1.01.1-33.21

Santiago de Cali, 5 de noviembre 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 – OCTUBRE 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 octubre 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 cumplimento 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 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 368 requerimientos y su distribución por tipo de solicitud se presenta a continuación:

Tipo de Solicitud	Recibidos	Participación
Petición	162	44%
Queja	164	45%
Reclamo	17	5%
Sugerencia	25	7%
Total	**368**	**100%**

Tabla 1 Requerimientos Recibidos por Tipo de Solicitud. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

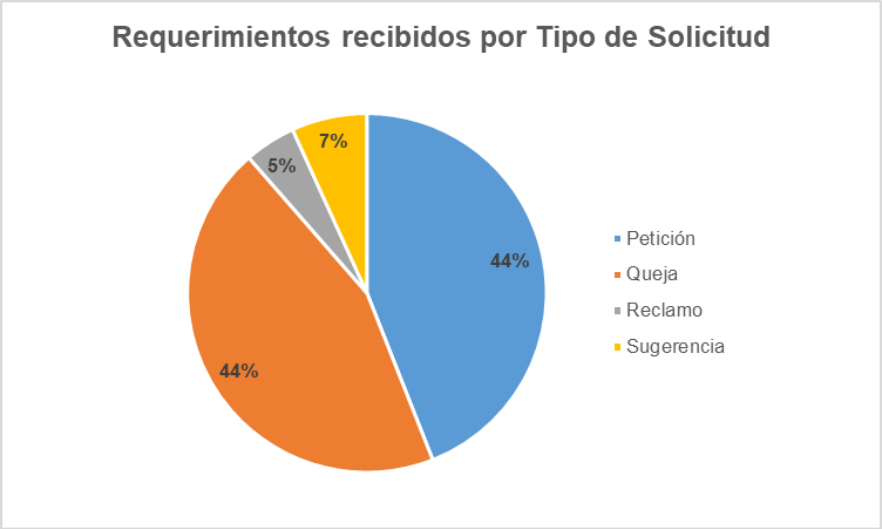

Gráfico 1 Requerimientos Recibidos por Tipo de Solicitud. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, el tiempo de respuesta promedio para los diferentes tipos de solicitudes en el mes de referencia osciló entre 4 y 5 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de registro, dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Tipo de Solicitud	Recibidos	Tiempo Promedio de Respuesta	Solicitudes Trasladadas	Solicitudes Negadas
Petición	162	5	0	0
Queja	164	5	0	0
Reclamo	17	4	0	0
Sugerencia	25	1	0	0
Total	**368**	**5**	**0**	**0**

Tabla 2 Tiempo Promedio de Respuesta requerimientos recibidos por Tipo de Solicitud. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

De igual forma, se encuentra que durante el mes de referencia no fueron trasladadas solicitudes a otras entidades o instituciones por competencia y no fue negado el acceso a la información, de acuerdo con lo definido en los Instrumentos de Gestión de la Información.

1.2. REPORTE GENERAL POR DEPENDENCIA

La distribución de los requerimientos por dependencia del nivel central para el mes de referencia se presenta a continuación, detallando número y porcentaje de participación:

Dependencia	Recibidos	Participación
Sec. de Salud	248	67,39%
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	49	13,32%
Sec. de Educación	47	12,77%
Sistema de PQRSD	6	1,63%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	4	1,09%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	3	0,82%
Sec. de Infraestructura y Valorización	3	0,82%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	2	0,54%
Sec. de Movilidad y Transporte	2	0,54%
Despacho Gobernadora	1	0,27%
Dpto. Adtvo. de Planeación	1	0,27%
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	1	0,27%
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0,27%
Total	368	100,00%

Tabla 3 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:

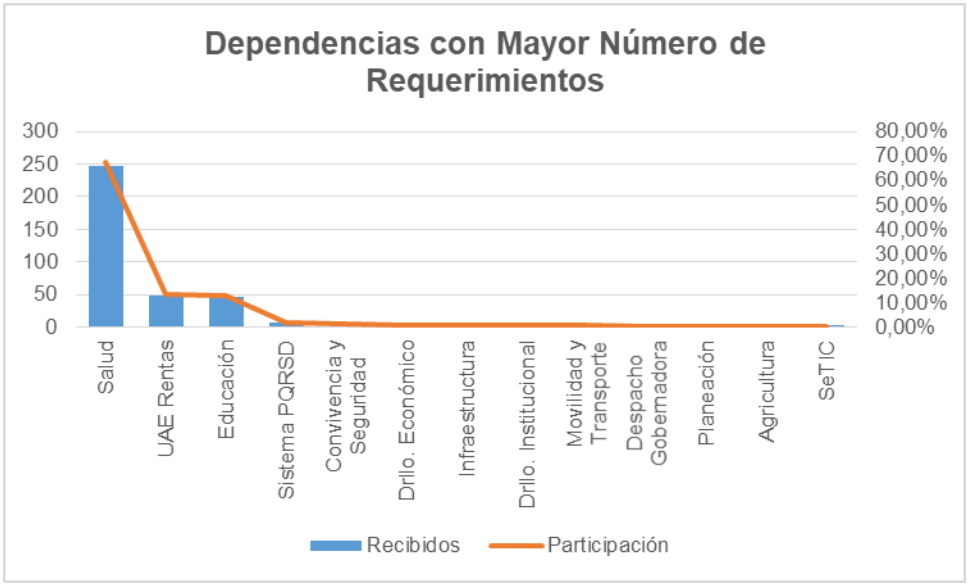

Gráfico 2 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

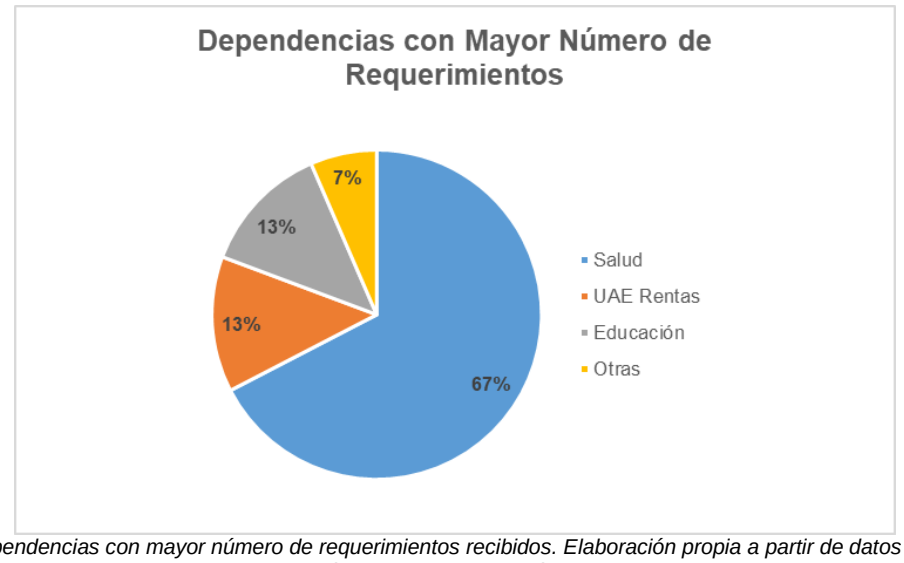

Gráfico 3 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

1.3. REPORTE DE LA GESTIÓN.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, de los 368 requerimientos recibidos en el mes de referencia, se dio trámite a 331 requerimientos, quedando pendientes o en proceso 37 de ellos. En otras palabras, del 100% de requerimientos recibidos, se dio trámite al 90%, quedando en proceso el 10% del total de requerimientos recibidos.

Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
Sec. de Salud	219	29	248
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	48	1	49
Sec. de Educación	44	3	47
Sistema de PQRSD	5	1	6
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	4		4
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	3		3
Sec. de Infraestructura y Valorización	2	1	3
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional		2	2
Sec. de Movilidad y Transporte	2		2
Despacho Gobernadora	1		1
Dpto. Adtvo. de Planeación	1		1
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	1		1
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1		1
Total	**331**	**37**	**368**

Tabla 4 Gestión realizada por las dependencias. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

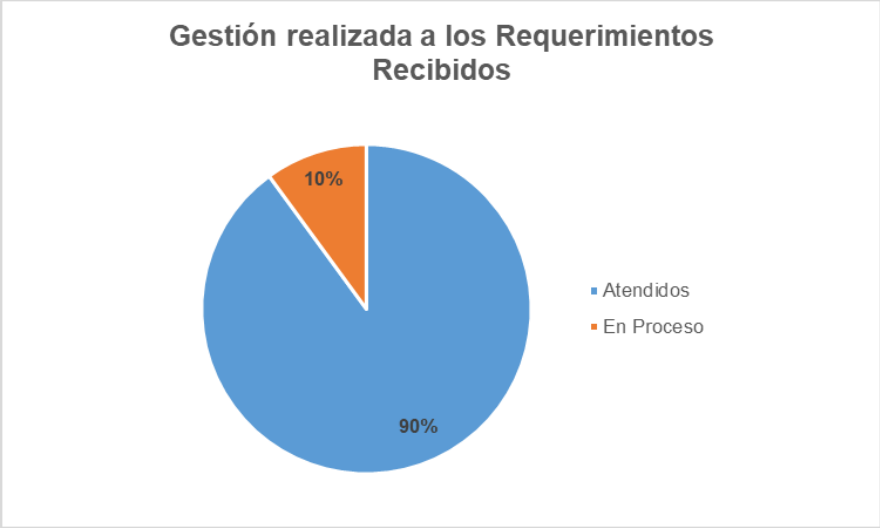

Gráfico 4 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, de los 331 requerimientos atendidos en el mes de referencia, 314 fueron tramitados de manera oportuna y 17 fuera del tiempo reglamentario, de conformidad con los términos establecidos por la Ley. En otras palabras, del 100% de requerimientos atendidos, el 95% fue atendido de manera oportuna y el 5% restante por fuera de los términos de Ley:

Dependencia	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Atendidos
Sec. de Salud	219		219
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	40	8	48
Sec. de Educación	36	8	44
Sistema de PQRSD	5		5
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	4		4
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	2	1	3
Sec. de Infraestructura y Valorización	2		2
Sec. de Movilidad y Transporte	2		2
Despacho Gobernadora	1		1
Dpto. Adtvo. de Planeación	1		1
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	1		1
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1		1
Total	**314**	**17**	**331**

Tabla 5 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 5 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 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 (5 de noviembre 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 Salud	29		29
Sec. de Educación	3		3
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	2		2
Sec. de Infraestructura y Valorización	1		1
Sistema de PQRSD	1		1
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1		1
Total	**37**	**0**	**37**

Tabla 6 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.

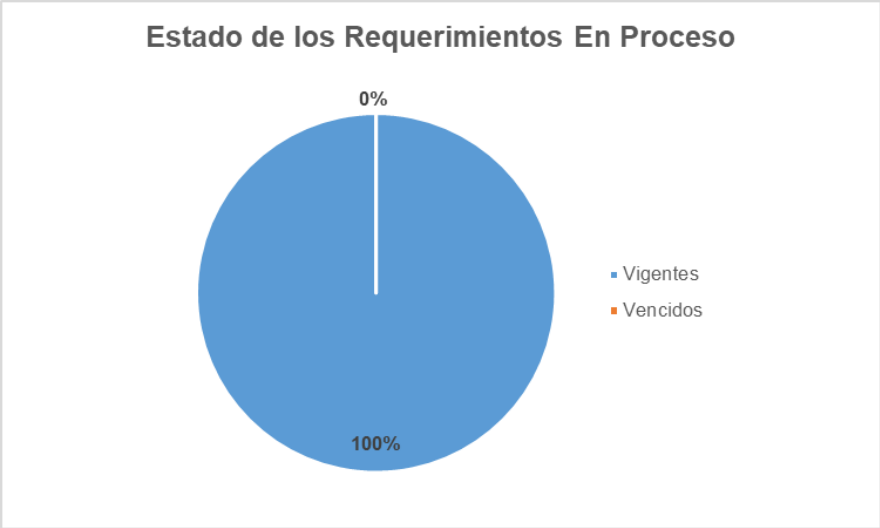

Gráfico 6 Trámite realizado a los requerimientos en proceso. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 (5 de noviembre de 2019), se encuentran sin tramitar.

2. 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:

- Continuar con la integración de 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.

- Monitorear la estrategia de alertas tempranas para las PQRSD que ingresen por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca, 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.

3. 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. Esta última actividad estará a cargo del grupo de servicio al ciudadano, extensión 1165.

- 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; tener en cuenta los términos establecidos por el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015; y dar trámite oportuno a su totalidad.