

1.01.1-27.18

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

Santiago de Cali, 15 Octubre 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 septiembre 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 2022, 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, el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE) disponible en la Ventanilla Única de su sede principal y PQRS Salud, 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), SEPTIEMBRE 2022

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

En el mes de septiembre, se recibieron 1304 requerimientos a través de estos sistemas de información:



**Sede Electrónica**, disponible en el portal web institucional.

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

De los 2180 requerimientos recibidos, se tramitaron 1583, quedando 589 pendientes o en proceso:

De los 589 requerimientos pendientes o en proceso, se encuentran vigentes 493 y 96 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:



Realizando un análisis detallado por sistema de información, se encuentra que, de los 1642 requerimientos recibidos por la Sede Electrónica, se tramitaron 1419, quedando pendientes o en proceso 215 y canceladas 8. Por otro lado, de los 538 requerimientos recibidos por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), se tramitaron 164, quedando pendientes o en proceso 364:



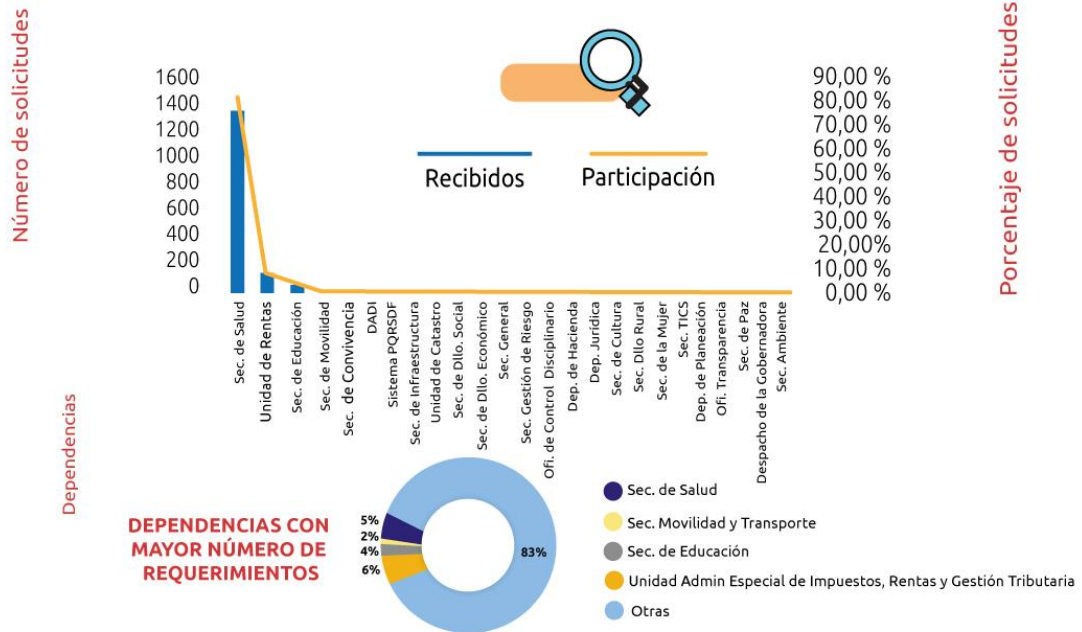
De los 215 requerimientos pendientes o en proceso registrados en la Sede Electrónica, 203 se encuentran vigentes y 12 vencidos; mientras que, de los 374 requerimientos en proceso registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), 290 se encuentran vigentes y 84 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley.



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 y Unidad de Rentas, las cuales acumularon el 89,59% del total de los requerimientos registrados o 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: Secretaria de Educación, Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, Unidad de Catastro, Secretaria de Infraestructura y Salud, las cuales acumularon el 67,47% del total de los requerimientos registrados o recibidos

#### 4. SEDE ELECTRÓNICA Y PQRS SALUD

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 algunos trámites y servicios totalmente en línea, desde cualquier dispositivo con acceso a internet, sin necesidad de desplazarse a las oficinas de la entidad y hacer seguimiento a las PQRS. Por otra parte, PQRS Salud es una plataforma la cual permite radicar y gestionar PQRS de los ciudadanos, actualmente administrado por la Oficina Asesora para la Defensoría del Paciente y la Participación Social.

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 y PQRS Salud, durante el mes de septiembre de 2022 (corte al 30 de septiembre), se recibieron 1642 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	685	41,58%
Queja	478	32,85%
Reclamo	278	20,26%
Petición de documentos e información pública	99	3,62%
Sugerencia	46	1,28%
Consulta	24	0,17%
Petición entre autoridades	16	0,12%
Denuncia	9	0,08%
Recurso	5	0,03%
Felicitación	2	0,02%
Total	1642	100,00%

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



### REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD

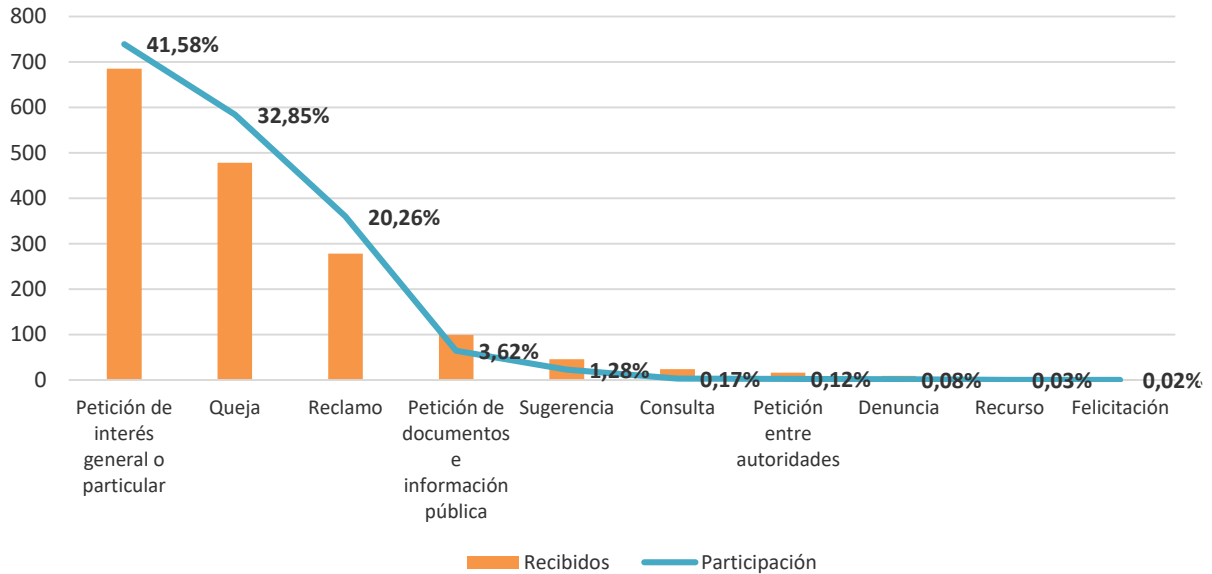


Gráfico 1 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y PQRS Salud de la Gobernación del Valle del Cauca.

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, queja, y reclamo, los cuales acumulan el 94,69% 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	6
Petición entre autoridades	5
Denuncia	5
Consulta	4
Petición de documentos e información pública	3
Petición de interés general o particular	1
Felicitación	1
Queja	0
Reclamo	0
Sugerencia	0
Total	2

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

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPO DE SOLICITUD

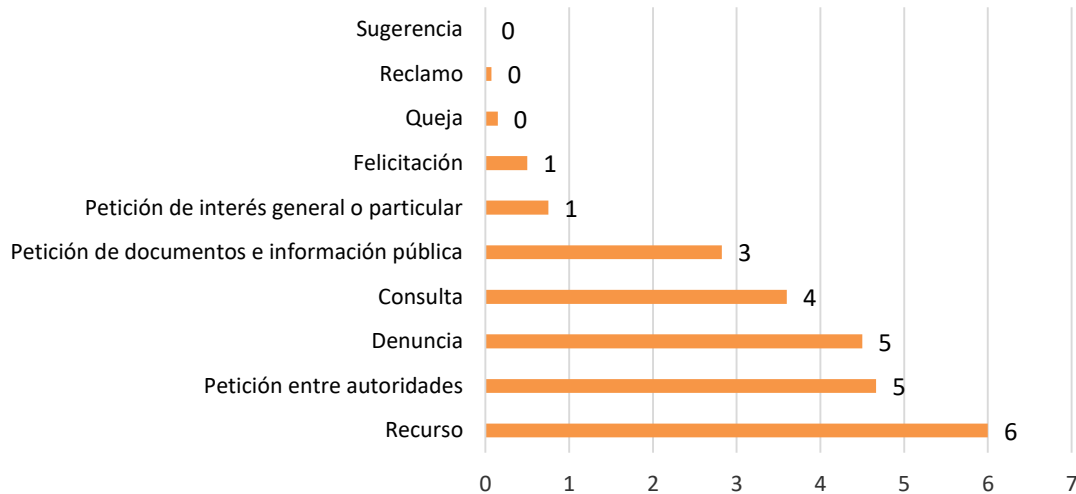


Gráfico 2. Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y PQRS Salud de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla y el gráfico 2 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 0 y 6 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de registro, dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, términos para resolver las distintas modalidades de peticiones:

*“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes; 2) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.*

#### 4.2. REPORTE GENERAL POR DEPENDENCIA

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

Dependencia	Recibidos	Participación
SEC. DE SALUD	1365	83,13%
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	106	6,46%
SEC. DE EDUCACIÓN	60	3,65%
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	26	1,58%
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	17	1,04%
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	17	1,04%
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	9	0,55%
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	6	0,37%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	4	0,24%
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	4	0,24%
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	3	0,18%
SEC. GENERAL	3	0,18%
SEC. DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	3	0,18%
OF. DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0,12%
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	2	0,12%
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	2	0,12%
SEC. DE CULTURA	2	0,12%
SEC. DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	2	0,12%
SEC. DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	2	0,12%
SEC. DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	2	0,12%
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	1	0,06%
OF. DE TRANSPARENCIA	1	0,06%
SEC. DE PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN	1	0,06%
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	1	0,06%
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	1	0,06%
Total	1642	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 y PQRS Salud 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	Sugerencia	Recibidos
SEC. DE SALUD	1	2	0	41	566	0	456	253	0	46	1365
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	9	0	0	25	50	5	8	7	2	0	106
SEC. DE EDUCACIÓN	7	4	0	9	23	5	4	7	1	0	60
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	2	0	0	4	15	1	0	3	1	0	26
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	0	1	0	1	5	0	5	5	0	0	17
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	1	0	7	7	1	1	0	0	0	17
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	2	0	0	3	2	1	0	1	0	0	9
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	0	0	1	2	1	1	1	0	0	0	6
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	4
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0	4
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	3
SEC. GENERAL	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3
SEC. DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3
OF. DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
SEC. DE CULTURA	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
SEC. DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
SEC. DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
SEC. DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
OF. DE TRANSPARENCIA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
SEC. DE PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>99</b>	<b>685</b>	<b>16</b>	<b>478</b>	<b>278</b>	<b>5</b>	<b>46</b>	<b>1642</b>

Tabla 4 Distribución de requerimientos recibidos por dependencia, según tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y PQRS Salud de la Gobernación del Valle del Cauca.



Las tablas 3 y 4 muestran que las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en la Sede Electrónica y PQRS Salud de la Gobernación del Valle del Cauca fueron la Secretaría de Salud y Unidad de Rentas, las cuales acumularon el 89,59% del total de los requerimientos registrados o recibidos.

### 4.3. REPORTE DE LA GESTIÓN

De acuerdo con datos suministrados por la Sede Electrónica y PQRS Salud, la gestión realizada a los requerimientos recibidos en el mes en referencia, por dependencia del nivel central, se presenta a continuación:

Dependencia	Atendida		Total Atendida	Cancelada		Total Cancelada	En proceso		Total En proceso	Recibidos
	A tiempo	Fuera de Tiempo		A tiempo	Vigente		Vencida	Vigente		
SEC. DE SALUD	1094	181	1275	0	0	0	12	78	90	1365
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	38	14	52	0	0	0	0	54	54	106
SEC. DE EDUCACIÓN	24	14	38	0	0	0	0	22	22	60
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	2	9	11	0	0	0	0	15	15	26
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	1	3	4	0	0	0	0	13	13	17
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	8	7	15	0	0	0	0	2	2	17
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	0	0	0	5	3	8	0	1	1	9
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	1	1	2	0	0	0	0	4	4	6
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	1	3	4	0	0	0	0	0	0	4
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	1	2	3	0	0	0	0	1	1	4
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	0	2	2	0	0	0	0	1	1	3
SEC. GENERAL	1	0	1	0	0	0	0	2	2	3
SEC. DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	1	0	1	0	0	0	0	2	2	3
OF. DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	1	1	2	0	0	0	0	0	0	2
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2
SEC. DE CULTURA	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2
SEC. DE DESARROLLO RURAL, AGRICULTURA Y PESCA	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2
SEC. DE LA MUJER, EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2
SEC. DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2
DEP. ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
OF. DE TRANSPARENCIA	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
SEC. DE PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACIÓN	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>1180</b>	<b>239</b>	<b>1419</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>203</b>	<b>215</b>	<b>1642</b>

Tabla 5 Gestión realizada a los requerimientos recibidos por dependencia. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y PQRS Salud de la Gobernación del Valle del Cauca

### GESTIÓN REALIZADA DE LOS REQUERIMIENTOS

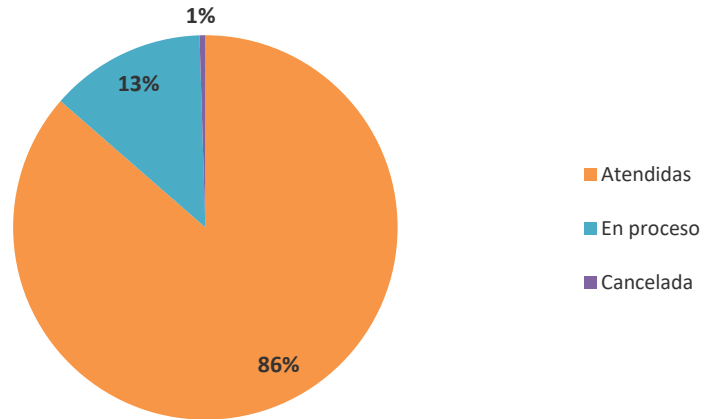


Gráfico 3 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y PQRS Salud de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 5 y el gráfico 3 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 1419 requerimientos ciudadanos de los 1642 requerimientos registrados en la Sede Electrónica y PQRS Salud, lo que indica que del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 87%, quedando en proceso el 13% restante.

### ESTADO DE REQUERIMIENTOS EN PROCESO

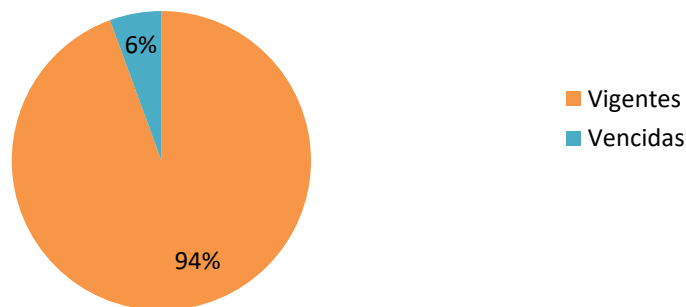


Gráfico 5 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y PQRS Salud de la Gobernación del Valle del Cauca

En 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 94% y vencidas el 6% 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 septiembre 2022, se recibieron 538 requerimientos ciudadanos. A continuación, se muestran las cifras consolidadas de los requerimientos registrados en este sistema de información, por tipo de solicitud.

Tipo de Solicitud	Recibidos	Participación
Petición de interés particular	334	62,08%
Petición de interés general	102	18,96%
Petición entre autoridades	59	10,97%
Recurso	20	3,72%
Petición de documentos e información pública	10	1,86%
Reclamo	5	0,93%
Queja	4	0,74%
Solicitud del Congreso	2	0,37%
Denuncia	2	0,37%
<b>Total</b>	<b>538</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 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.

## REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR SOLICITUD

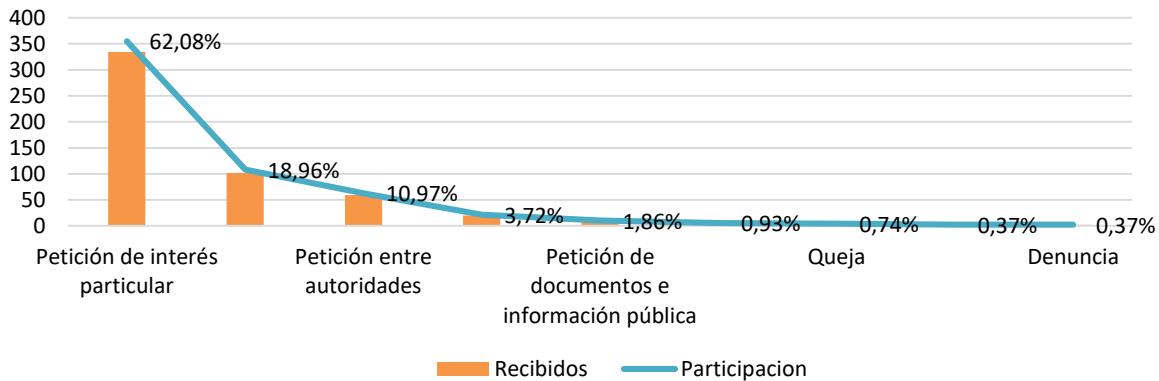


Gráfico 6 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 6 y el gráfico 6 muestran que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en los tipos de solicitud petición de interés particular o general cuales acumulan el 81,04% 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)
Queja	17
Petición de documentos e información pública	17
Petición de interés particular	16
Denuncia	16
Recurso	16
Petición entre autoridades	16
Petición de interés general	16
Total	16

Tabla 7 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

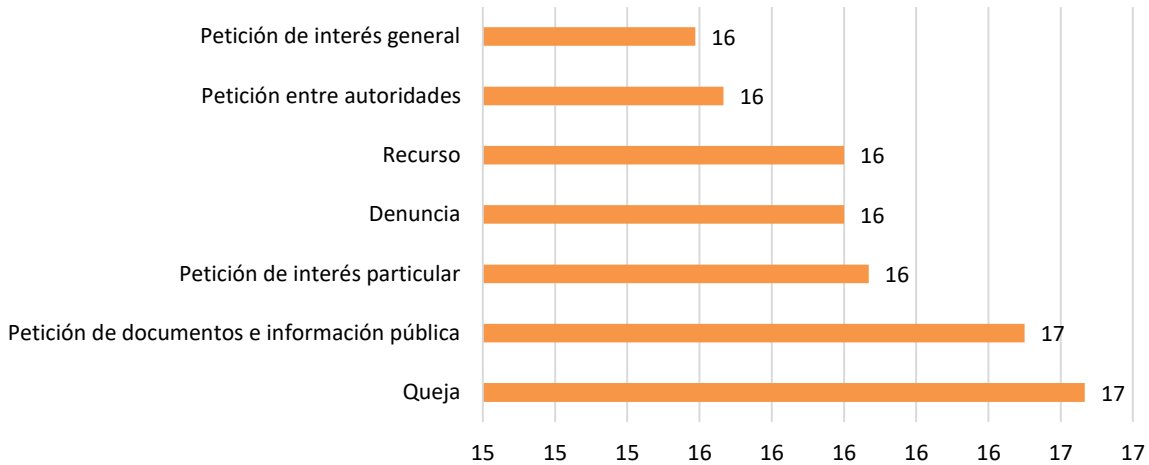


Gráfico 7 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 7 y el gráfico 7 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 15 y 17 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.

### 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	119	22,12%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	98	18,22%
Unidad Administrativa Especial de Catastro	63	11,71%
Secretaría de Infraestructura	51	9,48%
Secretaría de Salud	32	5,95%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	25	4,65%
Departamento Administrativo de Jurídica	19	3,53%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	19	3,53%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	17	3,16%
Despacho de la Gobernadora	17	3,16%
Secretaría General	11	2,04%
Secretaría de Cultura	10	1,86%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	8	1,49%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	7	1,30%
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	5	0,93%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	5	0,93%
Secretaría de Asuntos Étnicos	5	0,93%
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	5	0,93%
Departamento Administrativo de Planeación	4	0,74%
Oficina de Control Disciplinario Interno	4	0,74%
Secretaría de Movilidad y Transporte	4	0,74%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	3	0,56%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	2	0,37%
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	2	0,37%
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	2	0,37%
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	1	0,19%
<b>Total</b>	<b>538</b>	<b>100,00%</b>

*Tabla 8 Distribución requerimientos recibidos por dependencia, según porcentaje de participación. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca*

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	Petición de documentos e información pública	Petición de interés general	Petición de interés particular	Petición entre autoridades	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud del Congreso	Recibidos
Secretaría de Educación	1	3	6	104	1	0	0	4	0	119
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	0	2	30	48	9	0	0	9	0	98
Unidad Administrativa Especial de Catastro	0	0	9	31	13	0	5	5	0	63
Secretaría de Infraestructura	0	0	11	31	8	0	0	1	0	51
Secretaría de Salud	1	0	12	14	5	0	0	0	0	32
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	2	6	16	0	0	0	1	0	25
Departamento Administrativo de Jurídica	0	0	1	10	6	0	0	0	2	19
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	0	2	16	1	0	0	0	0	19
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	0	3	9	5	0	0	0	0	17
Despacho de la Gobernadora	0	0	5	12	0	0	0	0	0	17
Secretaría General	0	3	1	7	0	0	0	0	0	11
Secretaría de Cultura	0	0	0	9	1	0	0	0	0	10
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	0	3	4	1	0	0	0	0	8
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	0	0	5	1	0	1	0	0	0	7
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	0	0	2	3	0	0	0	0	0	5
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	0	0	2	3	0	0	0	0	5
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	0	0	5	0	0	0	0	0	5
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	0	0	0	3	2	0	0	0	0	5
Departamento Administrativo de Planeación	0	0	3	0	1	0	0	0	0	4
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	0	1	0	3	0	0	0	4
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	0	2	2	0	0	0	0	0	4
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	0	1	0	2	0	0	0	0	3
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>102</b>	<b>334</b>	<b>59</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>538</b>

Tabla 9 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 tabla 8 y 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: Secretaria de Educación, Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, Unidad de Catastro, Secretaria de Infraestructura y Salud, las cuales acumularon el 67,47% 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		Total Proceso	Atendido	Total Atendido	Recibidos
	Vencido	Vigente		A tiempo		
Secretaría de Educación	17	42	59	60	60	119
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	16	49	65	33	33	98
Unidad Administrativa Especial de Catastro	7	51	58	5	5	63
Secretaría de Infraestructura	8	43	51	0	0	51
Secretaría de Salud	0	15	15	17	17	32
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	9	12	21	4	4	25
Departamento Administrativo de Jurídica	6	12	18	1	1	19
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	4	13	17	2	2	19
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	5	12	17	0	0	17
Despacho de la Gobernadora	2	5	7	10	10	17
Secretaría General	0	7	7	4	4	11
Secretaría de Cultura	2	8	10	0	0	10
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	1	1	7	7	8
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1	6	7	0	0	7
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	0	0	0	5	5	5
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	1	1	4	4	5
Secretaría de Asuntos Étnicos	2	2	4	1	1	5
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	0	4	4	1	1	5
Departamento Administrativo de Planeación	0	1	1	3	3	4
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	0	4	4	4
Secretaría de Movilidad y Transporte	3	1	4	0	0	4
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	1	2	2	3
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	2	2	0	0	2
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	1	1	1	1	2
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	2	2	0	0	2
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	1	0	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>290</b>	<b>374</b>	<b>164</b>	<b>164</b>	<b>538</b>

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

## GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS RECIBIDO

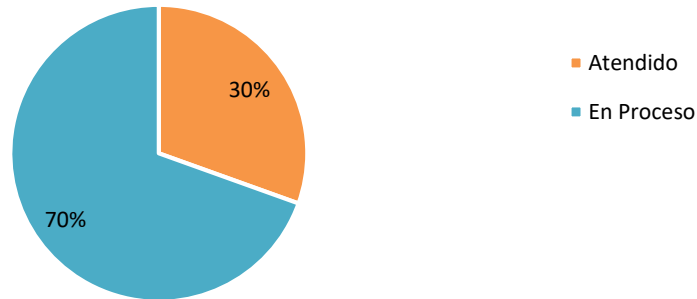


Gráfico 8 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

## ESTADO DE REQUERIMIENTOS EN PROCESO

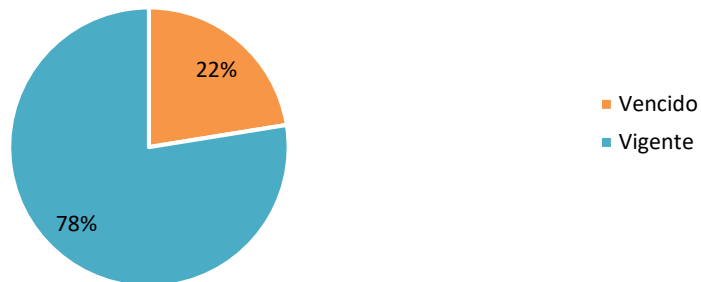


Gráfico 9 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 9 y gráfico 8, muestra el estado, a la fecha de la generación de este reporte, de los requerimientos recibidos por las dependencias del nivel central y de manera general, encontrándose que la entidad atendió 164 requerimientos ciudadanos de los 538 registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), lo que indica que, del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 30%, quedando en proceso el 70% restante.

En el gráfico 9 muestran el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el mes en referencia, encontrándose que la entidad tiene vigentes 290 requerimientos ciudadanos y vencidos 84 del total en proceso, lo que indica que del 100 % de requerimientos en proceso, el 78 % se encuentra vigente y el 22% restante vencido, de conformidad con los términos establecidos en la normatividad vigente.

## 6. TRASLADOS POR COMPETENCIA.

Durante el mes en referencia, se realizaron 20 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
SECRETARIA DE SALUD	46
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACION	35
SECRETARIA DE EDUCACION	28
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	11
SECRETARIA DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	10
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	10
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PUBLICAS	4
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTION TRIBUTARIA	3
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	3
SECRETARIA DE PAZ TERRITORIAL Y RECONCILIACION	3
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	2
SECRETARIA DE MUJER, EQUIDAD DE GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	1
SECRETARIA GENERAL	1
SECRETARIA DE CULTURA	1
SECRETARIA DE ASUNTOS ETNICOS	1
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT	1
<b>Total</b>	<b>160</b>

*Tabla 10 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.

DEPENDENCIA	TEMAS MÁS REITERADOS	RECIBIDO
Secretaría de Cultura	Solicitud de apoyo al evento	9
Secretaría de Educación	Solicitud cumplimiento de sentencia judicial	8
Secretaría de Educación	Solicitud de conciliación	8
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	Permiso sindical	7
Secretaría de Educación	Permiso sindical	7
Unidad Administrativa Especial de Catastro	Devolución de dinero por trámite	7
Unidad Administrativa Especial de Catastro	Información del estado del trámite	7
Secretaría de Educación	Solicitud de traslado de institución	6
Secretaría de Salud	Apoyo atención al paciente	6
Despacho de la Gobernadora	Solicitud de cita con la Señora Gobernadora	5
Secretaría de Infraestructura	Oferta de compra de predio	5
Secretaría de Salud	Solicitud de apoyo económico	5
Unidad Administrativa Especial de Catastro	Solicitud de afectación fichas catastrales	5
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	Solicitud de tiquetes aéreos para asistir actividad sindical fuera del departamento	4
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	Solicitud modificaciones presupuestales	4
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	Solicitud de apoyo económico	4
Secretaría de Infraestructura	Solución al problema ambiental	4
Departamento Administrativo de Jurídica	Revisión de acuerdo	3

Tabla 12 Temas más reiterados en las peticiones recibidas.

Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

DEPENDENCIA	TEMAS MÁS REITERADOS	RECIBIDO
Oficina de Control Disciplinario Interno	Irregularidades en sus funciones	2
Oficina de Control Disciplinario Interno	Acoso laboral	1
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	Atención no adecuada por parte del funcionario de la ventanilla número 8	1
Unidad Administrativa Especial de Catastro	Demora en la respuesta del trámite	2
Unidad Administrativa Especial de Catastro	Cierre de proceso	1
Unidad Administrativa Especial de Catastro	Un año esperando la corrección del certificado	1
Unidad Administrativa Especial de Catastro	Inconformidad en el servicio del trámite	1

Tabla 13 Quejas y reclamos recibidos.

Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

DEPENDENCIA	TEMAS MÁS REITERADOS	RECIBIDO
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	Solicitud sobre impuesto automotor	62
SEC. DE SALUD	Usuaría que requiere dosis de vacuna	25
SEC. DE SALUD	Remisión valoración por medicina interna	23
SEC. DE SALUD	Paciente que manifiesta la no entrega de sus medicamentos	17
SEC. DE SALUD	Remisión valoración pediatría	14
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	Solicitud sobre paz y salvo por concepto de valorización o impuesto automotor	14
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	Solicitud sobre trámites de pasaporte	13
SEC. DE SALUD	Remisión valoración por cirugía general	11
SEC. DE EDUCACIÓN	Solicitud sobre petición no recurrente	10
SEC. DE SALUD	Su médico tratante le recetó medicamentos para la atención de su enfermedad, pero la EPS no le ha proferido la autorización para la entrega de los mismos, en la farmacia.	10
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	Solicitud sobre embargos	9
SEC. DE EDUCACIÓN	Solicitud sobre certificados laborales	8
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	Solicitud para revocar y/o exonerar de pago por infracción de tránsito	8
SEC. DE SALUD	Remisión valoración por ortopedia	8
SEC. DE EDUCACIÓN	Solicitudes sobre temas pensionales	7
SEC. DE EDUCACIÓN	Solicitud sobre el derecho a la educación	7
SEC. DE SALUD	Remisión valoración por neurología	7
SEC. DE EDUCACIÓN	Solicitud sobre petición de documentos e información pública	6
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	Solicitud sobre audiencia para controvertir infracción de tránsito	6
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	Solicitud sobre controversias de movilidad	5

Tabla 14 Temas más reiterados en las peticiones recibidas. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y PQR Salud de la Gobernación del Valle del Cauca

DEPENDENCIA	TEMAS MÁS REITERADOS	RECIBIDO
SEC. DE SALUD	Usuaría que requiere dosis de vacuna	25
SEC. DE SALUD	Remisión valoración por medicina interna	19
SEC. DE SALUD	Paciente que manifiesta la no entrega de sus medicamentos	11
SEC. DE SALUD	Remisión valoración pediatría	11
SEC. DE SALUD	Remisión valoración por cirugía general	11
SEC. DE SALUD	Remisión valoración por ortopedia	8
SEC. DE SALUD	Remisión valoración por neurología	7
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	Solicitud sobre trámites de pasaporte	5
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	Solicitud sobre impuesto automotor	5
SEC. DE SALUD	No entregan medicamento	4
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	Solicitud sobre trámites de pasaporte	4
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	Solicitud sobre impuesto automotor	3

Tabla 15 Quejas y reclamos recibidos.

Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y PQR Salud 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:

- Se puede concluir que en las plataformas Sede electrónica y SADE, la gestión de las PQRSDF por parte de las dependencias está teniendo dificultad con el cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley ya que el 16% de las peticiones en proceso están vencidas, es decir de los 96 requerimientos. No obstante, es importante recalcar que la cifra debe ir en disminución y no en aumento, es por ello que contempla realizar seguimientos cada 15 días a las dependencias críticas.
- El indicador oportunidad de atención PQRSDF recibidas llegó a un porcentaje de cumplimiento del 61%, manteniéndose en el mismo rango de insatisfactorio. Por otro lado el indicador de oportunidad de PQRSDF atendidas se cae a un nivel satisfactorio con un 84,9%. Ambos indicadores generan una alerta, la cual se le debe dar un plan de prevención de inmediato ya que la tendencia que se presenta es a la caída de los mismos.
- El indicador de atención de PQRSDF, se posesiona en el rango satisfactorio con un porcentaje del 72.6%, esto gracias a los esfuerzos para mejorar el trámite de las PQRSDF de las dependencias. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante concluir que se debe hacer mayor énfasis en cumplimiento de tiempos y alerta temprana de las PQRSDF.
- Se puede concluir que Sede Electrónica se ha convertido en el medio preferido de los ciudadanos para presentar PQRS y para la entidad ha sido una herramienta la cual ha funcionado para cubrir contingencias o situaciones de riesgos, con un porcentaje de participación de un 75%, dada su facilidad de radicación y seguimiento. No obstante, ha permitido ofrecer un servicio mucho más accesible para el ciudadano, evitando desplazamiento hasta la entidad, ya que permite realizar el seguimiento de su PQRSDF y ciertos trámites los cuales se realizan en línea en su totalidad.

- 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.
- Se seguirán realizando seguimiento de manera mensual y se contempla realizar seguimientos quincenales 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. Reiterar los requerimientos para la buena gestión de PQRSDF por medio del Call Center a Secretaria 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](mailto:gordonezb@valledelcauca.gov.co) y [cpuentes@valledelcauca.gov.co](mailto: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.
- X. Solicitar a las dependencias suscribir planes de mejoramiento y posteriormente enviar consolidado a la Oficina control interno con el fin de incrementar la gestión y tratamiento de las PQRSDF dentro de la entidad, principalmente de las dependencias críticas, las cuales tienen mayor recepción de peticiones

## 11. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- Para el desarrollo de la primera y segunda (I,II) recomendación se realizó una mesa de trabajo con Secretaria de las TIC, el día 22 de septiembre del 2022, donde se presentó en entorno pruebas el desarrollo del nuevo formulario para la radicación del canal contáctenos, quedo como evidencia el acta No. 131 con su respectivo listado de asistencia.
- Se han realizado seguimientos a las dependencias, enviando bases de datos para el seguimiento y concertado asesorías de PQRSDF por medio del correo electrónico [gordonezb@valledelcauca.gov.co](mailto:gordonezb@valledelcauca.gov.co), en el mes de septiembre, quedando como trazabilidad el correo institucional, lo anterior dando avance a la recomendación VIII.
- Para la recomendación nueve y decima (IX, X), se realiza seguimiento a las dependencias críticas, presentando el informe del primer semestre del 2022 y solicitando la suscripción de un plan de mejoramiento para la gestión y tratamiento de las PQRSDF y cumplir con la Ley 1755 del 2015, en total se realizaron 6 mesas de trabajo con las siguientes dependencias: Secretaria de Salud, Unidad de Catastro, Departamento de Administrativo de Desarrollo Institucional, Secretaria de Convivencia, Secretaria de Infraestructura y Secretaria de Movilidad. Como resultado de estos seguimientos se suscribió mediante Oficio SADE No.2022051318 el plan de mejoramiento consolidado ante la Oficina de Control Interno

**JAVIER ULLOA VERA**

Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión  
Secretaría General

Archívese en: 1.01.1-27.18 Informes de atención al ciudadano