



1.01.1-33.21

Santiago de Cali, 1 de abril 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 – MARZO 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 marzo 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 2019, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Administración Departamental durante el mes de referencia 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 180 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	66	37%
Sec. de Educación	41	23%
Sec. de Salud	26	14%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	12	7%
Dpto. Advto. de Drllo. Institucional	10	6%
Sec. de Infraestructura y Valorización	8	4%
Sistema de PQRSD	6	3%
Escríbale a la Gobernadora	4	2%
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	2	1%
Sec. de Turismo	2	1%
Dpto. Advto. de Jurídica	1	1%
Of. Control Interno Disciplinario	1	1%
Sec. de Drllo. Social y Participación	1	1%
Total	180	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:

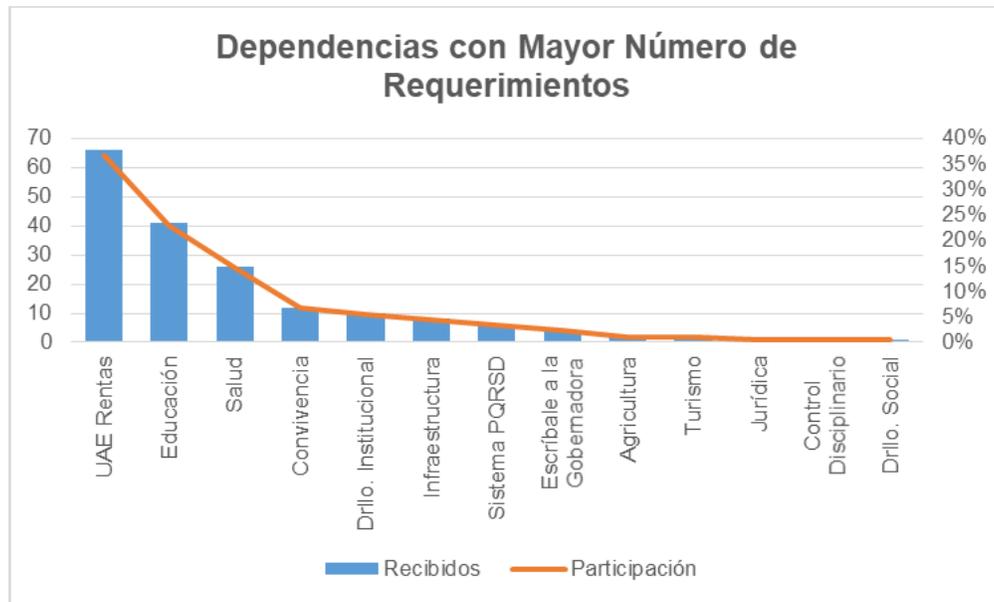


Gráfico 1 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

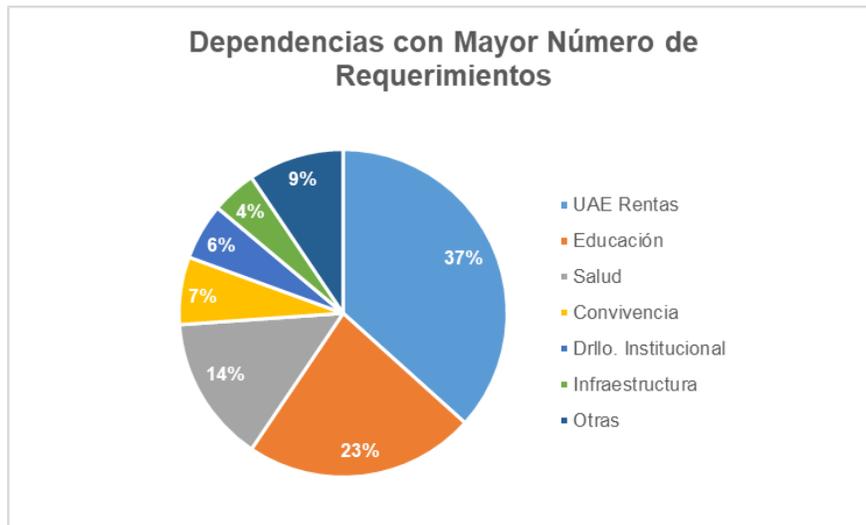


Gráfico 2 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

1.2. REPORTE DE LA GESTIÓN.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, los 180 requerimientos recibidos en el mes de referencia fueron tramitados en su totalidad, 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 recibidos, fueron tramitados por la entidad.

Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	66		66
Sec. de Educación	41		41
Sec. de Salud	26		26
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	12		12
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	10		10
Sec. de Infraestructura y Valorización	8		8
Sistema de PQRSD	6		6
Escríbale a la Gobernadora	4		4
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	2		2
Sec. de Turismo	2		2
Dpto. Adtvo. de Jurídica	1		1
Of. Control Interno Disciplinario	1		1
Sec. de Drllo. Social y Participación	1		1
Total	180	0	180

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.

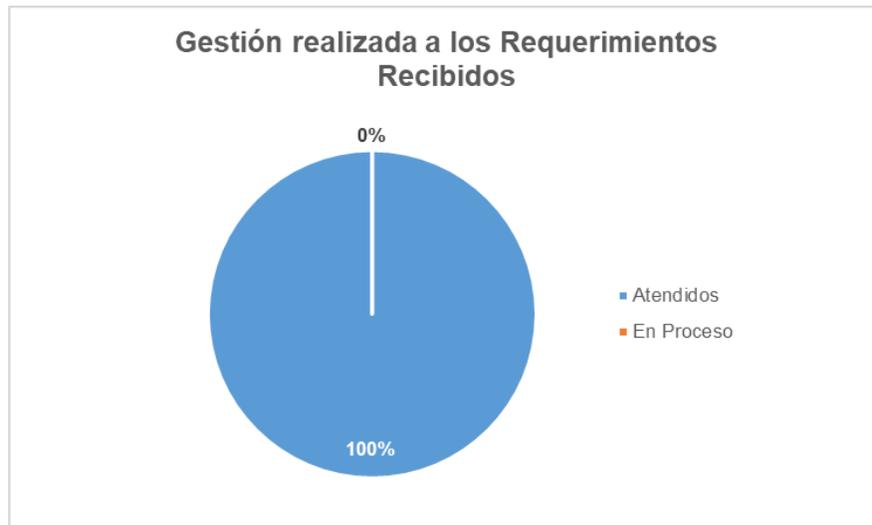


Gráfico 3 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, de los 180 requerimientos atendidos en el mes de referencia, 154 fueron tramitados de manera oportuna y 26 fuera del tiempo reglamentario, de conformidad con los términos establecidos por la Ley. En otras palabras, del 100% de requerimientos atendidos, el 86% fue atendido de manera oportuna y el 14% restante por fuera de los términos de Ley:

Dependencia	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Atendidos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	56	10	66
Sec. de Educación	36	5	41
Sec. de Salud	26		26
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	6	6	12
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	9	1	10
Sec. de Infraestructura y Valorización	7	1	8
Sistema de PQRS	6		6
Escribale a la Gobernadora	3	1	4
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	1	1	2
Sec. de Turismo	1	1	2
Dpto. Adtvo. de Jurídica	1		1
Of. Control Interno Disciplinario	1		1
Sec. de Drllo. Social y Participación	1		1
Total	154	26	180

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.

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.

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 8.071 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	1844	22,85%
Sec. de Educación	1456	18,04%
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1294	16,03%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	1107	13,72%
Sec. de Infraestructura y Valorización	519	6,43%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	513	6,36%
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	500	6,20%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	136	1,69%
Despacho Gobernadora	132	1,64%
Sec. General	109	1,35%
Dpto. Adtvo. de Planeación	91	1,13%
Sec. Vivienda y Hábitat	74	0,92%
Sec. de Cultura	59	0,73%
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	53	0,66%
Sec. de Drllo. Social y Participación	45	0,56%
Of. Control Interno Disciplinario	27	0,33%
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	27	0,33%
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	25	0,31%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	17	0,21%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	17	0,21%
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	13	0,16%
Sec. Movilidad y Transporte	6	0,07%
Of. de Transparencia para la Gestión Pública	3	0,04%
Of. Control Interno	2	0,02%
Sec. de Turismo	2	0,02%
Total	8071	100,00%

Tabla 4 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:

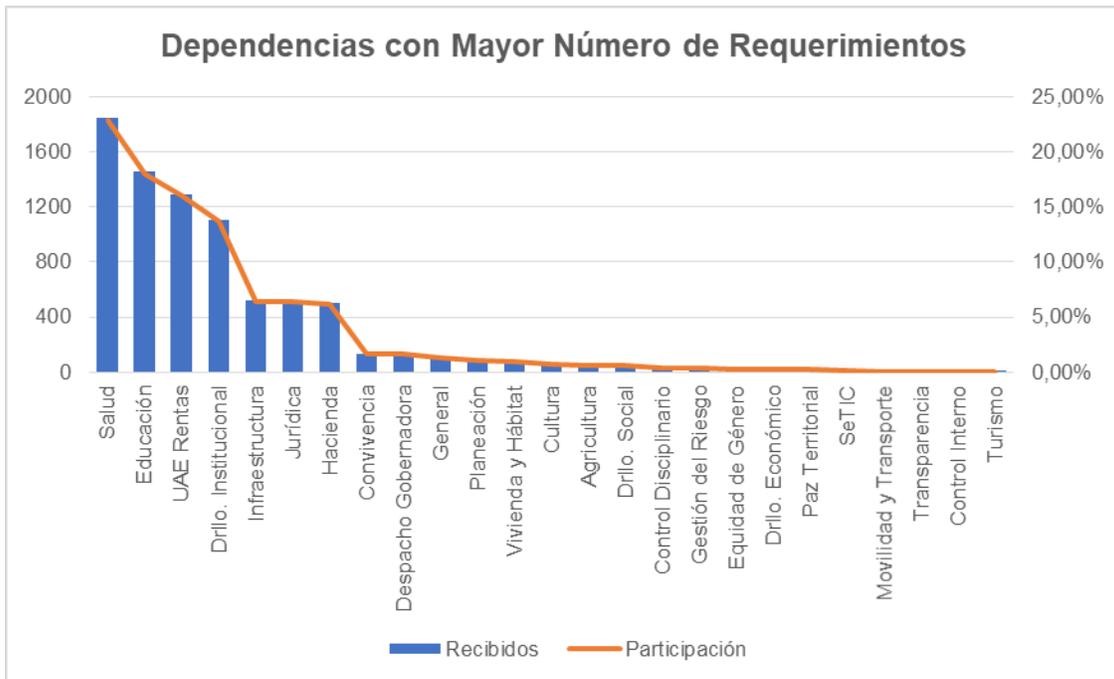


Gráfico 5 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

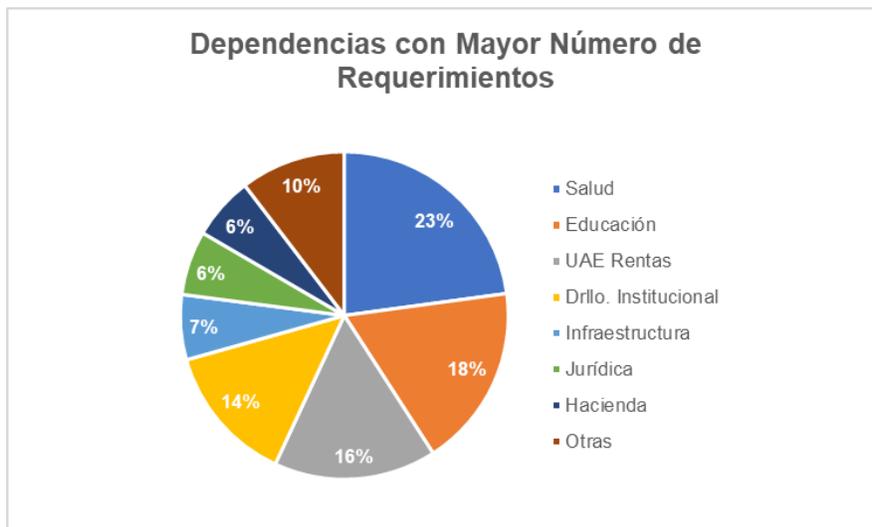


Gráfico 6 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

2.2. REPORTE DE LA GESTIÓN.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, de los 8.071 requerimientos recibidos en el mes de referencia, se dio trámite a 2.824 requerimientos, quedando pendiente o en proceso 5.247 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.





Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
Sec. de Salud	897	947	1844
Sec. de Educación	731	725	1456
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	461	833	1294
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	215	892	1107
Sec. de Infraestructura y Valorización	81	438	519
Dpto. Adtvo. de Jurídica	48	465	513
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	68	432	500
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	68	68	136
Despacho Gobernadora	67	65	132
Sec. General	37	72	109
Dpto. Adtvo. de Planeación	35	56	91
Sec. Vivienda y Hábitat	57	17	74
Sec. de Cultura	24	35	59
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	5	48	53
Sec. de Drllo. Social y Participación	1	44	45
Of. Control Interno Disciplinario	2	25	27
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres		27	27
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual		25	25
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	1	16	17
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	8	9	17
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	11	2	13
Sec. Movilidad y Transporte	4	2	6
Of. de Transparencia para la Gestión Pública	1	2	3
Of. Control Interno	2		2
Sec. de Turismo		2	2
Total	2824	5247	8071

Tabla 5 Gestión realizada a los Requerimientos recibidos por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

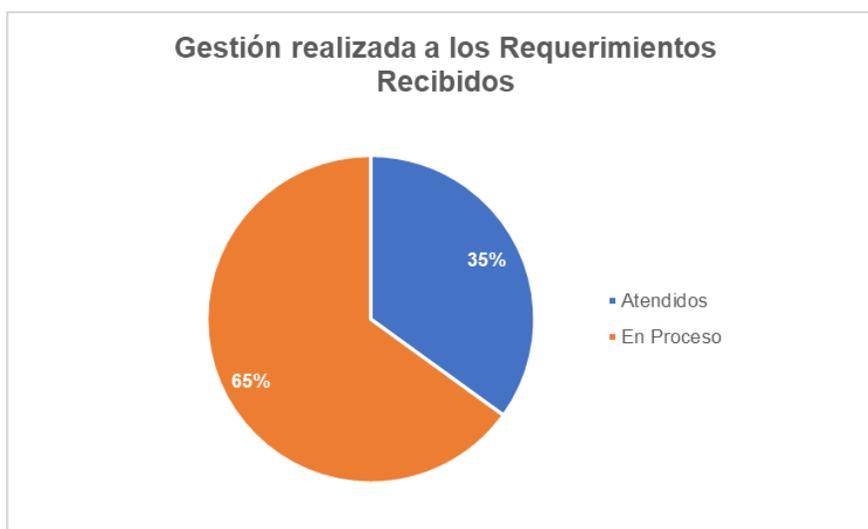


Gráfico 7 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, de los 5.247 requerimientos en proceso o pendientes por tramitar, 4.230 se encuentran



vigentes o dentro de los tiempos de respuesta y 1.017 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 81% se encuentran vigentes y el 19% restante vencido, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:

Dependencia	Vigentes	Vencidos	En Proceso
Sec. de Salud	793	154	947
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	725	167	892
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	769	64	833
Sec. de Educación	537	188	725
Dpto. Adtvo. de Jurídica	343	122	465
Sec. de Infraestructura y Valorización	348	90	438
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	328	104	432
Sec. General	64	8	72
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	51	17	68
Despacho Gobernadora	47	18	65
Dpto. Adtvo. de Planeación	43	13	56
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	34	14	48
Sec. de Drllo. Social y Participación	29	15	44
Sec. de Cultura	31	4	35
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	24	3	27
Of. Control Interno Disciplinario	17	8	25
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	12	13	25
Sec. Vivienda y Hábitat	10	7	17
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	11	5	16
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	7	2	9
Of. de Transparencia para la Gestión Pública	2		2
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2		2
Sec. de Turismo	1	1	2
Sec. Movilidad y Transporte	2		2
Total	4230	1017	5247

Tabla 6 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

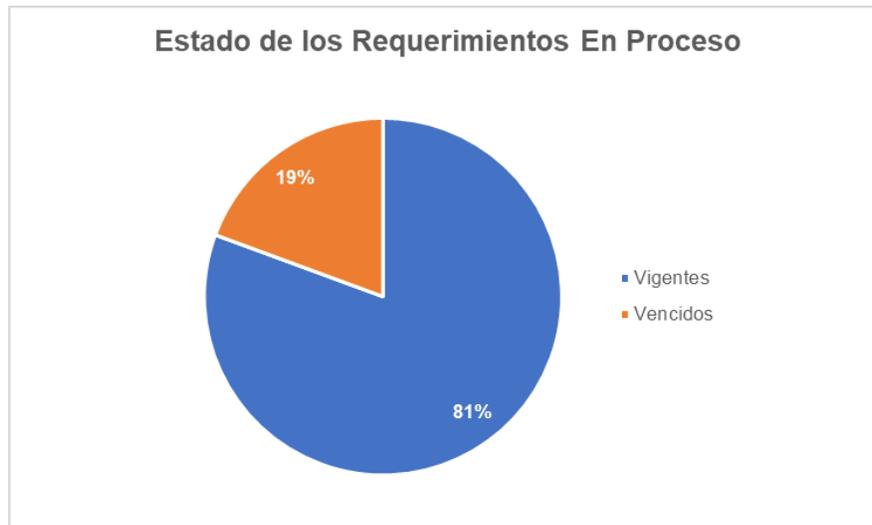


Gráfico 8 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

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.