



1.01.1-33.21

Santiago de Cali, 18 de enero de 2019

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 –DICIEMBRE 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 diciembre 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 diciembre 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 140 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	52	37%
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	38	27%
Sec. de Salud	11	8%
Sec. de Infraestructura y Valorización	7	5%
Sistema de PQRS	7	5%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	6	4%
Sec. de Asuntos Étnicos	4	3%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	3	2%
Sec. de Cultura	3	2%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	2	1%
Sec. de Movilidad y Transporte	2	1%
Despacho Gobernadora	1	1%
Dpto. Adtvo. de Planeación	1	1%
Escríbale a la Gobernadora	1	1%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	1	1%
Sec. General	1	1%
Total	140	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:

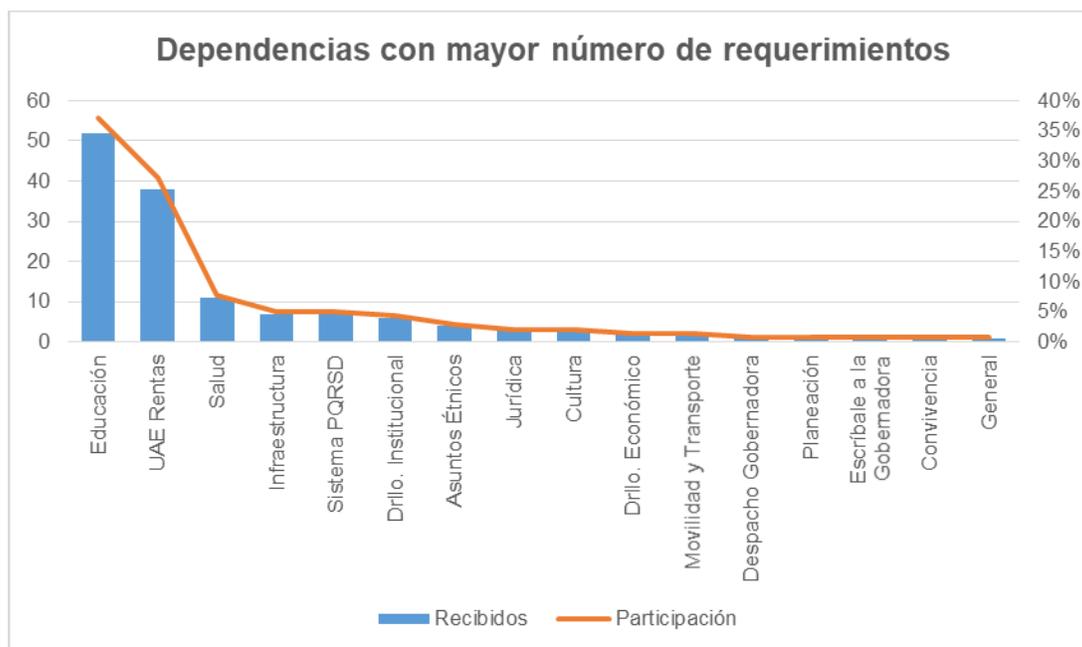


Gráfico 1 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

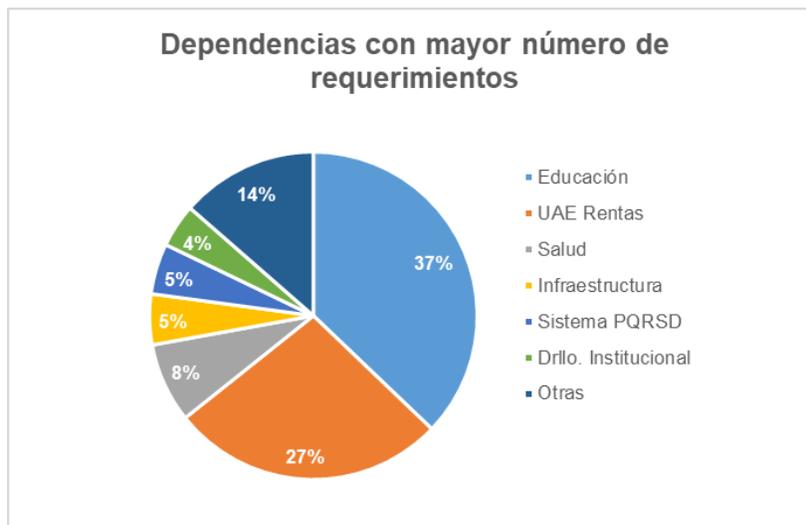


Gráfico 2 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

1.2. REPORTE DE LA GESTIÓN.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, de los 140 requerimientos recibidos en el mes de referencia, se dio trámite a 123 requerimientos, quedando pendiente o en proceso 17 de ellos. En otras palabras, del 100% de requerimientos recibidos, se dio trámite al 88%, quedando en proceso el 12% del total de requerimientos recibidos en el mes de referencia.

Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
Sec. de Educación	46	6	52
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	34	4	38
Sec. de Salud	11		11
Sec. de Infraestructura y Valorización	3	4	7
Sistema de PQRSD	7		7
Dpto. Adtvo. de Drilo. Institucional	3	3	6
Sec. de Asuntos Étnicos	4		4
Dpto. Adtvo. de Jurídica	3		3
Sec. de Cultura	3		3
Sec. de Drilo. Económico y Competitividad	2		2
Sec. de Movilidad y Transporte	2		2
Despacho Gobernadora	1		1
Dpto. Adtvo. de Planeación	1		1
Escríbale a la Gobernadora	1		1
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	1		1
Sec. General	1		1
Total	123	17	140

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.

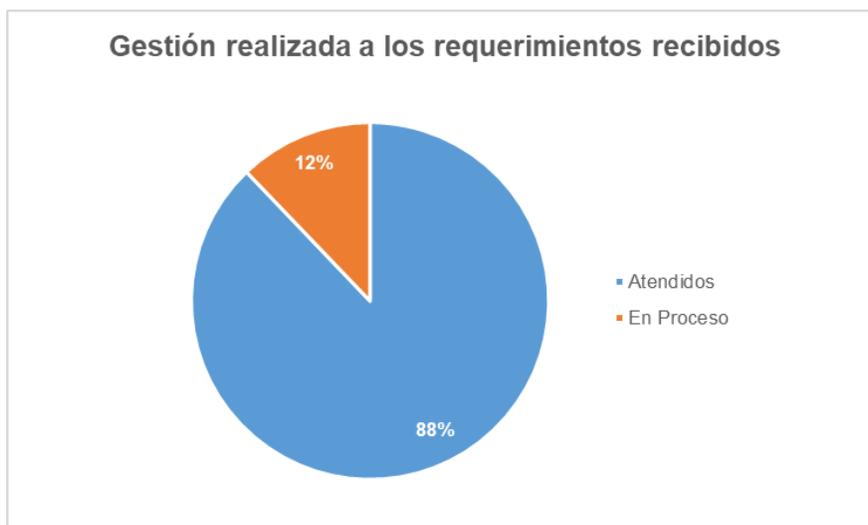


Gráfico 3 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, de los 123 requerimientos atendidos en el mes de referencia, 109 fueron tramitados de manera oportuna y 14 fuera del tiempo reglamentario, de conformidad con los términos establecidos por la Ley. En otras palabras, del 100% de requerimientos atendidos, el 89% fue atendido de manera oportuna y el 11% restante por fuera de los términos de Ley:

Dependencia	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Atendidos
Sec. de Educación	42	4	46
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	26	8	34
Sec. de Salud	10	1	11
Sistema de PQRSD	7		7
Sec. de Asuntos Étnicos	4		4
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	2	1	3
Dpto. Adtvo. de Jurídica	3		3
Sec. de Cultura	3		3
Sec. de Infraestructura y Valorización	3		3
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	2		2
Sec. de Movilidad y Transporte	2		2
Despacho Gobernadora	1		1
Dpto. Adtvo. de Planeación	1		1
Escríbale a la Gobernadora	1		1
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	1		1
Sec. General	1		1
Total	109	14	123

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.

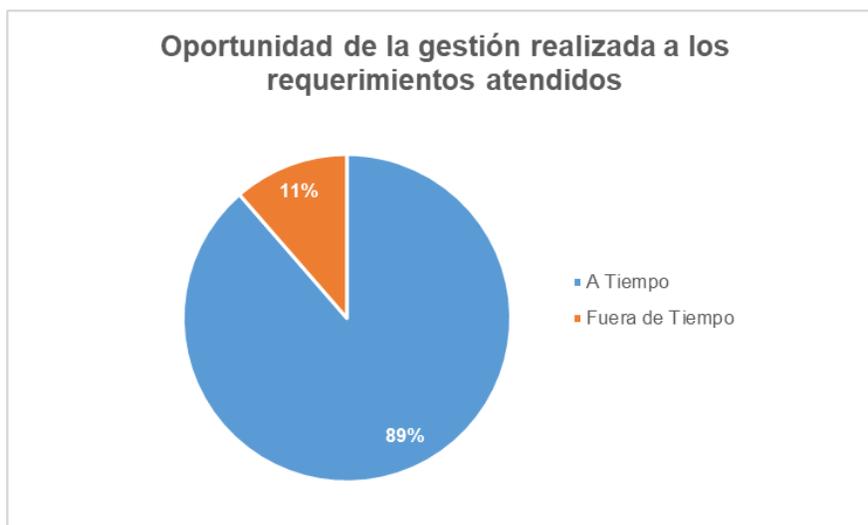


Gráfico 4 Trámite realizado a los requerimientos atendidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

Por otro lado, los 17 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 (18 de enero de 2019). 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
Dpto. Adm. de Drllo. Institucional	3		3
Sec. de Educación	6		6
Sec. de Infraestructura y Valorización	4		4
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	4		4
Total	17		17

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.

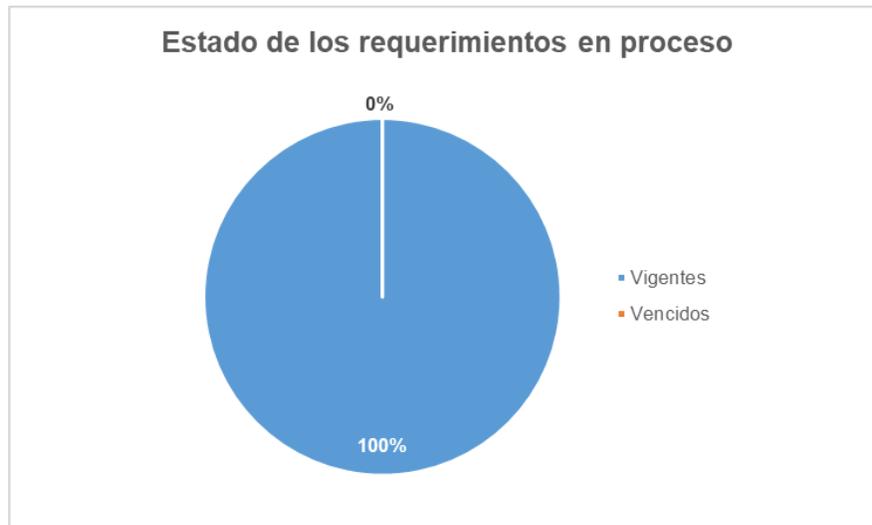


Gráfico 5 Trámite realizado a los requerimientos en proceso. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 (18 de enero de 2019), 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 7.186 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 Hacienda y Finanzas Públicas	1351	18,80%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	1319	18,36%
Sec. de Salud	949	13,21%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	888	12,36%
Sec. de Educación	872	12,13%
Sec. de Infraestructura y Valorización	691	9,62%
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	306	4,26%
Sec. General	175	2,44%
Despacho Gobernadora	147	2,05%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	133	1,85%
Sec. de Vivienda y Habitat	71	0,99%
Dpto. Adtvo. de Planeación	56	0,78%
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	36	0,50%
Sec. de Drllo. Social y Participación	30	0,42%
Sec. de Cultura	25	0,35%
Of. Control Disciplinario Interno	23	0,32%
Sec. de Turismo	22	0,31%
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	18	0,25%
Sec. Asuntos Étnicos	17	0,24%
Sec. de las TIC	16	0,22%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	12	0,17%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	12	0,17%
Sec. de Movilidad y Transporte	9	0,13%
Sec. de Mujer, Equi. Genero y Dv Sexual	7	0,10%
Of. de Control Interno	1	0,01%
Total	7186	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 7.186 requerimientos recibidos en el mes de referencia, se dio trámite a 3.692 requerimientos, quedando pendiente o en proceso 3.494 de ellos. En otras palabras, del 100% de requerimientos recibidos, se dio trámite al 51%, quedando en proceso el 49% del total de requerimientos recibidos en el mes de referencia.



Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	684	667	1351
Dpto. Adtvo. de Jurídica	1061	258	1319
Sec. de Salud	345	604	949
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	300	588	888
Sec. de Educación	653	219	872
Sec. de Infraestructura y Valorización	53	638	691
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	127	179	306
Sec. General	43	132	175
Despacho Gobernadora	112	35	147
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	88	45	133
Sec. de Vivienda y Habitat	65	6	71
Dpto. Adtvo. de Planeación	21	35	56
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	29	7	36
Sec. de Drllo. Social y Participación	4	26	30
Sec. de Cultura	25		25
Of. Control Disciplinario Interno		23	23
Sec. de Turismo	4	18	22
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	18		18
Sec. Asuntos Étnicos	15	2	17
Sec. de las TIC	16		16
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	12	0	12
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad		12	12
Sec. de Movilidad y Transporte	9		9
Sec. de Mujer, Equi. Genero y Dv Sexual	7		7
Of. de Control Interno	1		1
Total	3692	3494	7186

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

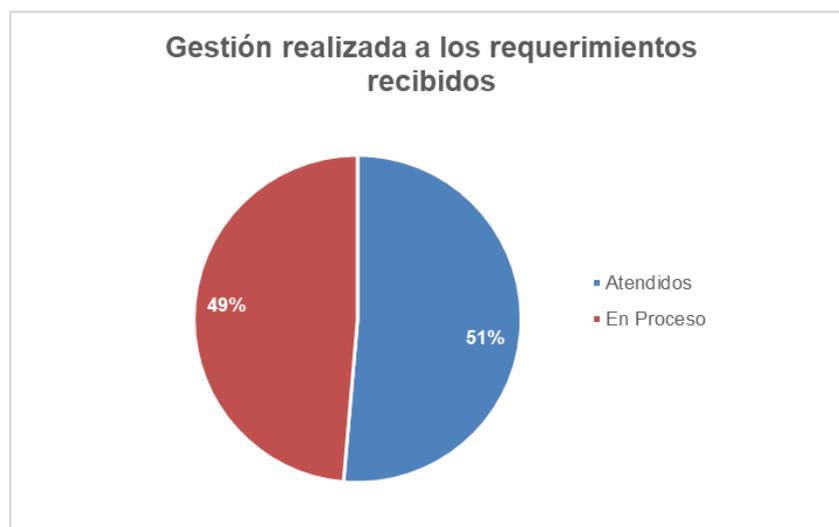


Gráfico 8 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.



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 (18 de enero de 2019), 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.