

1.01.1-33.21

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

Santiago de Cali, 3 de agosto 2020

Elaborado por: Jorge Andrés Mañosca López

1. INTRODUCCIÓN

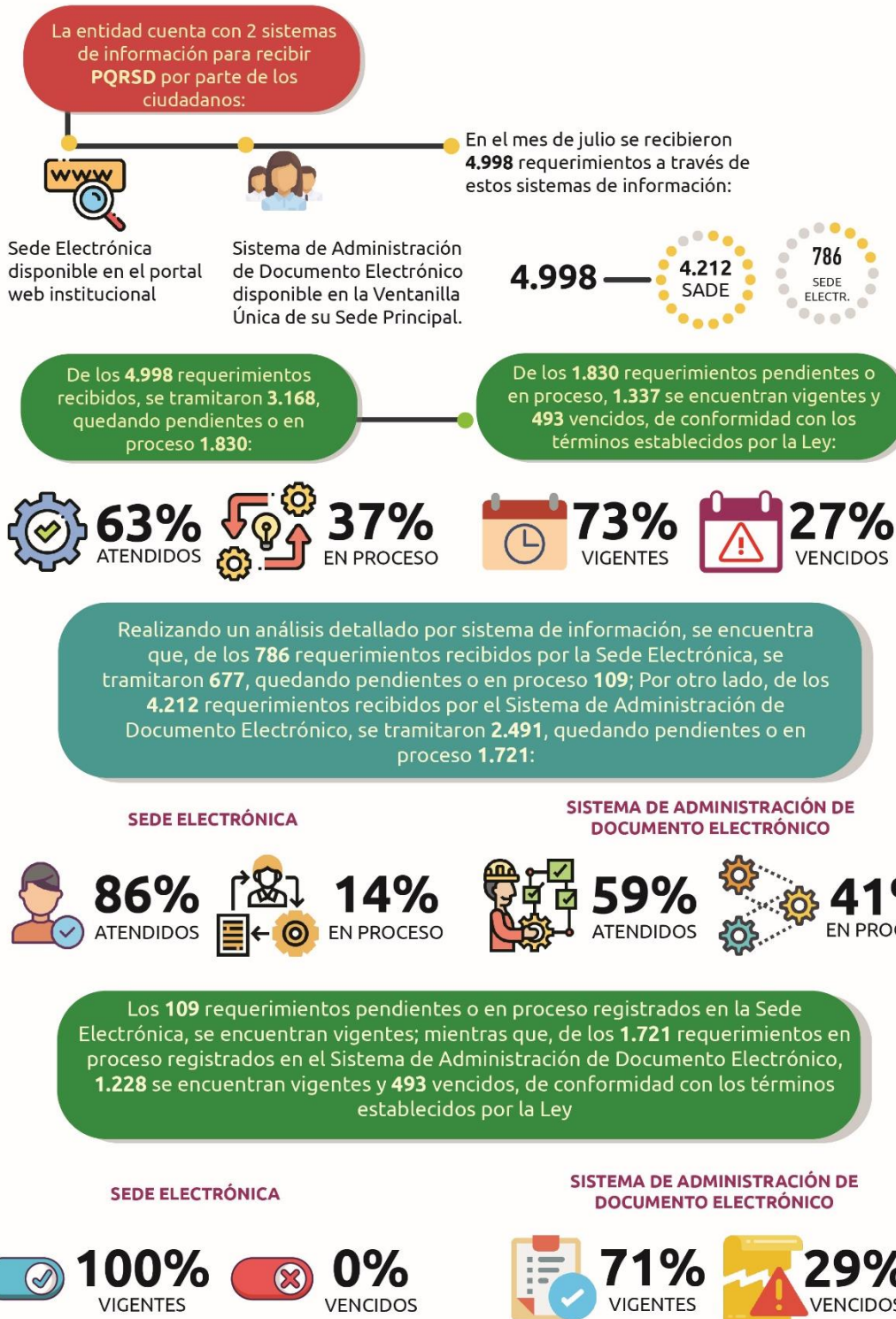
La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el Informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del nivel central durante el mes de julio de 2020, con el cual se da cumplimiento a la normativa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

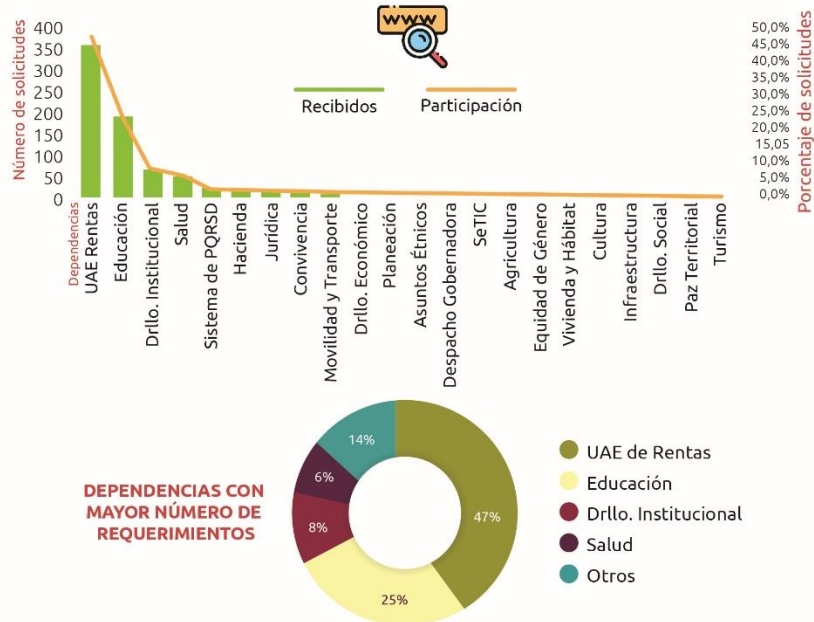
Este informe tiene como propósito determinar el porcentaje de atención y oportunidad de las respuestas a las PQRSD presentadas por la comunidad ante la entidad y formular recomendaciones a la alta dirección y a los líderes de procesos, que conlleven al mejoramiento continuo del servicio en la Gobernación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

3. RESUMEN



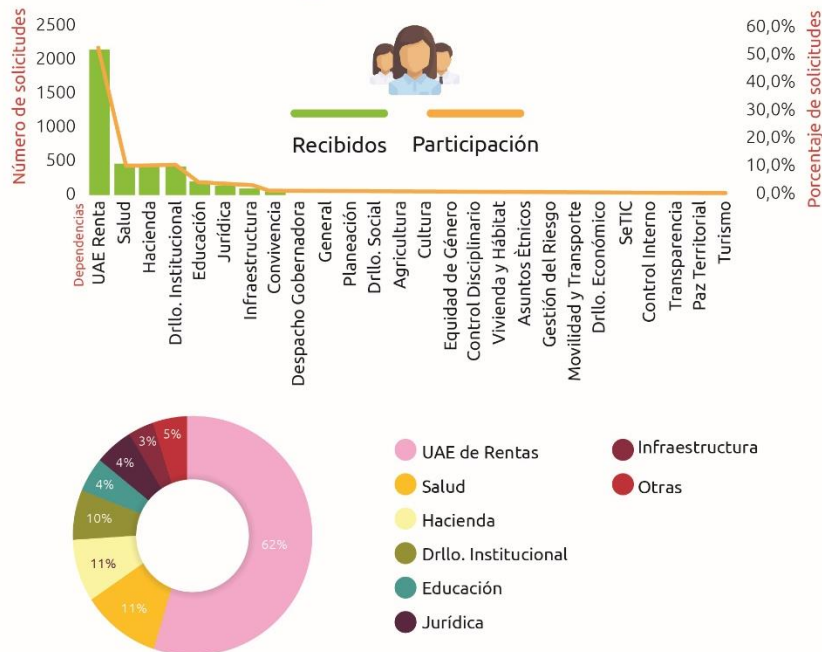
SEDE ELECTRÓNICA

Número de Requerimientos por Dependencia



Las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema fueron UAE de Rentas y Educación, los cuales acumularon el 72% del total de los requerimientos recibidos.

**Sistema de Administración de Documento Electrónico
NÚMERO DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA**



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 83% 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 julio de 2020 (corte al 31 de julio), por tipo de solicitud.

Tipo de Solicitud	Recibidos	Participación
Petición	677	86%
Queja	59	8%
Reclamo	46	6%
Sugerencia	4	1%
Total	786	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.

Requerimientos recibidos por tipo de solicitud

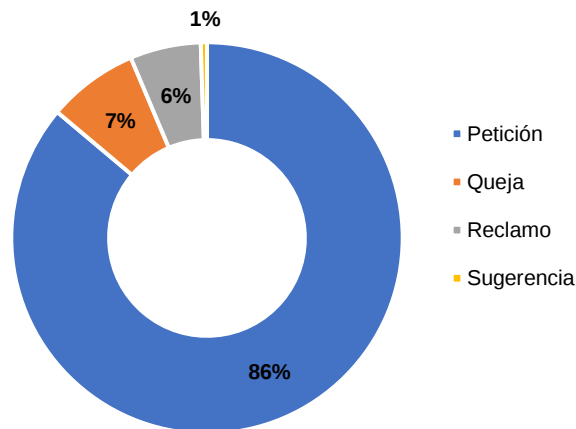


Gráfico 1 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, durante el mes en referencia, se recibieron 786 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 86 % del total de los requerimientos registrados.

Tipo de Solicitud	Recibidos	Tiempo Promedio de Respuesta
Petición	677	7
Queja	59	6
Reclamo	46	9
Sugerencia	4	8
Total	786	7

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

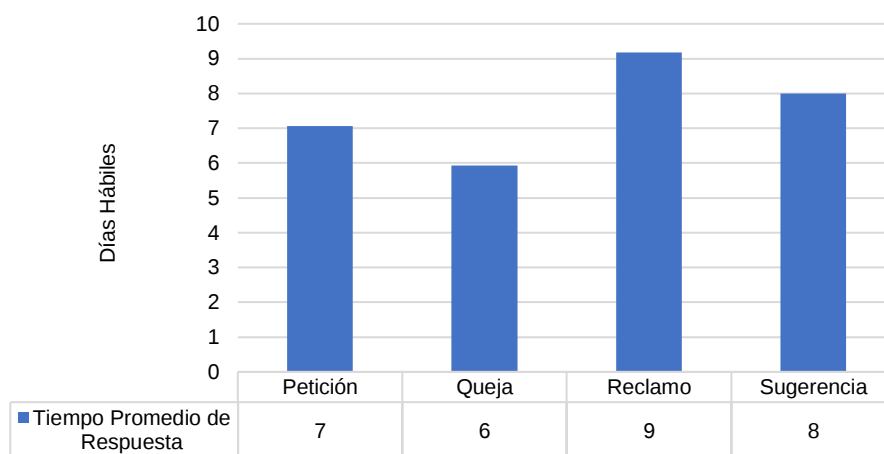


Gráfico 2 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 9 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	317	23	27	1	368
Sec. de Educación	179	7	6	1	193
Dpto. Advto. de Drlo. Institucional	61	2	2	0	65
Sec. de Salud	29	18	3	0	50
Sistema de PQRS	11	5	1	1	18
Dpto. Advto. de Hacienda y Finanzas Públicas	9	2	4	0	15
Dpto. Advto. de Jurídica	14	0	0	0	14
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	12	0	0	0	12
Sec. de Movilidad y Transporte	10	1	0	0	11
Sec. de Drlo. Económico y Competitividad	6	0	0	0	6
Dpto. Advto. de Planeación	5	0	0	0	5
Sec. de Asuntos Étnicos	5	0	0	0	5
Despacho Gobernadora	4	0	0	0	4
Sec. de las TIC	2	1	0	1	4
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	3	0	0	0	3
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	2	0	1	0	3
Sec. Vivienda y Hábitat	3	0	0	0	3
Sec. de Cultura	1	0	1	0	2
Sec. de Infraestructura y Valorización	2	0	0	0	2
Sec. de Drlo. Social y Participación	1	0	0	0	1
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	0	0	1	0	1
Sec. de Turismo	1	0	0	0	1
Total	677	59	46	4	786

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	368	46,8%
Sec. de Educación	193	24,6%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	65	8,3%
Sec. de Salud	50	6,4%
Sistema de PQRS	18	2,3%
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	15	1,9%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	14	1,8%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	12	1,5%
Sec. de Movilidad y Transporte	11	1,4%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	6	0,8%
Dpto. Adtvo. de Planeación	5	0,6%
Sec. de Asuntos Étnicos	5	0,6%
Despacho Gobernadora	4	0,5%
Sec. de las TIC	4	0,5%
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	3	0,4%
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	3	0,4%
Sec. Vivienda y Hábitat	3	0,4%
Sec. de Cultura	2	0,3%
Sec. de Infraestructura y Valorización	2	0,3%
Sec. de Drllo. Social y Participación	1	0,1%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	1	0,1%
Sec. de Turismo	1	0,1%
Total	786	100%

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

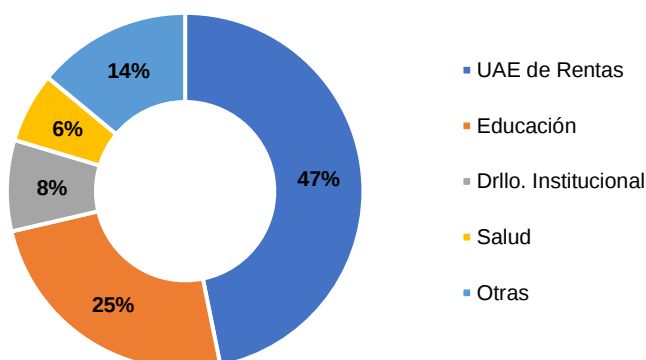


Gráfico 3 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 72 % 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	350	18	368
Sec. de Educación	130	63	193
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	62	3	65
Sec. de Salud	50	0	50
Sistema de PQRS	18	0	18
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	15	0	15
Dpto. Adtvo. de Jurídica	6	8	14
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	9	3	12
Sec. de Movilidad y Transporte	11	0	11
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	3	3	6
Dpto. Adtvo. de Planeación	5	0	5
Sec. de Asuntos Étnicos	5	0	5
Despacho Gobernadora	4	0	4
Sec. de las TIC	1	3	4
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	1	2	3
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	3	0	3
Sec. Vivienda y Hábitat	0	3	3
Sec. de Cultura	0	2	2
Sec. de Infraestructura y Valorización	2	0	2
Sec. de Drllo. Social y Participación	1	0	1
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	1	0	1
Sec. de Turismo	0	1	1
Total	677	109	786

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 requerimientos recibidos

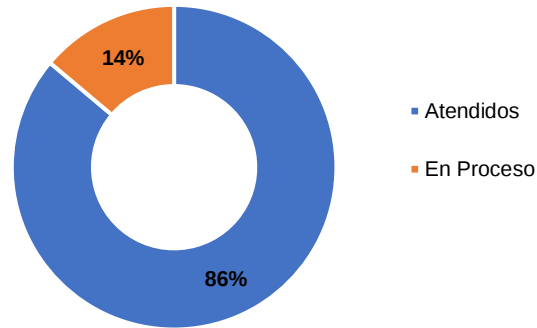


Gráfico 4 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 677 requerimientos ciudadanos del total registrado, lo que indica que del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 86 %, quedando en proceso el 14 % del total de requerimientos recibidos.

Dependencia	A Tiempo	Fuera de Tiempo	Atendidos
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	332	18	350
Sec. de Educación	87	43	130
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	60	2	62
Sec. de Salud	50	0	50
Sistema de PQRS	18	0	18
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	15	0	15
Sec. de Movilidad y Transporte	11	0	11
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	9	0	9
Dpto. Adtvo. de Jurídica	4	2	6
Dpto. Adtvo. de Planeación	5	0	5
Sec. de Asuntos Étnicos	2	3	5
Despacho Gobernadora	4	0	4
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	1	2	3
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	2	1	3
Sec. de Infraestructura y Valorización	2	0	2
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	1	0	1
Sec. de Drllo. Social y Participación	1	0	1
Sec. de las TIC	1	0	1
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	1	0	1
Total	606	71	677

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

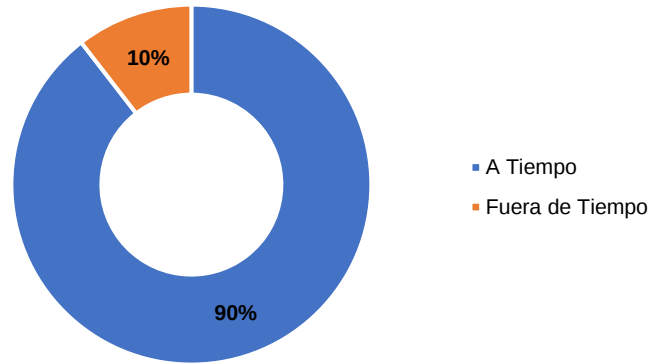


Gráfico 5 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 606 requerimientos ciudadanos de los 677 atendidos, lo que indica que del 100 % de requerimientos atendidos, el 90 % fue atendido de manera oportuna y el 10 % restante, por fuera de los términos de Ley.

Dependencia	Vigentes	Vencidos	En Proceso
Sec. de Educación	63	0	63
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	18	0	18
Dpto. Adtvo. de Jurídica	8	0	8
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	3	0	3
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	3	0	3
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	3	0	3
Sec. de las TIC	3	0	3
Sec. Vivienda y Hábitat	3	0	3
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	2	0	2
Sec. de Cultura	2	0	2
Sec. de Turismo	1	0	1
Total	109	0	109

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

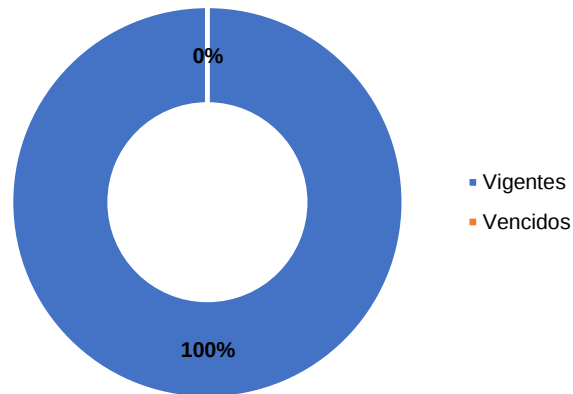


Gráfico 6 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 109 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.

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 julio de 2020 (corte al 31 de julio).

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:

Dependencia	Recibidos	Participación
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	2175	51,6%
Sec. de Salud	452	10,7%
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	450	10,7%
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	430	10,2%
Sec. de Educación	182	4,3%
Dpto. Adtvo. de Jurídica	178	4,2%
Sec. de Infraestructura y Valorización	122	2,9%
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	49	1,2%
Despacho Gobernadora	41	1,0%
Sec. General	40	0,9%
Dpto. Adtvo. de Planeación	14	0,3%
Sec. de Drllo. Social y Participación	13	0,3%
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	12	0,3%
Sec. de Cultura	10	0,2%
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	9	0,2%
Of. Control Disciplinario	6	0,1%
Sec. Vivienda y Hábitat	6	0,1%
Sec. de Asuntos Étnicos	5	0,1%
Sec. de Gestión del Riesgo	5	0,1%
Sec. Movilidad y Transporte	5	0,1%
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	2	0,0%
Sec. de las TIC	2	0,0%
Of. Control Interno	1	0,0%
Of. de Transparencia	1	0,0%
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	1	0,0%
Sec. de Turismo	1	0,0%
Total	4212	100%

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

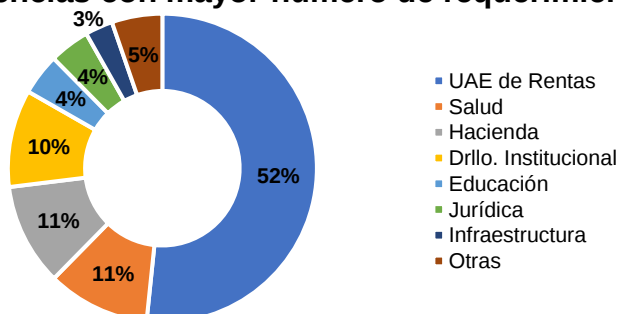


Gráfico 7 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, durante el mes en referencia, se recibieron 4.212 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 83 % 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	1617	558	2175
Sec. de Salud	282	170	452
Dpto. Advto. de Hacienda y Finanzas Públicas	346	104	450
Dpto. Advto. de Drllo. Institucional	32	398	430
Sec. de Educación	104	78	182
Dpto. Advto. de Jurídica	21	157	178
Sec. de Infraestructura y Valorización	0	122	122
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	2	47	49
Despacho Gobernadora	34	7	41
Sec. General	28	12	40
Dpto. Advto. de Planeación	1	13	14
Sec. de Drllo. Social y Participación	0	13	13
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	0	12	12
Sec. de Cultura	4	6	10
Sec. de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	9	0	9
Of. Control Disciplinario	0	6	6
Sec. Vivienda y Hábitat	5	1	6
Sec. de Asuntos Étnicos	0	5	5
Sec. de Gestión del Riesgo	0	5	5
Sec. Movilidad y Transporte	5	0	5
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	0	2	2
Sec. de las TIC	0	2	2
Of. Control Interno	0	1	1
Of. de Transparencia	0	1	1
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	0	1	1
Sec. de Turismo	1	0	1
Total	2491	1721	4212

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

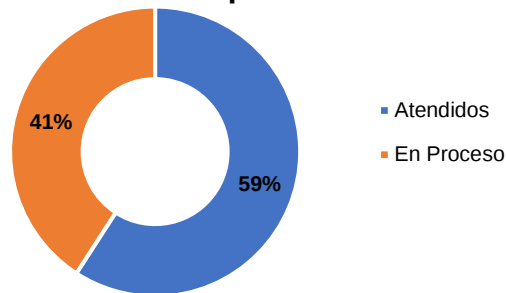


Gráfico 8 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 2.491 requerimientos ciudadanos de los 4.212 registrados, lo que indica que del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 59 %, quedando en proceso el 41 % del total de requerimientos recibidos.

Dependencia	Vigentes	Vencidos	En Proceso
UAE de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	365	193	558
Dpto. Adtvo. de Drllo. Institucional	275	123	398
Sec. de Salud	158	12	170
Dpto. Adtvo. de Jurídica	116	41	157
Sec. de Infraestructura y Valorización	88	34	122
Dpto. Adtvo. de Hacienda y Finanzas Públicas	78	26	104
Sec. de Educación	59	19	78
Sec. de Convivencia y Seguridad Ciudadana	32	15	47
Dpto. Adtvo. de Planeación	7	6	13
Sec. de Drllo. Social y Participación	10	3	13
Sec. de Ambiente, Agricultura y Pesca	7	5	12
Sec. General	8	4	12
Despacho Gobernadora	6	1	7
Of. Control Disciplinario	2	4	6
Sec. de Cultura	4	2	6
Sec. de Asuntos Étnicos	4	1	5
Sec. de Gestión del Riesgo	3	2	5
Sec. de Drllo. Económico y Competitividad	2		2
Sec. de las TIC	2		2
Of. Control Interno		1	1
Of. de Transparencia		1	1
Sec. de Paz Territorial y Reconciliación	1		1
Sec. Vivienda y Hábitat	1		1
Total	1228	493	1721

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

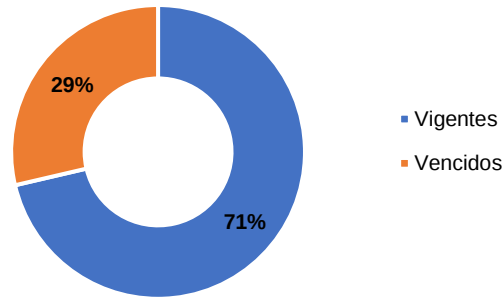


Gráfico 9 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 1.228 requerimientos ciudadanos y vencidos 493 del total en proceso, lo que indica que del 100 % de requerimientos en proceso, el 71 % se encuentra vigente y el 29 % 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 Solicitud certificado laboral Solicitud certificado bono pensional	Paz y Salvo Departamental Devolución Medidas Cautelares Pensión Vejez Petición Certificación Laboral Tornaguías Registro libros

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 (3 de agosto 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, 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