



1.01.1-33.21

Santiago de Cali, 5 de octubre de 2018

PARA: GESTORA SOCIAL; SECRETARIOS DE DESPACHO; DIRECTORES DE DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS; JEFES DE OFICINA; JEFES DE OFICINAS TERRITORIALES; GERENTE UNIDAD ESPECIAL DE IMPUESTOS, RENTAS Y GESTIÓN TRIBUTARIA.

ASUNTO: INFORME CONSOLIDADO DE PQR – SEPTIEMBRE 2018

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el Informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de información y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del nivel central durante el mes de septiembre de 2018, con el propósito de determinar el porcentaje de atención y oportunidad de las respuestas y formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los líderes de procesos, que conlleven al mejoramiento continuo del servicio en la entidad y afianzar la confianza de los ciudadanos y grupos de interés en las instituciones públicas del Departamento.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015) y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2018, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Administración Departamental durante el mes de septiembre de 2018 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSD presentadas por los ciudadanos y grupos de interés ante la entidad a través de la Sede Electrónica disponible en su portal web y el Sistema de Administración Documental SADE disponible en la Ventanilla Única de su Sede Principal durante el mes de referencia. Asimismo, se adelantan análisis en torno a las estadísticas realizadas, identificando inconformidades o debilidades en la atención y formulando, de esta manera recomendaciones, para mejorar la prestación del servicio.

1. SEDE ELECTRÓNICA DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA.

1.1. REPORTE GENERAL.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, durante el mes de referencia se recibieron 165 requerimientos y su distribución por dependencia del nivel central se presenta a continuación, detallando número y porcentaje de participación:



| Dependencia | Recibidos | Participación |
|---|------------|---------------|
| UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria | 35 | 21% |
| Sec. de Educación | 34 | 21% |
| Sistema de PQRSD | 23 | 14% |
| Sec. de Salud | 21 | 13% |
| Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana | 19 | 12% |
| Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional | 7 | 4% |
| Despacho de la Gobernadora | 4 | 2% |
| Escríbale a la Gobernadora | 4 | 2% |
| Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas | 3 | 2% |
| Sec. de las TIC | 3 | 2% |
| Dpto. Adtvo. de Jurídica | 2 | 1% |
| Dpto. Adtvo. de Planeación | 2 | 1% |
| Sec. de Paz Territorial y Reconciliación | 2 | 1% |
| Gestora Social | 1 | 1% |
| Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca | 1 | 1% |
| Sec. de Drllo. Económico y Competitividad | 1 | 1% |
| Sec. de Infraestructura y Valorización | 1 | 1% |
| Sec. de Turismo | 1 | 1% |
| Sec. General | 1 | 1% |
| Total | 165 | 100% |

Tabla 1 Distribución requerimientos recibidos por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

Las Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos y con mayor porcentaje de participación respecto al total de requerimientos recibidos por la entidad en el mes de referencia, se relacionan a continuación:

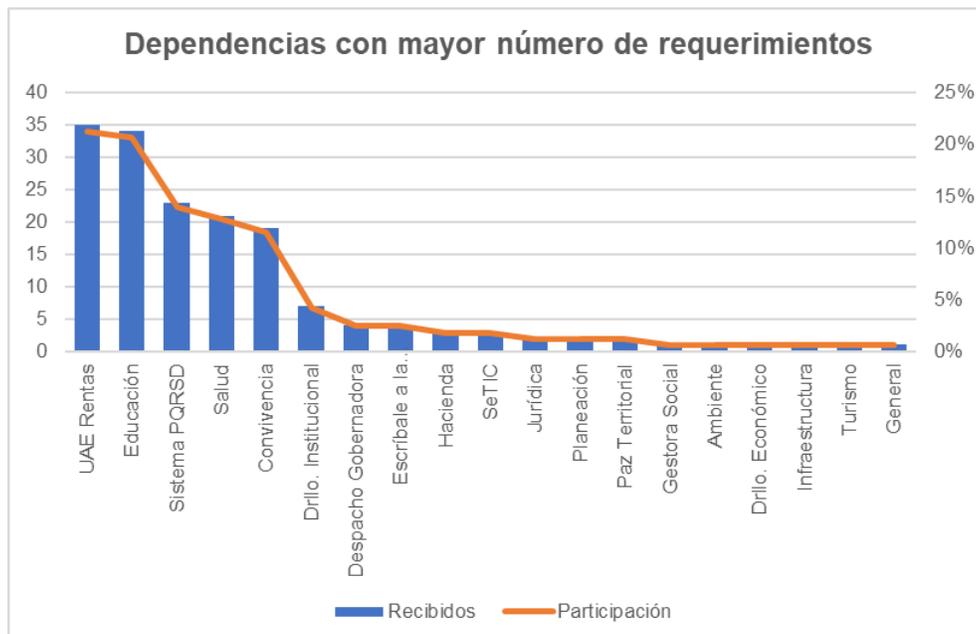


Gráfico 1 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

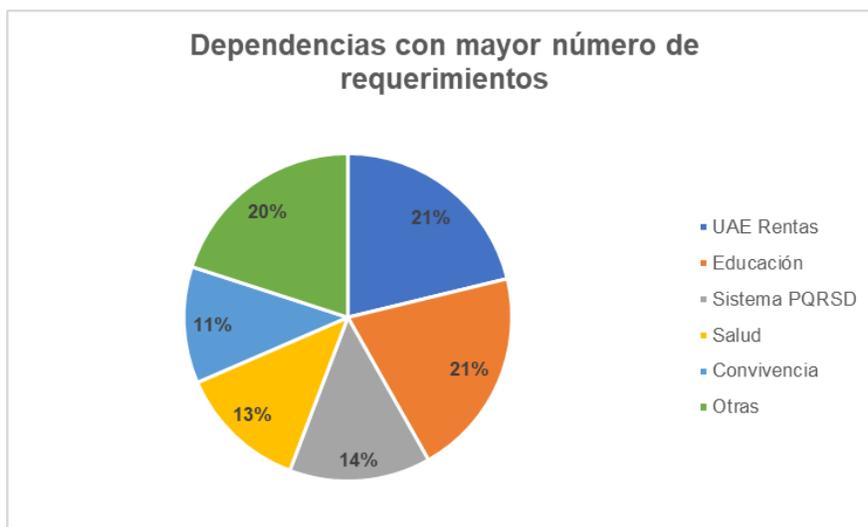


Gráfico 2 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

1.2. REPORTE DE LA GESTIÓN.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, de los 165 requerimientos recibidos en el mes de referencia, se dio trámite a 156 requerimientos, quedando pendiente o en proceso 9 de ellos. En otras palabras, del 100% de requerimientos recibidos, se dio trámite al 95%, quedando en proceso el 5% del total de requerimientos recibidos en el mes de referencia.

| Dependencia | Atendidos | En Proceso | Recibidos |
|---|------------|------------|------------|
| UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria | 33 | 2 | 35 |
| Sec. de Educación | 31 | 3 | 34 |
| Sistema de PQRSD | 22 | 1 | 23 |
| Sec. de Salud | 21 | | 21 |
| Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana | 18 | 1 | 19 |
| Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional | 6 | 1 | 7 |
| Despacho de la Gobernadora | 3 | 1 | 4 |
| Escríbale a la Gobernadora | 4 | | 4 |
| Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas | 3 | | 3 |
| Sec. de las TIC | 3 | | 3 |
| Dpto. Adtvo. de Jurídica | 2 | | 2 |
| Dpto. Adtvo. de Planeación | 2 | | 2 |
| Sec. de Paz Territorial y Reconciliación | 2 | | 2 |
| Gestora Social | 1 | | 1 |
| Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca | 1 | | 1 |
| Sec. de Drllo. Económico y Competitividad | 1 | | 1 |
| Sec. de Infraestructura y Valorización | 1 | | 1 |
| Sec. de Turismo | 1 | | 1 |
| Sec. General | 1 | | 1 |
| Total | 156 | 9 | 165 |

Tabla 2 Gestión realizada por las dependencias. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.



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

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, de los 156 requerimientos atendidos en el mes de referencia, 123 fueron tramitados de manera oportuna y 33 fuera del tiempo reglamentario, de conformidad con los términos establecidos por la Ley. En otras palabras, del 100% de requerimientos atendidos, el 79% fue atendido de manera oportuna y el 21% restante por fuera de los términos de Ley:

| Dependencia | A Tiempo | Fuera de Tiempo | Atendidos |
|---|------------|-----------------|------------|
| UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria | 26 | 7 | 33 |
| Sec. de Educación | 22 | 9 | 31 |
| Sistema de PQRS | 22 | 0 | 22 |
| Sec. de Salud | 20 | 1 | 21 |
| Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana | 14 | 4 | 18 |
| Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional | 2 | 4 | 6 |
| Escríbale a la Gobernadora | 3 | 1 | 4 |
| Despacho de la Gobernadora | 3 | | 3 |
| Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas | 2 | 1 | 3 |
| Sec. de las TIC | 1 | 2 | 3 |
| Dpto. Adtvo. de Jurídica | 2 | | 2 |
| Dpto. Adtvo. de Planeación | 2 | | 2 |
| Sec. de Paz Territorial y Reconciliación | | 2 | 2 |
| Gestora Social | 1 | | 1 |
| Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca | 1 | | 1 |
| Sec. de Drllo. Económico y Competitividad | | 1 | 1 |
| Sec. de Infraestructura y Valorización | 1 | | 1 |
| Sec. de Turismo | 1 | | 1 |
| Sec. General | | 1 | 1 |
| Total | 123 | 33 | 156 |

Tabla 3 Detalle del trámite realizado a los requerimientos atendidos por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.



Gráfico 4 Trámite realizado a los requerimientos atendidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

Por otro lado, de los 9 requerimientos en proceso o pendientes por tramitar, 4 se encuentran vigentes o dentro de los tiempos de respuesta y 5 se encuentran vencidos, teniendo como base la fecha de generación del reporte objeto del presente informe (1 de octubre de 2018). En otras palabras, del 100% de requerimientos en proceso, el 44% se encuentra vigente y el 56% se encuentra vencido, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:

| Dependencia | Vigentes | Vencidos | En Proceso |
|---|----------|----------|------------|
| Sec. de Educación | 2 | 1 | 3 |
| UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria | | 2 | 2 |
| Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional | 1 | | 1 |
| Sistema de PQRSD | 1 | | 1 |
| Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana | | 1 | 1 |
| Despacho de la Gobernadora | | 1 | 1 |
| Total | 4 | 5 | 9 |

Tabla 4 Detalle del trámite realizado a los requerimientos en proceso por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

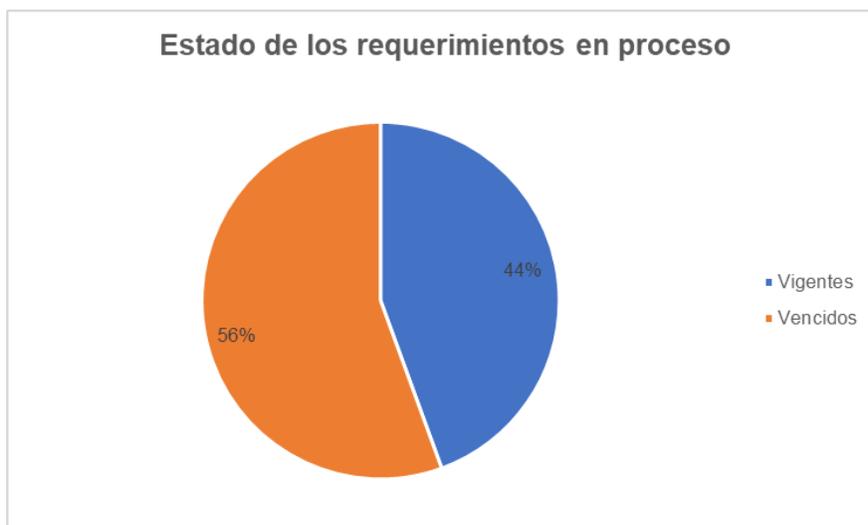


Gráfico 5 Trámite realizado a los requerimientos en proceso. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

Vale la pena resaltar que el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, indica que *“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción...”*.

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 dar trámite oportuno a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información 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 (1 de octubre de 2018), se encuentran sin tramitar.

1.3. REPORTE DE LOS REQUERIMIENTOS EN PROCESO.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, a la fecha de generación del reporte objeto del presente informe (1 de octubre de 2018) se encuentran 12 requerimientos pendientes por tramitar o en proceso en el periodo comprendido entre el 1 de junio y el 30 de septiembre de 2018.



| Dependencia | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | En Proceso |
|---|----------|----------|----------|------------|------------|
| Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres | 1 | 1 | 2 | | 4 |
| Sec. de Educación | | | 2 | 1 | 3 |
| UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria | | | | 2 | 2 |
| Of. Privada del Despacho | | | 1 | | 1 |
| Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana | | | | 1 | 1 |
| Despacho de la Gobernadora | | | | 1 | 1 |
| Total | 1 | 1 | 5 | 5 | 12 |

Tabla 5 Detalle de la gestión pendiente por realizar, periodo JUNIO – SEPTIEMBRE de 2018. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

Aunque es evidente el trabajo realizado por cada una de las dependencias en torno a reducir el número de requerimientos pendientes por tramitar, es necesario que las Dependencias relacionadas en la tabla anterior den trámite INMEDIATO a los requerimientos en proceso, toda vez que la NO ATENCIÓN de las mismas en el término establecido por la Ley, es causal de mala conducta.

2. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL SADE.

2.1. REPORTE GENERAL.

SADE.net 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. Por esta razón, 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 a través de todos los canales de atención disponibles en la entidad.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, durante el mes de referencia se recibieron 7.739 requerimientos y su distribución por dependencia del nivel central se presenta a continuación, detallando número y porcentaje de participación:



| Dependencia | Recibidos | Participación |
|---|------------------|----------------------|
| Sec. de Salud | 2073 | 26,79% |
| Sec. de Educación | 1471 | 19,01% |
| Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional | 951 | 12,29% |
| UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria | 947 | 12,24% |
| Sec. General | 643 | 8,31% |
| Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas | 432 | 5,58% |
| Dpto. Adtvo. de Jurídica | 407 | 5,26% |
| Sec. de Infraestructura y Valorización | 334 | 4,32% |
| Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana | 129 | 1,67% |
| Sec. de Vivienda y Habitat | 61 | 0,79% |
| Dpto. Adtvo. de Planeación | 58 | 0,75% |
| Sec. de Cultura | 52 | 0,67% |
| Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca | 51 | 0,66% |
| Of. Control Disciplinario Interno | 33 | 0,43% |
| Sec. de Drllo. Social y Participación | 16 | 0,21% |
| Sec. Asuntos Étnicos | 14 | 0,18% |
| Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres | 14 | 0,18% |
| Sec. de Paz Territorial y Reconciliación | 14 | 0,18% |
| Sec. de Mujer, Equi. Genero y Dv Sexual | 11 | 0,14% |
| Sec. de Turismo | 8 | 0,10% |
| Sec. de las TIC | 7 | 0,09% |
| Sec. de Drllo. Económico y Competitividad | 6 | 0,08% |
| Of. de Control Interno | 5 | 0,06% |
| Despacho de la Gobernadora | 1 | 0,01% |
| Of. de Transparencia para la Gestión Pública | 1 | 0,01% |
| Total | 7739 | 100,00% |

Tabla 6 Distribución requerimientos recibidos por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

Las Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos y con mayor porcentaje de participación respecto al total de requerimientos recibidos por la entidad en el mes de referencia, se relacionan a continuación:

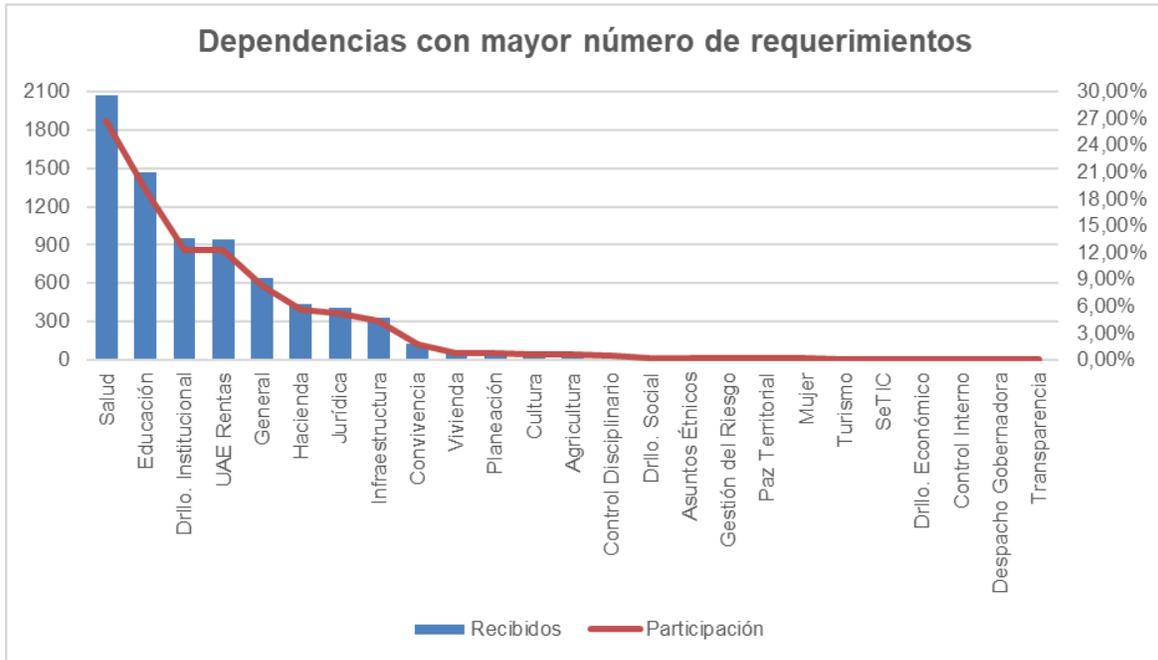


Gráfico 6 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.



Gráfico 7 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

2.2. REPORTE DE LA GESTIÓN.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, de los 7.739 requerimientos recibidos en el mes de referencia, se dio trámite a 2.734 requerimientos, quedando pendiente o en proceso 5.005 de ellos. En otras palabras, del 100% de requerimientos recibidos, se dio trámite al 35%, quedando en proceso el 65% del total de requerimientos recibidos en el mes de referencia.





| Dependencia | Atendidos | En Proceso | Recibidos |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Sec. de Salud | 934 | 1139 | 2073 |
| Sec. de Educación | 535 | 936 | 1471 |
| Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional | 127 | 824 | 951 |
| UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria | 370 | 577 | 947 |
| Sec. General | 224 | 419 | 643 |
| Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas | 224 | 208 | 432 |
| Dpto. Adtvo. de Jurídica | 102 | 305 | 407 |
| Sec. de Infraestructura y Valorización | 18 | 316 | 334 |
| Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana | 48 | 81 | 129 |
| Sec. de Vivienda y Habitat | 60 | 1 | 61 |
| Dpto. Adtvo. de Planeación | 21 | 37 | 58 |
| Sec. de Cultura | 14 | 38 | 52 |
| Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca | 23 | 28 | 51 |
| Of. Control Disciplinario Interno | 3 | 30 | 33 |
| Sec. de Drllo. Social y Participación | 3 | 13 | 16 |
| Sec. Asuntos Étnicos | 8 | 6 | 14 |
| Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres | | 14 | 14 |
| Sec. de Paz Territorial y Reconciliación | 9 | 5 | 14 |
| Sec. de Mujer, Equi. Genero y Dv Sexual | | 11 | 11 |
| Sec. de Turismo | 7 | 1 | 8 |
| Sec. de las TIC | 4 | 3 | 7 |
| Sec. de Drllo. Económico y Competitividad | | 6 | 6 |
| Of. de Control Interno | | 5 | 5 |
| Despacho de la Gobernadora | | 1 | 1 |
| Of. de Transparencia para la Gestión Pública | | 1 | 1 |
| Total | 2734 | 5005 | 7739 |

Tabla 7 Trámite de las solicitudes por dependencias. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.



Gráfico 8 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, de los 2.734 requerimientos atendidos en el mes de referencia, 1.763 fueron tramitados de



manera oportuna y 971 fuera del tiempo reglamentario, de conformidad con los términos establecidos por la Ley. En otras palabras, del 100% de requerimientos atendidos, el 64% fue atendido de manera oportuna y el 36% restante por fuera de los términos de Ley:

| Dependencia | A Tiempo | Fuera de Tiempo | Atendidos |
|---|-------------|-----------------|-------------|
| Sec. de Salud | 664 | 270 | 934 |
| Sec. de Educación | 309 | 226 | 535 |
| UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria | 227 | 143 | 370 |
| Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas | 158 | 66 | 224 |
| Sec. General | 129 | 95 | 224 |
| Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional | 72 | 55 | 127 |
| Dpto. Adtvo. de Jurídica | 69 | 33 | 102 |
| Sec. de Vivienda y Habitat | 40 | 20 | 60 |
| Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana | 33 | 15 | 48 |
| Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca | 12 | 11 | 23 |
| Dpto. Adtvo. de Planeación | 16 | 5 | 21 |
| Sec. de Infraestructura y Valorización | 11 | 7 | 18 |
| Sec. de Cultura | 2 | 12 | 14 |
| Sec. de Paz Territorial y Reconciliación | 5 | 4 | 9 |
| Sec. Asuntos Étnicos | 5 | 3 | 8 |
| Sec. de Turismo | 5 | 2 | 7 |
| Sec. de las TIC | 3 | 1 | 4 |
| Of. Control Disciplinario Interno | 2 | 1 | 3 |
| Sec. de Drllo. Social y Participación | 1 | 2 | 3 |
| Total | 1763 | 971 | 2734 |

Tabla 8 Detalle del trámite realizado a los requerimientos activos por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

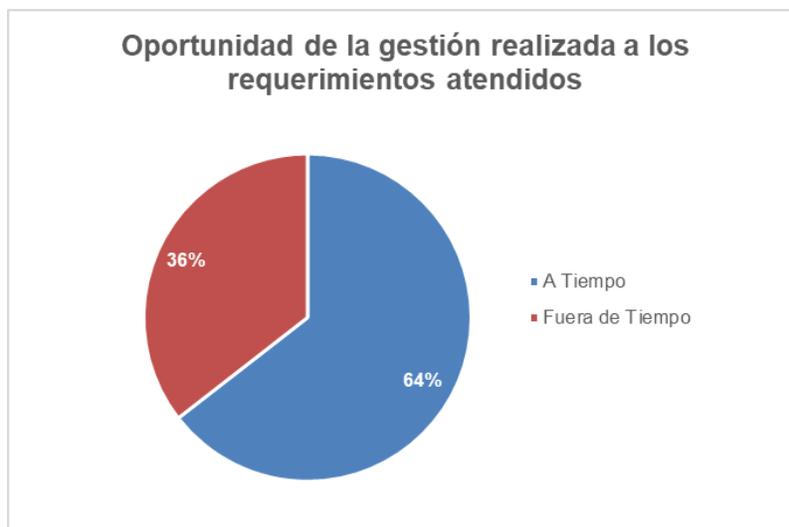


Gráfico 9 Trámite realizado a los requerimientos activos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.



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 dar trámite oportuno a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información 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 (1 de octubre de 2018), se encuentran sin tramitar.

El seguimiento a estos sistemas se llevará a cabo de manera mensual y semestral y estará a cargo de la Secretaría General.

3. ACCIONES DE MEJORA.

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 y servicios 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 PQRSD y las recomendaciones realizadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, PNSC, tales como:

- Integrar los sistemas de información disponibles en la Gobernación del Valle del Cauca, que son utilizados para el registro y gestión de las PQRSD presentadas por los ciudadanos y grupos de interés, con el propósito de minimizar la captura o registro de información y maximizar su precisión y oportuna atención.
- Ajustar el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias disponible en el portal web de la Gobernación, con el propósito de dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley y realizar seguimiento y control a las PQRSD de manera ágil y oportuna.
- Implementar una estrategia de alertas tempranas para las PQRSD que ingresen por la Sede Electrónica y el Sistema de Administración Documental SADE, de acuerdo con los términos para resolver las distintas modalidades de petición.
- Implementar el servicio de Call Center en la Gobernación del Valle del Cauca con el propósito de ofrecer atención personalizada y permanente las 24 horas del día los 7 días de la semana para brindar información precisa sobre trámites, servicios y otros procedimientos administrativos y atender problemas, dudas o sugerencias de los ciudadanos y grupos de interés.



- Articular el proceso de servicio al ciudadano de manera transversal con todos los procesos del sistema de gestión de calidad que ofrecen trámites, servicios y otros procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía, con el propósito de estandarizar criterios de servicio y orientar las acciones de los procesos al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los ciudadanos y grupos de interés.
- Generar nueva documentación del proceso de servicio al ciudadano como resultado de la articulación con los demás procesos del sistema de gestión de calidad que ofrecen trámites, servicios y otros procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía.
- 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.

4. RECOMENDACIONES.

De acuerdo con el análisis realizado a los resultados del procesamiento estadístico del número total de PQRSD presentadas por los ciudadanos y grupos de interés y el comportamiento o desempeño de la entidad frente al cumplimiento de los indicadores de atención y oportunidad de las respuestas a dichas PQRSD, se consideran las siguientes recomendaciones con el propósito de fortalecer el modelo y la cultura de servicio al ciudadano en la Gobernación del Valle del Cauca.

- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso fortalecer la asesoría y orientación frente al trámite administrativo de las PQRSD y el manejo de la Sede Electrónica y el Sistema de Administración Documental SADE. Esta última actividad estará a cargo del grupo de servicio al ciudadano, extensión 1165, cuando corresponda a la Sede Electrónica; y a cargo del grupo de Gestión Documental, extensión 2155-2156, cuando corresponda al Sistema de Administración Documental SADE.
- Realizar monitoreo continuo o periódico a las PQRSD 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 Documental SADE disponible en la Ventanilla Única de su Sede Principal; tener en cuenta los términos establecidos por el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015; y dar trámite oportuno a su totalidad.