

1.01.1-33.21

**INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)  
JUNIO DE 2020**

Santiago de Cali, 6 de julio 2020

Elaborado por: Jorge Andrés Mañosca López

## **1. INTRODUCCIÓN**

La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el Informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del nivel central durante el mes de junio de 2020, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente (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 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.

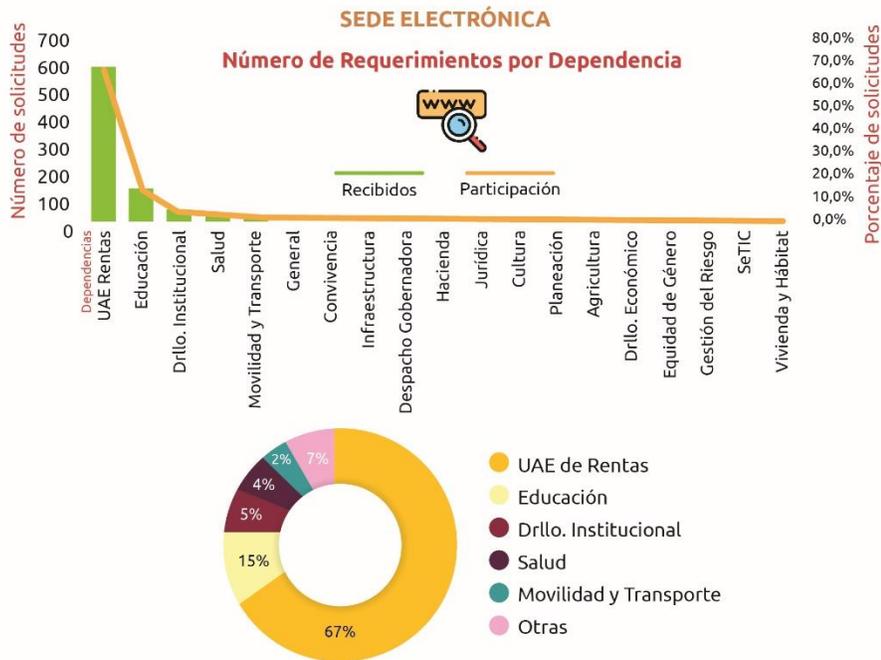
Se realizan estadísticas, de acuerdo con el número total de PQRSD presentadas por los ciudadanos y grupos de interés ante la entidad, a través de la Sede Electrónica disponible en su portal web y el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE) disponible en la Ventanilla Única de su sede 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 recomendaciones, para mejorar la prestación del servicio.

## **2. OBJETIVO**

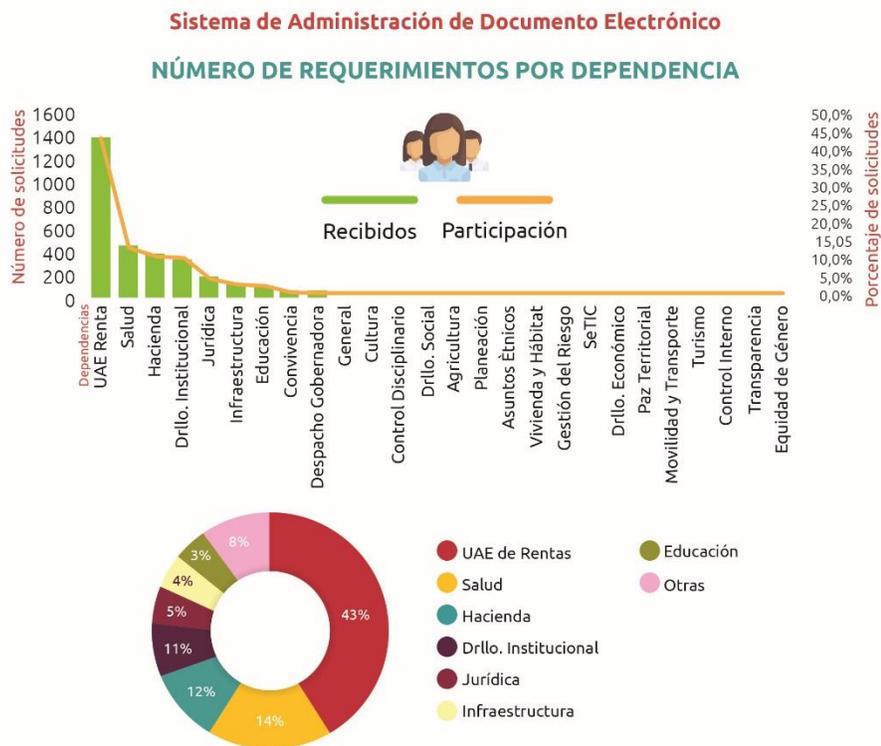
Este informe tiene como propósito determinar el porcentaje de atención y oportunidad de las respuestas a las PQRSD presentadas por la comunidad ante la entidad y formular recomendaciones a la alta dirección y a los líderes de procesos, que conlleven al mejoramiento continuo del servicio en la Gobernación del Valle del Cauca y a afianzar la confianza de los ciudadanos y grupos de interés en las instituciones públicas del Departamento.

### 3. RESUMEN





Las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema fueron UAE de Rentas y Educación, los cuales acumularon el 82% del total de los requerimientos recibidos.



Las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema fueron UAE de Rentas, Salud, Hacienda y Desarrollo Institucional, los cuales acumularon el 80% del total de los requerimientos recibidos.

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

##### 4.1. 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 junio de 2020 (corte al 30 de junio), por tipo de solicitud.

Tipo de Solicitud	Recibidos	Participación
Petición	780	87%
Queja	54	6%
Reclamo	51	6%
Sugerencia	7	1%
<b>Total</b>	<b>892</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.

##### Requerimientos recibidos por tipo de solicitud

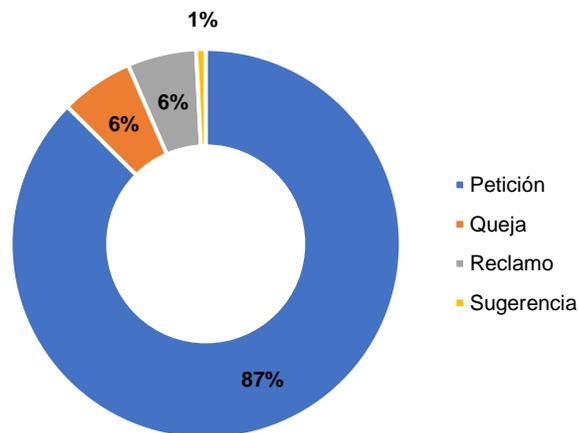


Gráfico 1 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, durante el mes en referencia, se recibieron 892 requerimientos ciudadanos. La tabla y el gráfico 1 muestran que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en el tipo de solicitud petición, el cual acumula el 87 % del total de los requerimientos registrados.

Tipo de Solicitud	Recibidos	Tiempo Promedio de Respuesta
Petición	780	6
Queja	54	7
Reclamo	51	6
Sugerencia	7	12
<b>Total</b>	<b>892</b>	<b>6</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.

### Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud

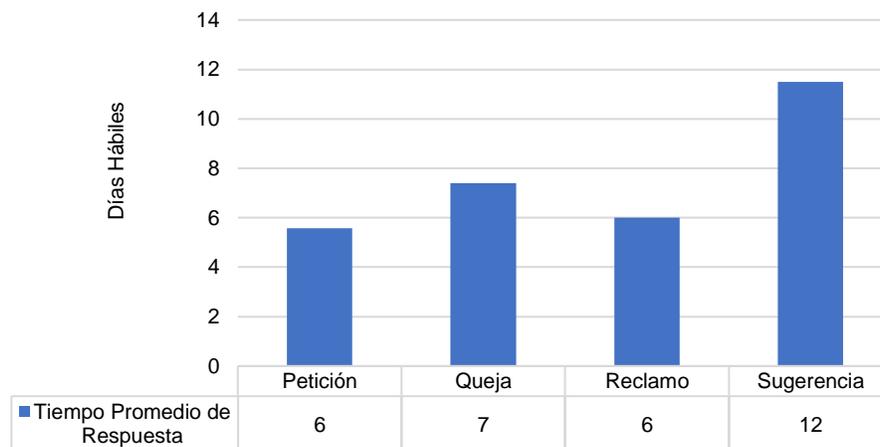


Gráfico 2 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 6 y 12 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”.*

#### 4.2. REPORTE GENERAL POR DEPENDENCIA

La distribución de los requerimientos por dependencia del nivel central para el mes en 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	532	27	36	3	598
Sec. de Educación	117	8	6	2	133
Dpto. Adm. de Drllo. Institucional	40	0	4	0	44
Sec. de Salud	27	7	1	0	35
Sec. de Movilidad y Transporte	16	2	0	0	18
Sec. General	8	2	0	1	11
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	6	3	1	0	10
Sec. de Infraestructura y Valorización	8	1	0	1	10
Despacho Gobernadora	3	2	2	0	7
Dpto. Adm. de Hacienda y Finanzas Públicas	6	0	0	0	6
Dpto. Adm. de Jurídica	4	0	1	0	5
Sec. de Cultura	3	1	0	0	4
Dpto. Adm. de Planeación	2	0	0	0	2
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	2	0	0	0	2
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	2	0	0	0	2
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	2	0	0	0	2
Sec. de Gestión del Riesgo	1	0	0	0	1
Sec. de las TIC	0	1	0	0	1
Sec. Vivienda y Hábitat	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>780</b>	<b>54</b>	<b>51</b>	<b>7</b>	<b>892</b>

Tabla 3 Distribución de 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	598	67,0%
Sec. de Educación	133	14,9%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	44	4,9%
Sec. de Salud	35	3,9%
Sec. de Movilidad y Transporte	18	2,0%
Sec. General	11	1,2%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	10	1,1%
Sec. de Infraestructura y Valorización	10	1,1%
Despacho Gobernadora	7	0,8%
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	6	0,7%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	5	0,6%
Sec. de Cultura	4	0,4%
Dpto. Adtvo. de Planeación	2	0,2%
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	2	0,2%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	2	0,2%
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	2	0,2%
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>892</b>	<b>100%</b>

Tabla 4 Distribución de 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.

### Dependencias con mayor número de requerimientos

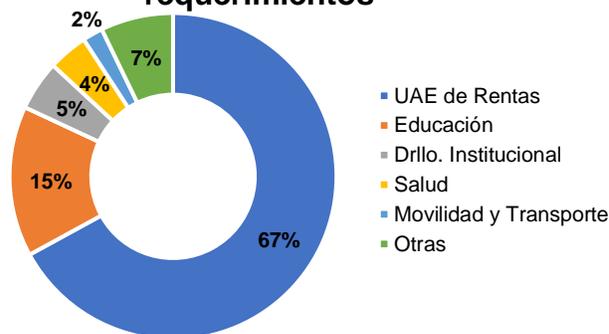


Gráfico 3 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

Las tablas 3 y 4 muestran la distribución de los requerimientos recibidos por dependencia según tipo de solicitud y porcentaje de participación en el mes en referencia. El gráfico 3 muestra las dependencias con mayor número de requerimientos recibidos 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 y la Secretaría de Educación, las cuales acumulan el 82 % del total de los requerimientos registrados o recibidos.

### 4.3. REPORTE DE LA GESTIÓN

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

Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	598	0	598
Sec. de Educación	102	31	133
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	44	0	44
Sec. de Salud	35	0	35
Sec. de Movilidad y Transporte	18	0	18
Sec. General	10	1	11
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	10	0	10
Sec. de Infraestructura y Valorización	9	1	10
Despacho Gobernadora	7	0	7
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	6	0	6
Dpto. Adtvo. de Jurídica	3	2	5
Sec. de Cultura	1	3	4
Dpto. Adtvo. de Planeación	2	0	2
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	2	0	2
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	2	0	2
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	2	0	2
Sec. de Gestión del Riesgo	0	1	1
Sec. de las TIC	1	0	1
Sec. Vivienda y Hábitat	1	0	1
<b>Total</b>	<b>853</b>	<b>39</b>	<b>892</b>

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

### Gestión realizada a los requerimientos recibidos

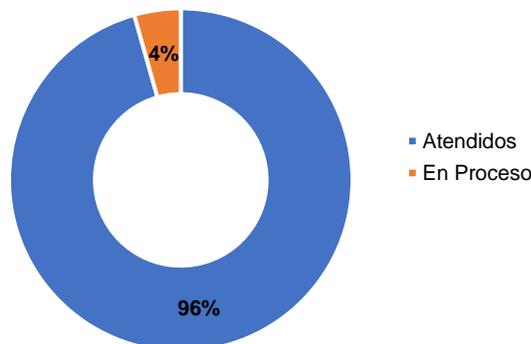


Gráfico 4 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 5 y el gráfico 4 muestran el número de requerimientos registrados o recibidos en el mes en 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 853 requerimientos ciudadanos del total registrado, lo que indica que del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 96 %, quedando en proceso el 4 % del total de requerimientos recibidos.

Dependencia	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Atendidos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	584	14	598
Sec. de Educación	53	49	102
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	43	1	44
Sec. de Salud	35	0	35
Sec. de Movilidad y Transporte	18	0	18
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	10	0	10
Sec. General	10	0	10
Sec. de Infraestructura y Valorización	7	2	9
Despacho Gobernadora	7	0	7
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	5	1	6
Dpto. Adtvo. de Jurídica	3	0	3
Dpto. Adtvo. de Planeación	1	1	2
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	1	1	2
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	2	0	2
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	2	2
Sec. de Cultura	1	0	1
Sec. de las TIC	0	1	1
Sec. Vivienda y Hábitat	0	1	1
<b>Total</b>	<b>780</b>	<b>73</b>	<b>853</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.

### Oportunidad de la gestión realizada a requerimientos atendidos

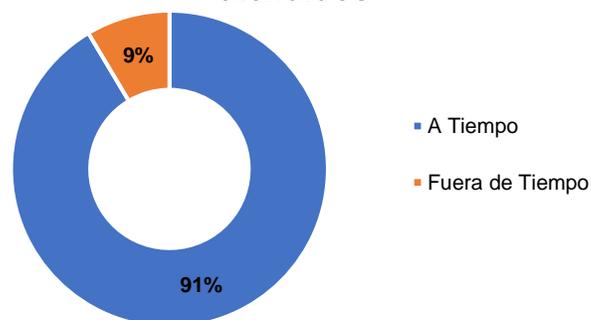


Gráfico 5 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 6 y el gráfico 5 muestran la oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos en el mes en referencia, por dependencia del nivel central, en la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca, encontrándose que la entidad atendió a tiempo 780 requerimientos ciudadanos de los 853 atendidos, lo que indica que del 100 % de requerimientos atendidos, el 91 % fue atendido de manera oportuna y el 9 % restante, por fuera de los términos de Ley.

Dependencia	Vigentes	Vencidos	En Proceso
Sec. de Educación	31	0	31
Sec. de Cultura	3	0	3
Dpto. Adtvo. de Jurídica	2	0	2
Sec. de Gestión del Riesgo	1	0	1
Sec. de Infraestructura y Valorización	1	0	1
Sec. General	1	0	1
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>39</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.

### Estado de los requerimientos en proceso

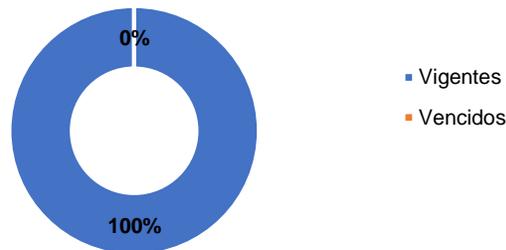


Gráfico 6 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 7 y el gráfico 6 muestran el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el mes en 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 39 requerimientos ciudadanos del total en proceso, lo que indica que el 100% de estos requerimientos se encuentra vigente, de conformidad con los términos establecidos por la Ley.

## 5. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO

El Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE) 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.

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de los requerimientos ciudadanos registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE) de la Gobernación del Valle del Cauca, en el mes de junio de 2020 (corte al 30 de junio).

### 5.1. REPORTE GENERAL POR DEPENDENCIA

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

<b>Dependencia</b>	<b>Recibidos</b>	<b>Participación</b>
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1411	43,0%
Sec. de Salud	459	14,0%
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	382	11,6%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	359	10,9%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	179	5,5%
Sec. de Infraestructura y Valorización	120	3,7%
Sec. de Educación	110	3,4%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	62	1,9%
Despacho Gobernadora	42	1,3%
Sec. General	32	1,0%
Sec. de Cultura	23	0,7%
Of. Control Disciplinario	16	0,5%
Sec. de Drllo. Social y Participación	15	0,5%
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	14	0,4%
Dpto. Adtvo. de Planeación	12	0,4%
Sec. de Asuntos Étnicos	10	0,3%
Sec. Vivienda y Hábitat	9	0,3%
Sec. de Gestión del Riesgo	7	0,2%
Sec. de las TIC	5	0,2%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	4	0,1%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	3	0,1%
Sec. de Movilidad y Transporte	2	0,1%
Sec. de Turismo	2	0,1%
Of. Control Interno	1	0,0%
Of. de Transparencia	1	0,0%
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	0,0%
<b>Total</b>	<b>3281</b>	<b>100%</b>

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

### Dependencias con mayor número de requerimientos

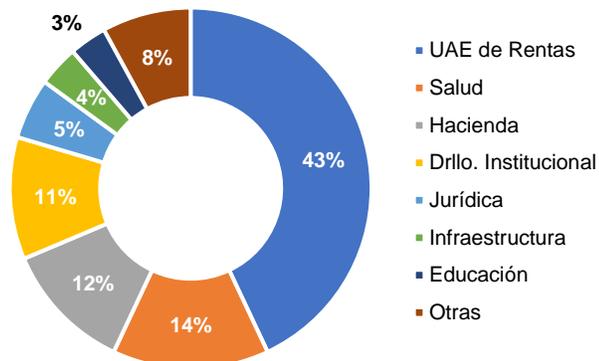


Gráfico 7 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, durante el mes en referencia, se recibieron 3.281 requerimientos ciudadanos. La tabla 8 y el gráfico 7 muestran la distribución de los requerimientos recibidos por dependencia, según el porcentaje de participación en el mes en referencia, evidenciando que 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 la UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, la Secretaría de Salud, el Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas y el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, los cuales acumulan el 80% del total de los requerimientos registrados o recibidos.

## 5.2. REPORTE DE LA GESTIÓN

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

Dependencia	Atendidos	En Proceso	Recibidos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1206	205	1411
Sec. de Salud	21	438	459
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	109	273	382
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	136	223	359
Dpto. Adtvo. de Jurídica	37	142	179
Sec. de Infraestructura y Valorización	10	110	120
Sec. de Educación	55	55	110
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	9	53	62
Despacho Gobernadora	40	2	42
Sec. General	20	12	32
Sec. de Cultura	22	1	23
Of. Control Disciplinario	0	16	16
Sec. de Drllo. Social y Participación	0	15	15
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	0	14	14
Dpto. Adtvo. de Planeación	5	7	12
Sec. de Asuntos Étnicos	0	10	10
Sec. Vivienda y Hábitat	0	9	9
Sec. de Gestión del Riesgo	0	7	7
Sec. de las TIC	4	1	5
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	4	0	4
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	0	3	3
Sec. de Movilidad y Transporte	2	0	2
Sec. de Turismo	1	1	2
Of. Control Interno	0	1	1
Of. de Transparencia	1	0	1
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	0	1
<b>Total</b>	<b>1683</b>	<b>1598</b>	<b>3281</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.

### Gestión realizada a los requerimientos recibidos

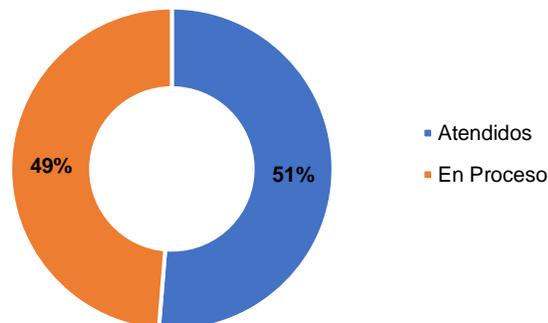


Gráfico 8 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 9 y el gráfico 8 muestran el número de requerimientos registrados o recibidos en el mes en 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 1.683 requerimientos ciudadanos de los 3.281 registrados, lo que indica que del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 51 %, quedando en proceso el 49 % del total de requerimientos recibidos.

Dependencia	Vigentes	Vencidos	En Proceso
Sec. de Salud	289	149	438
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	188	85	273
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	166	57	223
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	155	50	205
Dpto. Adtvo. de Jurídica	100	42	142
Sec. de Infraestructura y Valorización	93	17	110
Sec. de Educación	43	12	55
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	41	12	53
Of. Control Disciplinario	12	4	16
Sec. de Drllo. Social y Participación	13	2	15
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	11	3	14
Sec. General	11	1	12
Sec. de Asuntos Étnicos	5	5	10
Sec. Vivienda y Hábitat	7	2	9
Dpto. Adtvo. de Planeación	5	2	7
Sec. de Gestión del Riesgo	7	0	7
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	2	1	3
Despacho Gobernadora	2	0	2
Of. Control Interno	1	0	1
Sec. de Cultura	1	0	1
Sec. de las TIC	0	1	1
Sec. de Turismo	1	0	1
<b>Total</b>	<b>1153</b>	<b>445</b>	<b>1598</b>

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

### Estado de los requerimientos en proceso

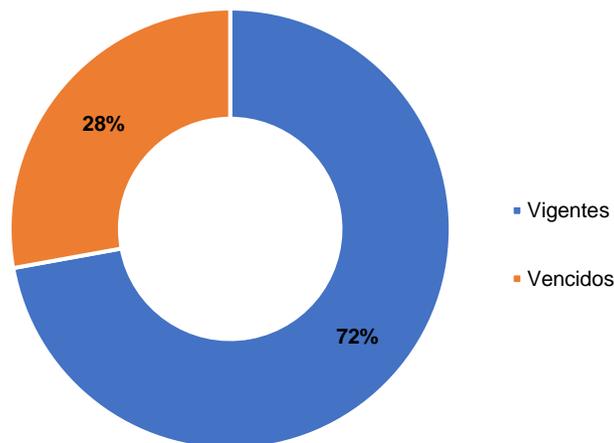


Gráfico 9 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 10 y el gráfico 9 muestran el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el mes en 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 1.153 requerimientos ciudadanos y vencidos 445 del total en proceso, lo que indica que del 100 % de requerimientos en proceso, el 72 % se encuentra vigente y el 28 % restante vencido, de conformidad con los términos establecidos por la Ley.

## 6. 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 en referencia.

Sede Electrónica	Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE)
Solicitud liquidación de impuesto vehicular	Paz y salvo departamental
Solicitud certificado laboral	Estampillas
Solicitud certificado bono pensional	Medidas Cautelares
Queja por mal servicio entidad de salud	Pensión de vejez
	Recaudo impuestos de vehículo
	Registro de Libro
	Formulario recaudo de impuesto de vehículo
	Certificado Tiempo de Servicio
	Reconocimiento pensión de vejez

*Tabla 11 Requerimientos más reiterados. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica y el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.*

## 7. CONCLUSIONES

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 centralizar la gestión de la información y así maximizar la precisión del monitoreo y oportuna atención de las PQRSD.
- 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.
- Articular el procedimiento para el tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de manera transversal con todos los procesos del sistema de gestión de calidad, con el propósito de estandarizar criterios y orientar las acciones de los procesos al cumplimiento de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones de los ciudadanos y grupos de interés.
- Realizar la actualización del procedimiento para el tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, con el propósito de cumplir con la normatividad vigente en esta materia e incrementar los estándares de calidad frente a la gestión y oportunidad en la atención de los requerimientos de los ciudadanos y grupos de interés.

## 8. 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 plantean 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 canales disponibles en la Gobernación del Valle del Cauca para el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias 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 sugerencias 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 (6 de julio 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 de Documento Electrónico (SADE). Para esto, se ha dispuesto el correo: [Lmanrique@valledelcauca.gov.co](mailto:Lmanrique@valledelcauca.gov.co), al cual pueden escribir los servidores públicos en caso de requerir orientación.
- 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 e Documento Electrónico (SADE), disponible en la Ventanilla Única de la sede principal; teniendo en cuenta los términos establecidos por el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, dando trámite oportuno a su totalidad.

JAVIER ULLOA VERA  
Subdirector Técnico de Apoyo a la Gestión  
Secretaría General

Archívese en: Informes de Servicio al Ciudadano