

1.01.1-27.18

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

Santiago de Cali, 15 enero 2023

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 diciembre 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 la prestación del servicio.

2. OBJETIVO

Este informe tiene como propósito determinar el porcentaje de atención y oportunidad de las respuestas a las PQRSDF 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), DICIEMBRE 2022

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

En el mes de Diciembre, se recibieron 4.091 requerimientos a través de estos sistemas de información:



De los 6.059 requerimientos recibidos, se tramitaron 3.394, quedando 2.659 pendientes o en proceso y canceladas 6:

De los 2.659 requerimientos pendientes o en proceso, se encuentran vigentes 2.106 y 553 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:



Realizando un análisis detallado por sistema de información, se encuentra que, de los 783 requerimientos recibidos por la Sede Electrónica, se tramitaron 631, quedando pendientes o en proceso 146 y canceladas 6. Por otro lado, de los 5276 requerimientos recibidos por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), se tramitaron 2763, quedando pendientes o en proceso 2513:



De los 146 requerimientos pendientes o en proceso registrados en la Sede Electrónica, 133 se encuentran vigentes y 13 vencidos; mientras que, de los 2513 requerimientos en proceso registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), 1973 se encuentran vigentes y 540 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

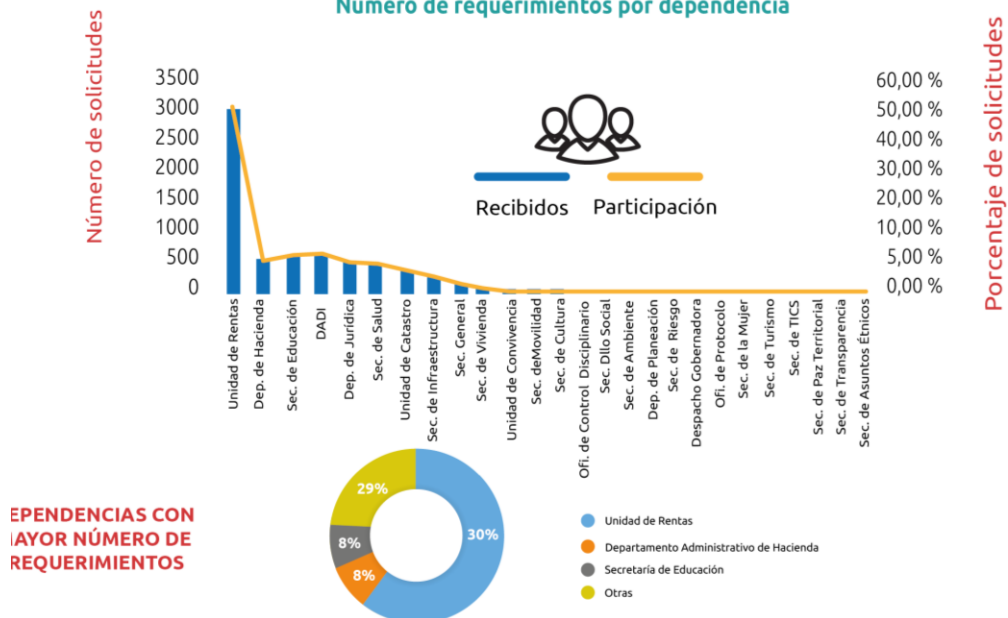
Número de requerimientos por dependencia



Las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema fueron: la Secretaría de Salud, Unidad de Rentas y Secretaría de Educación, las cuales acumularon el 89,1% 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: Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas y Secretaría de Educación las cuales acumularon el 70,89% del total de los requerimientos registrados o recibidos.

4. SEDE ELECTRÓNICA Y PQR 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 diciembre de 2022 (corte al 31 diciembre), se recibieron 788 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	465	59,4%
Queja	147	18,8%
Petición de documentos e información pública	72	9,2%
Reclamo	27	3,4%
Petición entre autoridades	24	3,1%
Consulta	22	2,8%
Recurso	14	1,8%
Denuncia	10	1,3%
Sugerencia	2	0,3%
Total	783	100,0%

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

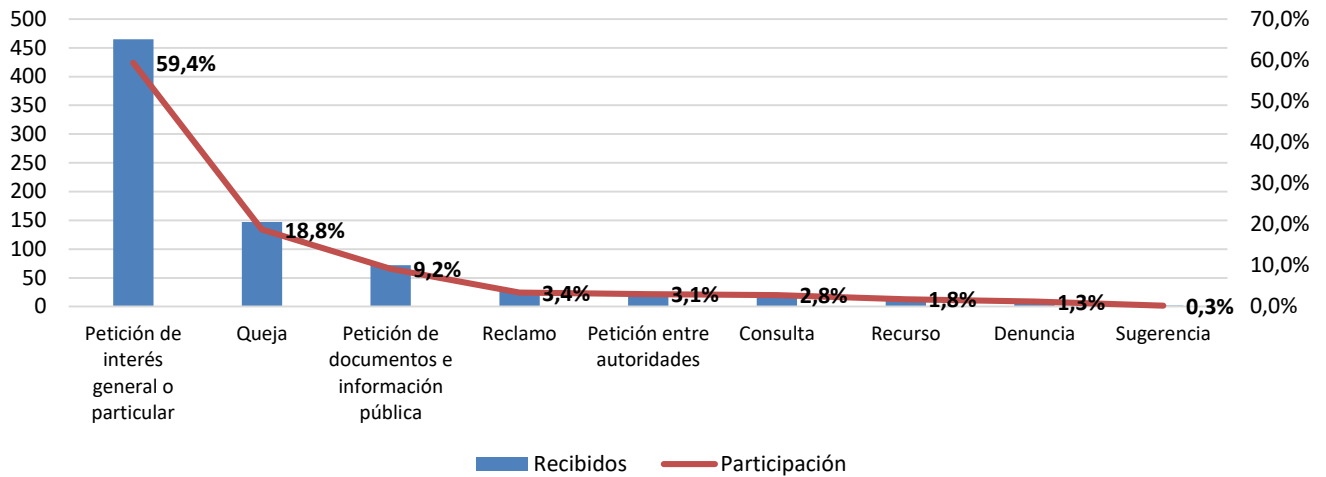


Gráfico 1 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y PQRS Salud de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 y queja, los cuales acumulan el 78,2% 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	11
Denuncia	10
Reclamo	8
Queja	5
Petición de documentos e información pública	5
Consulta	3
Petición entre autoridades	3
Petición de interés general o particular	3
Sugerencia	1
Total promedio	6

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

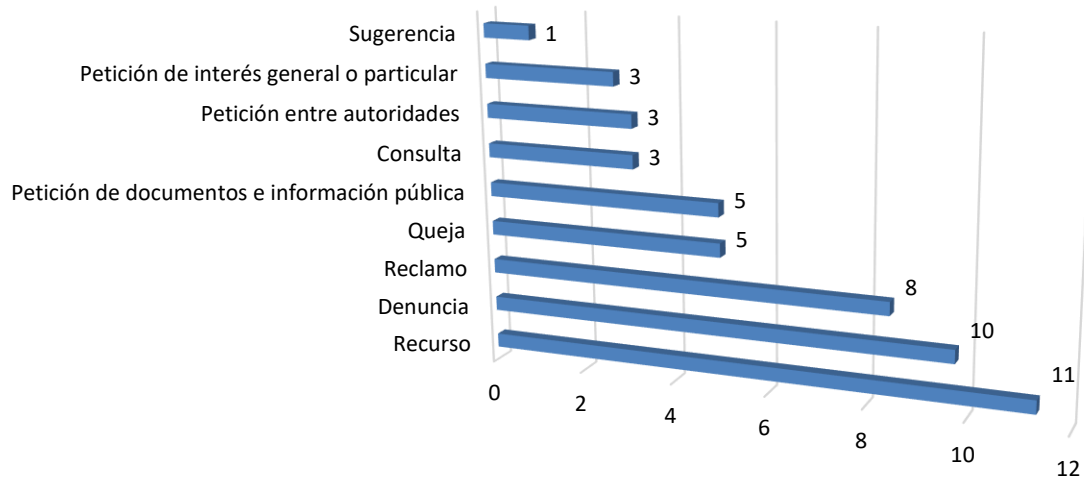


Gráfico 2. Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y PQRS Salud de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla y el gráfico 2 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 1 y 11 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	453	57,9%
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	164	20,9%
SEC. DE EDUCACIÓN	81	10,3%
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	21	2,7%
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	11	1,4%
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	10	1,3%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	9	1,1%
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	8	1,0%
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	5	0,6%
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	3	0,4%
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	3	0,4%
SEC. DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	3	0,4%
OF. DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0,3%
SEC. DE TURISMO	2	0,3%
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	2	0,3%
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	2	0,3%
SEC. GENERAL	1	0,1%
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	1	0,1%
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	1	0,1%
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	1	0,1%
Total	783	100,0%

Tabla 3 Distribución de requerimientos recibidos por dependencia, según porcentaje de participación. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica 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	Petición de documentos e información pública	Petición de interés general o particular	Petición entre autoridades	Queja	Reclamo	Recurso	Sugerencia	Recibidos
SEC. DE SALUD	1	1	5	317	0	129	0	0	0	453
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	10	3	35	65	14	10	19	8	0	164
SEC. DE EDUCACIÓN	6	0	17	49	1	1	3	3	1	81
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	0	1		14	1	1	1	3		21
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	0	4	3	3	0	1	0	0	0	11
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	0	3	5	0	0	1	0	0	10
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	0	0	3	3	1	0	2	0	0	9
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	0	0	1	4	1	2	0	0	0	8
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	1	0	1	1	0	0	0	0	0	3
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	0	0	1	0	1	1	0	0	0	3
SEC. DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICA	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
OF. DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
SEC. DE TURISMO	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
SEC. GENERAL	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Total	22	10	72	465	24	147	27	14	2	783

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, Unidad de Rentas y Secretaria de Educación, las cuales acumularon el 89,1% 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:

Dependencias	Atendida		Total Atendida	Cancelada		Total Cancelada	En proceso		Total En proceso	Recibidos
	A tiempo	Fuera de tiempo		A tiempo	Vigentes		Vencida	Vigente		
SEC. DE SALUD	424	25	449	0	0	0	1	3	4	453
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	88	0	88	0	0	0	1	75	76	164
SEC. DE EDUCACIÓN	54	2	56	0	0	0	4	21	25	81
SEC. DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	1	4	5	0	0	0	3	13	16	21
SEC. DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	4	1	5	0	0	0	0	6	6	11
DEP. ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO	8	2	10	0	0	0	0	0	0	10
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	9	0	9	0	0	0	0	0	0	9
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	2	0	2	4	2	6	0	0	0	8
SEC. DE VIVIENDA Y HÁBITAT	0	0	0	0	0	0	0	5	5	5
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO	2	0	2	0	0	0	0	1	1	3
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACIÓN	0	0	0	0	0	0	2	1	3	3
SEC. DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1	0	1	0	0	0	0	2	2	3
DEP. ADMINISTRATIVO DE HACIENDA Y	0	0		0	0	0	0	2	2	2
OF. DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0		0	0	0	0	2	2	2
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL Y	1	0	1	0	0	0	1	0	1	2
SEC. DE TURISMO	1	0	1	0	0	0	1		1	2
DEP. ADMINISTRATIVO DE JURÍDICA	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1
SEC. DE ASUNTOS ÉTNICOS	0	0		0	0	0	0	1	1	1
SEC. DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD	1	0	1	0	0	0	0	0		1
SEC. GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
Total	596	35	631	4	2	6	13	133	146	783

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

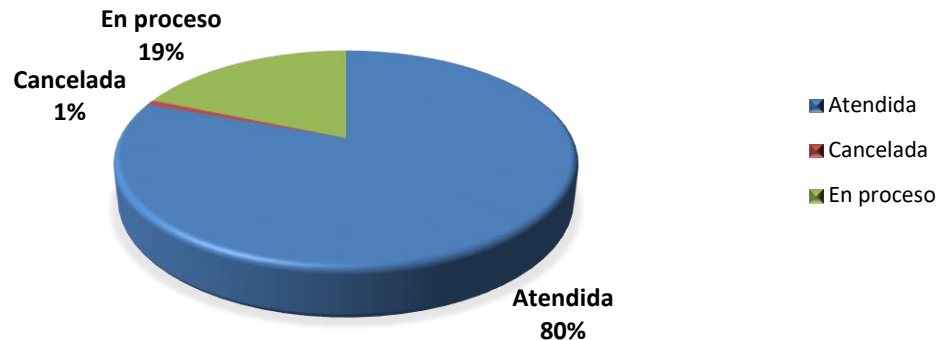


Gráfico 3 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y PQRS Salud de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 631 requerimientos ciudadanos de los 783 requerimientos registrados en la Sede Electrónica y PQRS Salud, lo que indica que del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 80%, quedando en proceso el 19% restante. No obstante, es importante resaltar que el 94,4% de las peticiones atendidas estuvieron dentro de los tiempos.

ESTADO DE REQUERIMIENTOS EN PROCESO

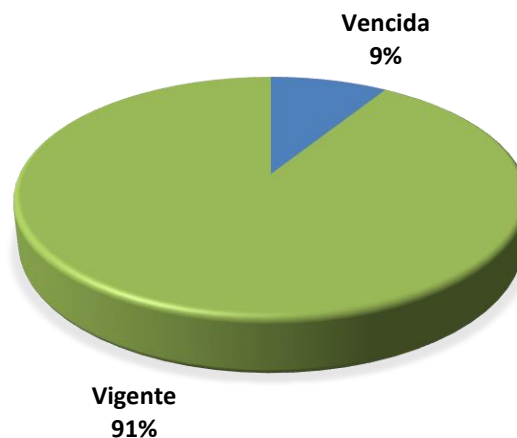


Gráfico 5 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y PQRS Salud de la Gobernación del Valle del Cauca

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 91% y vencidas el 9% de los requerimientos en proceso.



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**
Secretaría General

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 diciembre 2022, se recibieron 5276 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 INTERES PARTICULAR O GENERAL	4153	78,71%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN PÚBLICA	1101	20,87%
RECURSO	9	0,17%
CONSULTA	6	0,11%
RECLAMOS	2	0,04%
QUEJA	2	0,04%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	2	0,04%
SUGERENCIAS	1	0,02%
Total	5276	100,00%

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 TIPO DE SOLICITUD

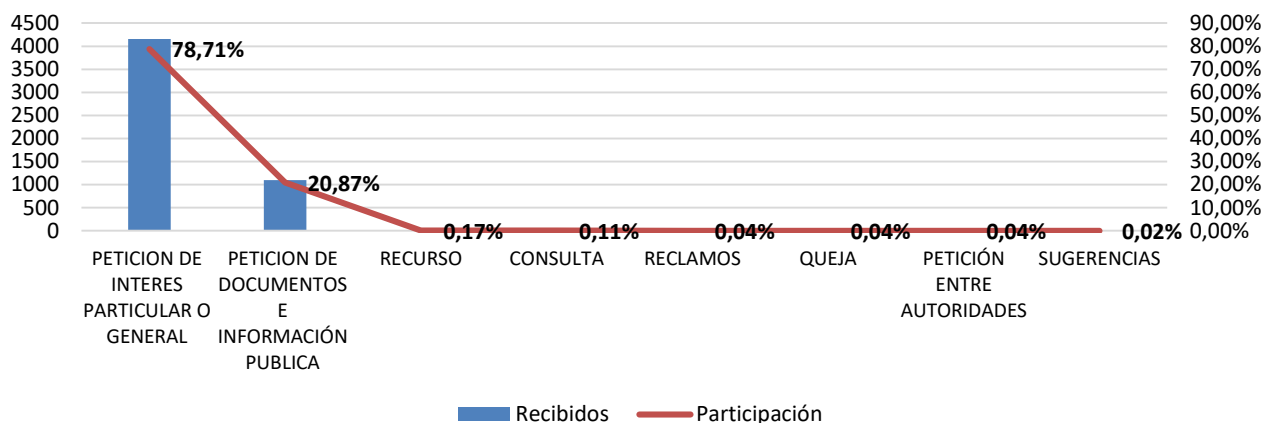


Gráfico 6 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 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 78,71% 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)
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	11
CONSULTA	10
RECURSO	10
PETICION DE INTERES PARTICULAR O GENERAL	8
PETICION DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN PUBLICA	8
Total promedio	9

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

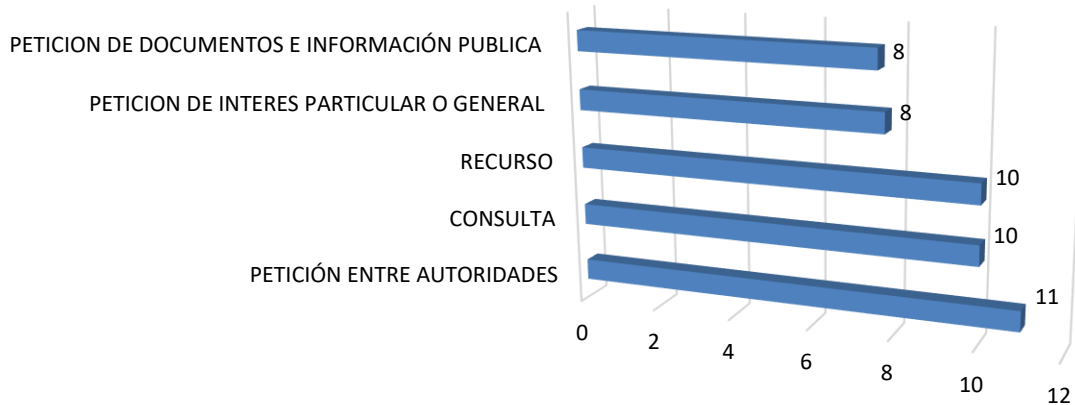


Gráfico 7 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla y el gráfico 7 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 8 y 11 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
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTION TRIBUTARIA	2921	55,36%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS	412	7,81%
SECRETARIA DE EDUCACION	407	7,71%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	399	7,56%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO JURIDICO	303	5,74%
SECRETARIA DE SALUD	233	4,42%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	181	3,43%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACION	140	2,65%
SECRETARIA GENERAL	95	1,80%
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT	42	0,80%
SECRETARIA DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	21	0,40%
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	18	0,34%
SECRETARIA DE CULTURA	18	0,34%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	16	0,30%
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION	14	0,27%
SECRETARIA DE AMBIENTE, AGRICULTURA Y PESCA	13	0,25%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	9	0,17%
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	8	0,15%
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	8	0,15%
OFICINA DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO	4	0,08%
SECRETARIA DE MUJER, EQUIDAD DE GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	4	0,08%
SECRETARIA DE TURISMO	3	0,06%
SECRETARIA DE LAS TIC	3	0,06%
SECRETARIA DE PAZ TERRITORIAL	2	0,04%
OFICINA DE TRANSPARENCIA PARA LA GESTION PUBLICA	1	0,02%
SECRETARIA DE ASUNTOS ETNICOS	1	0,02%
Total	5276	100,00%

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

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	PETICION DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN PÚBLICA	PETICION DE INTERES PARTICULAR O GENERAL	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	QUEJA	RECLAMOS	RECURSO	SUGERENCIAS	RECIBIDOS
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTION TRIBUTARIA	0	569	2344	2	1		5	0	2921
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS	0	53	359	0	0	0	0	0	412
SECRETARIA DE EDUCACION	0	69	335	0	0	0	3	0	407
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	0	50	348	0	0	0	1	0	399
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO JURIDICO	0	69	234	0	0	0	0	0	303
SECRETARIA DE SALUD	0	59	174	0	0	0	0	0	233
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	5	161	12	0	1	2	0	0	181
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACION	0	21	119	0	0	0	0	0	140
SECRETARIA GENERAL	0	18	77	0	0	0	0	0	95
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT	0	15	27	0	0	0	0	0	42
SECRETARIA DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	0	6	15	0	0	0	0	0	21
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	0	0	18	0	0	0	0	0	18
SECRETARIA DE CULTURA	0	0	18	0	0	0	0	0	18
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	3	13	0	0	0	0	0	16
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION	0	1	13	0	0	0	0	0	14
SECRETARIA DE AMBIENTE, AGRICULTURA Y PESCA	0	2	11	0	0	0	0	0	13
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	0	1	8	0	0	0	0	0	9
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	0	0	8	0	0	0	0	0	8
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	0	1	7	0	0	0	0	0	8
OFICINA DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO	0	2	2	0	0	0	0	0	4
SECRETARIA DE MUJER, EQUIDAD DE GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	0	0	4	0	0	0	0	0	4
SECRETARIA DE TURISMO	0	0	3	0	0	0	0	0	3
SECRETARIA DE LAS TIC	1	0	1	0	0	0	0	1	3
SECRETARIA DE PAZ TERRITORIAL	0	0	2	0	0	0	0	0	2
OFICINA DE TRANSPARENCIA PARA LA GESTION PUBLICA	0	1	0	0	0	0	0	0	1
SECRETARIA DE ASUNTOS ETNICOS	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Total	6	1101	4153	2	2	2	9	1	5276

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: Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas y Secretaria de Educación las cuales acumularon el 70,89% 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 en proceso	Atendidas		Total atendidas	Recibidos
	Vencida	Vigente		A tiempo	Fuera de tiempo		
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTION TRIBUTARIA	217	878	1095	1760	66	1826	2921
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS	110	261	371	30	11	41	412
SECRETARIA DE EDUCACION	12	125	137	181	89	270	407
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	27	132	159	200	40	240	399
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO JURIDICO	97	195	292	11	0	11	303
SECRETARIA DE SALUD	3	96	99	132	2	134	233
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	2	157	159	21	1	22	181
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y VALORIZACION	11	34	45	79	16	95	140
SECRETARIA GENERAL	13	34	47	42	6	48	95
SECRETARIA DE VIVIENDA Y HABITAT	17	25	42	0	0	0	42
SECRETARIA DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	7	13	20	1	0	1	21
SECRETARIA DE CULTURA	3	3	6	11	1	12	18
SECRETARIA DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	2	2	4	1	13	14	18
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0	16	0	16	16
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y PARTICIPACION	5	3	8	5	1	6	14
SECRETARIA DE AMBIENTE, AGRICULTURA Y PESCA	4	6	10	3	0	3	13
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN	6	0	6	1	2	3	9
DESPACHO DE LA GOBERNADORA	1	1	2	6	0	6	8
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	0	1	1	4	3	7	8
OFICINA DE COMUNICACIONES Y PROTOCOLO	2	2	4	0	0	0	4
SECRETARIA DE MUJER, EQUIDAD DE GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	1	0	1	0	3	3	4
SECRETARIA DE LAS TIC	0	2	2	1	0	1	3
SECRETARIA DE TURISMO	0	2	2	1	0	1	3
SECRETARIA DE PAZ TERRITORIAL	0	0	0	2	0	2	2
OFICINA DE TRANSPARENCIA PARA LA GESTION PUBLICA	0	0	0	1	0	1	1
SECRETARIA DE ASUNTOS ETNICOS	0	1	1		0	0	1
Total	540	1973	2513	2509	254	2763	5276

Tabla 8 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

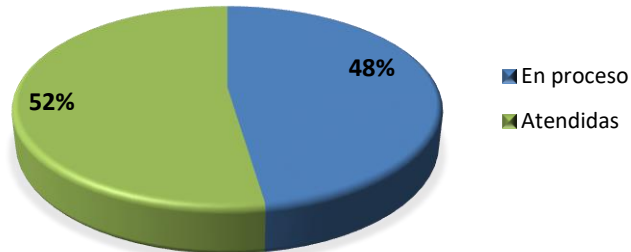


Gráfico 7 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

ESTADO DE REQUERIMIENTOS EN PROCESO

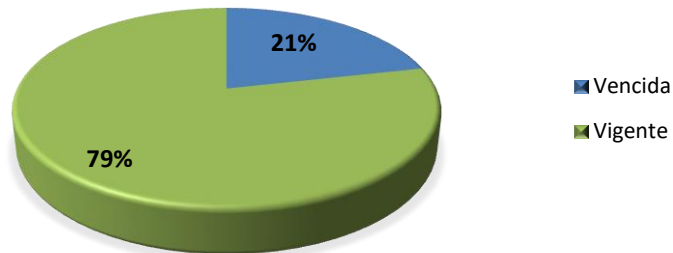


Gráfico 8 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

OPORTUNIDAD DE REQUERIMIENTOS ATENDIDOS

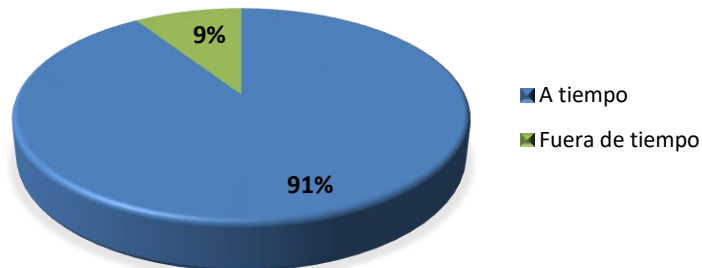


Gráfico 9 Oportunidad de los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 8 y gráfico 7, 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 2763 requerimientos ciudadanos de los 5276 registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), lo que indica que, del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 52%, quedando en proceso el 48% restante.

En el gráfico 8 muestran el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el mes en referencia, encontrándose que la entidad tiene vigentes 1973 requerimientos ciudadanos y vencidos 540 del total en proceso, lo que indica que del 100 % de requerimientos en proceso, el 79 % se encuentra vigente y el 21% restante vencido. En el gráfico 9, se puede observar la oportunidad de los requerimientos atendidos, donde el 91% se le dio trámite de conformidad con los términos establecidos en la normatividad vigente.

6. TRASLADOS POR COMPETENCIA.

Durante el mes en referencia, se realizaron 65 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
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	12
SECRETARIA DE SALUD	21
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTION TRIBUTARIA	9
SUB SEC ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7
SEC GENERAL	5
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3
SEC DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	2
SECRETARIA DE MUJER, EQUIDAD DE GENERO Y DV SEXUAL	2
SEC DE CULTURA	1
SEC DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	1
SEC DE VIVIENDA Y HABITAT	1
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	1
Total	65

*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 FRECUENTES
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	SOLICITUD DE CERTIFICADO CETIL.
	SOLICITUD CAMBIO DE CUENTA BANCARIA RECAUDADORA
	SOLICITUD CERTIFICADO TIEMPO DE SERVICIO
	CUOTAS PARTES PENSIONALES.
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS	IMPUESTO VEHICULAR DEL VALLE
	RECAUDOS DEPARTAMENTALES
	ENTREGA SOPORTES DE RECAUDO
	DOCUMENTOS EQUIVALENTES
	SOLICITUD DE CERTIFICACION FONDO DE FINANCIACION
	ESTAMPILLAS RECAUDADAS SAE
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO JURIDICO	IMPUESTO DE REGISTRO SAE
	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL
SECRETARIA DE EDUCACION	SOLICITUD DE TRASLADO ORDINARIO
	REPORTE PAGO DE CESANTIAS DOCENTE
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTION TRIBUTARIA	SOLICITUD DE PAZ Y SALVO DEPARTAMENTAL
	SOLICITUD DE LEVANTAMIENTO DE MEDIDAS CAUTELARES.
	SOLICITUD CIERRE DE VIGENCIAS.
	SOLICITUD DE EXENCIÓN DE IMPUESTO DE REGISTRO VIVIENDA DE INTERES SOCIAL.

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 FRECUENTES
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO	OMISIÓN EN DAR RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTION TRIBUTARIA	TIEMPO DE ATENCION, DESINFORMACION.

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 FRECUENTES
SEC. DE SALUD	OPORTUNIDAD
	FALTA DE OPORTUNIDAD EN AUTORIZACIONES
	NEGACIÓN DE SERVICIO
	IRREGULARIDAD PRESTACIÓN SERVICIO
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	SOLICITUD SOBRE IMPUESTO AUTOMOTOR
	SOLICITUD SOBRE EMBARGOS
	SOLICITUD SOBRE PAZ Y SALVO POR CONCEPTO DE VALORIZACIÓN O IMPUESTO AUTOMOTOR
	SOLICITUD SOBRE TRÁNSITO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS Y CIGARRILLOS POR EL VALLE DEL CAUCA
SEC. DE EDUCACIÓN	SOLICITUD SOBRE EL DERECHO A LA EDUCACIÓN
	SOLICITUD SOBRE CERTIFICADOS LABORALES
	SOLICITUD SOBRE PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN PÚBLICA
	SOLICITUD SOBRE TEMAS DE SEGURIDAD SOCIAL Y PRESTACIONES SOCIALES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS
	SOLICITUD SOBRE TRASLADOS DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

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 FRECUENTES
SEC. DE SALUD	OPORTUNIDAD
	FALTA DE OPORTUNIDAD EN AUTORIZACIONES
	NEGACIÓN DE SERVICIO
	IRREGULARIDAD PRESTACIÓN SERVICIO
UNIDAD ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	SOLICITUD SOBRE IMPUESTO AUTOMOTOR
	SOLICITUD SOBRE EMBARGOS
	SOLICITUD POR NO RESPUESTA A PETICIONES
SEC. DE EDUCACIÓN	SOLICITUDES SOBRE TEMAS PENSIONALES
	SOLICITUD SOBRE TRÁMITES Y/O TRÁMITES ADMINISTRATIVOS
	SOLICITUD SOBRE EL DERECHO A LA EDUCACIÓN
	SOLICITUD SOBRE TEMAS DE SEGURIDAD SOCIAL Y PRESTACIONES SOCIALES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS

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, 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 20,79% de las peticiones en proceso están vencidas, es decir 553 requerimientos. No obstante, es importante recalcar que la cifra debe ir en disminución y no en aumento, es por ello que se planteara la estrategia de seguimiento quincenal a las dependencias críticas.
- El indicador oportunidad de atención PQRSDf recibidas, cerró la vigencia 2022 con un porcentaje de cumplimiento del 51,2%, así como también, el indicador de atención PQRSDf con 56,0%, el cual tuvo un aumento con el mes inmediatamente anterior, esto debido a las alertas tempranas. No obstante no está de más mencionar que siguen en rango de gestión deficiente, pese a los esfuerzos realizados por la entidad.
- Por otro lado, el indicador de oportunidad de PQRSDf atendidas sigue en un nivel sobresaliente con un 91%, cumpliendo con los tiempos de respuesta.
- 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.

- La Unidad de Rentas debe revisar y/o buscar soluciones sobre el OPA - Impuesto Automotor y paz y salvo, ya que se evidencia la solicitud constante por el ciudadano, en la plataforma Sede Electrónica y SADE, la finalidad será disminuir la radicación de PQRSDf con el tema en mención.
- Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas deberá revisar y/o buscar soluciones para disminuir las solicitudes del tema de recaudos departamental y entrega de documentos equivalentes.
- El Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional deberá revisar y/o buscar soluciones del tema – Certificación tiempo laboral Cetil, ya que en los meses de noviembre y diciembre ha sido una solicitud constante, la finalidad de revisar y/o buscar soluciones será disminuir la radicación de PQRSDf con el tema en mención.
- Se deberá a realizar una nueva estrategia de seguimientos quincenales a las dependencias con mayor cantidad de requerimientos vencidos, peticiones contestadas fuera de los tiempos y en proceso con el fin mejorar la gestión de las mismas y 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 PQRSDF que ingresen por la Sede Electrónica y 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. 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.
- VIII. Realizar seguimiento a las PQRSDF 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.
- IX. 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.

- En el mes de diciembre con el fin de cerrar la vigencia 2022, se realizaron dos mesas de trabajo con Secretaria de Tecnología de la información y las comunicaciones, donde se actualizó la matriz de requerimientos necesarios para la integración y buen funcionamiento de los sistemas SADE y Sede Electrónica, los cuales se remitieron con SADE No.2022143923. No obstante, en mesa de trabajo con la ERT se avanzó en la radicación de PQRSDf por el canal telefónico, quedando como evidencia acta No.159, dando progreso a las recomendaciones I y II.
- Para la recomendación número III, se revisó de manera general los tiempos estandarizados en el sistema de radicación de PQRSDf de SADE y Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca, concluyendo que esta funcionalidad está operando correctamente y notificando los tiempos de respuesta a cada petición según la ley 1755 del 2015.
- En la recomendación número IV, se realizó una capacitación del tratamiento de PQRSDf en el programa de Inducción y Reinducción del Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, impactando a 150 personas.
- Se realiza actualización el formato FO-M4-P1-06 V02 ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS CANAL VIRTUAL, la cual se envió a Secretaria de TIC con el fin de generar su desarrollo y comenzar a implementar la medición por la Sede Electrónica, realizando así acciones de actualización del proceso Servicio al Ciudadano como menciona en la recomendación número V.
- Se han realizado seguimientos quincenales a las dependencias críticas, enviando bases de datos para el seguimiento y concertado asesorías de PQRSDf por medio del correo electrónico gordonezb@valledelcauca.gov.co, en el mes de noviembre y diciembre, quedando como trazabilidad el correo institucional, lo anterior dando avance a la recomendación VIII.
- Se realizó cierre desde segunda línea en el formato FO-M1-P3-25-V04 del plan de mejoramiento consolidado para las PQRSDf, cerrando 28 acciones, con oficio SADE No.2022146568.

JAVIER ULLOA VERA

Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión
Secretaría General

www.valledelcauca.gov.co

   **#ValleInvencible**