



1.01.1-33.21

Santiago de Cali, 5 de julio 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 – PRIMER SEMESTRE 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 periodo comprendido entre los meses de enero y junio 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 periodo 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 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 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 periodo de referencia se recibieron 1.088 requerimientos y su distribución por tipo de solicitud se presenta a continuación:

Tipo de Solicitud	Recibidos	Participación
Escríbale a la Gobernadora	35	3%
Petición	846	78%
Queja	105	10%
Reclamo	85	8%
Sugerencia	17	2%
Total	1088	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.

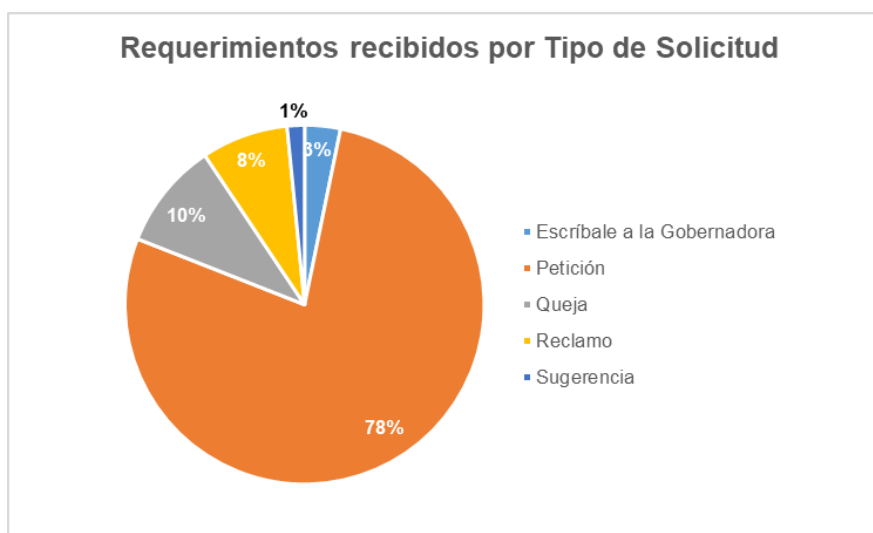


Gráfico 1 Requerimientos Recibidos por Tipo de Solicitud. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, el tiempo de respuesta promedio para los diferentes tipos de solicitudes en el periodo de referencia osciló entre 6 y 11 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 Trasladas	Solicitudes Negadas
Escribale a la Gobernadora	35	8	0	0
Petición	846	11	0	0
Queja	105	9	0	0
Reclamo	85	10	0	0
Sugerencia	17	6	0	0
Total	1088	11	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 periodo 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 periodo de referencia se presenta a continuación, detallando número y porcentaje de participación:



Dependencia	Recibidos	Participación
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	462	42,46%
Sec. de Educación	268	24,63%
Sec. de Salud	122	11,21%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	46	4,23%
Dpto. Adtvo. de Drlo. Institucional	44	4,04%
Sistema de PQRS	35	3,22%
Sec. de Infraestructura y Valorización	25	2,30%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	13	1,19%
Escríbale a la Gobernadora	13	1,19%
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	8	0,74%
Sec. Vivienda y Hábitat	8	0,74%
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	7	0,64%
Sec. de Cultura	7	0,64%
Sec. de Drlo. Social y Participación	6	0,55%
Sec. de Drlo. Económico y Competitividad	4	0,37%
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	4	0,37%
Despacho Gobernadora	3	0,28%
Sec. de Turismo	3	0,28%
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2	0,18%
Sec. Movilidad y Transporte	2	0,18%
Dpto. Adtvo. de Planeación	1	0,09%
Gestora Social	1	0,09%
Of. Control Disciplinario	1	0,09%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	1	0,09%
Sec. General	1	0,09%
Sec. Gestión del Riesgo de Desastres	1	0,09%
Total	1088	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 periodo de referencia, se relacionan a continuación:

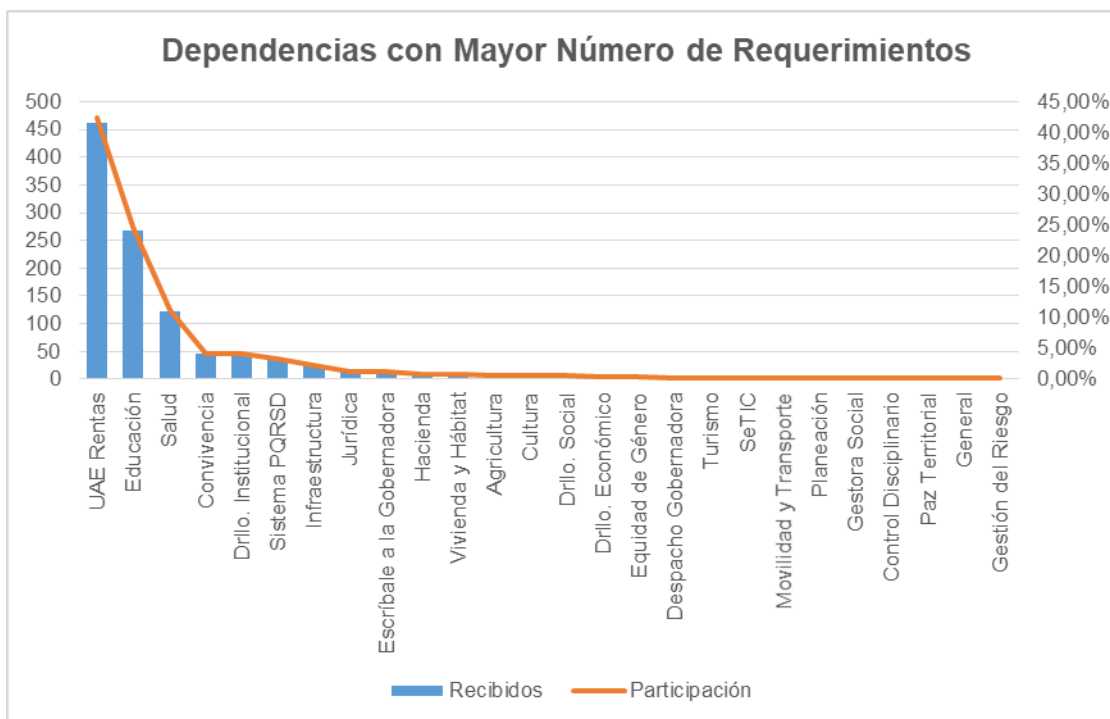


Gráfico 2 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

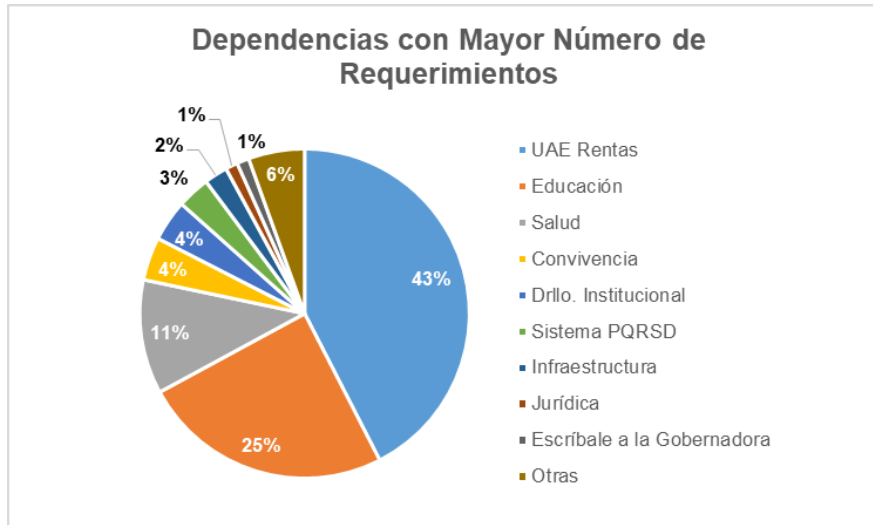


Gráfico 3 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

1.3. REPORTE DE LA GESTIÓN.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, los 1.088 requerimientos recibidos en el periodo de referencia fueron tramitados en su totalidad. En otras palabras, el 100% de los requerimientos recibidos fueron atendidos.



Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	462		462
Sec. de Educación	268		268
Sec. de Salud	122		122
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	46		46
Dpto. Advto. de Drllo. Institucional	44		44
Sistema de PQRS	35		35
Sec. de Infraestructura y Valorización	25		25
Dpto. Advto. de Jurídica	13		13
Escríbale a la Gobernadora	13		13
Dpto. Advto. de Hacienda y Finanzas Públicas	8		8
Sec. Vivienda y Hábitat	8		8
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	7		7
Sec. de Cultura	7		7
Sec. de Drllo. Social y Participación	6		6
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	4		4
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	4		4
Despacho Gobernadora	3		3
Sec. de Turismo	3		3
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2		2
Sec. Movilidad y Transporte	2		2
Dpto. Advto. de Planeación	1		1
Gestora Social	1		1
Of. Control Disciplinario	1		1
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	1		1
Sec. General	1		1
Sec. Gestión del Riesgo de Desastres	1		1
Total	1088	0	1088

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 1.088 requerimientos atendidos en el periodo de referencia, 778 fueron tramitados de manera oportuna y 310 fuera del tiempo reglamentario, de conformidad con los términos establecidos por la Ley. En otras palabras, del 100% de requerimientos atendidos, el 72% fue atendido de manera oportuna y el 28% restante por fuera de los términos de Ley:

Dependencia	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Atendidos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	298	164	462
Sec. de Educación	179	89	268
Sec. de Salud	119	3	122
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	32	14	46
Dpto. Adtvo. de Drlo. Institucional	33	11	44
Sistema de PQRS	33	2	35
Sec. de Infraestructura y Valorización	19	6	25
Dpto. Adtvo. de Jurídica	13		13
Escríbale a la Gobernadora	11	2	13
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	6	2	8
Sec. Vivienda y Hábitat	7	1	8
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	5	2	7
Sec. de Cultura	5	2	7
Sec. de Drlo. Social y Participación	5	1	6
Sec. de Drlo. Económico y Competitividad	1	3	4
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	3	4
Despacho Gobernadora	3		3
Sec. de Turismo	2	1	3
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	1	2
Sec. Movilidad y Transporte	2		2
Dpto. Adtvo. de Planeación	1		1
Gestora Social		1	1
Of. Control Disciplinario	1		1
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	1		1
Sec. General		1	1
Sec. Gestión del Riesgo de Desastres		1	1
Total	778	310	1088

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.

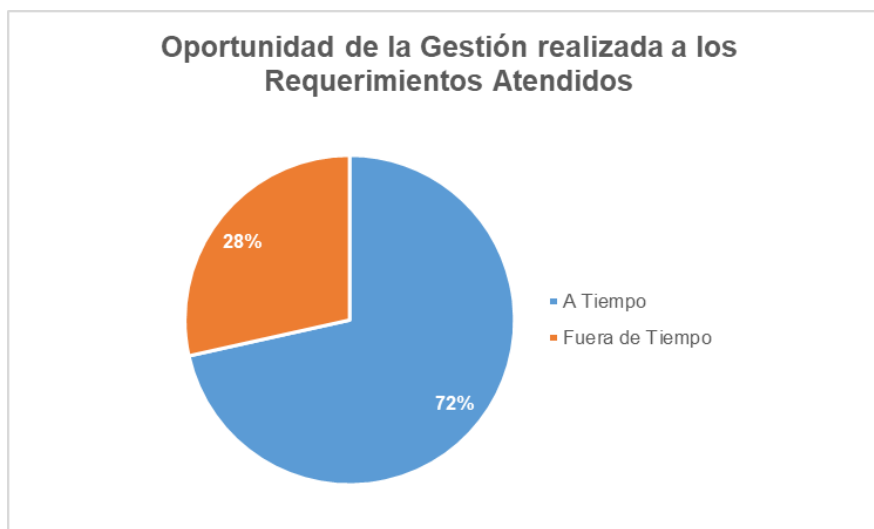


Gráfico 5 Trámite realizado a los requerimientos atendidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 POR DEPENDENCIA.

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 37.052 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	8443	22,79%
Sec. de Educación	7756	20,93%
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	6719	18,13%
Dpto. Adtvo. de Drlo. Institucional	3981	10,74%
Sec. de Infraestructura y Valorización	3119	8,42%
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	2167	5,85%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	1156	3,12%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	644	1,74%
Sec. General	594	1,60%
Despacho Gobernadora	402	1,08%
Dpto. Adtvo. de Planeación	389	1,05%
Sec. Vivienda y Hábitat	343	0,93%
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	234	0,63%
Sec. de Cultura	213	0,57%
Of. Control Interno Disciplinario	169	0,46%
Sec. de Drlo. Social y Participación	156	0,42%
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	132	0,36%
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	120	0,32%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	85	0,23%
Sec. de Drlo. Económico y Competitividad	63	0,17%
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	62	0,17%
Sec. Movilidad y Transporte	46	0,12%
Sec. de Turismo	26	0,07%
Of. Control Interno	22	0,06%
Of. de Transparencia para la Gestión Pública	8	0,02%
Sec. de Asuntos Étnicos	3	0,01%
Total	37052	100,00%

Tabla 6 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 periodo de referencia, se relacionan a continuación:

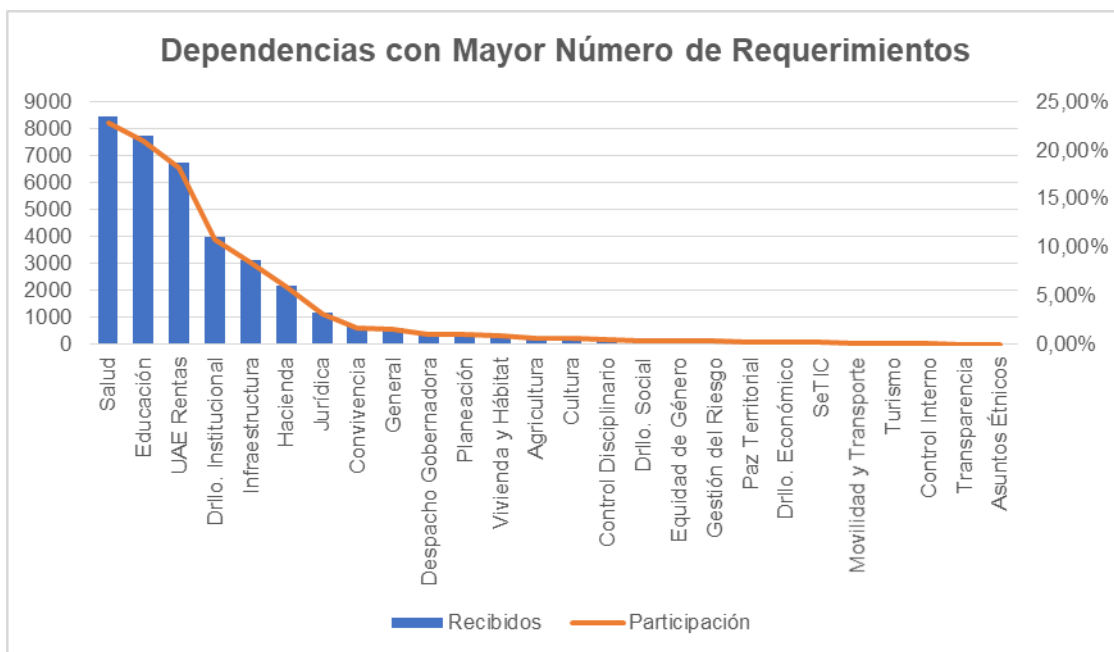


Gráfico 6 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

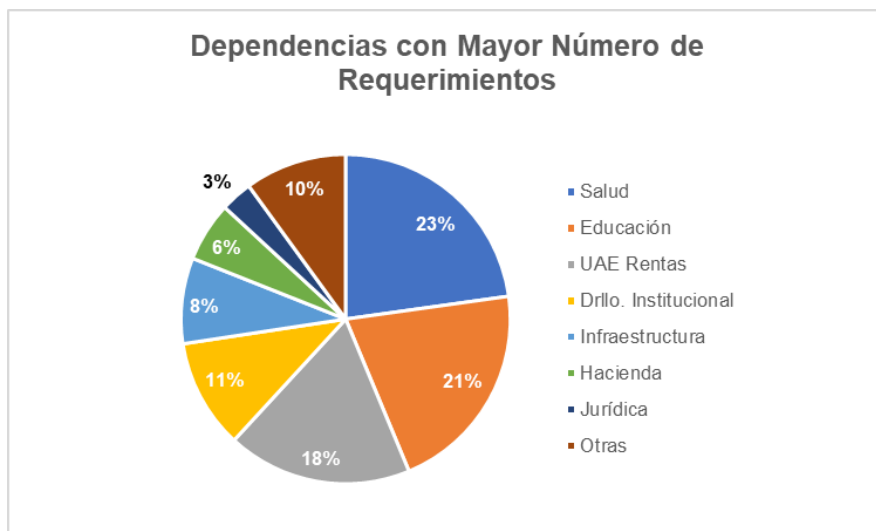


Gráfico 7 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.

2.2. REPORTE DE LA GESTIÓN

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, de los 37.052 requerimientos recibidos en el periodo de referencia, se dio trámite a 27.478 requerimientos, quedando pendientes o en proceso 9.574 de ellos. En otras palabras, del 100% de requerimientos recibidos, se dio trámite al 74%, quedando en proceso el 26% del total de requerimientos recibidos.



Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
Sec. de Salud	4855	3588	8443
Sec. de Educación	5819	1937	7756
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	6584	135	6719
Dpto. Adtvo. de Drlo. Institucional	3010	971	3981
Sec. de Infraestructura y Valorización	2562	557	3119
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	651	1516	2167
Dpto. Adtvo. de Jurídica	875	281	1156
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	558	86	644
Sec. General	482	112	594
Despacho Gobernadora	375	27	402
Dpto. Adtvo. de Planeación	318	71	389
Sec. Vivienda y Hábitat	340	3	343
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	234		234
Sec. de Cultura	211	2	213
Of. Control Interno Disciplinario	93	76	169
Sec. de Drlo. Social y Participación	40	116	156
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	132		132
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres	119	1	120
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	70	15	85
Sec. de Drlo. Económico y Competitividad	1	62	63
Sec. de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	62		62
Sec. Movilidad y Transporte	46		46
Sec. de Turismo	19	7	26
Of. Control Interno	11	11	22
Of. de Transparencia para la Gestión Pública	8		8
Sec. de Asuntos Étnicos	3		3
Total	27478	9574	37052

Tabla 7 Gestión realizada a los Requerimientos recibidos por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE de la Gobernación del Valle del Cauca.



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, los 9.574 requerimientos en proceso se encuentran vencidos. En otras palabras, del 100% de requerimientos en proceso, se encuentran vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:

Dependencia	Vigentes	Vencidos	En Proceso
Sec. de Salud		3588	3588
Sec. de Educación		1937	1937
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas		1516	1516
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional		971	971
Sec. de Infraestructura y Valorización		557	557
Dpto. Adtvo. de Jurídica		281	281
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria		135	135
Sec. de Drllo. Social y Participación		116	116
Sec. General		112	112
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana		86	86
Of. Control Interno Disciplinario		76	76
Dpto. Adtvo. de Planeación		71	71
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad		62	62
Despacho Gobernadora		27	27
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación		15	15
Of. Control Interno		11	11
Sec. de Turismo		7	7
Sec. Vivienda y Hábitat		3	3
Sec. de Cultura		2	2
Sec. de Gestión del Riesgo de Desastres		1	1
Total	0	9574	9574

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

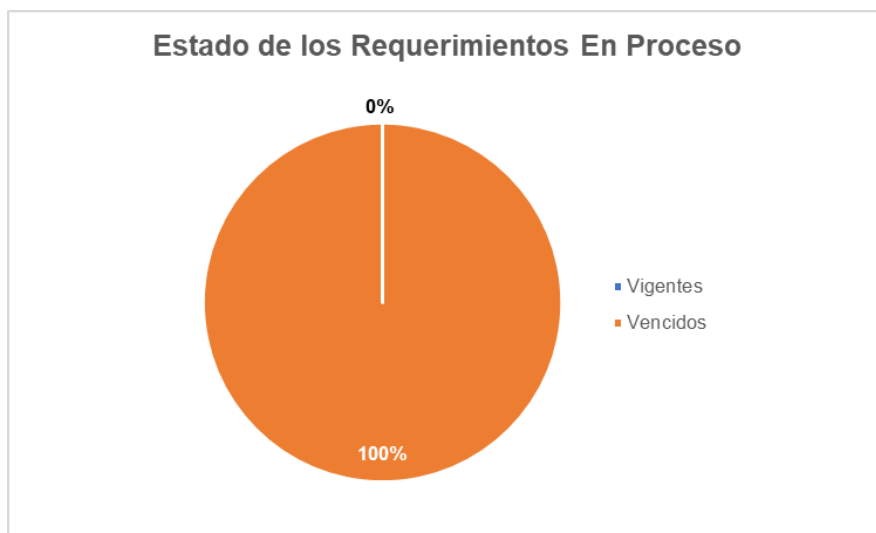


Gráfico 9 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración Documental SADE.



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

El monitoreo 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:

- 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 y definir la estrategia de alertas tempranas para las PQRSD que ingresen por el Sistema de Administración Documental SADE 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.

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 los sistemas de información oficiales que, para este fin, son 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.