

1.01.1-33.21

Santiago de Cali, 3 de mayo 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 – ABRIL 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 abril 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 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 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	82	46%
Sec. de Educación	45	25%
Sec. de Salud	20	11%
Dpto. Advto. de Jurídica	7	4%
Dpto. Advto. de Drllo. Institucional	5	3%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	4	2%
Sistema de PQRSD	4	2%
Dpto. Advto. de Hacienda y Finanzas Públicas	2	1%
Sec. de Infraestructura y Valorización	2	1%
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2	1%
Escríbale a la Gobernadora	1	1%
Gestora Social	1	1%
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	1	1%
Sec. de Cultura	1	1%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	1	1%
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	1	1%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	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:

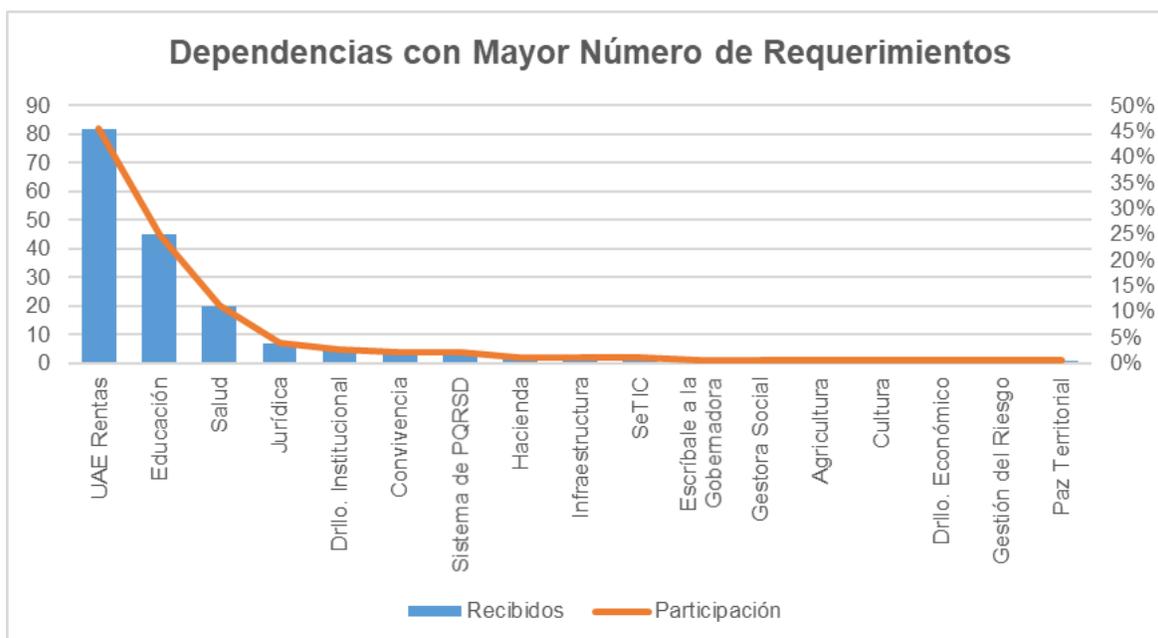


Gráfico 1 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.



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, de los 180 requerimientos recibidos en el mes de referencia, se dio trámite a 179 requerimientos, quedando pendiente o en proceso uno (1) de ellos. En otras palabras, del 100% de requerimientos recibidos, se dio trámite al 99%, quedando en proceso el 1% del total de requerimientos recibidos.

Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	82		82
Sec. de Educación	45		45
Sec. de Salud	20		20
Dpto. Adtvo. de Jurídica	7		7
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	4	1	5
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	4		4
Sistema de PQRSD	4		4
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	2		2
Sec. de Infraestructura y Valorización	2		2
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2		2
Escríbale a la Gobernadora	1		1
Gestora Social	1		1
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	1		1
Sec. de Cultura	1		1
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	1		1
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	1		1
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	1		1
Total	179	1	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.

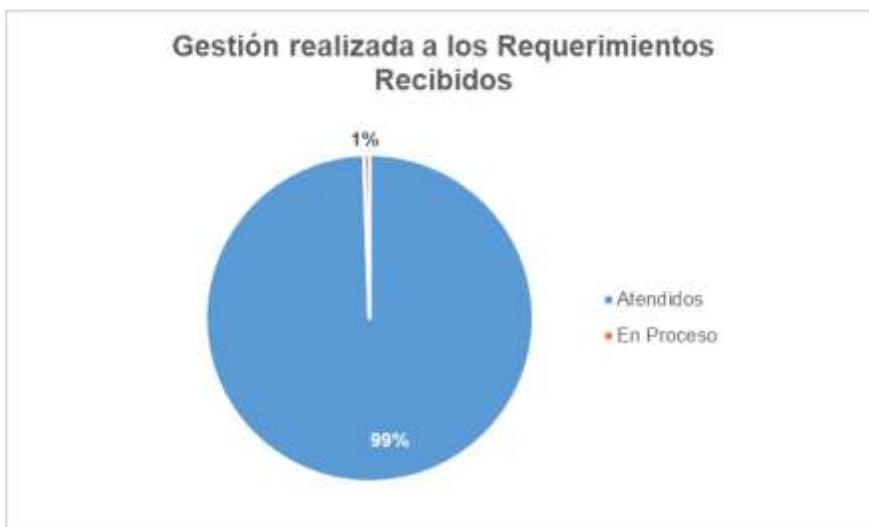


Gráfico 3 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, de los 179 requerimientos atendidos en el mes de referencia, 139 fueron tramitados de manera oportuna y 40 fuera del tiempo reglamentario, de conformidad con los términos establecidos por la Ley. En otras palabras, del 100% de requerimientos atendidos, el 78% fue atendido de manera oportuna y el 22% restante por fuera de los términos de Ley:

Dependencia	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Atendidos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	59	23	82
Sec. de Educación	39	6	45
Sec. de Salud	19	1	20
Dpto. Adtvo. de Jurídica	7		7
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	4		4
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	2	2	4
Sistema de PQRSD	4		4
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	1	1	2
Sec. de Infraestructura y Valorización		2	2
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	1	2
Escríbale a la Gobernadora	1		1
Gestora Social		1	1
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	1		1
Sec. de Cultura		1	1
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad		1	1
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres		1	1
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	1		1
Total	139	40	179

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.

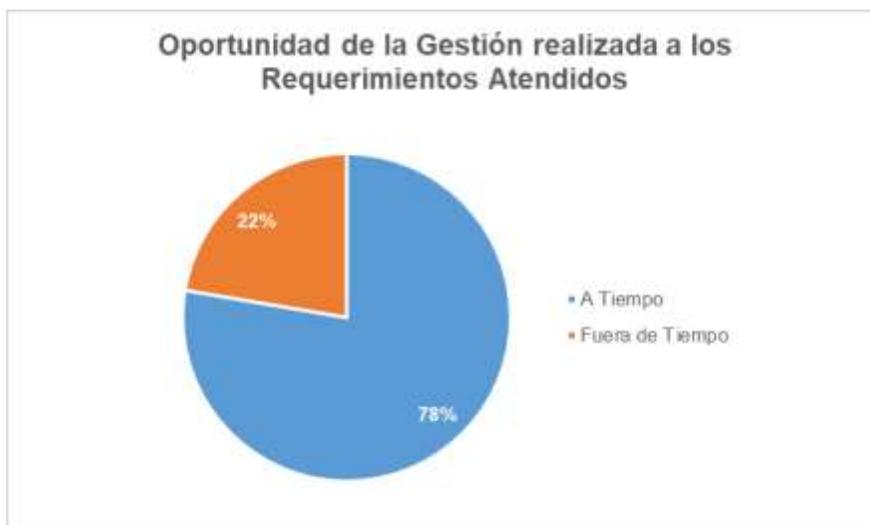


Gráfico 4 Trámite realizado a los requerimientos atendidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

Por otro lado, el requerimiento en proceso o pendiente por tramitar, se encuentra vigente o dentro de los tiempos de respuesta, teniendo como base la fecha de generación del reporte objeto del presente informe (3 de mayo 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. Adv. de Dr. Inst.	1		1
Total	1	0	1

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 mayo 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 8.248 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	2069	25,08%
Sec. de Salud	1589	19,27%
Sec. de Educación	1407	17,06%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	1069	12,96%
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	464	5,63%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	440	5,33%
Sec. de Infraestructura y Valorización	403	4,89%
Sec. General	160	1,94%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	113	1,37%
Despacho Gobernadora	91	1,10%
Dpto. Adtvo. de Planeación	87	1,05%
Sec. Vivienda y Hábitat	68	0,82%
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	54	0,65%
Sec. de Cultura	52	0,63%
Of. Control Interno Disciplinario	39	0,47%
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	32	0,39%
Sec. de Drllo. Social y Participación	25	0,30%
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	19	0,23%
Sec. de Turismo	19	0,23%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	17	0,21%
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	16	0,19%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	10	0,12%
Sec. Movilidad y Transporte	4	0,05%
Of. de Transparencia para la Gestión Pública	1	0,01%
Total	8248	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:

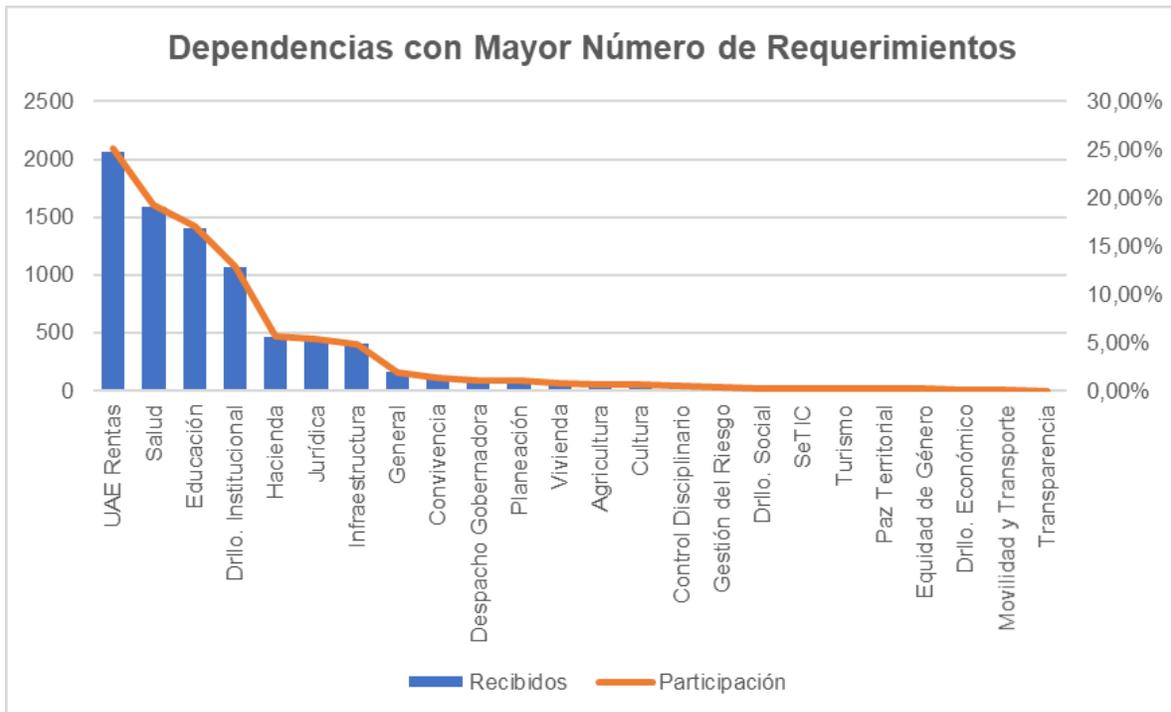


Gráfico 6 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.



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 8.248 requerimientos recibidos en el mes de referencia, se dio trámite a 3.084 requerimientos, quedando pendiente o en proceso 5.164 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
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	533	1536	2069
Sec. de Salud	812	777	1589
Sec. de Educación	778	629	1407
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	224	845	1069
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	37	427	464
Dpto. Adtvo. de Jurídica	365	75	440
Sec. de Infraestructura y Valorización	53	350	403
Sec. General	56	104	160
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	47	66	113
Despacho Gobernadora	56	35	91
Dpto. Adtvo. de Planeación	15	72	87
Sec. Vivienda y Hábitat	18	50	68
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	12	42	54
Sec. de Cultura	35	17	52
Of. Control Interno Disciplinario	3	36	39
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres		32	32
Sec. de Drllo. Social y Participación	7	18	25
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	17	2	19
Sec. de Turismo	6	13	19
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	5	12	17
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual		16	16
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad		10	10
Sec. Movilidad y Transporte	4		4
Of. de Transparencia para la Gestión Pública	1		1
Total	3084	5164	8248

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

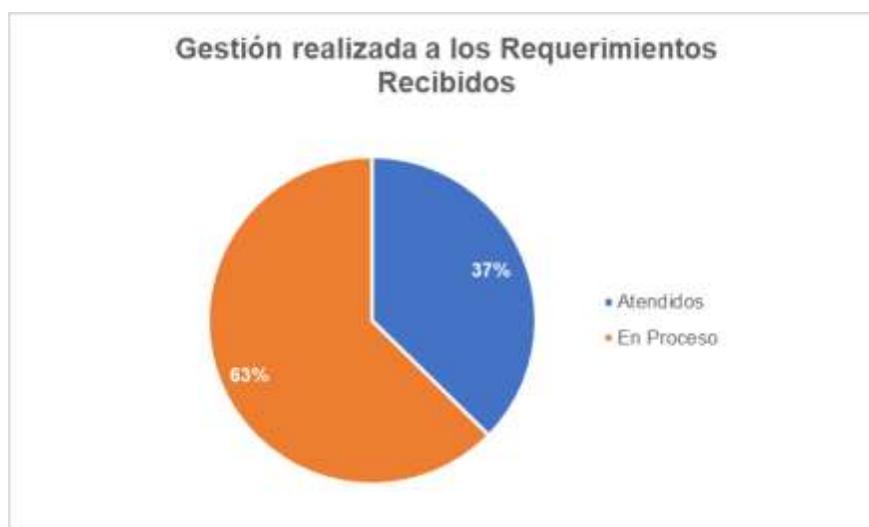


Gráfico 8 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, de los 5.164 requerimientos en proceso o pendientes por tramitar, 3.719 se encuentran

vigentes o dentro de los tiempos de respuesta y 1.445 se encuentran vencidos, teniendo como base la fecha de generación del reporte objeto del presente informe (3 de mayo de 2019). En otras palabras, del 100% de requerimientos en proceso, el 72% se encuentran vigentes y el 28% restante vencido, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:

Dependencia	Vigentes	Vencidos	En Proceso
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1192	344	1536
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	604	241	845
Sec. de Salud	575	202	777
Sec. de Educación	392	237	629
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	299	128	427
Sec. de Infraestructura y Valorización	197	153	350
Sec. General	84	20	104
Dpto. Adtvo. de Jurídica	62	13	75
Dpto. Adtvo. de Planeación	44	28	72
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	51	15	66
Sec. Vivienda y Hábitat	50		50
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	32	10	42
Of. Control Interno Disciplinario	27	9	36
Despacho Gobernadora	24	11	35
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	22	10	32
Sec. de Drllo. Social y Participación	18		18
Sec. de Cultura	14	3	17
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	11	5	16
Sec. de Turismo	7	6	13
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	7	5	12
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	5	5	10
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2		2
Total	3719	1445	5164

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 (3 de mayo 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.