las plataformas ya que por la plataforma SADE se quedan en proceso el 66% de las peticiones recibidas.
- Se puede concluir que Sede Electrónica se ha convertido en el medio preferido de los ciudadanos para presentar PQRSD con un porcentaje de participación de un 65%, dada su facilidad de radicación y seguimiento. No obstante, ha permitido asegurar la prestación del servicio de PQRSDF a los ciudadanos, ya que durante el estado de emergencia Nacional dado por el COVID-19, 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 e integración de los canales electrónicos disponibles, tales como sede electrónica y correo contáctenos, para realizar un seguimiento y promover la apropiación de los mismos como se ha observado en el último año.
- Se seguirán realizando seguimiento de manera mensual a las dependencias con mayor cantidad de requerimientos vencidos, peticiones contestadas fuera de los tiempos y en proceso con el fin de disminuir la cantidad para con ello contribuir a la mejora del tratamiento de PQRSDF y cumplir con el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

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:

- I. 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.
- II. 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.
- III. 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.
- IV. 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.
- V. 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.

- VI. 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.
- VII. Solicitar las necesidades requeridas para la buena gestión de PQRSDf por medio del Call Center a Secretarías de las TIC's, para incluir en el contrato interadministrativo de la ERT. No obstante realizar seguimiento a dicho convenio.
- VIII. 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 cpuentes@valledelcauca.gov.co, al cual pueden escribir los servidores públicos en caso de requerir orientación.
- IX. 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.

11. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- Para el desarrollo de la primera y segunda (I,II) recomendación se realiza una mesa de trabajo con la Secretaria de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para la definición de un procedimiento atención PQRSD del correo contáctenos, la cual se realizó el día 24 de febrero del 2022, en la cual salieron compromisos plasmados en el acta No.17.
- Para la tercera (III) recomendación se realizó seguimiento mensual por medio de un informe enero de PQRSD, socializando a las dependencias por medio del portal web.
<https://www.valledelcauca.gov.co/documentos/13902/informe-de-pqrs-mensual-2022/>
- En las recomendaciones cuarto (IV), seis (VI) y ocho (VIII) se realizó una programación para realizar unas sensibilizaciones sobre el tratamiento de PQRSD de manera transversal con el programa de Inducción y Reinducción del Departamento Administrativo De Desarrollo Institucional y se están programando socializaciones a dependencias que requieren un refuerzo con al manejo de las plataformas.
- Con el fin realizar una radicación y seguimiento de PQRSD por medio del Call Center, según la recomendación número 7(VII), se presentaron los siguientes oficios: SADE 556220 del 15 de diciembre del 2020, donde se solicitó incluir al contrato de la ERT las necesidades requeridas para la buena gestión de las PQRSD. SADE-567317 del 24 de febrero del 2021, donde se solicitaba información de dicho convenio y por ultimo el SADE 2022004178 del 16 de febrero del 2022, donde recordamos las necesidades para este convenio y solicitamos información sobre el mismo.
- Para avanzar en la recomendación (V), sobre actualización del proceso de servicio al ciudadano, de sus procedimientos y formatos, con el propósito de cumplir con la normatividad vigente, se realizaron 2 mesas de trabajo con el equipo de Servicio al Ciudadano de Secretaria General para actualizar los indicadores de PQRSD y percepción.

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