

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 – II SEMESTRE 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 segundo semestre 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 periodo comprendido entre los meses de julio y 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 Unica de su Sede Principal durante el periodo 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 le 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 periodo de referencia se recibieron 1.065 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	338	31,7%
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	272	25,5%
Sec. de Salud	110	10,3%
Sistema de PQRSD	95	8,9%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	50	4,7%
Dpto. Advto. de Drllo. Institucional	48	4,5%
Sec. de Infraestructura y Valorización	19	1,8%
Despacho Gobernadora	17	1,6%
Dpto. Advto. de Jurídica	14	1,3%
Escribale a la Gobernadora	12	1,1%
Sec. de Asuntos Étnicos	11	1,0%
Sec. General	10	0,9%
Sec. de Cultura	9	0,8%
Dpto. Advto. de Hacienda y Finanzas Publicas	8	0,8%
Sec. de Movilidad y Transporte	8	0,8%
Dpto. Advto. de Planeación	7	0,7%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	7	0,7%
Sec. de Turismo	6	0,6%
Sec. de Drllo. Social y Participación	5	0,5%
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	4	0,4%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	4	0,4%
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	3	0,3%
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	3	0,3%
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	2	0,2%
Gestora Social	1	0,1%
Of. Privada del Despacho	1	0,1%
Sec. Vivienda y Hábitat	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>1065</b>	<b>100,0%</b>

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 periodo de referencia, se relacionan a continuación:

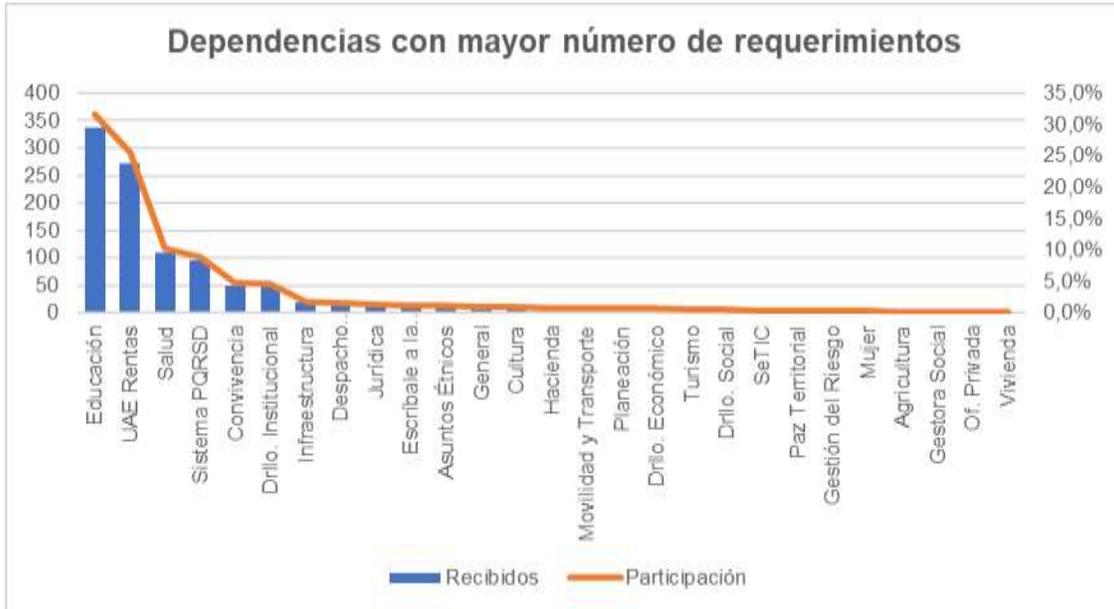


Gráfico 1 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.



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 1.065 requerimientos recibidos en el periodo de referencia, se dio trámite a 1.042 requerimientos, quedando pendiente o en proceso 23 de ellos. En otras palabras, del 100% de requerimientos recibidos, se dio trámite al 98%, quedando en proceso el 2% del total de requerimientos recibidos en el periodo de referencia.

Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
Sec. de Educación	327	11	338
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	269	3	272
Sec. de Salud	110		110
Sistema de PQRSD	95		95
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	46	4	50
Dpto. Adtvo. de Drlo. Institucional	48		48
Sec. de Infraestructura y Valorización	16	3	19
Despacho Gobernadora	16	1	17
Dpto. Adtvo. de Jurídica	14		14
Escríbale a la Gobernadora	12		12
Sec. de Asuntos Étnicos	11		11
Sec. General	10		10
Sec. de Cultura	9		9
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Publicas	8		8
Sec. de Movilidad y Transporte	8		8
Dpto. Adtvo. de Planeación	7		7
Sec. de Drlo. Económico y Competitividad	7		7
Sec. de Turismo	6		6
Sec. de Drlo. Social y Participación	5		5
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	4		4
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	4		4
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	3		3
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	3		3
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	2		2
Gestora Social	1		1
Of. Privada del Despacho		1	1
Sec. Vivienda y Hábitat	1		1
<b>Total</b>	<b>1042</b>	<b>23</b>	<b>1065</b>

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.

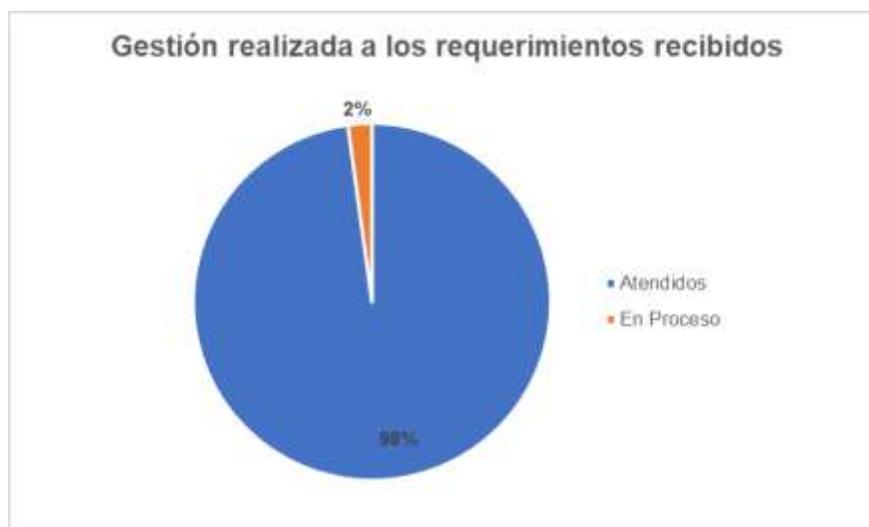


Gráfico 3 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, de los 1.042 requerimientos atendidos en el periodo de referencia, 742 fueron tramitados de manera oportuna y 300 fuera del tiempo reglamentario, de conformidad con los términos establecidos por la Ley. En otras palabras, del 100% de requerimientos atendidos, el 71% fue atendido de manera oportuna y el 29% restante por fuera de los términos de Ley:

Dependencia	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Atendidos
Sec. de Educación	171	156	327
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	209	60	269
Sec. de Salud	105	5	110
Sistema de PQRSD	92	3	95
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	26	22	48
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	31	15	46
Despacho Gobernadora	16		16
Sec. de Infraestructura y Valorización	14	2	16
Dpto. Adtvo. de Jurídica	13	1	14
Escríbale a la Gobernadora	6	6	12
Sec. de Asuntos Étnicos	6	5	11
Sec. General	7	3	10
Sec. de Cultura	8	1	9
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Publicas	5	3	8
Sec. de Movilidad y Transporte	7	1	8
Dpto. Adtvo. de Planeación	5	2	7
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	4	3	7
Sec. de Turismo	5	1	6
Sec. de Drllo. Social y Participación	5		5
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2	2	4
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	2	2	4
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres		3	3
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual		3	3
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	2		2
Gestora Social	1		1
Sec. Vivienda y Hábitat		1	1
<b>Total</b>	<b>742</b>	<b>300</b>	<b>1042</b>

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.

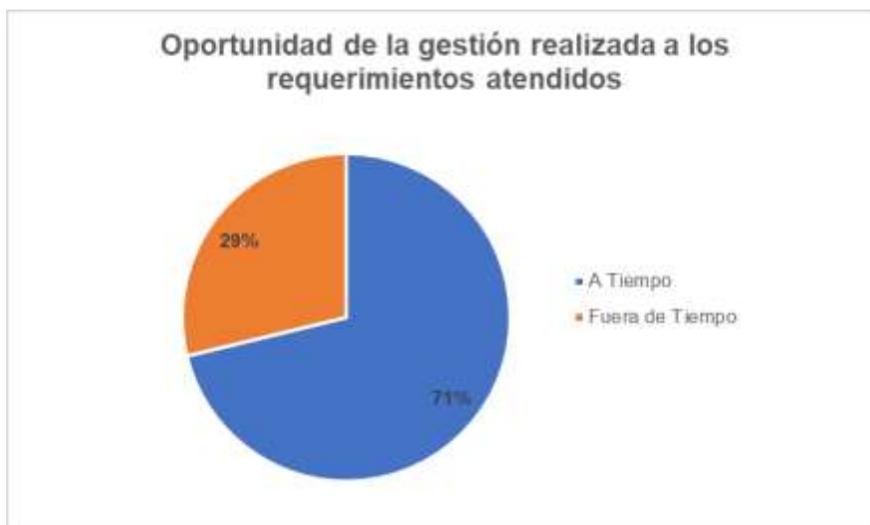


Gráfico 4 Trámite realizado a los requerimientos atendidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

Por otro lado, de los 23 requerimientos en proceso o pendientes por tramitar, 13 se encuentran vigentes o dentro de los tiempos de respuesta y 10 con los términos vencidos, teniendo como base la fecha de generación del reporte objeto del presente informe (18 de enero de 2019). En otras palabras, del 100% de requerimientos en proceso, el 57% se encuentran vigentes y el 43% restante vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:

Dependencia	Vigentes	Vencidos	En Proceso
Sec. de Educación	8	3	11
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	2	2	4
Sec. de Infraestructura y Valorización	3		3
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria		3	3
Despacho Gobernadora		1	1
Of. Privada del Despacho		1	1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>23</b>

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.

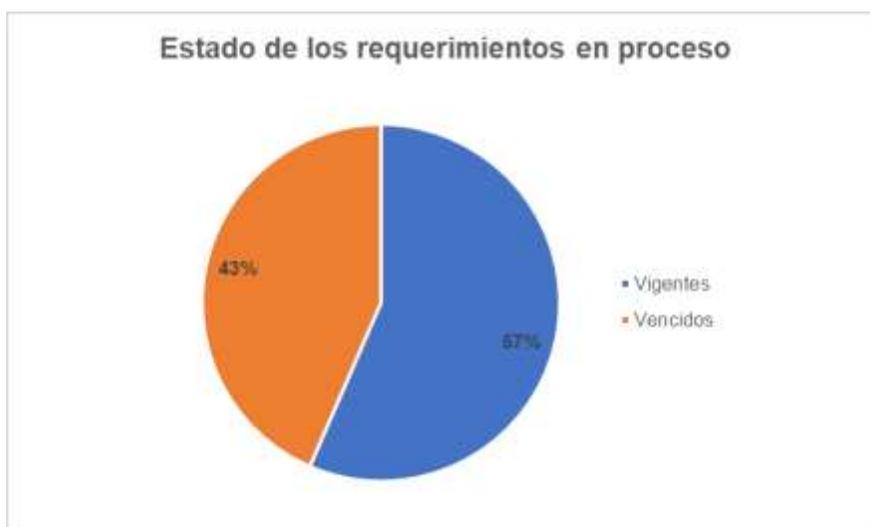


Gráfico 5 Trámite realizado a los requerimientos en proceso. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 periodo de referencia se recibieron 56.432 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	15837	28,06%
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	9463	16,77%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	8809	15,61%
Sec. de Educación	6017	10,66%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	3207	5,68%
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	3094	5,48%
Sec. de Infraestructura y Valorización	2689	4,77%
Sec. General	1862	3,30%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	1049	1,86%
Despacho Gobernadora	724	1,28%
Sec. Vivienda y Hábitat	685	1,21%
Sec. de Cultura	623	1,10%
Dpto. Adtvo. de Planeación	549	0,97%
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	436	0,77%
Sec. de Drllo. Social y Participación	219	0,39%
Of. Control Interno Disciplinario	218	0,39%
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	153	0,27%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	153	0,27%
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	131	0,23%
Sec. de Asuntos Étnicos	125	0,22%
Sec. de Turismo	119	0,21%
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	107	0,19%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	68	0,12%
Sec. Movilidad y Transporte	66	0,12%
Of. Control Interno	16	0,03%
Of. de Transparencia para la Gestión Pública	13	0,02%
<b>Total</b>	<b>56432</b>	<b>100,00%</b>

*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 periodo de referencia, se relacionan a continuación:

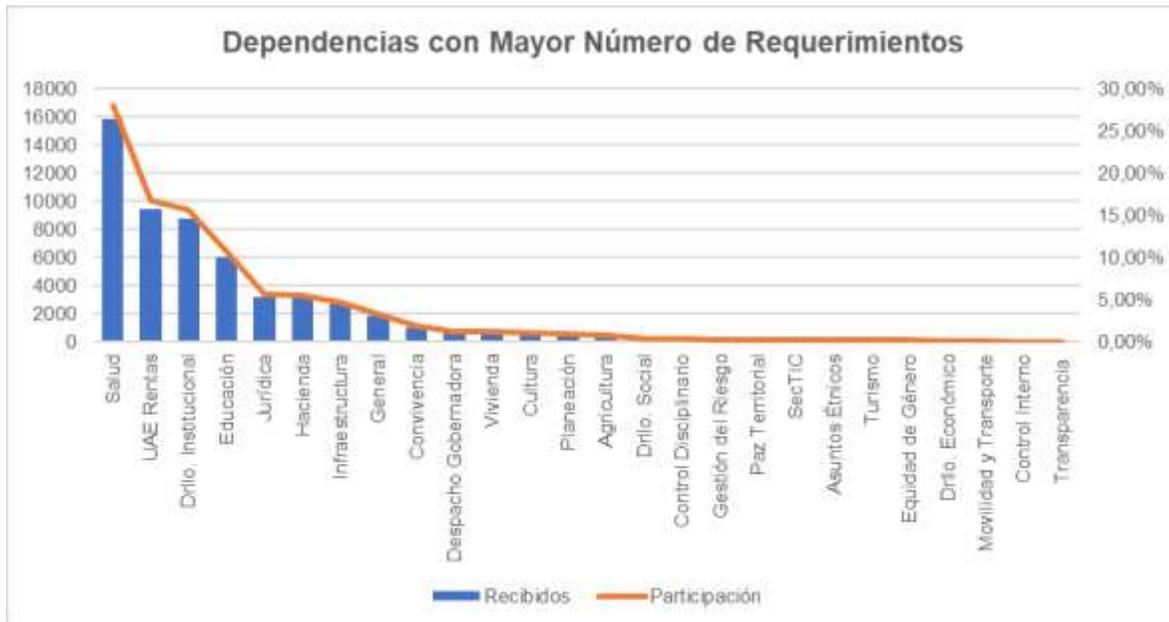


Gráfico 6 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.



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 56.432 requerimientos recibidos en el periodo de referencia, se dio trámite a 42.376 requerimientos, quedando pendiente o en proceso 14.056 de ellos. En otras palabras, del 100% de requerimientos recibidos, se dio trámite al 75%, quedando en proceso el 25% del total de requerimientos recibidos en el periodo de referencia.

Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
Sec. de Salud	11881	3956	15837
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	8805	658	9463
Dpto. Advtvo. de Drllo. Institucional	5258	3551	8809
Sec. de Educación	5393	624	6017
Dpto. Advtvo. de Jurídica	2629	578	3207
Dpto. Advtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	1860	1234	3094
Sec. de Infraestructura y Valorización	783	1906	2689
Sec. General	1257	605	1862
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	896	153	1049
Despacho Gobernadora	647	77	724
Sec. Vivienda y Hábitat	657	28	685
Sec. de Cultura	618	5	623
Dpto. Advtvo. de Planeación	305	244	549
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	435	1	436
Sec. de Drllo. Social y Participación	74	145	219
Of. Control Interno Disciplinario	35	183	218
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	153		153
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	139	14	153
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	117	14	131
Sec. de Asuntos Étnicos	124	1	125
Sec. de Turismo	97	22	119
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	105	2	107
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	18	50	68
Sec. Movilidad y Transporte	66		66
Of. Control Interno	11	5	16
Of. de Transparencia para la Gestión Pública	13		13
<b>Total</b>	<b>42376</b>	<b>14056</b>	<b>56432</b>

Tabla 6 Gestión realizada a los Requerimientos recibidos por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

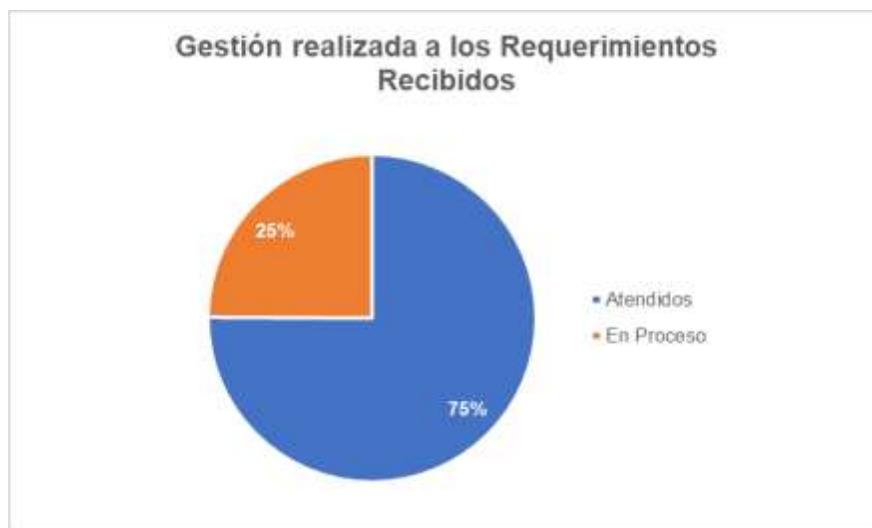


Gráfico 8 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, de los 14.056 requerimientos en proceso o pendientes por tramitar, 622 se encuentran vigentes o dentro de los tiempos de respuesta y 13.434 se encuentran vencidos, teniendo como base la fecha de generación del reporte objeto del presente informe (18 de enero de 2019). En otras palabras, del 100% de requerimientos en proceso, el 4% se encuentran vigentes y el 96% restante vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:

Dependencia	Vigentes	Vencidos	En Proceso
Sec. de Salud	51	3905	3956
Dpto. Adm. de Drllo. Institucional	66	3485	3551
Sec. de Infraestructura y Valorización	322	1584	1906
Dpto. Adm. de Hacienda y Finanzas Públicas	51	1183	1234
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	31	627	658
Sec. de Educación	25	599	624
Sec. General	28	577	605
Dpto. Adm. de Jurídica	22	556	578
Dpto. Adm. de Planeación	7	237	244
Of. Control Interno Disciplinario	2	181	183
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	5	148	153
Sec. de Drllo. Social y Participación	1	144	145
Despacho Gobernadora	9	68	77
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	1	49	50
Sec. Vivienda y Hábitat		28	28
Sec. de Turismo	1	21	22
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		14	14
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación		14	14
Sec. de Cultura		5	5
Of. Control Interno		5	5
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual		2	2
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca		1	1
Sec. de Asuntos Étnicos		1	1
<b>Total</b>	<b>622</b>	<b>13434</b>	<b>14056</b>

Tabla 7 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.



Gráfico 9 Estado de los requerimientos en proceso. 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.