

1.01.1-33.21

Santiago de Cali, 2 de noviembre 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 – OCTUBRE 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 octubre 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 octubre 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 191 requerimientos y su distribución por dependencia del nivel central se presenta a continuación, detallando número y porcentaje de participación:



Dependencia	Recibidos	Participación
Sec. de Educación	79	41%
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	43	23%
Sec. de Salud	20	10%
Sistema de PQRS	13	7%
Dpto. Adm. de Dpto. Institucional	10	5%
Escríbale a la Gobernadora	5	3%
Sec. de Asuntos Étnicos	4	2%
Sec. de Dpto. Social y Participación	4	2%
Sec. de Cultura	3	2%
Sec. de Infraestructura y Valorización	3	2%
Dpto. Adm. de Hacienda y Finanzas Públicas	2	1%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	1	1%
Dpto. Adm. de Jurídica	1	1%
Dpto. Adm. de Planeación	1	1%
Sec. de Movilidad y Transporte	1	1%
Sec. de Vivienda y Hábitat	1	1%
Total	191	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:

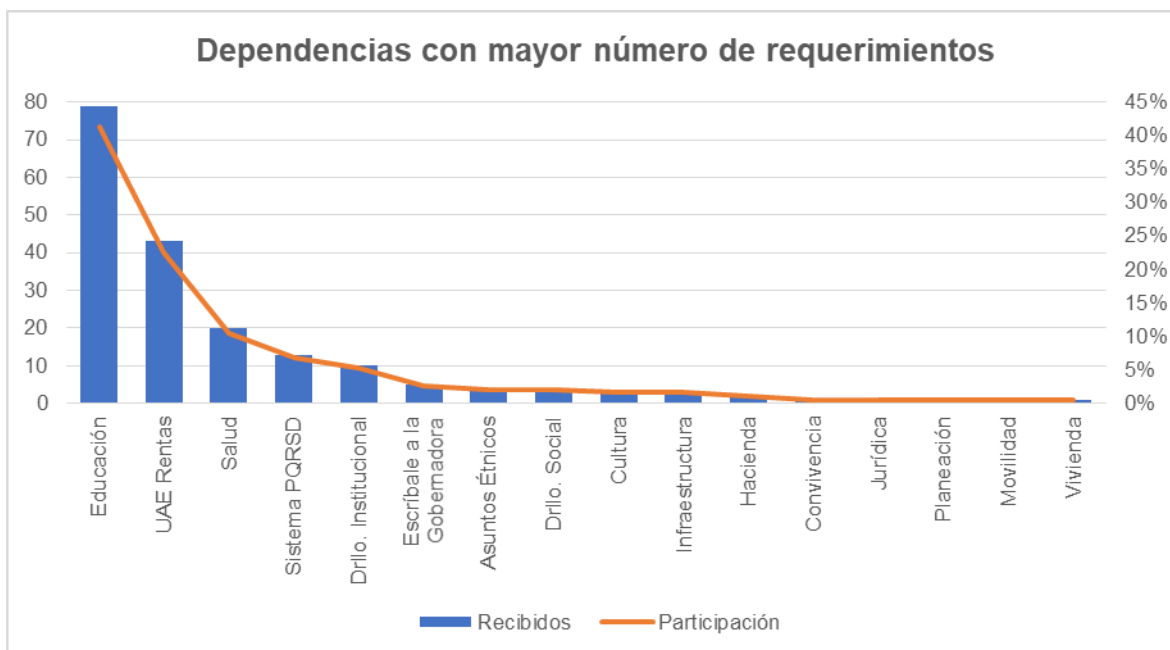


Gráfico 1 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

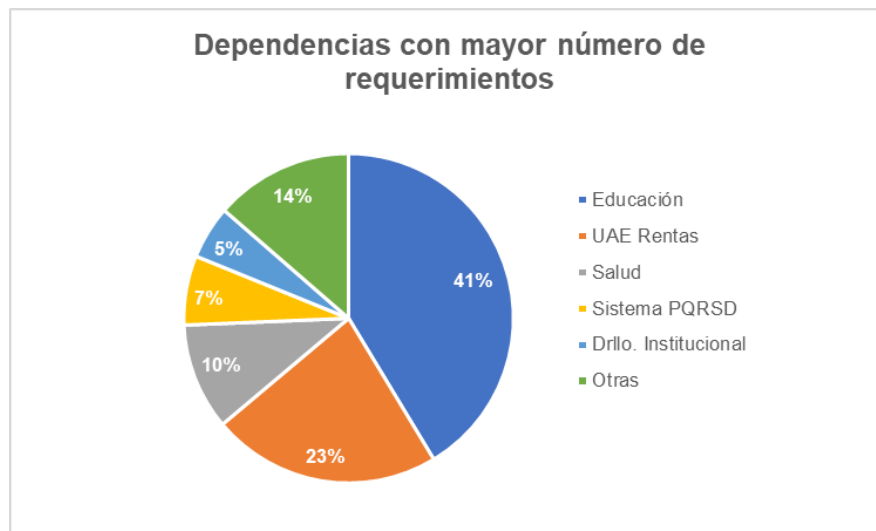


Gráfico 2 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

1.2. REPORTE DE LA GESTIÓN.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, de los 191 requerimientos recibidos en el mes de referencia, se dio trámite a 186 requerimientos, quedando pendiente o en proceso 5 de ellos. En otras palabras, del 100% de requerimientos recibidos, se dio trámite al 97%, quedando en proceso el 3% del total de requerimientos recibidos en el mes de referencia.

Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
Sec. de Educación	75	4	79
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	43		43
Sec. de Salud	20		20
Sistema de PQRS	13		13
Dpto. Advo. de Drlo. Institucional	10		10
Escríbale a la Gobernadora	5		5
Sec. de Asuntos Étnicos	4		4
Sec. de Drlo. Social y Participación	4		4
Sec. de Cultura	3		3
Sec. de Infraestructura y Valorización	3		3
Dpto. Advo. de Hacienda y Finanzas Públicas	2		2
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	1		1
Dpto. Advo. de Jurídica	1		1
Dpto. Advo. de Planeación	1		1
Sec. de Movilidad y Transporte	1		1
Sec. de Vivienda y Hábitat		1	1
Total	186	5	191

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 186 requerimientos atendidos en el mes de referencia, 92 fueron tramitados de manera oportuna y 94 fuera del tiempo reglamentario, de conformidad con los términos establecidos por la Ley. En otras palabras, del 100% de requerimientos atendidos, el 49% fue atendido de manera oportuna y el 51% restante por fuera de los términos de Ley:

Dependencia	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Atendidos
Sec. de Educación	10	65	75
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	36	7	43
Sec. de Salud	19	1	20
Sistema de PQRS	12	1	13
Dpto. Adm. de Dpto. Institucional	2	8	10
Escíbele a la Gobernadora		5	5
Sec. de Asuntos Étnicos		4	4
Sec. de Dpto. Social y Participación	4		4
Sec. de Cultura	3		3
Sec. de Infraestructura y Valorización	3		3
Dpto. Adm. de Hacienda y Finanzas Públicas	1	1	2
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana		1	1
Dpto. Adm. de Jurídica	1		1
Dpto. Adm. de Planeación	1		1
Sec. de Movilidad y Transporte		1	1
Total	92	94	186

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.

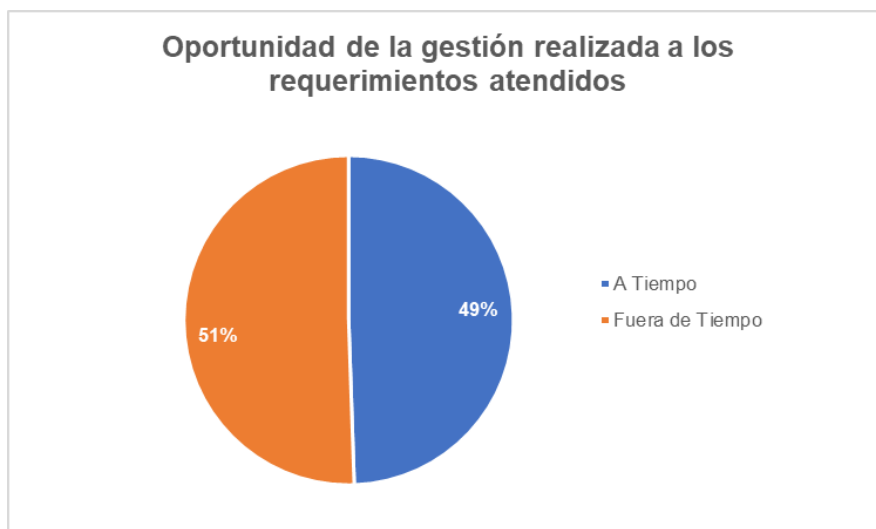


Gráfico 4 Trámite realizado a los requerimientos atendidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

Por otro lado, los 5 requerimientos en proceso o pendientes por tramitar, se encuentran vigentes o dentro de los tiempos de respuesta, teniendo como base la fecha de generación del reporte objeto del presente informe (2 de noviembre de 2018). En otras palabras, el 100% de los requerimientos en proceso se encuentra vigente, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:

Dependencia	Vigentes	Vencidos	En Proceso
Sec. de Educación	4		4
Sec. de Vivienda y Hábitat	1		1
Total general	5		5

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.

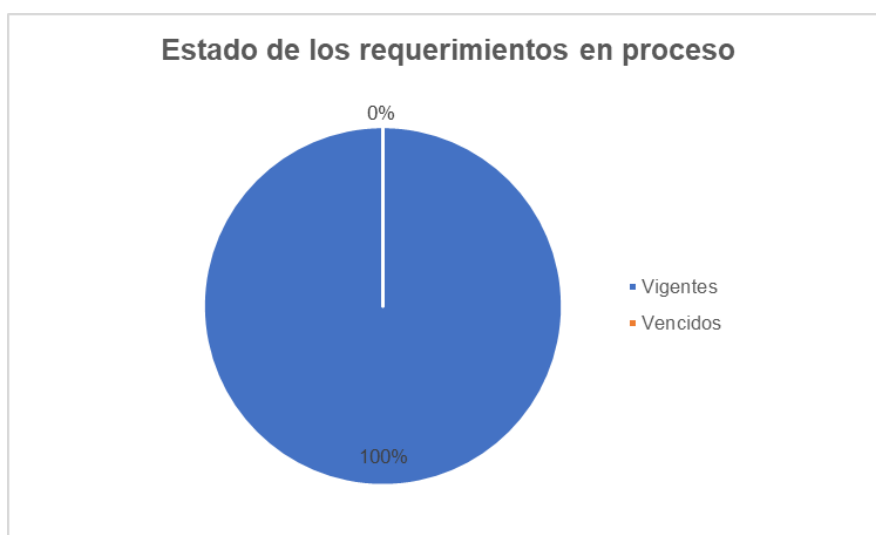


Gráfico 5 Trámite realizado a los requerimientos en proceso. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.



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 (2 de noviembre de 2018), se encuentran sin tramitar.

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 9.021 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	2619	29,03%
Sec. de Educación	1530	16,96%
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1397	15,49%
Dpto. Adtvo. de Drlo. Institucional	897	9,94%
Sec. General	723	8,01%
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	505	5,60%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	471	5,22%
Sec. de Infraestructura y Valorización	316	3,50%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	125	1,39%
Dpto. Adtvo. de Planeación	74	0,82%
Sec. de Vivienda y Habitat	61	0,68%
Sec. de Cultura	59	0,65%
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	56	0,62%
Of. Control Disciplinario Interno	30	0,33%
Sec. de Drlo. Social y Participación	26	0,29%
Sec. de Mujer, Equi. Genero y Dv Sexual	23	0,25%
Sec. Asuntos Étnicos	21	0,23%
Sec. de Turismo	18	0,20%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	17	0,19%
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	17	0,19%
Despacho de la Gobernadora	11	0,12%
Sec. de las TIC	11	0,12%
Of. de Control Interno	8	0,09%
Of. de Transparencia para la Gestión Pública	3	0,03%
Sec. de Drlo. Económico y Competitividad	3	0,03%
Total	9021	100,00%

Tabla 5 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:

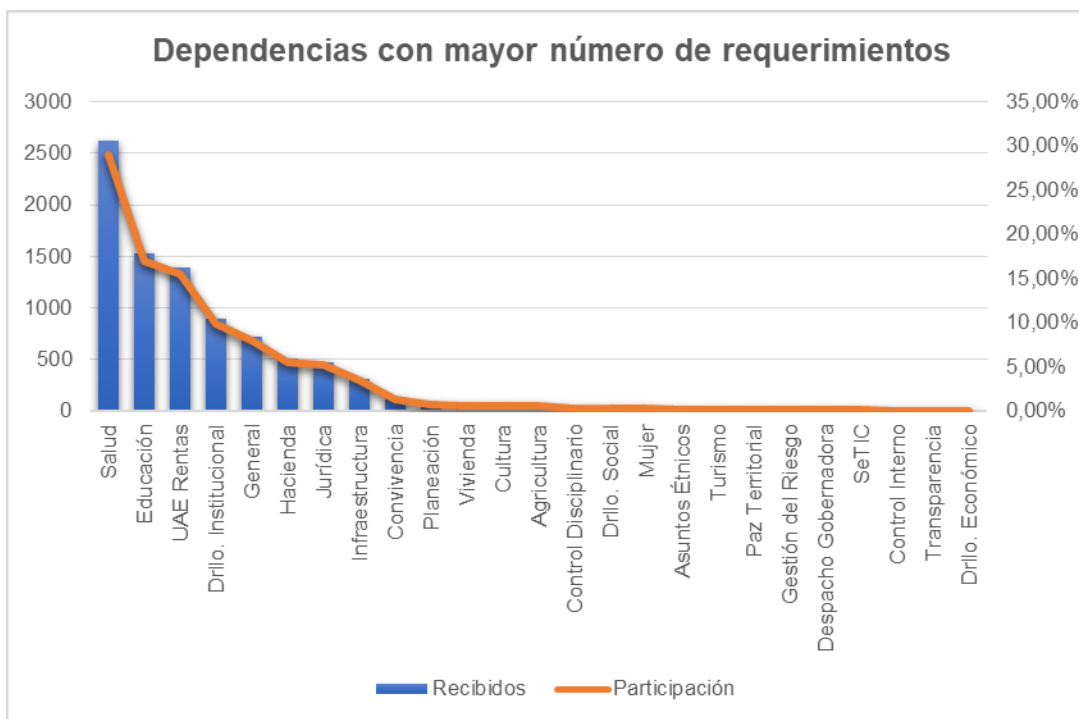


Gráfico 6 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

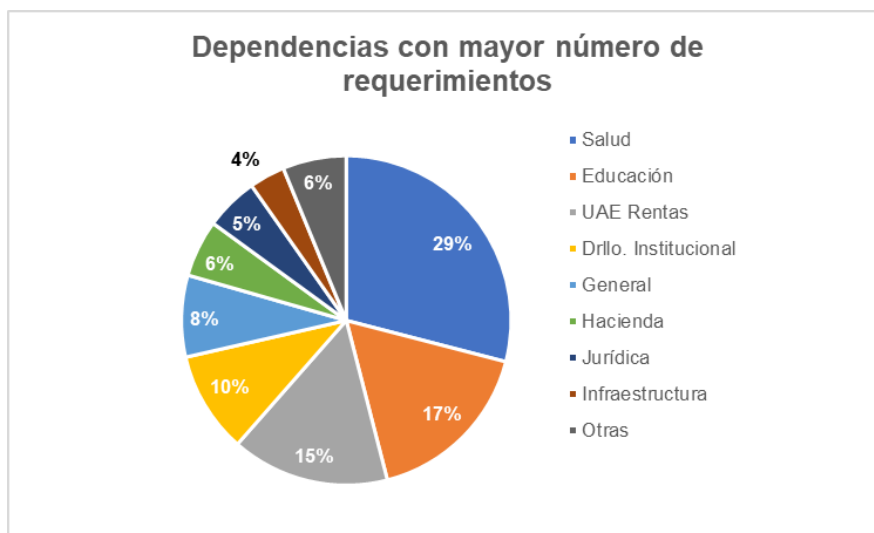


Gráfico 7 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

2.2. REPORTE DE LA GESTIÓN.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, de los 9.021 requerimientos recibidos en el mes de referencia, se dio trámite a 3.133 requerimientos, quedando pendiente o en proceso 5.888 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	1385	1234	2619
Sec. de Educación	642	888	1530
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	442	955	1397
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	107	790	897
Sec. General	182	541	723
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	68	437	505
Dpto. Adtvo. de Jurídica	95	376	471
Sec. de Infraestructura y Valorización	14	302	316
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	30	95	125
Dpto. Adtvo. de Planeación	15	59	74
Sec. de Vivienda y Habitat	56	5	61
Sec. de Cultura	33	26	59
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	19	37	56
Of. Control Disciplinario Interno	4	26	30
Sec. de Drllo. Social y Participación	1	25	26
Sec. de Mujer, Equi. Genero y Dv Sexual		23	23
Sec. Asuntos Étnicos	15	6	21
Sec. de Turismo	10	8	18
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	4	13	17
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres		17	17
Despacho de la Gobernadora	1	10	11
Sec. de las TIC	9	2	11
Of. de Control Interno	1	7	8
Of. de Transparencia para la Gestión Pública		3	3
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad		3	3
Total	3133	5888	9021

Tabla 6 Trámite de las solicitudes por dependencias. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

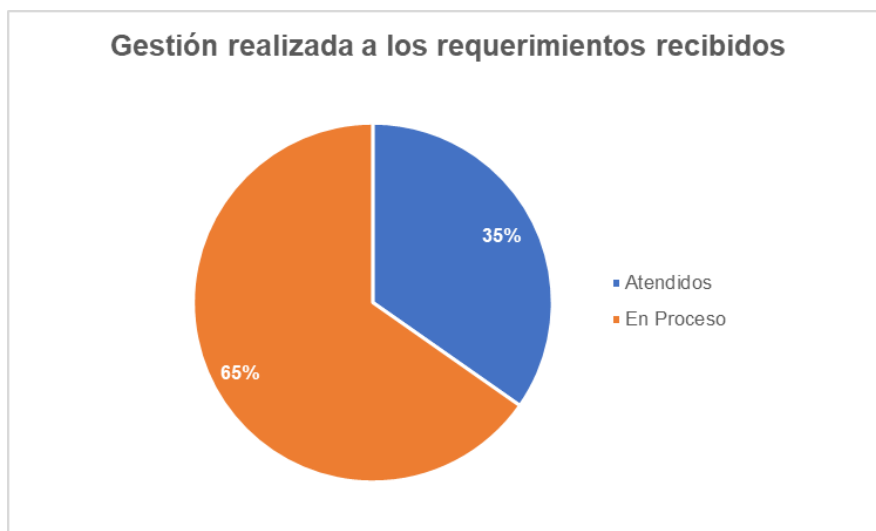


Gráfico 8 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

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 (2 de noviembre 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 PQRS 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 PQRS 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 PQRSJ de manera ágil y oportuna.
- Implementar una estrategia de alertas tempranas para las PQRSJ 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 PQRSJ 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 PQRSJ, 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.