

1.07.1-38-64

**INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, OTROS (PQRSDF)
DICIEMBRE 2023**

Santiago de Cali, 25 enero 2024

Elaborado por: Diana Molano Rodríguez – Profesional Universitario
Edith Palechor Jimenez – Profesional Contratista
Catherine Migreth Sánchez Casanova – Profesional Contratista

Tabla de Contenido

INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, OTROS (PQRSDF).....	1
1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. RESUMEN	4
4. SEDE ELECTRÓNICA Y PQR SALUD	6
4.1. Reporte General	6
4.2. Reporte General por Dependencia	9
4.3. Reporte de la Gestión	11
5. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO.....	13
5.1. Reporte General	13
5.2. Reporte General por Dependencia	15
5.3. Reporte de la Gestión	17
6. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAC	20
6.1 Reporte General.....	20
6.2 Reporte General Estado PQRSDF.....	21
7. TRASLADOS POR COMPETENCIA.....	23
8. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN.....	23
9. REQUERIMIENTOS MÁS REITERADOS	23
10. CONCLUSIONES.....	25
11. RECOMENDACIONES	27
12. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.....	28
13. SEGUIMIENTOS PQRSDF	29
13.1 Seguimiento al Plan de Mejoramiento por Procesos de las PQRSDF.....	29
13.2 SEGUIMIENTO PQRSDF EN PROCESO DEL MES ANTERIOR.....	33



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 2023, 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 2023, 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 muestra estadística, 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 el portal web, el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE) disponible en la Ventanilla Única de su sede principal, PQRS Salud y el aplicativo de Servicio de Atención al Ciudadano SAC de la Secretaría de Educación de la Gobernación del Valle del Cauca, disponible en el portal web de la dependencia, durante el mes de diciembre. Así mismo, se realizan análisis en torno a los datos descargados, identificando inconformidades o debilidades en la atención y formulando recomendaciones, para mejorar la prestación del servicio.

2. OBJETIVO

Determinar el porcentaje de atención y oportunidad de las respuestas a las PQRSDF presentadas por la ciudadanía 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, contribuyendo en el aumento de la confianza de los ciudadanos y grupos de valor en las instituciones públicas del Departamento.



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

3. RESUMEN

INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS FELICITACIONES (PQRSDF) - DICIEMBRE 2023

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

En el mes de DICIEMBRE, se recibieron 1.953 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.

1.953

701
SEDE
ELECTR

1.252
SADE

De los 1.953 requerimientos recibidos, se tramitaron 1.370 quedando 578 pendientes o en proceso y canceladas 5:

De los 578 requerimientos pendientes o en proceso, se encuentran vigentes 478 y 100 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:



70%

ATENDIDOS



29,6%

EN PROCESO



0,4%

CANCELADOS



83%

VIGENTES



17%

VENCIDOS

Realizando un análisis detallado por sistema de información, se encuentra que, de los 701 requerimientos recibidos por la Sede Electrónica, se tramitaron 644, quedando pendientes o en proceso 52. Por otro lado, de los 1.252 requerimientos recibidos por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), se tramitaron 726, quedando pendientes o en proceso 526:

SEDE ELECTRÓNICA

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO



92%

ATENDIDOS



7%

EN PROCESO



1%

CANCELADOS



58%

ATENDIDOS



42%

EN PROCESO

De los 52 requerimientos pendientes o en proceso registrados en la Sede Electrónica, 49 se encuentran vigentes y 3 vencidos; mientras que, de los 526 requerimientos en proceso registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), 429 se encuentran vigentes y 97 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley.

SEDE ELECTRÓNICA

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO



94%

VIGENTES



6%

VENCIDOS



82%

VIGENTES



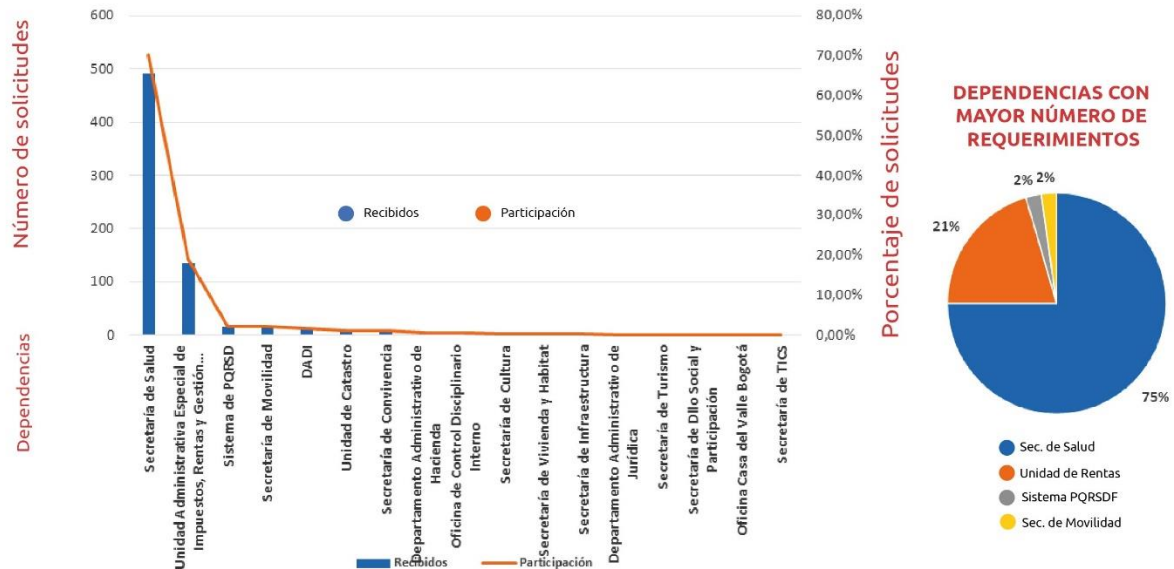
18%

VENCIDOS

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 2023.

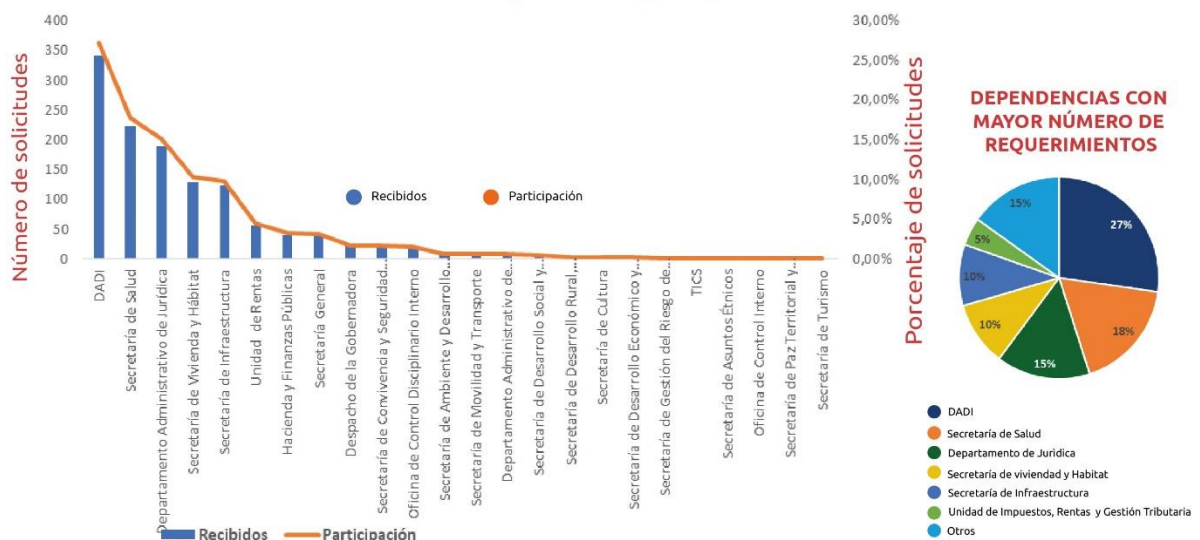


SEDE ELECTRÓNICA Número de requerimientos por dependencia



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 fue la Secretaria de Salud por medio del sistema PQR Salud, la cual acumulo el 75% 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: Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, Secretaría de Salud, Departamento Administrativo de Jurídica, Secretaría de Vivienda y Habitat, Secretaría de Infraestructura y la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, las cuales acumularon el 84,82% 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 PQRSD. 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 del 2023 (corte al 31 diciembre), se recibieron 701 requerimientos de ciudadanos. A continuación, se muestran las cifras consolidadas de las peticiones registradas en este sistema de información, por tipo de solicitud.

TIPO DE SOLICITUD	RECIBIDOS	PARTICIPACIÓN
<i>Petición de interés general o particular</i>	370	52,78%
<i>Queja</i>	156	22,25%
<i>Reclamo</i>	78	11,13%
<i>Petición de documentos e información pública</i>	47	6,70%
<i>Recurso</i>	16	2,28%
<i>Consulta</i>	13	1,85%
<i>Petición entre autoridades</i>	12	1,71%
<i>Denuncia</i>	7	1,00%
<i>Solicitud de la oposición</i>	1	0,14%
<i>Felicitación</i>	1	0,14%
<i>Total</i>	701	100%

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

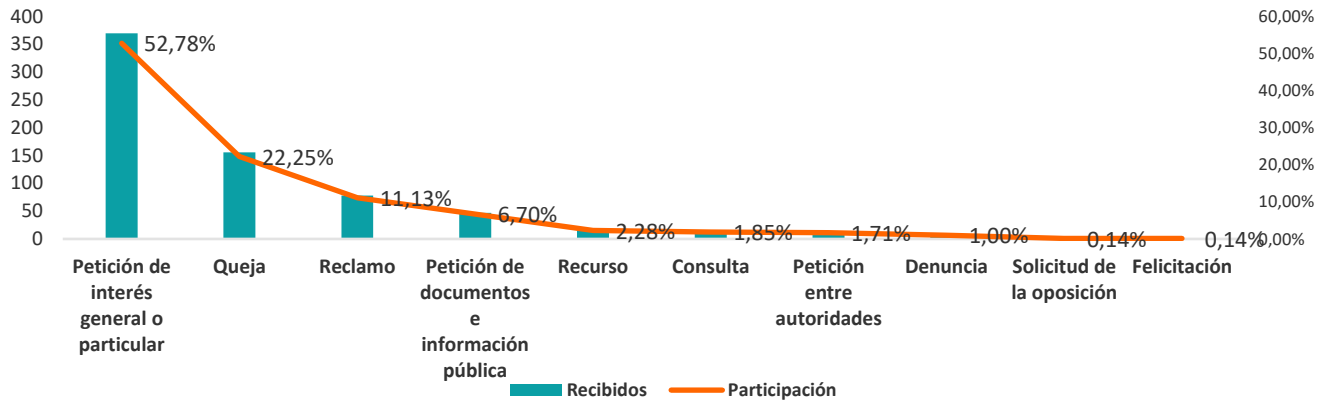


Gráfico 1 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y PQRS Salud de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 75% 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 mes.

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)
Felicitación	15
Consulta	7
Denuncia	6
Recurso	6
Petición de documentos e información pública	5
Petición entre autoridades	4
Reclamo	3
Petición de interés general o particular	3
Queja	3
Solicitud de la oposición	1
Total	4

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 (días)



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 No. 2 y el gráfico No. 2 muestran que el tiempo promedio de respuesta para las PQRSD oscila entre 1 y 7 días hábiles (el promedio no incluye el tiempo descrito de las felicitaciones), 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.

SECRETARÍA	RECIBIDOS	PARTICIPACIÓN
<i>Secretaría de Salud</i>	492	70,19%
<i>Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria</i>	134	19,12%
<i>Sistema de PQRS</i>	15	2,14%
<i>Secretaría de Movilidad</i>	15	2,14%
<i>DADI</i>	11	1,57%
<i>Unidad de Catastro</i>	8	1,14%
<i>Secretaría de Convivencia</i>	7	1,00%
<i>Departamento Administrativo de Hacienda</i>	4	0,57%
<i>Oficina de Control Disciplinario Interno</i>	4	0,57%
<i>Secretaría de Cultura</i>	2	0,29%
<i>Secretaría de Vivienda y Hábitat</i>	2	0,29%
<i>Secretaría de Infraestructura</i>	2	0,29%
<i>Departamento Administrativo de Jurídica</i>	1	0,14%
<i>Secretaría de Turismo</i>	1	0,14%
<i>Secretaría de Desarrollo Social y Participación</i>	1	0,14%
<i>Oficina Casa del Valle Bogotá</i>	1	0,14%
<i>Secretaría de TICS</i>	1	0,14%
<i>Total</i>	701	100%

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:



SECRETARÍA	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	RECIBIDOS
Secretaría de Salud	1	1	0	10	286	0	140	54	0	0	492
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	7	2	0	23	59	9	7	16	10	1	134
Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias	2	1	0	2	4	0	5	0	1	0	15
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	1	0	2	10	1	0	1	0	0	15
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	2	0	0	2	4	1	0	2	0	0	11
Unidad Administrativa Especial de Catastro	0	0	0	2	2	0	0	1	3	0	8
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	2	0	0	1	1	0	1	2	0	7
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	4
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Secretaría de Cultura	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Secretaría de Infraestructura y Valorización	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
Departamento Administrativo de Jurídica	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Secretaría de Turismo	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Oficina Casa del Valle en Bogotá	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Total	13	7	1	47	370	12	156	78	16	1	701

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 son la Secretaría de Salud por medio del sistema PQR Salud y la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, las cuales acumularon el 89,30% del total de los requerimientos registrados o recibidos.



SECRETARÍA	Atendida		Total Atendida	Cancelada A tiempo	Total Cancelada	En proceso		Total en proceso	Recibidos
	A tiempo	Fuera de tiempo				Vencidas	Vigentes		
Secretaría de Salud	488	0	488	0	0	0	4	4	492
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	114	0	114	0	0	0	20	20	134
Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias	6	2	8	5	5	0	2	2	15
Secretaría de Movilidad y Transporte	1	1	2	0	0	1	12	13	15
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	8	0	8	0	0	0	3	3	11
Unidad Administrativa Especial de Catastro	8	0	8	0	0	0	0	0	8
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	4	0	4	0	0	1	2	3	7
Departamento Administrativo De Hacienda y Finanzas Pública	3	1	4	0	0	0	0	0	4
Of. De Control Disciplinario Interno	4	0	4	0	0	0	0	0	4
Secretaría de Cultura	0	0	0	0	0	0	2	2	2
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	0	0	0	0	1	1	2	2
Secretaría de Infraestructura y Valorización	2	0	2	0	0	0	0	0	2
Departamento Administrativo de Jurídica	0	0	0	0	0	0	1	1	1
Secretaría de Turismo	1	0	1	0	0	0	0	0	1
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	0	0	0	0	0	1	1	1
Oficina Casa del Valle en Bogotá	1	0	1	0	0	0	0	0	1
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	1	1	1
Total	640	4	644	5	5	3	49	52	701

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

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:



GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

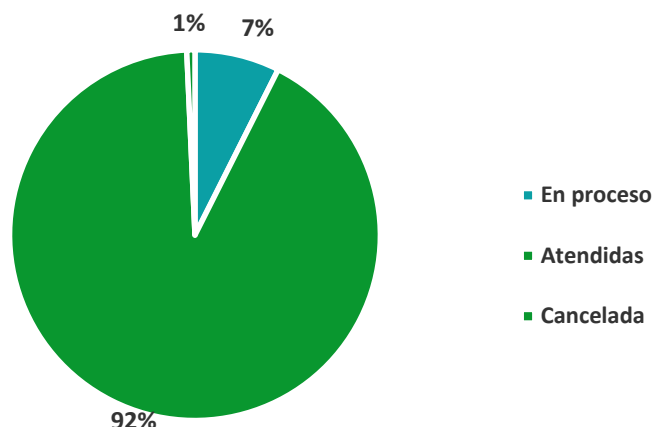


Gráfico 3 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y PQRS Salud de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 5 y el gráfico 3 muestran el estado, a la fecha de la generación del reporte, de los requerimientos recibidos por dependencia del nivel central y de manera general, encontrándose que la entidad atendió 701 requerimientos ciudadanos de los 1.522 requerimientos registrados en la Sede Electrónica y PQRS Salud, lo que indica que del 100% de requerimientos recibidos, se dio trámite al 92%, quedando en proceso el 8% restante. No obstante, es importante resaltar que el 99,7% de las peticiones atendidas estuvieron dentro de los tiempos.

ESTADO DE REQUERIMIENTOS EN PROCESO

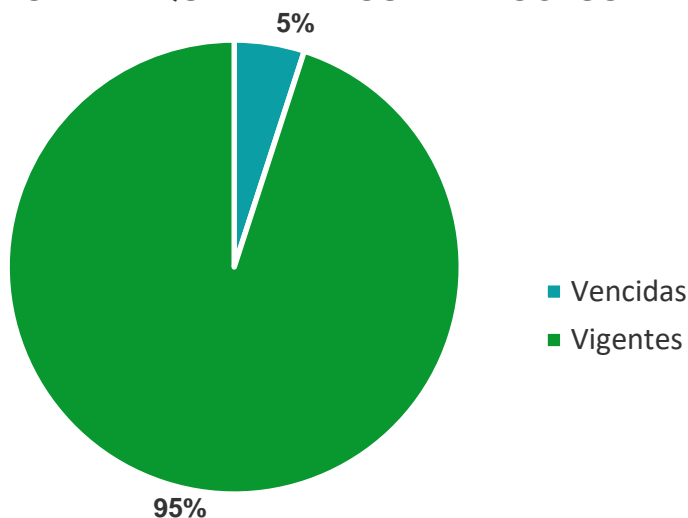


Gráfico 4 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y PQRS Salud de la Gobernación del Valle del Cauca

En el gráfico No. 4 se observa el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el mes en referencia, analizando que la entidad tiene vigentes el 95% y vencidas el 5%.

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, se recibieron 1.252 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
<i>Petición de Interés Particular o General</i>	1.032	82,43%
<i>Petición de Documentos de Interés Público</i>	212	16,93%
<i>Consulta</i>	7	0,56%
<i>Recurso</i>	1	0,08%
Total	1.252	100%

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.

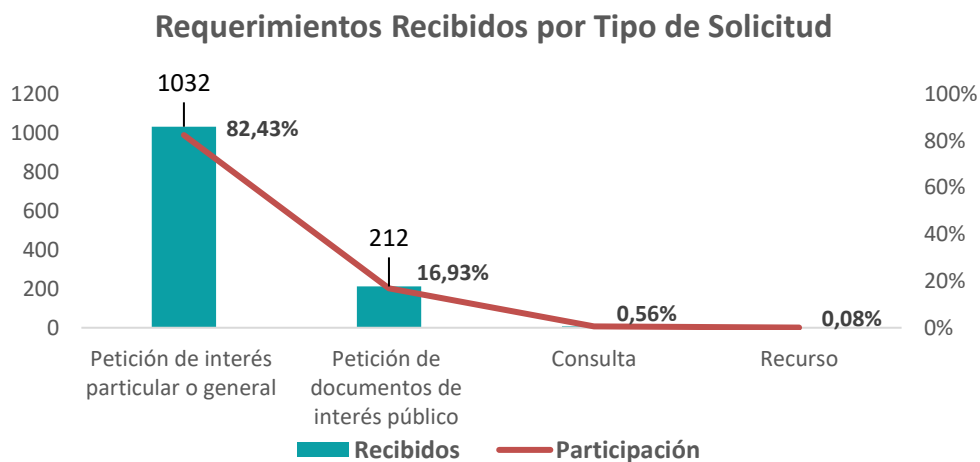


Gráfico 5 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 6 y el gráfico 5 se observa que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en tipo de solicitud petición de interés particular o general, la cual acumula el 82,43% 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 de documentos de interés público	4
Petición de interés particular o general	4
Consulta	2
TOTAL	3

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

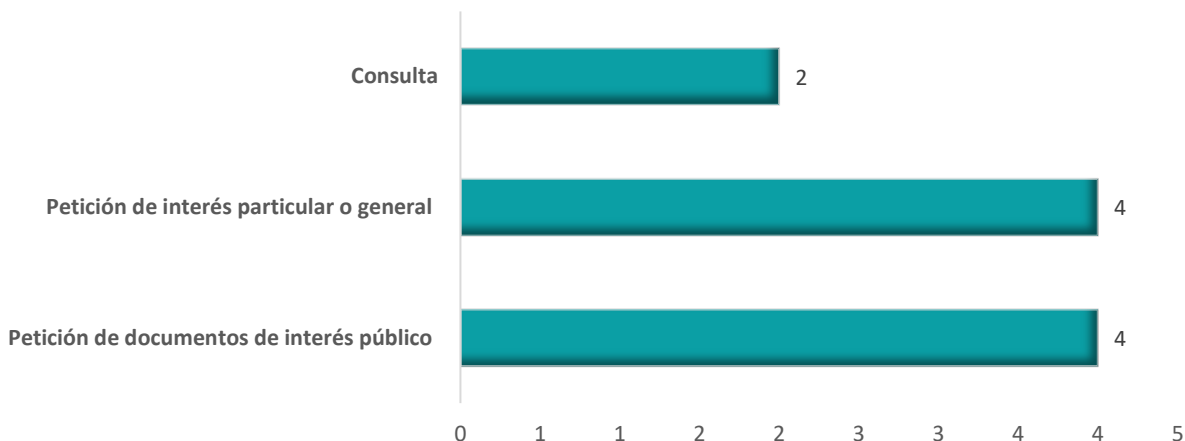


Gráfico 6 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 7 y el gráfico 6 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 2 y 4 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
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	341	27,23%
Secretaría de Salud	223	17,81%
Departamento Administrativo de Jurídica	190	15,18%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	129	10,30%
Secretaría de Infraestructura	123	9,82%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	56	4,47%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	41	3,27%
Secretaría General	39	3,12%
Despacho de la Gobernadora	22	1,76%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	22	1,76%
Oficina de Control Disciplinario Interno	20	1,60%
Departamento Administrativo de Planeación	8	0,64%



Secretaría de Movilidad y Transporte	8	0,64%
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	8	0,64%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	6	0,48%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	3	0,24%
Secretaría de Cultura	3	0,24%
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	3	0,24%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	2	0,16%
Oficina de Control Interno	1	0,08%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0,08%
Secretaría de Turismo	1	0,08%
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	1	0,08%
Secretaría de Asuntos Étnicos	1	0,08%
Total	1.252	100%

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 DE INTERES PUBLICO	PETICION DE INTERES PARTICULAR O GENERAL	RECURSO	RECIBIDOS
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	0	27	313	1	341
Secretaría de Salud	6	69	148	0	223
Departamento Administrativo de Jurídica	0	20	170	0	190
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	22	106	0	129
Secretaría de Infraestructura	0	26	97	0	123
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	0	16	40	0	56
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	7	34	0	41
Secretaría General	0	6	33	0	39
Despacho de la Gobernadora	0	5	17	0	22
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	5	17	0	22
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	1	19	0	20



Departamento Administrativo de Planeación	0	0	8	0	8
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	3	5	0	8
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	0	3	5	0	8
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	0	6	0	6
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	0	3	0	3
Secretaría de Cultura	0	0	3	0	3
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	0	0	3	0	3
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	2	0	0	2
Oficina de Control Interno	0	0	1	0	1
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	0	1	0	1
Secretaría de Turismo	0	0	1	0	1
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	0	1	0	1
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	0	1	0	1
Total	7	212	1.032	1	1.252

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 tablas 8 y 9 muestran que las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema fueron: Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, Secretaría de Salud, Departamento Administrativo de Jurídica, Secretaría de Vivienda y Hábitat, Secretaría de Infraestructura y la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, las cuales acumularon el 84,82% 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	ATENDIDA		TOTAL ATEND IDAS	RECIBIDAS
	Vencidas	Vigentes		A tiempo	Fuera de tiempo		
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	39	122	161	180	0	180	341
Secretaría de Salud	1	7	8	215	0	215	223
Departamento Administrativo de Jurídica	18	115	129	61	0	61	190
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	24	24	105	0	105	129
Secretaría de Infraestructura	5	42	47	73	3	76	123



DEPENDENCIA	EN PROCESO		TOTAL EN PROCESO	ATENDIDA		TOTAL ATEND IDAS	RECIBIDAS
	Vencidas	Vigentes		A tiempo	Fuera de tiempo		
<i>Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria</i>	17	27	44	12	0	12	56
<i>Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas</i>	5	31	36	5	0	5	41
<i>Secretaría General</i>	2	24	26	12	1	13	39
<i>Despacho de la Gobernadora</i>	0	2	2	18	2	20	22
<i>Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana</i>	6	16	22	0	0	0	22
<i>Oficina de Control Disciplinario Interno</i>	0	1	1	19	0	19	20
<i>Departamento Administrativo de Planeación</i>	1	5	6	2	0	2	8
<i>Secretaría de Movilidad y Transporte</i>	2	5	7	1	0	1	8
<i>Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible</i>	0	2	2	6	0	6	8
<i>Secretaría de Desarrollo Social y Participación</i>	0	3	3	2	1	3	6
<i>Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad</i>	0	2	2	1	0	1	3
<i>Secretaría de Cultura</i>	0	0	0	3	0	3	3
<i>Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca</i>	0	3	3	0	0	0	3
<i>Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres</i>	0	0	0	2	0	2	2
<i>Oficina de Control Interno</i>	0	1	1	0	0	0	1
<i>Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</i>	0	1	1	0	0	0	1
<i>Secretaría de Turismo</i>	0	0	0	1	0	1	1
<i>Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación</i>	0	0	0	1	0	1	1
<i>Secretaría de Asuntos Étnicos</i>	1	0	1	0	0	0	1
Total	97	449	526	719	7	726	1.252

Tabla 10 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

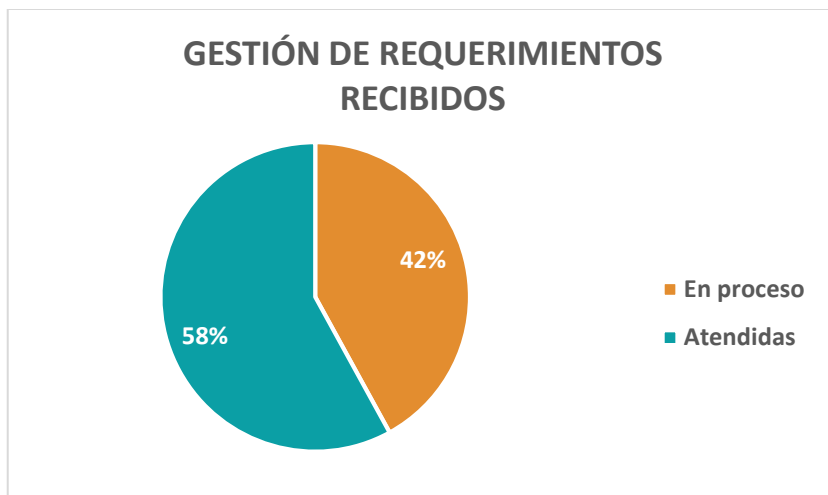


Gráfico 7 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

ESTADO DE REQUERIMIENTOS EN PROCESO

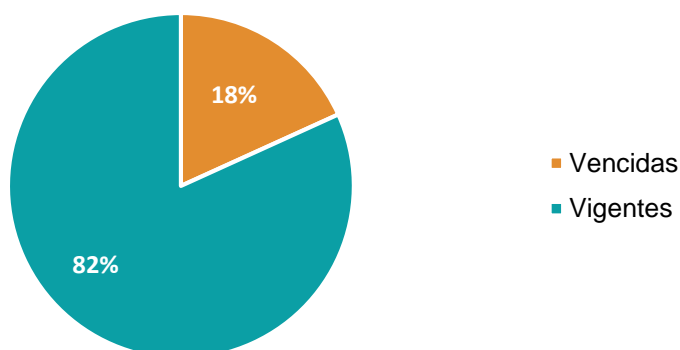


Gráfico 8 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca

La tabla 10 y gráfico 7, muestra el estado, a la fecha de la generación del reporte, de los requerimientos recibidos por las dependencias del nivel central y de manera general, encontrando que la entidad atendió 726 requerimientos ciudadanos de los 1.252 registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), lo que indica que, del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 58%, quedando en proceso el 42% 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 526 requerimientos ciudadanos y vencidos 97 del total en proceso, lo que indica que del 100 % de requerimientos en proceso, el 82% se encuentra vigente (449) y el 18% restante vencido.



6. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAC

El Sistema de Atención al Ciudadano - SAC es una herramienta donde los ciudadanos pueden realizar trámites, consultas, enviar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de una manera rápida, cómoda y sin acercarse a las instalaciones de la Secretaría de Educación de la Gobernación del Valle del Cauca y que se encuentra disponible en el portal web de la dependencia. https://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=87. (Aplicativo del MEN)

6.1 Reporte General

De acuerdo con los datos suministrados El Sistema de Atención al Ciudadano - SAC, durante el mes de diciembre del 2023 (corte al 31 diciembre), se recibieron 2.111 requerimientos de ciudadanos. A continuación, se muestran las cifras consolidadas de las peticiones registradas en este sistema de información, por tipo de solicitud

TIPO DE SOLICITUD	RECIBIDOS	PARTICIPACIÓN
<i>Petición de interés general o particular</i>	1281	60,68%
<i>Trámite</i>	687	32,54%
<i>Reclamo</i>	63	2,98%
<i>Queja</i>	38	1,80%
<i>Petición de documentos de interés publico</i>	18	0,85%
<i>Denuncia</i>	10	0,47%
<i>Sugerencia</i>	5	0,24%
<i>Consulta</i>	3	0,14%
<i>Petición entre autoridades</i>	3	0,14%
<i>Felicitaciones</i>	2	0,09%
<i>Recurso</i>	1	0,05%
TOTAL	2.111	100%

Tabla 11 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

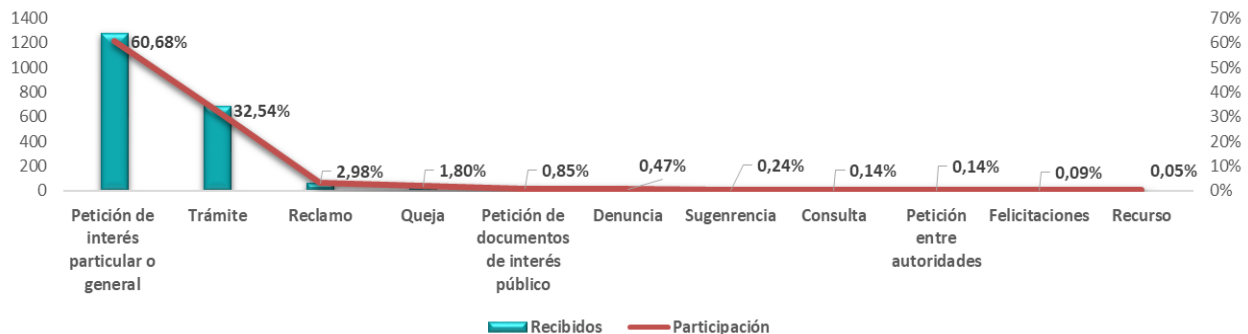


Gráfico 9 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la SAC – Secretaría de Salud Departamental

La tabla 11 y el gráfico 9 muestran que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en los tipos de solicitud petición de interés general o particular, el cual representa el 60,68% del total de los requerimientos registrados.

Nota: Para la integración de las PQRSD reportadas en el SAC, en el presente informe se incluyeron los trámites solicitados por los ciudadanos, los cuales no serán considerados en futuros análisis.

A continuación, se muestra el tiempo promedio de respuesta por tipo de las solicitudes registradas durante el mes en referencia:

<i>Tipo de solicitud</i>	Tiempo promedio de respuesta (días)
<i>RECLAMO</i>	11
<i>PETICION DE INTERES PARTICULAR O GENERAL</i>	9
<i>QUEJA</i>	7
<i>TRÁMITE</i>	6
<i>FELICITACIONES</i>	1
<i>PETICION DE DOCUMENTOS DE INTERES PUBLICO</i>	1
<i>DENUNCIA</i>	1
<i>SUGERENCIA</i>	1
<i>PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES</i>	1
<i>CONSULTA</i>	0
Total	4

Tabla 12 *Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el SAC – Secretaría de Educación Departamental.*

La tabla No. 12 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 0 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.

6.2 Reporte General Estado PQRSD

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de la distribución y el estado de las PQRSD



Atendida		Total Atendida	En proceso		Total en proceso	Recibidos
A tiempo	Fuera de tiempo		Vencida	Vigentes		
1.176	169	1.345	36	730	766	2.111

Tabla 13 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el SAC – Secretaría de Educación Departamental.

GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

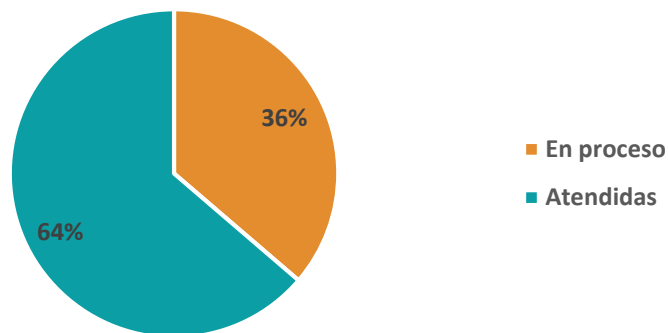


Gráfico 10 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la SAC – Secretaría de Salud Departamental

La tabla 13 y el gráfico 10 muestran el estado del reporte, de los requerimientos recibidos por la Secretaría de Educación, la cual atendió 1.345 requerimientos ciudadanos de los 2.111 registrados en el SAC, lo que indica que del 100%, se dio trámite al 64%, quedando en proceso el 36%. No obstante, es importante resaltar que el 87% de las peticiones atendidas estuvieron dentro de los tiempos reglamentarios.

ESTADO DE REQUERIMIENTOS EN PROCESO

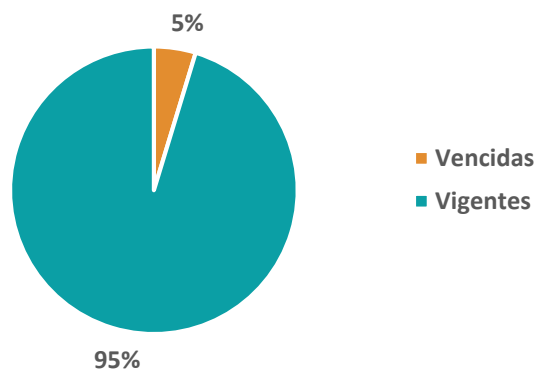


Gráfico 11 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la SAC – Secretaría de Salud Departamental



En el gráfico No. 11 se observa el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el mes en referencia, analizando que la Secretaría de Educación tiene vigentes el 95% y vencidas el 5%.

7. TRASLADOS POR COMPETENCIA.

Durante el mes en referencia, se realizaron 69 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	TRASLADO POR COMPETENCIA
<i>Secretaría de Salud</i>	31
<i>Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación</i>	11
<i>Secretaría de Infraestructura</i>	5
<i>Departamento de Hacienda</i>	5
<i>Secretaría de Educación</i>	4
<i>Sub Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible</i>	3
<i>Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres</i>	2
<i>Secretaría General</i>	2
<i>Departamento Administrativo de Jurídica</i>	1
<i>Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional</i>	1
<i>Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana</i>	1
<i>Secretaría de Turismo</i>	1
<i>Departamento Administrativo de Planeación</i>	1
<i>Unidad de Rentas</i>	1
<i>Unidad Administrativa Especial de Catastro</i>	1
Total	70

*Tabla 14 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 y Sede Electrónica.*

8. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN

Durante el mes en referencia, la Gobernación del Valle del Cauca emitió 1 respuesta negativa con tipo de solicitud de petición de documentos e información pública en el sistema Sede Electrónica perteneciente a la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria.

9. 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 los sistemas de información, se detallan a continuación los requerimientos más reiterados en el mes en referencia.

DEPENDENCIA	TEMAS FRECUENTES
Secretaría de Movilidad y Transporte	Solicitud para revocar y/o exonerar de pago por infracción de tránsito
	Solicitud sobre audiencia para controvertir infracción de tránsito
Unidad Administrativa 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 trámites de movilidad y/o tránsito
Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias	Solicitud por no respuesta a peticiones
	Solicitud sobre Traslado por competencia
Secretaría de Salud	Autorización de exámenes en la nueva EPS
	Solicitud sobre deficiencias e irregularidades en la prestación de servicios de salud
	No entrega de sus medicamentos
	Remisión a cirugía general
	Autorización de exámenes

Tabla 15 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
<i>Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional</i>	Certificado de no pensión
	Solicitud de auxilio funerario
	Solicitud de certificado tiempos laborados cetil
	Solicitud de certificado de no pensión
	Solicitud de retiro de anticipo de cesantías
<i>Departamento Administrativo de Jurídica</i>	Solicitud de certificado de existencia y representación legal
	Remisión de actos administrativos distritales
<i>Secretaría de Salud</i>	Derecho de petición por no dar cita con especialista
	Radicación de facturas de salud
<i>Secretaría de Vivienda y Hábitat</i>	Solicitud de suspensión del contrato
	Solicitud prorroga y reserva presupuestal del contrato
	Mejoramiento de vivienda
<i>Secretaría de Infraestructura</i>	Contrato de interventoría
	Concepto social favorable propuesta actividad
	Entrega de informe mensual de interventoría

Tabla 16 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 ADMIN ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA	Solicitud sobre impuesto automotor
	Solicitud sobre embargos
	Solicitud sobre petición no recurrente
SEC. DE SALUD	Autorización de exámenes en la nueva EPS
	Solicitud sobre deficiencias e irregularidades en la prestación de servicios de salud
	No entrega de sus medicamentos
	Solicitud sobre deficiencias e irregularidades en la prestación de servicios de salud
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	Solicitud por no respuesta a peticiones

Tabla 17 Temas más reiterados en las 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

TEMA	CANTIDAD	%
<i>Gestión De Información</i>	306	14,50%
<i>Legalización De Documentos Para Estudiar En El Exterior</i>	185	8,76%
<i>Asistencia Técnica</i>	169	8,01%
<i>Renuncias De Docentes</i>	84	3,98%
<i>Certificado Laboral</i>	75	3,55%
<i>Inconsistencias De Nomina</i>	67	3,17%
<i>Evaluación De Desempeño</i>	65	3,08%
<i>Hojas De Vida (Documentación / Copias)</i>	60	2,84%
<i>Vacantes Temporales</i>	50	2,37%
<i>Certificado de Tiempo De Servicio De Docentes O Administrativos</i>	47	2,23%
<i>Solicitud de Reubicación O Traslado</i>	40	1,89%
<i>Otros</i>	170	45,62%

Tabla 18 Temas más reiterados en las Quejas y reclamos recibidos.

Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el SAC – Secretaría de Educación Departamental.

10. 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 PQRSDF, 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 diciembre, se recibieron 1.953 requerimientos a través de estos sistemas de información: Sede Electrónica / PQR SALUD, disponible en el portal web institucional y el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), disponible en la Ventanilla Única de la sede principal; del total de los requerimientos recibidos, se tramitaron 1.370 quedando 578 pendientes o en proceso y canceladas 5. De los 578 requerimientos pendientes o en proceso, se encuentran vigentes 478 (83%) y 100 (17%) vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley.
- En el mes de diciembre, se recibieron 2.111 requerimientos por el Sistema de Atención al Ciudadano que se coordina desde la Secretaría de Educación Departamental de las cuales 1.424 corresponden a PQRSDF, de este total, se atendieron 1.345, de ellas el 87% se atendieron a tiempo y el 13% por fuera de tiempo.
- El indicador de porcentaje de oportunidad en la atención de PQRSDF recibidas, para diciembre 2023 se ubicó en el rango insatisfactorio con un 69,5%, lo que indica que la gestión de las dependencias para la respuesta a tiempo se puede mejorar, para ello se continuará con el seguimiento desde la segunda línea de defensa.
- Por otro lado, el indicador de oportunidad de PQRSDF atendidas se mantiene con un nivel sobresaliente con un 99% en el mes de diciembre cumpliendo con los tiempos de respuesta establecidos en la normatividad vigente.
- Es importante resaltar la gestión de las peticiones por parte de las dependencias en el Sistema Sede Electrónica, el cual logró un porcentaje de atención del 92% y de oportunidad en tiempo de respuesta del 99%, gracias a su interfaz y funcionalidad cuenta con una mayor gestión de peticiones que la plataforma SADE, lo anterior, ratifica la necesidad de la unificación de los sistemas anteriormente expuestos.
- Se debe continuar con la estrategia de seguimientos periódicos con 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, en este sentido se debe fortalecer el acompañamiento a las siguientes departamentos, secretarías y dependencias: Secretaría de Salud, Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas, Departamento Administrativo de Jurídica, Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria.



11. 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:

1. 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 la información relevante para la formulación de acciones de mejora.
2. Realizar 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 PQRSDF 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 PQRSDF.
3. 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.
4. 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.
5. Fortalecer la cultura de revisión permanente en todos los funcionarios enlaces encargados del 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.



6. 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.
7. Para el periodo de Gobierno 2024 – 2027, se debe actualizar los enlaces y/o facilitadores responsables de la gestión de las PQRSDF en las dependencias de la administración central, con el propósito de realizar sensibilizaciones respecto a la normatividad de PQRSDF y la elaboración de Planes de Mejoramiento.

12. ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA DESARROLLO DE LAS RECOMENDACIONES.

- ✓ A partir del mes de noviembre se incrementó el equipo que realiza el seguimiento a las PQRSD, de manera de que realice un acompañamiento personalizado a las dependencias que presentan mayor porcentaje de incumplimiento con los tiempos de respuesta, para identificar la causa real de esta situación y tomar acciones que contribuyan al cierre de brechas, dando así cumplimiento a la recomendación No. 3, 5 y 6.
- ✓ Se encuentra en proceso de elaboración y actualización la propuesta de reglamento interno de PQRSDF, donde se realizó una mesa con el equipo de, quedando como evidencia el acta No.117, dando así avance a la recomendación 1 y 4.
- ✓ En el mes de diciembre se llevó a cabo una mesa de trabajo con la Unidad Administrativa de Catastro, donde se estableció el compromiso de mejorar la plataforma SADE respecto a la radicación de las PQRSD con la opción Trámite Catastro en la opción de “Tipificación”, teniendo en cuenta que el mayor número de solicitudes que presentan los ciudadano corresponden a los trámites que se lideran desde esta dependencia; así mismo se acordó la programación de una reunión con el Líder de Proceso Gestión Documental y el personal de Ventanilla Única para capacitar al personal en la radicación de las peticiones que ingresan para esta Dependencia. dando así avance a la recomendación 5.
- ✓ Se formuló la propuesta de Plan de trabajo por procesos, donde se relacionan las acciones a ejecutar en la vigencia 2024. La cual fue socializada con la nueva Secretaria de despacho de la Secretaría General y la Subdirección Técnica de Apoyo a la Gestión para su aprobación y la concertación en la asignación de los recursos.



13. SEGUIMIENTOS PQRSD

13.1 Seguimiento al Plan de Mejoramiento por Procesos de las PQRSD

INFORME AVANCE SEGUIMIENTO PQRSD AL PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS FORMATO FO-M1-P3-25-V04.

Plan de Mejoramiento 2022: en el rol de segunda línea de defensa de la Secretaría General a través del proceso Servicio al Ciudadano M4-P1 en temas de PQRSD y teniendo en cuenta la consolidación de las acciones de mejora identificadas por los procesos como resultado del informe de PQRSD en el formato FO-M1-P3-25-V04 Plan de mejoramiento por procesos, se presenta el tercer seguimiento de las acciones suscritas correspondientes al II semestre del año 2022, es importante aclarar que las acciones que se encuentran abiertas cuentan con fecha de cierre a diciembre 2023. De acuerdo con lo anterior se relaciona el estado de avance de las 23 actividades propuestas por las secretarías responsables.

ESTADO DE AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS FO-M1-P3-25-V04

DEPENDENCIAS	TOTAL ACCIONES DE MEJORA	TOTAL ACCIONES ABIERTAS	TOTAL, ACCIONES EN PROCESO	TOTAL DE ACCIONES CERRADAS
<i>Secretaría de Salud Departamental</i>	3	0	0	3
<i>Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad</i>	4	0	0	4
<i>Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas.</i>	3	0	0	3
<i>Secretaría de Desarrollo Social y Participación.</i>	9	0	0	9
<i>Unidad Administrativa de Rentas.</i>	4	0	1	3

Tabla 19 Estado de avance plan de mejoramiento por procesos año 2022.

De acuerdo con la tabla N° 19 se infiere que de las 23 acciones propuestas, se verificó el cierre de 22, quedando una (1) acción en proceso la cual está bajo el liderazgo de la Unidad Administrativa de Rentas.

Recomendaciones:

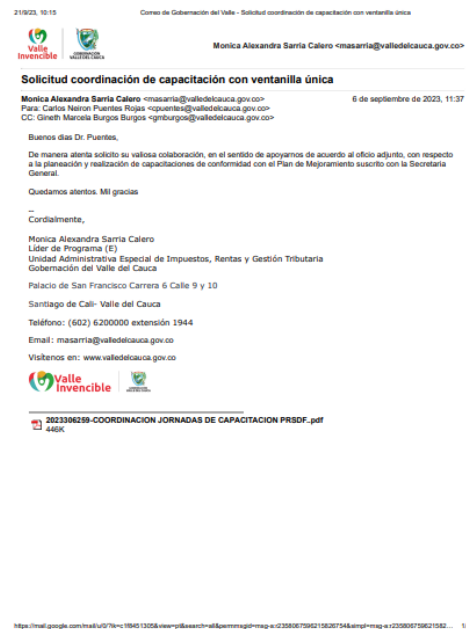
Unidad Administrativa de Rentas: Se recomienda verificar y/o llamar al enlace de calidad de la Unidad Administrativa de Rentas para confirmar el desarrollo u caso omiso de la no repuesta por parte de la Secretaria General con respecto de la Solicitud del día 10 de abril del 2023 con SADE 2023306259; Sin embargo se realizó solicitud ante el Dr. Carlos Puentes mediante correo electrónico, finalizando en avanzar con la actividad se realizó la Unidad de Rentas dispuso personal en la ventanilla única con el fin de apoyar la identificación y tipificación de las solicitudes de los usuarios, lo que ha mejorado este aspecto.



GOBERNACIÓN VALLE DEL CAUCA

Secretaría General

Es muy importante realizar un acercamiento para el seguimiento del desarrollo de la actividad 4 con el enlace profesional responsable de la dependencia y demás que se consideren a intervenir para que desde la Secretaría General desde su competencia realice el respectivo acompañamiento y gestión para continuar con el desarrollo para la implementación de la acción de mejora.



Fuente: evidencias de la gestión.

Plan de Mejoramiento 2023: para el primer semestre 2023 (enero – junio) se socializó el informe de gestión de PQRSDF con la Unidad Administrativa de Rentas, Unidad de Catastro, Secretaría de Salud, Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad, Secretaría de Movilidad, Secretaría de Desarrollo Social y Participación Ciudadana, Secretaria de Convivencia y Seguridad Ciudadana, Secretaria de Asuntos Étnicos, Secretaría de Educación, Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Vivienda, Secretaria de Cultura y Departamento Administrativo de Jurídico.

Lo anterior, con el propósito de dar conocer los resultados de la gestión y tratamiento de las PQRSDF y con el ánimo de evitar sanciones disciplinarias por el no cumplimiento de la Ley 1952 de 2019, en el numeral 8, que establece como provisión “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

De otra parte, la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14 establece: *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.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

De acuerdo al resultado del informe se suscribieron cinco (5) planes de mejoramiento, de las siguientes dependencias:

1. Unidad Administrativa de Catastro.
2. Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional.
3. Secretaría de Movilidad.
4. Secretaría de Infraestructura.
5. Secretaría de Vivienda.

Con la anterior información se consolidó un único plan de mejoramiento con 16 acciones las cuales tienen fecha de implementación hasta el 30 de abril de 2024; las Secretaría de Salud, Unidad Administrativa de Rentas y Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas continuaran con las acciones de mejora que formularon en el plan de mejoramiento de la vigencia 2022 que tiene fecha de cumplimiento hasta el 31 de diciembre de 2023.

De acuerdo con lo anterior se relaciona el estado de avance de las 16 actividades propuestas por las secretarías responsables.

**ESTADO DE AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS
FO-M1-P3-25-V04**

DEPENDENCIAS	TOTAL ACCIONES DE MEJORA	TOTAL ACCIONES ABIERTAS	TOTAL, ACCIONES EN PROCESO	TOTAL DE ACCIONES CERRADAS
<i>Unidad Administrativa de Catastro.</i>	1	0	0	1
<i>Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional.</i>	4	4	0	0
<i>Secretaría de Movilidad.</i>	2	0	0	2



Secretaría de Infraestructura.	5	0	3	2
Secretaría de Vivienda.	4	4	0	0

Tabla 20 Estado de avance plan de mejoramiento por procesos año 2023.

De acuerdo con la tabla N° 20 se observa que, de las 16 acciones propuestas se verificó el cierre de 5, quedando tres (3) en proceso y ocho (8) abiertas las cuales están bajo el liderazgo del DADI y la Secretaría de Infraestructura.

Recomendaciones:

1. **Unidad Administrativa de Catastro:** Se recomienda realizar seguimiento al acta de la reunión que se realizó el día 4 de diciembre de 2023 como medida de control para la implementación de la Política de Derecho al Turno en SADE. Lo anterior como apoyo para continuar con las actividades y compromisos que se debe realizar desde la competencia del proceso Servicio al Ciudadano M4P1 desde su rol como segunda línea de defensa.
2. **Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional:** Se recomienda realizar una mesa de trabajo de importancia con prioridad alta con el responsable de la Subdirección Técnica de Apoyo a la Gestión y el equipo de trabajo responsable para la revisión de la implementación del seguimiento de las acciones propuestas mediante el formato Plan de Mejoramiento por Procesos.
3. **Secretaría de Infraestructura.** Se recomienda reforzar socialización del uso de del formato Plan de Mejoramiento por Procesos a los responsables profesionales encargados en la hoja de seguimiento desde la primera línea de defensa que desarrollaron la propuesta para las acciones de mejora continua del tratamiento de PQRSDF. Lo anterior con la finalidad de afianzar, mejorar y de fortalecer sus conocimientos respecto al análisis de causas y registro de las evidencias.
4. **Secretaría de Vivienda:** Se recomienda realizar oficio remisorio con la Subdirección entrante 2024- 2027 con la finalidad de agendar cita con importancia alta en prioridad para temas relacionados a las acciones de mejora de PQRSDF mediante el formato actual.



DEPENDENCIA	SADE					SEDE ELECTRÓNICA				
	NOVIEMBRE			SEGUIMIENTO A 31/12/2023		NOVIEMBRE			SEGUIMIENTO A 31/12/2023	
	EN PROCESO		TOTAL			EN PROCESO		TOTAL		
	VENCIDA	VIGENTE				VENCIDA	VIGENTE			
	TOTAL		TOTAL VENCIDAS					TOTAL VENCIDAS		
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	52	173	225	108	48%	3	17	20	0	0%
Secretaría de Salud	2	92	94	5	5%	1	6	7	1	14%
Secretaría de Infraestructura	12	77	89	25	28%	0	10	10	4	40%
Departamento Administrativo de Jurídica	9	62	71	24	33%	0	4	4	0	0%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	90	0	90	76	84%	1	51	52	12	23%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	36	36	1	3%					
Despacho de la Gobernadora	4	35	39	0	0					
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	6	21	27	12	44%					
Secretaría General	8	19	27	27	100%					
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	7	27	34	17	50%	0	3	3	1	33%
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	17	17	2	12%	0	5	5	0	0%
Unidad Administrativa Especial de Catastro	2	7	9	2	2%					
Departamento Administrativo de Planeación	6	8	14	3	21%					
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	5	5	0	0%					
Secretaría de Cultura	0	1	1	0	0%	1	3	4	0	0%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	2	2	0	0%	0	1	1	0	0%
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	2	2	0	0%					
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	0	1	1	1	100%					
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	2	2	4	1	25%					
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	1	1	0	0%					
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	0	0	0	0	0%	0	2	2	0	0%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	0	0	1	0%	0	1	1	0	0%
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	0	0	0	0%	0	1	1	0	0%
Secretaría de Educación	0	1	1	0	0%					
Oficina de Control Interno	0	2	2	0	0%					
Sistema de PQRS						0	10	10	0	0%
TOTAL	200	591	791	306	39%	6	114	120	18	15%

Tabla 21 Seguimiento estado PQRS que quedaron en proceso en el mes de noviembre de 2023 – Información a diciembre 31 de 2023.

13.2 SEGUIMIENTO PQRS EN PROCESO DEL MES ANTERIOR.

En la tabla No. 21 se presenta el seguimiento a las PQRS que estaban en proceso en el mes de noviembre de 2023. El resultado es el siguiente:



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

Secretaría General

Del total de las PQRSD en proceso en el mes de noviembre, es decir de 911 las dependencias gestionaron el cierre de 587, quedando pendiente el 35% en estado vencida que corresponde a 324. De este universo el 94% se encuentran radicadas en el Sistema de Administración de Documento Electrónico SADE y el 6% en Sede Electrónica.



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

Archívese en: 1.07.1-38-64 Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRS