



1.01.1-33.21

Santiago de Cali, 3 de diciembre 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 – NOVIEMBRE 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 noviembre 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 noviembre 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 175 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	75	43%
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	46	26%
Sec. de Salud	11	6%
Sistema de PQRSD	10	6%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	8	5%
Despacho Gobernadora	4	2%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	4	2%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	3	2%
Escríbale a la Gobernadora	2	1%
Sec. de Asuntos Étnicos	2	1%
Sec. de Movilidad y Transporte	2	1%
Sec. de Mujer, Equi. Genero y Dv Sexual	2	1%
Dpto. Adtvo. de Planeación	1	1%
Sec. de Cultura	1	1%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	1	1%
Sec. de Drllo. Social y Participación	1	1%
Sec. de Infraestructura y Valorización	1	1%
Sec. de Turismo	1	1%
Total	175	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:

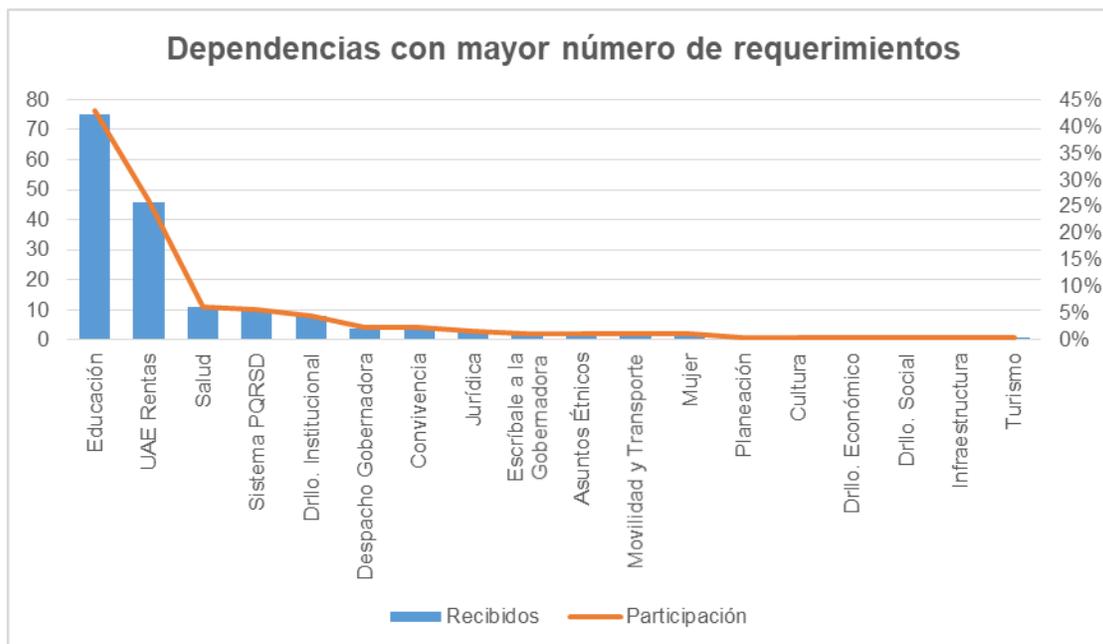


Gráfico 1 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

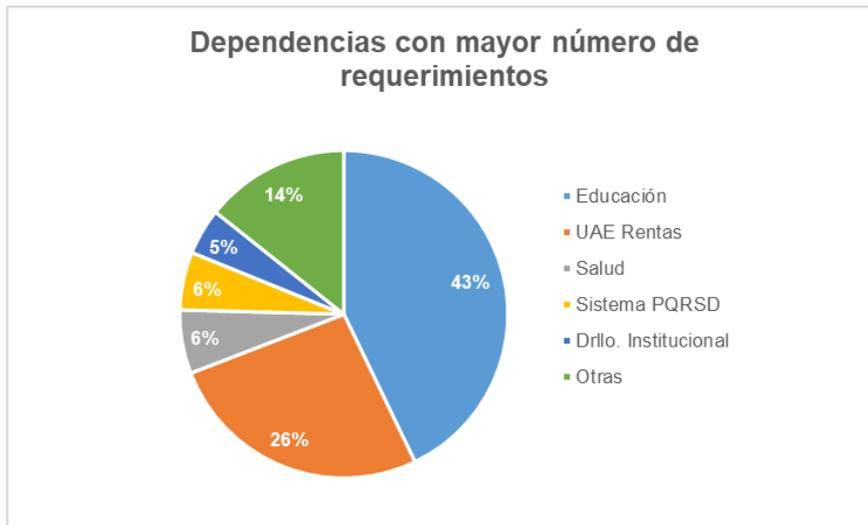


Gráfico 2 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

1.2. REPORTE DE LA GESTIÓN.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, de los 175 requerimientos recibidos en el mes de referencia, se dio trámite a 163 requerimientos, quedando pendiente o en proceso 12 de ellos. En otras palabras, del 100% de requerimientos recibidos, se dio trámite al 93%, quedando en proceso el 7% del total de requerimientos recibidos en el mes de referencia.

Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
Sec. de Educación	68	7	75
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	46		46
Sec. de Salud	11		11
Sistema de PQRS	10		10
Dpto. Adtvo. de Drlo. Institucional	8		8
Despacho Gobernadora	4		4
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	2	2	4
Dpto. Adtvo. de Jurídica	3		3
Escríbale a la Gobernadora	2		2
Sec. de Asuntos Étnicos	2		2
Sec. de Movilidad y Transporte	2		2
Sec. de Mujer, Equi. Genero y Dv Sexual		2	2
Dpto. Adtvo. de Planeación	1		1
Sec. de Cultura	1		1
Sec. de Drlo. Económico y Competitividad	1		1
Sec. de Drlo. Social y Participación	1		1
Sec. de Infraestructura y Valorización	1		1
Sec. de Turismo		1	1
Total	163	12	175

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 163 requerimientos atendidos en el mes de referencia, 117 fueron tramitados de manera oportuna y 46 fuera del tiempo reglamentario, de conformidad con los términos establecidos por la Ley. En otras palabras, del 100% de requerimientos atendidos, el 72% fue atendido de manera oportuna y el 28% restante por fuera de los términos de Ley:

Dependencia	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Atendidos
Sec. de Educación	44	24	68
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	32	14	46
Sec. de Salud	10	1	11
Sistema de PQRSD	10		10
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	6	2	8
Despacho Gobernadora	4		4
Dpto. Adtvo. de Jurídica	2	1	3
Escríbale a la Gobernadora	2		2
Sec. de Asuntos Étnicos	2		2
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana		2	2
Sec. de Movilidad y Transporte	2		2
Dpto. Adtvo. de Planeación		1	1
Sec. de Cultura	1		1
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad		1	1
Sec. de Drllo. Social y Participación	1		1
Sec. de Infraestructura y Valorización	1		1
Total	117	46	163

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.



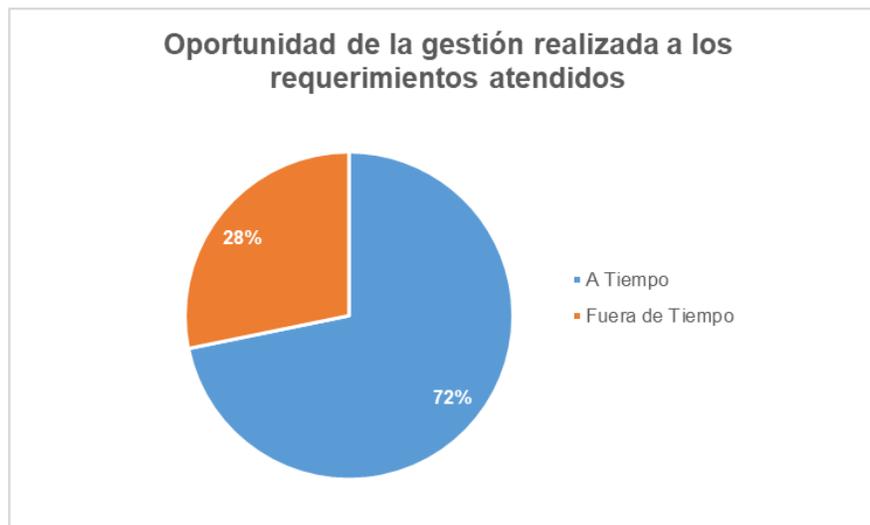


Gráfico 4 Trámite realizado a los requerimientos atendidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

Por otro lado, los 12 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 (3 de diciembre de 2018). En otras palabras, el 100% de los requerimientos en proceso se encuentran vigentes, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:

Dependencia	Vigentes	Vencidos	En Proceso
Sec. de Educación	7		7
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	2		2
Sec. de Mujer, Equi. Genero y Dv Sexual	2		2
Sec. de Turismo	1		1
Total	12		12

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.

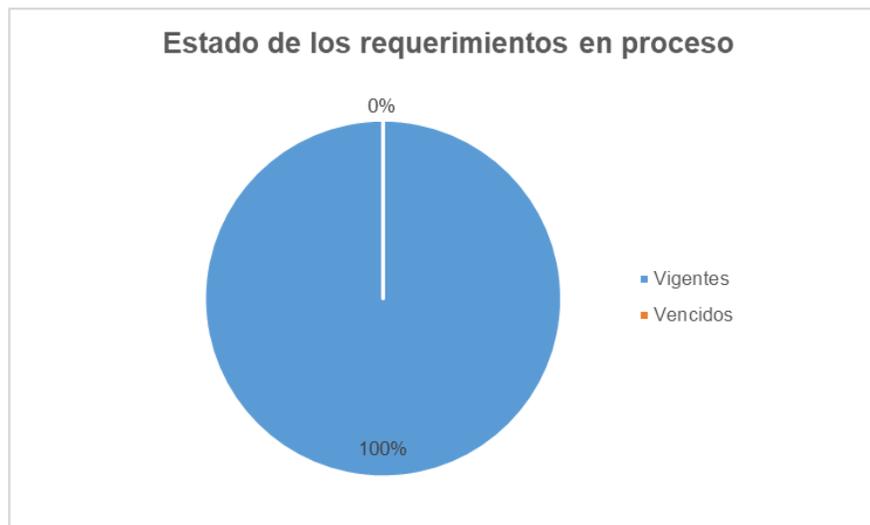


Gráfico 5 Trámite realizado a los requerimientos en proceso. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 (3 de diciembre 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 8.409 requerimientos y su distribución por dependencia del nivel central se presenta a continuación, detallando número y porcentaje de participación:

Dependencia	Recibidos	Participación
Dpto. Adtvo. de Jurídica	1615	19,21%
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	1260	14,98%
Sec. de Salud	1211	14,40%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	1012	12,03%
Sec. de Educación	941	11,19%
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	820	9,75%
Sec. General	388	4,61%
Sec. de Infraestructura y Valorización	354	4,21%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	150	1,78%
Despacho Gobernadora	117	1,39%
Dpto. Adtvo. de Planeación	90	1,07%
Sec. de Vivienda y Habitat	85	1,01%
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	74	0,88%
Of. Control Disciplinario Interno	40	0,48%
Sec. de Cultura	36	0,43%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	33	0,39%
Sec. Asuntos Étnicos	31	0,37%
Sec. de Drllo. Social y Participación	27	0,32%
Sec. de las TIC	24	0,29%
Sec. de Turismo	24	0,29%
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	20	0,24%
Sec. de Mujer, Equi. Genero y Dv Sexual	18	0,21%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	15	0,18%
Sec. de Movilidad y Transporte	14	0,17%
Of. de Transparencia para la Gestión Pública	6	0,07%
Of. de Control Interno	4	0,05%
Total	8409	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 8.409 requerimientos recibidos en el mes de referencia, se dio trámite a 5.199 requerimientos, quedando pendiente o en proceso 3.210 de ellos. En otras palabras, del 100% de requerimientos recibidos, se dio trámite al 62%, quedando en proceso el 38% del total de requerimientos recibidos en el mes de referencia.



Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
Dpto. Adtvo. de Jurídica	1223	392	1615
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	813	447	1260
Sec. de Salud	503	708	1211
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	675	337	1012
Sec. de Educación	676	265	941
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	557	263	820
Sec. General	112	276	388
Sec. de Infraestructura y Valorización	65	289	354
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	107	43	150
Despacho Gobernadora	100	17	117
Dpto. Adtvo. de Planeación	28	62	90
Sec. de Vivienda y Habitat	78	7	85
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	72	2	74
Of. Control Disciplinario Interno		40	40
Sec. de Cultura	35	1	36
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	21	12	33
Sec. Asuntos Étnicos	28	3	31
Sec. de Drllo. Social y Participación	2	25	27
Sec. de las TIC	22	2	24
Sec. de Turismo	23	1	24
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	20		20
Sec. de Mujer, Equi. Genero y Dv Sexual	18		18
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad		15	15
Sec. de Movilidad y Transporte	14		14
Of. de Transparencia para la Gestión Pública	4	2	6
Of. de Control Interno	3	1	4
Total	5199	3210	8409

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

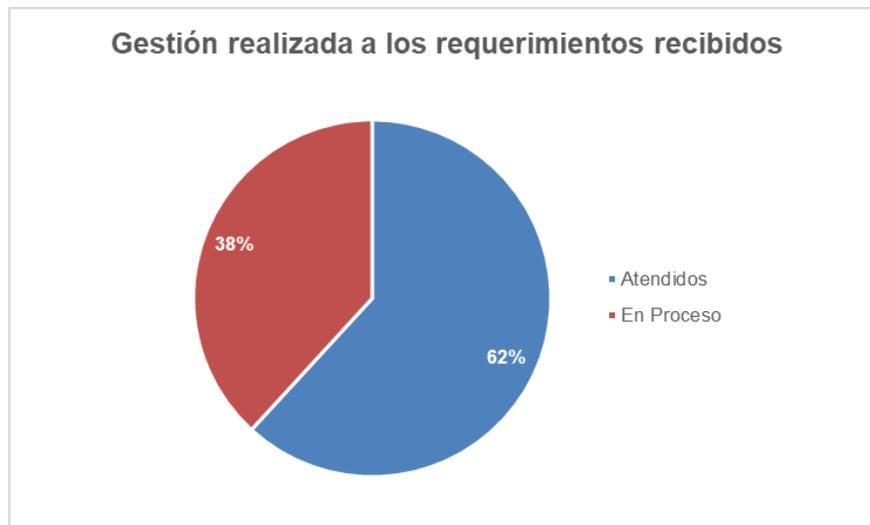


Gráfico 8 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.



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 (3 de diciembre 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.