



1.01.1-33.21

Santiago de Cali, 4 de marzo 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 – FEBRERO 2019

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 febrero de 2019, 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 febrero de 2019 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 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 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
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	61	32%
Sec. de Educación	52	27%
Sec. de Salud	28	15%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	11	6%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	9	5%
Sistema de PQRSD	9	5%
Sec. Vivienda y Hábitat	7	4%
Sec. de Infraestructura y Valorización	4	2%
Sec. de Cultura	2	1%
Escríbale a la Gobernadora	2	1%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	1	1%
Dpto. Adtvo. de Planeación	1	1%
Despacho Gobernadora	1	1%
Sec. de Drllo. Social y Participación	1	1%
Sec. General	1	1%
Sec. Movilidad y Transporte	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 y con mayor porcentaje de participación respecto al total de requerimientos recibidos por la entidad en el mes de referencia, se relacionan a continuación:

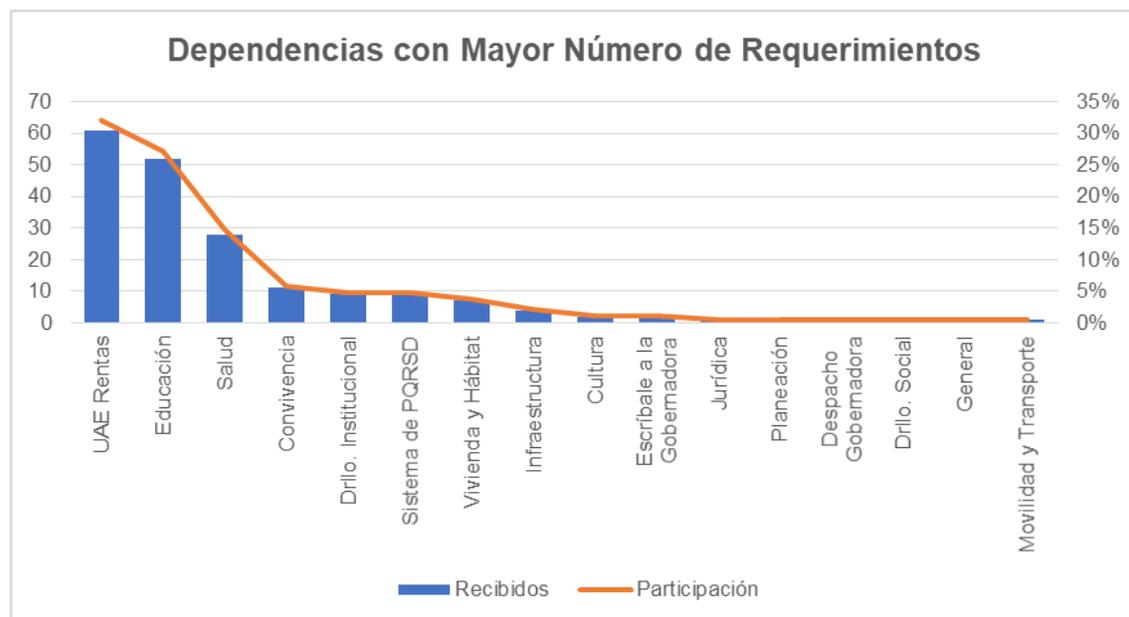


Gráfico 1 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

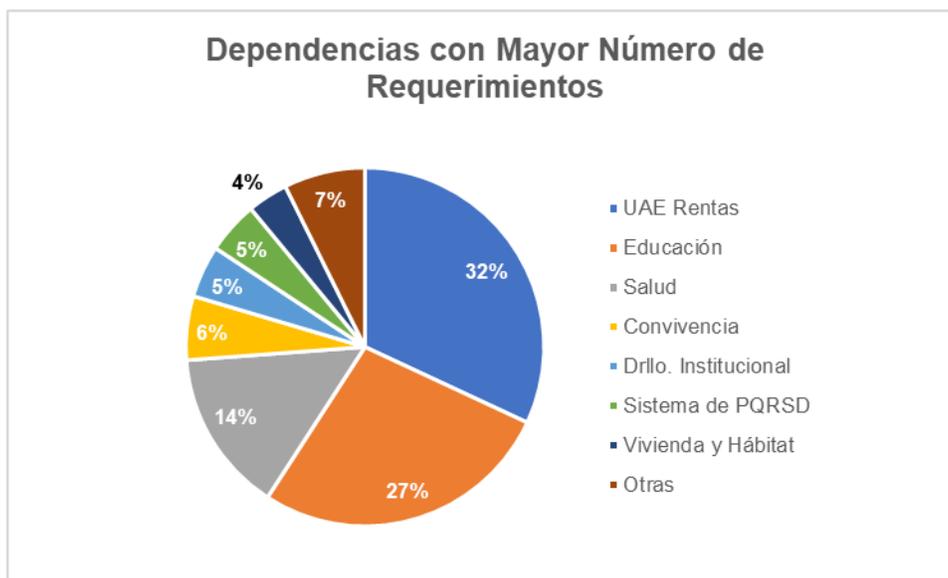


Gráfico 2 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 150 requerimientos, quedando pendiente o en proceso 41 de ellos. En otras palabras, del 100% de requerimientos recibidos, se dio trámite al 79%, quedando en proceso el 21% del total de requerimientos recibidos.

Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	50	11	61
Sec. de Educación	25	27	52
Sec. de Salud	28		28
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	11		11
Dpto. Adtvo. de Drillo. Institucional	7	2	9
Sistema de PQRSD	9		9
Sec. Vivienda y Hábitat	7		7
Sec. de Infraestructura y Valorización	4		4
Sec. de Cultura	2		2
Escríbale a la Gobernadora	2		2
Dpto. Adtvo. de Jurídica	1		1
Dpto. Adtvo. de Planeación	1		1
Despacho Gobernadora	1		1
Sec. de Drillo. Social y Participación	1		1
Sec. General		1	1
Sec. Movilidad y Transporte	1		1
Total	150	41	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.

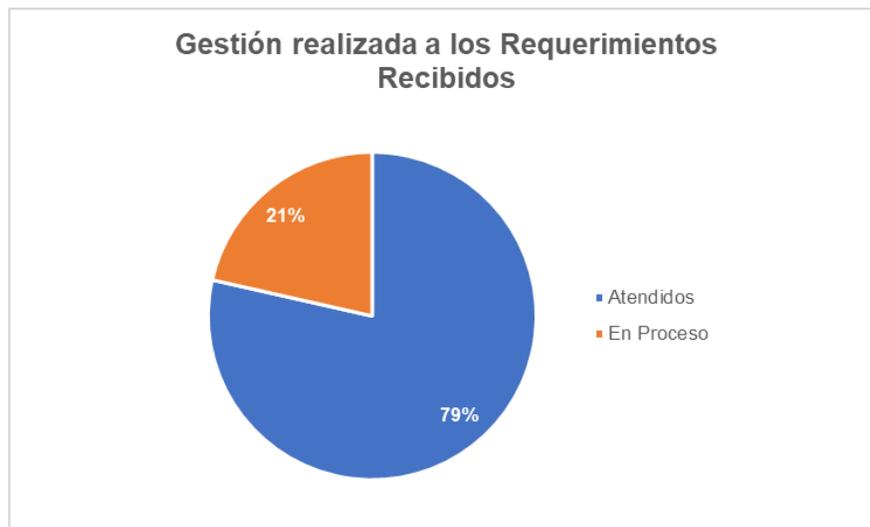


Gráfico 3 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, de los 150 requerimientos atendidos en el mes de referencia, 111 fueron tramitados de manera oportuna y 39 fuera del tiempo reglamentario, de conformidad con los términos establecidos por la Ley. En otras palabras, del 100% de requerimientos atendidos, el 74% fue atendido de manera oportuna y el 26% restante por fuera de los términos de Ley:

Dependencia	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Atendidos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	33	17	50
Sec. de Salud	28		28
Sec. de Educación	10	15	25
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	8	3	11
Sistema de PQRSD	8	1	9
Dpto. Adm. de Drllo. Institucional	5	2	7
Sec. Vivienda y Hábitat	7		7
Sec. de Infraestructura y Valorización	4		4
Sec. de Cultura	2		2
Escríbale a la Gobernadora	2		2
Dpto. Adm. de Jurídica	1		1
Dpto. Adm. de Planeación	1		1
Despacho Gobernadora	1		1
Sec. de Drllo. Social y Participación		1	1
Sec. Movilidad y Transporte	1		1
Total	111	39	150

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.

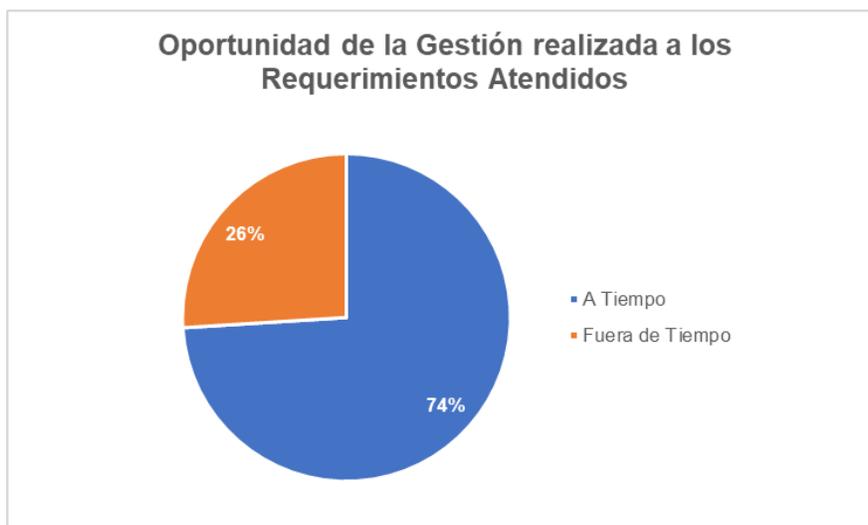


Gráfico 4 Trámite realizado a los requerimientos atendidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

Por otro lado, los 41 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 (4 de marzo 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
Sec. de Educación	27	0	27
Dpto. Advto. de Drllo. Institucional	2	0	2
Sec. General	1	0	1
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	11	0	11
Total	41	0	41

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.

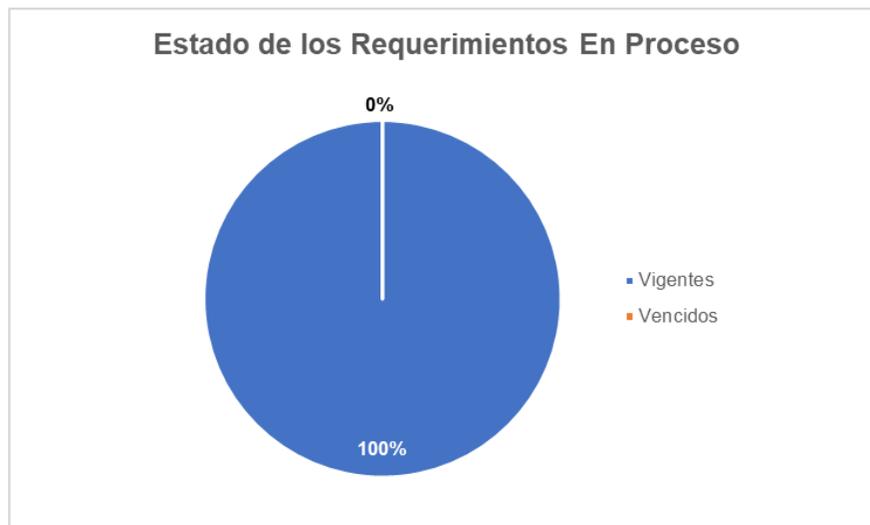


Gráfico 5 Trámite realizado a los requerimientos en proceso. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 (4 de marzo 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 8.011 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	2147	26,80%
Sec. de Educación	1427	17,81%
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1050	13,11%
Dpto. Advto. de Drllo. Institucional	1046	13,06%
Dpto. Advto. de Hacienda y Finanzas Públicas	550	6,87%
Sec. de Infraestructura y Valorización	478	5,97%
Dpto. Advto. de Jurídica	423	5,28%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	154	1,92%
Sec. Vivienda y Hábitat	111	1,39%
Despacho Gobernadora	98	1,22%
Sec. General	97	1,21%
Dpto. Advto. de Planeación	75	0,94%
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	68	0,85%
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	54	0,67%
Sec. de Cultura	43	0,54%
Of. Control Interno Disciplinario	35	0,44%
Sec. de Drllo. Social y Participación	32	0,40%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	26	0,32%
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	25	0,31%
Sec. Asuntos Étnicos	16	0,20%
Sec. Movilidad y Transporte	16	0,20%
Sec. de Turismo	15	0,19%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	12	0,15%
Of. Control Interno	6	0,07%
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	6	0,07%
Of. de Transparencia para la Gestión Pública	1	0,01%
Total	8011	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 y con mayor porcentaje de participación respecto al total de requerimientos recibidos por la entidad en el mes de referencia, se relacionan a continuación:

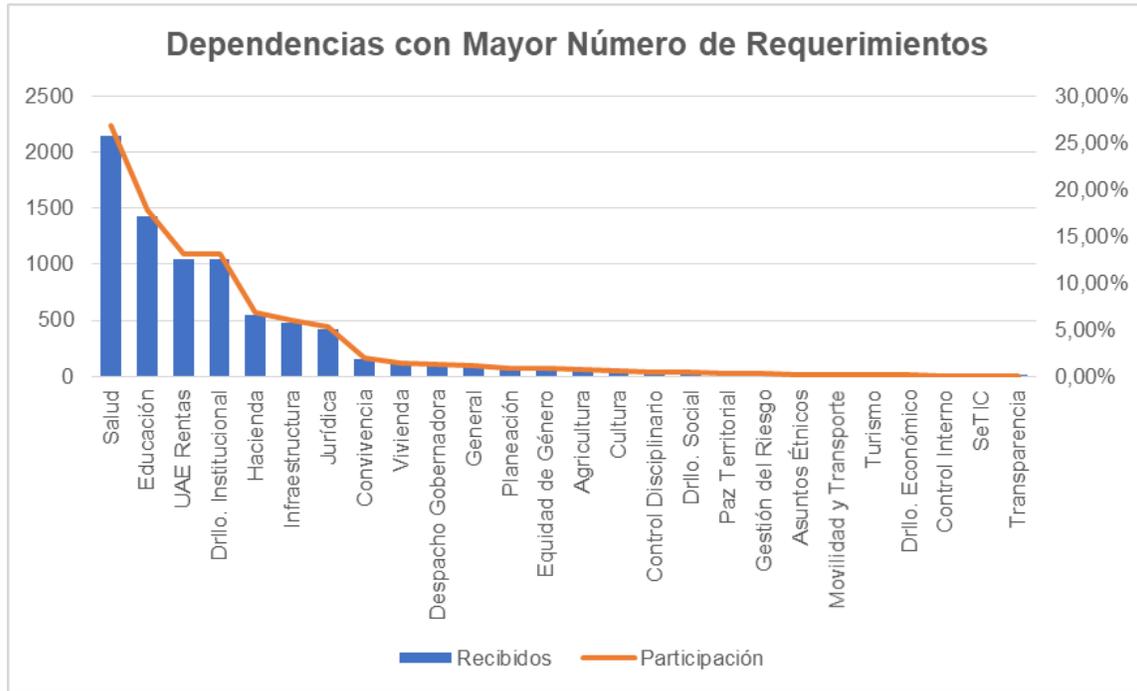


Gráfico 6 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

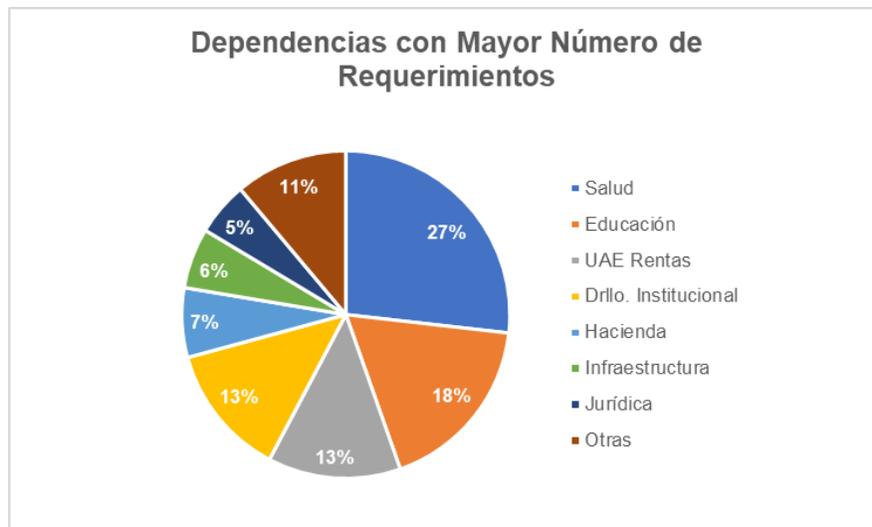


Gráfico 7 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

2.2. REPORTE DE LA GESTIÓN.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, de los 8.011 requerimientos recibidos en el mes de referencia, se dio trámite a 2.954 requerimientos, quedando pendiente o en proceso 5.057 de ellos. En otras palabras,





del 100% de requerimientos recibidos, se dio trámite al 37%, quedando en proceso el 63% del total de requerimientos recibidos.

Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
Sec. de Salud	1046	1101	2147
Sec. de Educación	589	838	1427
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	454	596	1050
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	216	830	1046
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	119	431	550
Sec. de Infraestructura y Valorización	88	390	478
Dpto. Adtvo. de Jurídica	44	379	423
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	65	89	154
Sec. Vivienda y Hábitat	98	13	111
Despacho Gobernadora	59	39	98
Sec. General	43	54	97
Dpto. Adtvo. de Planeación	10	65	75
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual		68	68
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	31	23	54
Sec. de Cultura	18	25	43
Of. Control Interno Disciplinario	3	32	35
Sec. de Drllo. Social y Participación	5	27	32
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	12	14	26
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	25		25
Sec. Asuntos Étnicos	1	15	16
Sec. Movilidad y Transporte	15	1	16
Sec. de Turismo	2	13	15
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad		12	12
Of. Control Interno	5	1	6
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	5	1	6
Of. de Transparencia para la Gestión Pública	1		1
Total	2954	5057	8011

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

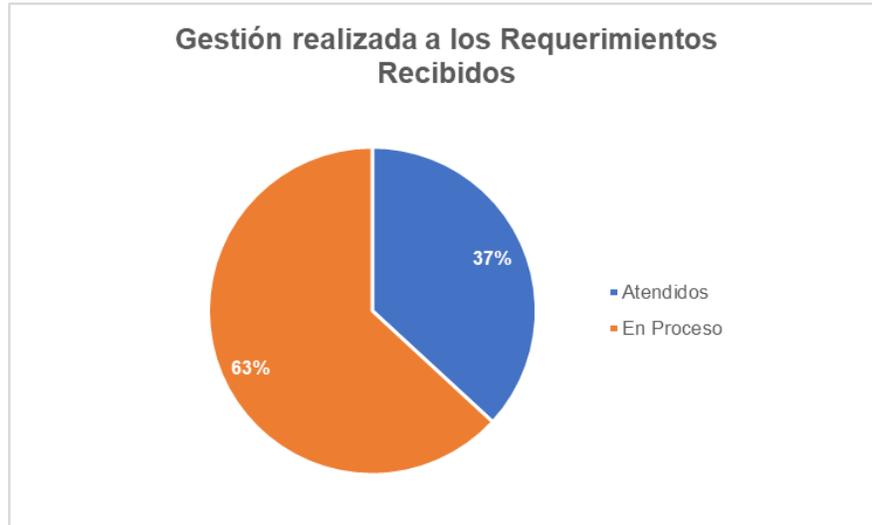


Gráfico 8 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, de los 5.057 requerimientos en proceso o pendientes por tramitar, 3.857 se encuentran vigentes o dentro de los tiempos de respuesta y 1.200 se encuentran vencidos, teniendo como base la fecha de generación del reporte objeto del presente informe (4 de marzo de 2019). En otras palabras, del 100% de requerimientos en proceso, el 76% se encuentran vigentes y el 24% restante vencido, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:



Dependencia	Vigentes	Vencidos	En Proceso
Sec. de Salud	941	160	1101
Sec. de Educación	560	278	838
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	605	225	830
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	503	93	596
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	294	137	431
Sec. de Infraestructura y Valorización	286	104	390
Dpto. Adtvo. de Jurídica	272	107	379
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	71	18	89
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	60	8	68
Dpto. Adtvo. de Planeación	49	16	65
Sec. General	39	15	54
Despacho Gobernadora	34	5	39
Of. Control Interno Disciplinario	26	6	32
Sec. de Drllo. Social y Participación	20	7	27
Sec. de Cultura	20	5	25
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	23		23
Sec. Asuntos Étnicos	9	6	15
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	10	4	14
Sec. de Turismo	11	2	13
Sec. Vivienda y Hábitat	12	1	13
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	9	3	12
Of. Control Interno	1		1
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1		1
Sec. Movilidad y Transporte	1		1
Total	3857	1200	5057

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

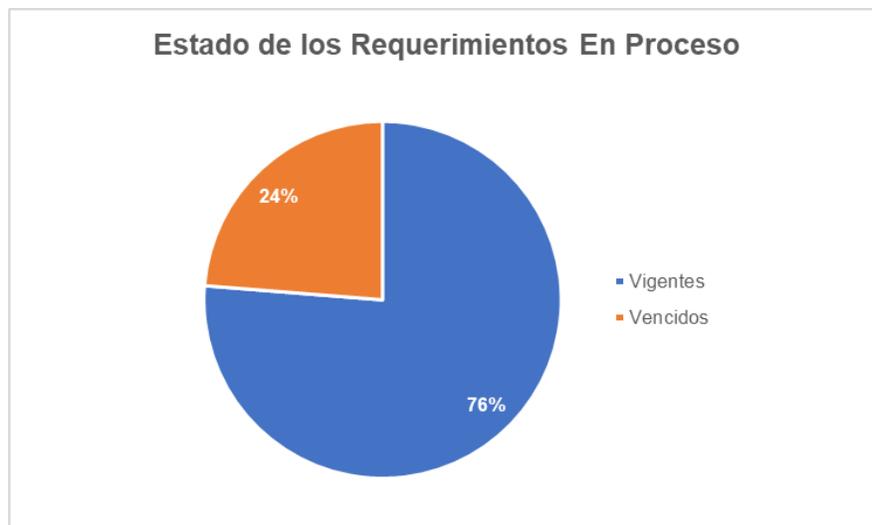


Gráfico 9 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

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 (4 de marzo 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.
- Monitorear la 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.
- Monitorear el servicio de Call Center implementado en la Gobernación del Valle del Cauca con el propósito de identificar acciones de mejora y necesidades de cualificación del personal a cargo de la atención y así ofrecer 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.