



1.01.1-33.21

**INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS – PQRSD**

**MAYO DE 2020**

Con este informe damos cumplimiento a la Ley 190 de 1995; Ley 1474 de 2011;  
Ley 1712 de 2014; Decreto 103 de 2015; y al Plan Anticorrupción y de Atención al  
Ciudadano vigencia 2020

Elaboró y proyectó:

**JORGE ANDRÉS MAÑOSCA LÓPEZ**

Revisó y aprobó:

**JAVIER ULLOA VERA**

**Santiago de Cali, 1 de junio de 2020**



## INTRODUCCIÓN.

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 mayo de 2020, 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 2020, 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 de Documento Electrónico 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.



## TABLA DE CONTENIDO

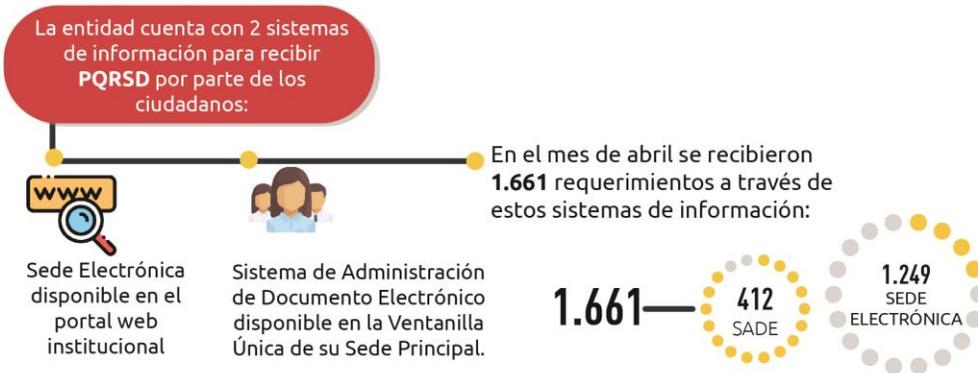
1. INFOGRAFÍA.....	4
2. SEDE ELECTRÓNICA DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA.....	6
2.1. REPORTE GENERAL.....	6
2.2. REPORTE GENERAL POR DEPENDENCIA.....	7
2.3. REPORTE DE LA GESTIÓN.....	9
3. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO.....	12
3.1. REPORTE GENERAL POR DEPENDENCIA.....	12
3.2. REPORTE DE LA GESTIÓN.....	13
4. REQUERIMIENTOS MÁS REITERADOS.....	15
5. ACCIONES DE MEJORA.....	15
6. RECOMENDACIONES.....	16



1. INFOGRAFÍA.



**INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS – PQRSD- MAYO 2020**



Realizando un análisis detallado por sistema de información, se encuentra que de los **1.249** requerimientos recibidos por la Sede Electrónica, se tramitaron **747**, quedando pendientes o en proceso **502**; Por otro lado, de los **412** requerimientos recibidos por el Sistema de Administración de Documento Electrónico, se tramitaron **68**, quedando pendientes o en proceso **344**:



Los **502** requerimientos pendientes o en proceso registrados en la Sede Electrónica, se encuentran vigentes; mientras que de los **344** requerimientos en proceso registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico, **288** se encuentran vigentes y **56** vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:



Con este informe damos cumplimiento a las Leyes 190 de 1995; 1474 de 2011; 1712 de 2014; al Decreto 103 de 2015; y a una de las acciones presentadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2020.



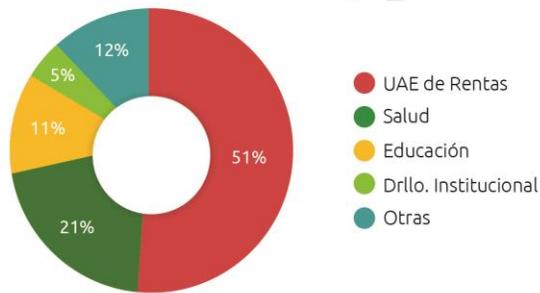
**INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS – PQRSD- ENERO 2020**

**Sede Electrónica**

**Dependencias con mayor número de requerimientos**



**Dependencias con mayor número de requerimientos**

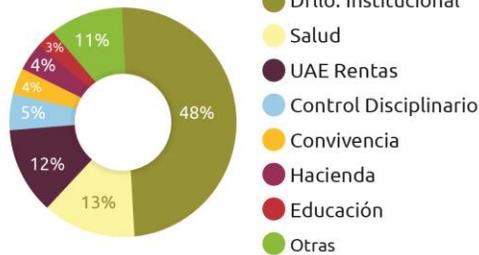


Las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema fueron Salud; la UAE de Rentas; Educación; y Desarrollo Institucional, los cuales acumularon el 83% del total de los requerimientos recibidos.

**Sistema de Administración de Documento Electrónico  
Dependencias con mayor número de requerimientos**



**Dependencias con mayor número de requerimientos**



Las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema fueron Desarrollo Institucional; Salud; y UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, los cuales acumularon el 74% del total de los requerimientos recibidos.



## 2. SEDE ELECTRÓNICA DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

### 2.1. REPORTE GENERAL.

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de los requerimientos ciudadanos registrados en la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca en el mes de mayo de 2020 (corte al 31 de mayo) por tipo de solicitud.

Tipo de Solicitud	Recibidos	Participación
Petición	1019	82%
Queja	129	10%
Reclamo	37	3%
Sugerencia	64	5%
<b>Total</b>	<b>1249</b>	<b>100%</b>

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.

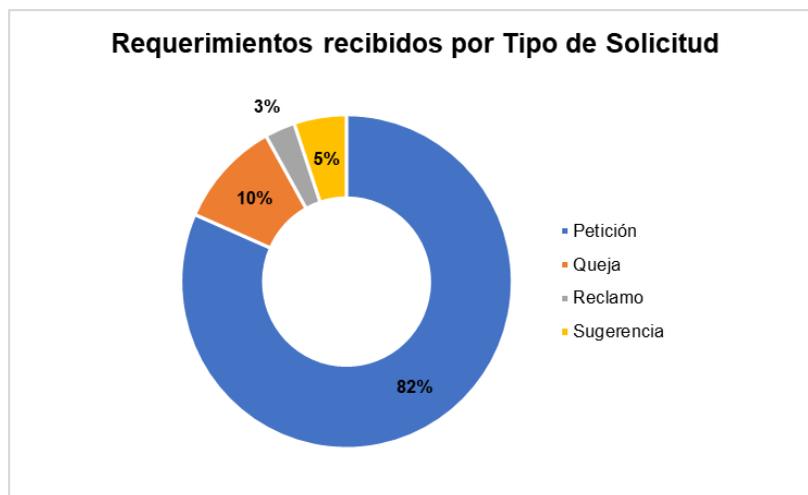


Gráfico 1 Requerimientos Recibidos por Tipo de Solicitud. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, durante el mes de referencia se recibieron 1.249 requerimientos ciudadanos. La tabla y el gráfico 1 muestran que la mayor cantidad de requerimientos se concentran en los tipos de solicitud petición y queja, los cuales acumulan el 92% del total de los requerimientos registrados.

Tipo de Solicitud	Recibidos	Tiempo Promedio de Respuesta
Petición	1019	3
Queja	129	4
Reclamo	37	3
Sugerencia	64	1
<b>Total</b>	<b>1249</b>	<b>3</b>

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

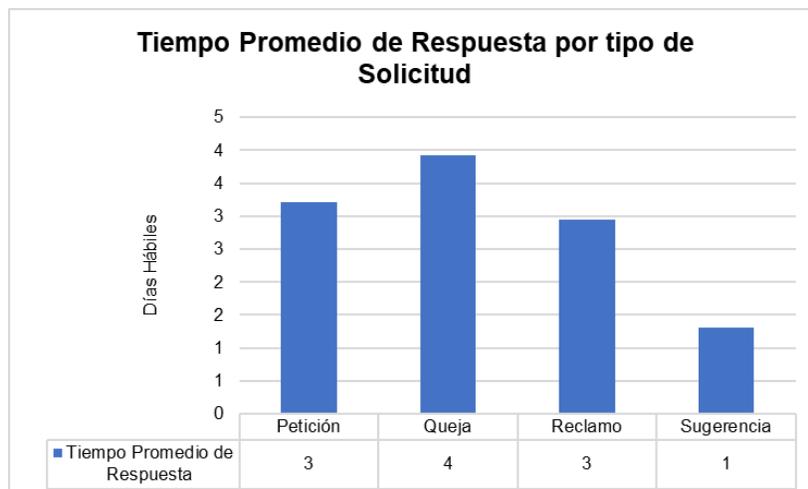


Gráfico 2 Tiempo Promedio de Respuesta por tipo de Solicitud. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.



La tabla y el gráfico 2 muestran el tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, el tiempo promedio de respuesta oscila entre 1 y 4 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:

*“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes; 2) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.*

## 2.2. REPORTE GENERAL POR DEPENDENCIA

La distribución de los requerimientos por dependencia del nivel central para el mes de referencia según tipo de solicitud y porcentaje de participación se presenta a continuación:

Dependencia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Recibidos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	604	13	18	3	638
Sec. de Salud	99	97	11	56	263
Sec. de Educación	132	3	2	2	139
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	57	4	3	1	65
Despacho Gobernadora	25	5	0	0	30
Sec. Movilidad y Transporte	29	0	1	0	30
Sistema de PQRSD	12	1	2	1	16
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	13	0	0	0	13
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	9	1	0	0	10
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	7	3	0	0	10
Dpto. Adtvo. de Planeación	8	0	0	0	8
Sec. de Infraestructura y Valorización	6	1	0	0	7
Dpto. Adtvo. de Jurídica	6	0	0	0	6
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	4	0	0	0	4
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	1	1	0	1	3
Sec. de Asuntos Étnicos	2	0	0	0	2
Sec. de Cultura	2	0	0	0	2
Sec. de Gestión del Riesgo	1	0	0	0	1
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	0	0	0	1
Sec. de Turismo	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>1019</b>	<b>129</b>	<b>37</b>	<b>64</b>	<b>1249</b>

Tabla 3 Distribución requerimientos recibidos por dependencia según tipo de solicitud. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.



Dependencia	Recibidos	Participación
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	638	51,1%
Sec. de Salud	263	21,1%
Sec. de Educación	139	11,1%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	65	5,2%
Despacho Gobernadora	30	2,4%
Sec. Movilidad y Transporte	30	2,4%
Sistema de PQRSD	16	1,3%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	13	1,0%
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	10	0,8%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	10	0,8%
Dpto. Adtvo. de Planeación	8	0,6%
Sec. de Infraestructura y Valorización	7	0,6%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	6	0,5%
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	4	0,3%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	3	0,2%
Sec. de Asuntos Étnicos	2	0,2%
Sec. de Cultura	2	0,2%
Sec. de Gestión del Riesgo	1	0,1%
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	0,1%
Sec. de Turismo	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>1249</b>	<b>100%</b>

Tabla 4 Distribución requerimientos recibidos por dependencia según porcentaje de participación. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

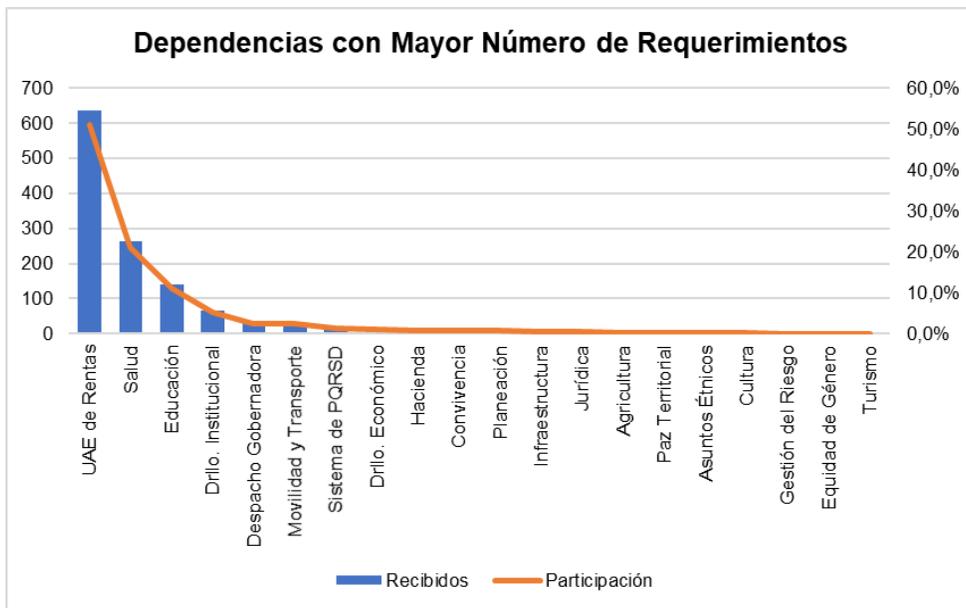


Gráfico 3 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

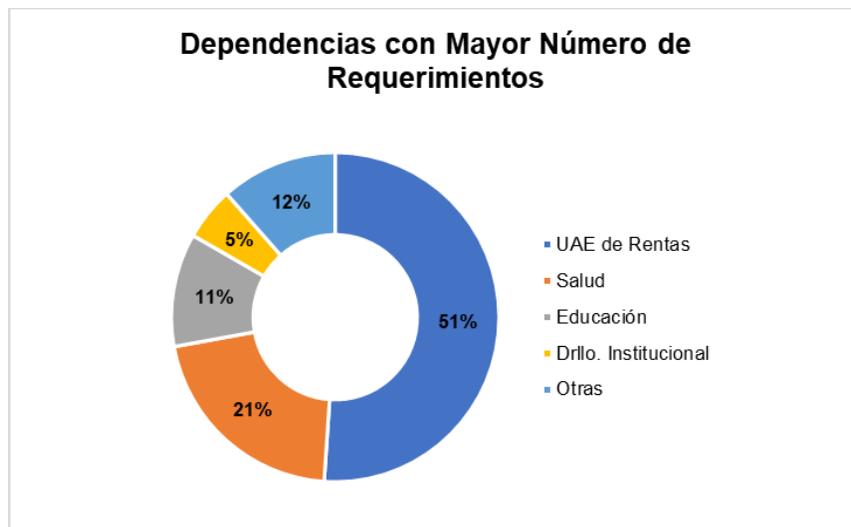


Gráfico 4 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

Las tablas y los gráficos 3 y 4 muestran la distribución de los requerimientos recibidos por dependencia según tipo de solicitud y porcentaje de participación en



el mes de referencia. De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca fueron la UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria; la Secretaría de Salud; y Secretaría de Educación, las cuales acumulan el 83% del total de los requerimientos registrados o recibidos.

### 2.3. REPORTE DE LA GESTIÓN.

La gestión realizada a los requerimientos recibidos en el mes de referencia por dependencia del nivel central, se presenta a continuación:

Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	431	207	638
Sec. de Salud	82	181	263
Sec. de Educación	102	37	139
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	40	25	65
Despacho Gobernadora	26	4	30
Sec. Movilidad y Transporte	29	1	30
Sistema de PQRS	12	4	16
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	5	8	13
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	2	8	10
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	3	7	10
Dpto. Adtvo. de Planeación	5	3	8
Sec. de Infraestructura y Valorización	2	5	7
Dpto. Adtvo. de Jurídica	4	2	6
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	0	4	4
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	2	1	3
Sec. de Asuntos Étnicos	0	2	2
Sec. de Cultura	1	1	2
Sec. de Gestión del Riesgo	0	1	1
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	0	1
Sec. de Turismo	0	1	1
<b>Total</b>	<b>747</b>	<b>502</b>	<b>1249</b>

Tabla 5 Gestión realizada por las dependencias. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.



Gráfico 5 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla y el gráfico 5 muestran el número de requerimientos registrados o recibidos en el mes de referencia y el número de cierres o requerimientos atendidos por dependencia del nivel central en la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca, encontrándose que la entidad atendió 747 requerimientos ciudadanos del total registrado, lo que indica que del 100% de requerimientos recibidos, se dio trámite al 60%, quedando en proceso el 40% del total de requerimientos recibidos.

La oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos en el mes de referencia por dependencia del nivel central, se presenta a continuación:



Dependencia	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Atendidos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	431	0	431
Sec. de Educación	102	0	102
Sec. de Salud	82	0	82
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	40	0	40
Sec. Movilidad y Transporte	29	0	29
Despacho Gobernadora	26	0	26
Sistema de PQRSD	12	0	12
Dpto. Adtvo. de Planeación	5	0	5
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	5	0	5
Dpto. Adtvo. de Jurídica	4	0	4
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	2	1	3
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	2	0	2
Sec. de Infraestructura y Valorización	2	0	2
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	2	0	2
Sec. de Cultura	1	0	1
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	0	1
<b>Total</b>	<b>746</b>	<b>1</b>	<b>747</b>

Tabla 6 Oportunidad de la gestión realizada 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 6 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla y el gráfico 6 muestran la oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos en el mes de referencia, en términos del número de requerimientos atendidos de manera oportuna por dependencia del nivel central en la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca, encontrándose que la entidad atendió a tiempo 746 requerimientos ciudadanos del total atendido, lo que indica que del 100% de requerimientos atendidos, el 99,9% fue atendido de manera oportuna y el 0,1% restante por fuera de los términos de Ley.

El estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el mes de referencia por dependencia del nivel central, se presenta a continuación:



Dependencia	Vigentes	Vencidos	En Proceso
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	207	0	207
Sec. de Salud	181	0	181
Sec. de Educación	37	0	37
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	25	0	25
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	8	0	8
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	8	0	8
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	7	0	7
Sec. de Infraestructura y Valorización	5	0	5
Despacho Gobernadora	4	0	4
Sec. de Ambiente, Agricultura, y Pesca	4	0	4
Sistema de PQRS	4	0	4
Dpto. Adtvo. de Planeación	3	0	3
Dpto. Adtvo. de Jurídica	2	0	2
Sec. de Asuntos Étnicos	2	0	2
Sec. de Cultura	1	0	1
Sec. de Gestión del Riesgo	1	0	1
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	1	0	1
Sec. de Turismo	1	0	1
Sec. Movilidad y Transporte	1	0	1
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>0</b>	<b>502</b>

Tabla 7 Estado de los requerimientos en proceso por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

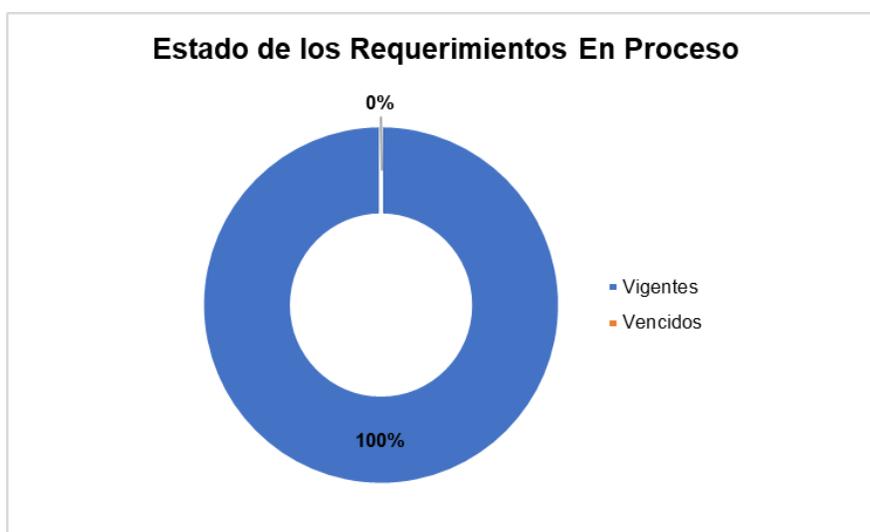


Gráfico 7 Trámite realizado a los requerimientos en proceso. Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla y el gráfico 7 muestran el estado de los en proceso o pendientes por tramitar en el mes de referencia, en términos del número de requerimientos vigentes y vencidos por dependencia del nivel central en la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca, encontrándose que la entidad tiene vigentes 502 requerimientos ciudadanos del total en proceso, lo que indica que el 100% de estos requerimientos se encuentran vigentes de conformidad con los términos establecidos por la Ley.

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 (1 de junio de 2020), se encuentran sin tramitar.

### 3. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO.

#### 3.1. REPORTE GENERAL POR DEPENDENCIA.

El Sistema de Administración de Documento Electrónico 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 412 requerimientos ciudadanos. La distribución de los requerimientos por dependencia del nivel central para el mes de referencia según porcentaje de participación, se presenta a continuación:

Dependencia	Recibidos	Participación
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	199	48,3%
Sec. de Salud	54	13,1%
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	51	12,4%
Of. Control Disciplinario	21	5,1%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	16	3,9%
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	14	3,4%
Sec. de Educación	12	2,9%
Sec. de Asuntos Étnicos	9	2,2%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	8	1,9%
Sec. General	6	1,5%
Sec. de Infraestructura y Valorización	5	1,2%
Despacho Gobernadora	4	1,0%
Sec. de Drllo. Social y Participación	4	1,0%
Sec. de Cultura	2	0,5%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	2	0,5%
Dpto. Adtvo. de Planeación	1	0,2%
Of. de Transparencia	1	0,2%
Sec. de Gestión del Riesgo	1	0,2%
Sec. de las TIC	1	0,2%
Sec. Vivienda y Hábitat	1	0,2%
<b>Total</b>	<b>412</b>	<b>100%</b>

Tabla 8 Distribución requerimientos recibidos por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

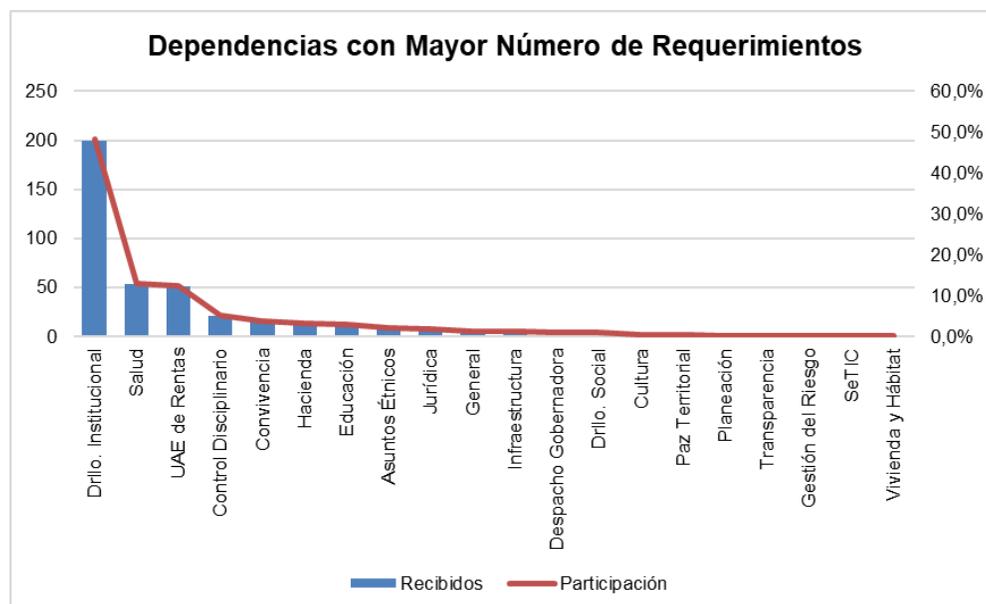


Gráfico 8 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

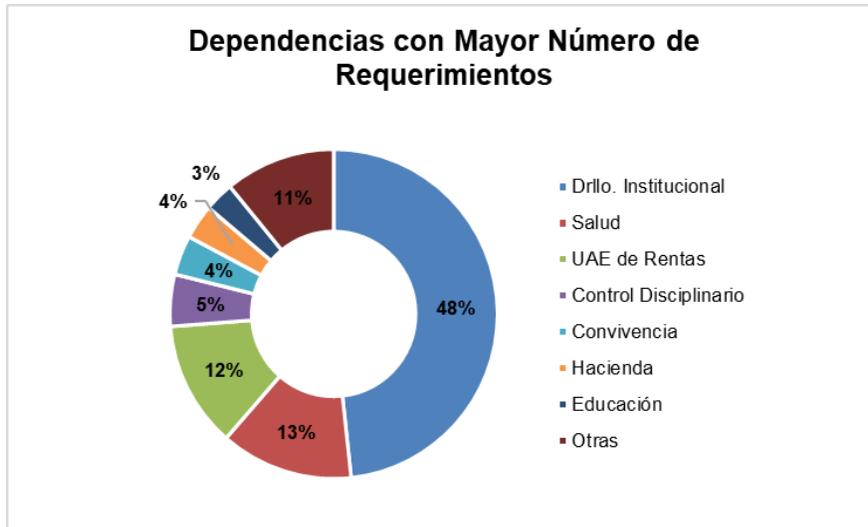


Gráfico 9 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 8 y los gráficos 8 y 9 muestran la distribución de los requerimientos recibidos por dependencia según el porcentaje de participación en el mes de referencia. De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca fueron el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional; la Secretaría de Salud; y la UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, las cuales acumulan el 74% del total de los requerimientos registrados o recibidos.

### 3.2. REPORTE DE LA GESTIÓN

La gestión realizada a los requerimientos recibidos en el mes de referencia por dependencia del nivel central, se presenta a continuación:

Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
Dpto. Adtvo. de Drillo. Institucional	1	198	199
Sec. de Salud	9	45	54
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	41	10	51
Of. Control Disciplinario	0	21	21
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	2	14	16
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	10	4	14
Sec. de Educación	2	10	12
Sec. de Asuntos Étnicos	0	9	9
Dpto. Adtvo. de Jurídica	0	8	8
Sec. General	0	6	6
Sec. de Infraestructura y Valorización	0	5	5
Despacho Gobernadora	1	3	4
Sec. de Drillo. Social y Participación	0	4	4
Sec. de Cultura	2	0	2
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	0	2	2
Dpto. Adtvo. de Planeación	0	1	1
Of. de Transparencia	0	1	1
Sec. de Gestión del Riesgo	0	1	1
Sec. de las TIC	0	1	1
Sec. Vivienda y Hábitat	0	1	1
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>344</b>	<b>412</b>

Tabla 9 Gestión realizada a los Requerimientos recibidos por dependencia. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

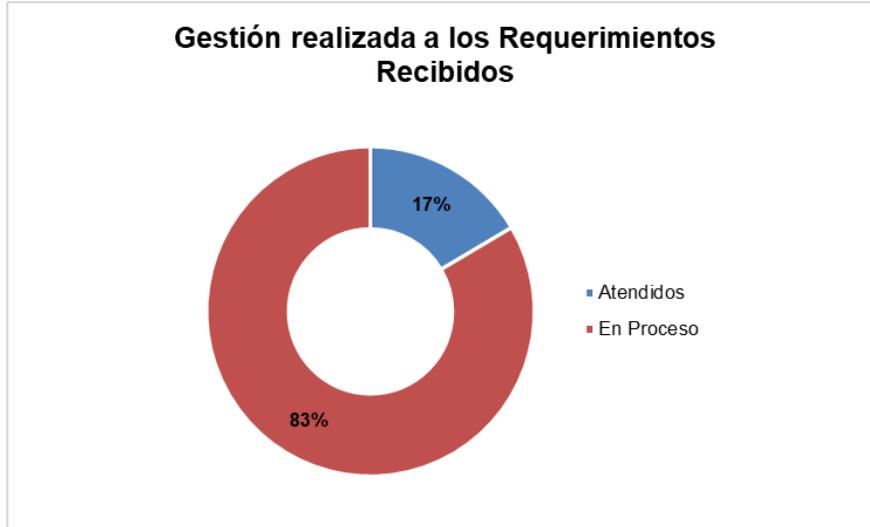


Gráfico 10 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 9 y el gráfico 10 muestran el número de requerimientos registrados o recibidos en el mes de referencia y el número de cierres o requerimientos atendidos por dependencia del nivel central en el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca, encontrándose que la entidad atendió 68 requerimientos ciudadanos del total registrado, lo que indica que del 100% de requerimientos recibidos, se dio trámite al 17%, quedando en proceso el 83% del total de requerimientos recibidos.

El estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el mes de referencia por dependencia del nivel central, se presenta a continuación:

Dependencia	Vigentes	Vencidos	En Proceso
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	179	19	198
Sec. de Salud	25	20	45
Of. Control Disciplinario	21	0	21
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	10	4	14
Sec. de Educación	7	3	10
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	9	1	10
Sec. de Asuntos Étnicos	8	1	9
Dpto. Adtvo. de Jurídica	5	3	8
Sec. General	5	1	6
Sec. de Infraestructura y Valorización	4	1	5
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	3	1	4
Sec. de Drllo. Social y Participación	2	2	4
Despacho Gobernadora	3	0	3
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	2	0	2
Dpto. Adtvo. de Planeación	1	0	1
Of. de Transparencia	1	0	1
Sec. de Gestión del Riesgo	1	0	1
Sec. de las TIC	1	0	1
Sec. Vivienda y Hábitat	1	0	1
<b>Total</b>	<b>288</b>	<b>56</b>	<b>344</b>

Tabla 10 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

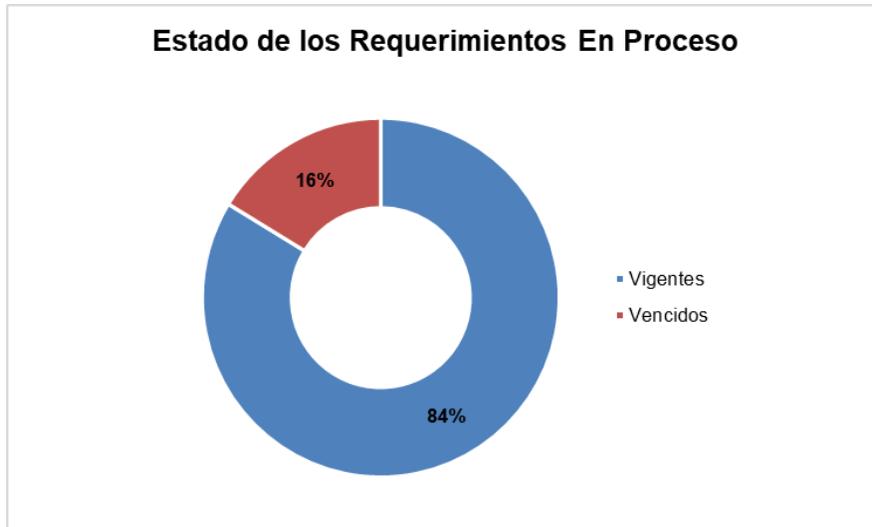


Gráfico 11 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 10 y el gráfico 11 muestran el estado de los en proceso o pendientes por tramitar en el mes de referencia, en términos del número de requerimientos vigentes y vencidos por dependencia del nivel central en el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca, encontrándose que la entidad tiene vigentes 288 requerimientos ciudadanos y vencidos 56 del total en proceso, lo que indica que del 100% de requerimientos en proceso, el 84% se encuentran vigentes y el 16% restante vencido, de conformidad con los términos establecidos por la Ley.

#### 4. REQUERIMIENTOS MÁS REITERADOS

La identificación de los requerimientos más reiterados permite evaluar y establecer los temas a los cuales se debe hacer seguimiento en la entidad, así como establecer acciones preventivas, correctivas y/o de mejora orientadas a la disminución de la problemática asociada a los mismos, en caso de requerirse.

Tomando como base los datos suministrados por nuestros sistemas de información, se detallan a continuación los requerimientos más reiterados en el mes de referencia.

Sede Electrónica	Sistema de Administración de Documento Electrónico
Solicitud Liquidación Impuesto Vehicular	Solicitud de Reconocimiento Pensión
Solicitud Certificado Laborar	Solicitud Trámite de Tornaguías
Queja Servicio Entidad de Salud	Solicitud de Actualización Datos Vehículo
	Solicitud de Excesión de Impuesto
	Solicitud de Porrogra a Nombramiento

#### 5. 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, servicios y otros procedimientos administrativos 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.

## 6. 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.

- Realizar la parametrización y estandarización de los sistemas de información disponibles en la Gobernación del Valle del Cauca para el registro de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias por parte de la ciudadanía, para capturar de mejor manera la información relevante para la formulación de acciones de mejora.
- 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 (1 de junio de 2020), se encuentran sin tramitar.
- 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.