

1.01.1-33.21

**INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)
SEPTIEMBRE DE 2020**

Santiago de Cali, 2 de octubre 2020

Elaborado por: Daniela Manrique Salazar

1. INTRODUCCIÓN

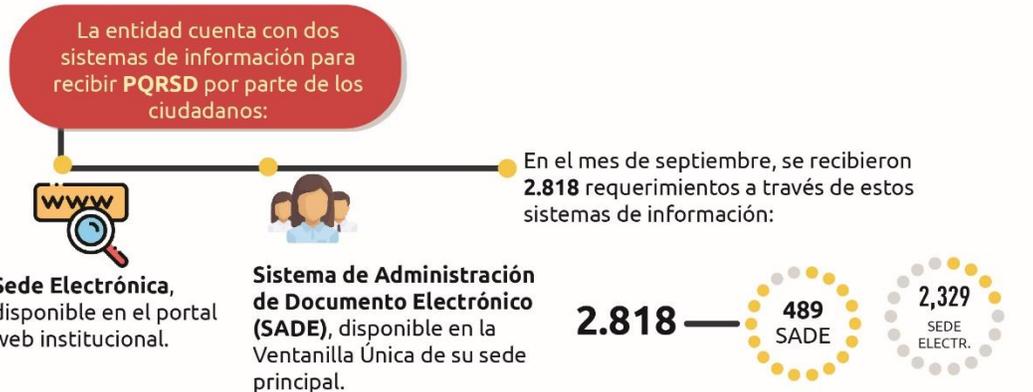
La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el Informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias del nivel central durante el mes de septiembre de 2020, con el cual se da cumplimiento a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

Se realizan estadísticas, de acuerdo con el número total de PQRSDF 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 PQRSDF 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



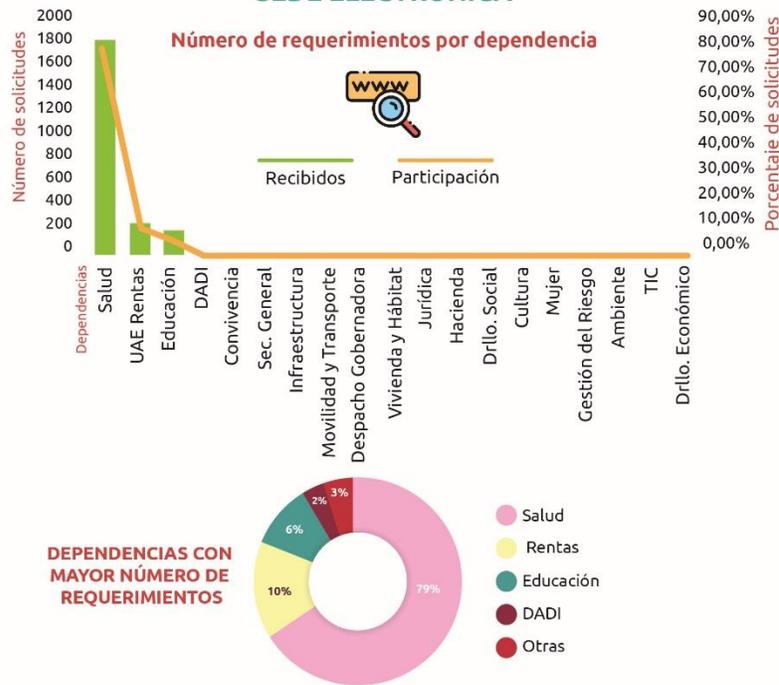
Realizando un análisis detallado por sistema de información, se encuentra que, de los **2.329** requerimientos recibidos por la Sede Electrónica, se tramitaron **1.815**, quedando pendientes o en proceso **514**; Por otro lado, de los **489** requerimientos recibidos por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), se tramitaron **81**, quedando pendientes o en proceso **408**:



De los **514** requerimientos pendientes o en proceso registrados en la Sede Electrónica, **479** se encuentran vigentes y **35** vencidos; mientras que, de los **408** requerimientos en proceso registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), **294** se encuentran vigentes y **114** vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley.

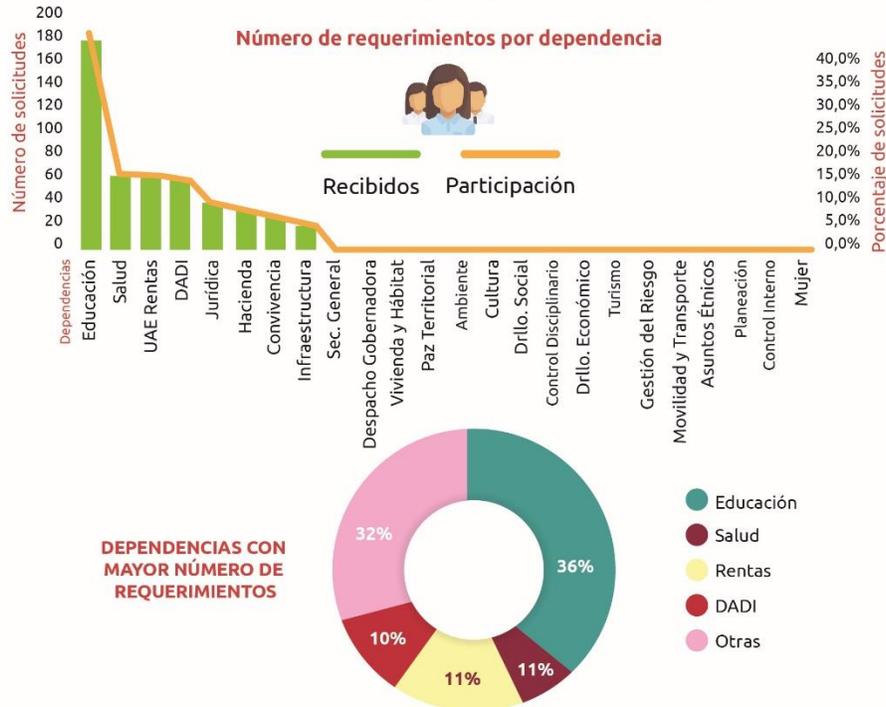


SEDE ELECTRÓNICA



Las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema fueron la Secretaría de Salud y la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, las cuales acumularon el 89 % del total de los requerimientos recibidos.

Sistema de Administración de Documento Electrónico



Las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema fueron la Secretaría de Educación, la Secretaría de Salud, la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria y el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, las cuales acumularon el 68 % del total de los requerimientos recibidos.

4. SEDE ELECTRÓNICA

La Sede Electrónica es la plataforma web que ha dispuesto la Gobernación del Valle del Cauca para que los ciudadanos y grupos de interés puedan radicar, gestionar y hacer seguimiento a las PQRSD, así como también realizar algunos trámites y servicios totalmente en línea, desde cualquier dispositivo con acceso a internet, sin necesidad de desplazarse a las oficinas de la entidad.

La Secretaría General ha emprendido acciones de seguimiento y control a los requerimientos presentados por los usuarios a través del portal web, con el ánimo de garantizar su respuesta efectiva, de conformidad con la normativa vigente.

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 septiembre de 2020 (corte al 30 de septiembre), por tipo de solicitud.

Tipo de solicitud	Recibidos	Participación
Petición	978	42%
Queja	753	32%
Sugerencia	490	21%
Reclamo	108	5%
Total	2329	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

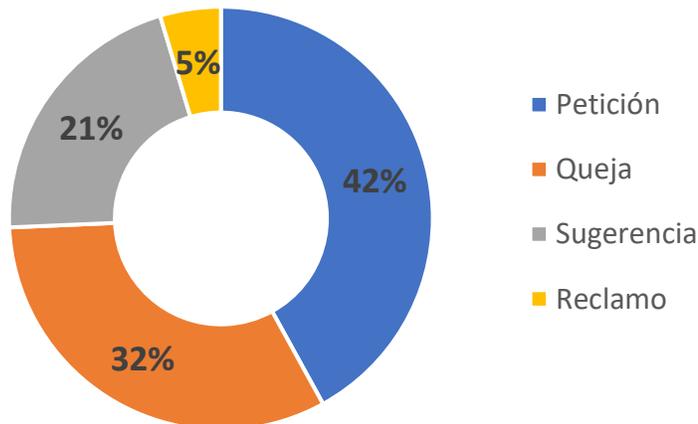


Gráfico 1 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, durante el mes en referencia, se recibieron 2.329 requerimientos ciudadanos. La tabla y el gráfico 1 muestran que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en los tipos de solicitud petición y queja, los cuales acumulan el 74 % del total de los requerimientos registrados.

Tipo de solicitud	Tiempo promedio de respuesta (días)
Petición	3
Queja	3
Reclamo	3
Sugerencia	2
Total	3

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

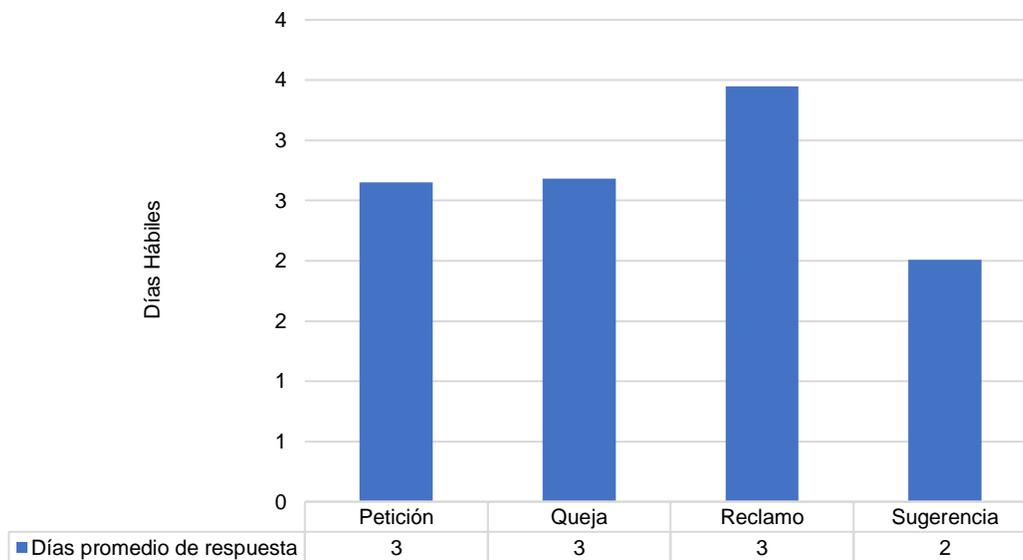


Gráfico 2 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 2 y 3 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
Secretaría de Salud	551	724	75	488	1838
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	201	15	23	0	239
Secretaría de Educación	120	5	5	1	131
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	40	1	2	0	43
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	17	1	0	0	18
Secretaría General	13	3	1	1	18
Secretaría de Infraestructura y Valorización	7	0	0	0	7
Despacho de la Gobernadora	6	0	0	0	6
Secretaría de Vivienda y Hábitat	4	0	0	0	4
Secretaría de Movilidad y Transporte	4	1	1	0	6
Departamento Administrativo de Jurídica	4	0	0	0	4
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	3	0	0	0	3
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	2	0	0	0	2
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	2	0	0	0	2
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	1	2	0	0	3
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0	0	0	1

Dependencia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Recibidos
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	1	0	0	0	1
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	1	0	0	0	1
Secretaría de Cultura	0	1	1	0	2
Total	978	753	108	490	2329

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
Secretaría de Salud	1838	78,92%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	239	10,26%
Secretaría de Educación	131	5,62%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	43	1,85%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	18	0,77%
Secretaría General	18	0,77%
Secretaría de Infraestructura y Valorización	7	0,30%
Secretaría de Movilidad y Transporte	6	0,26%
Despacho de la Gobernadora	6	0,26%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	4	0,17%
Departamento Administrativo de Jurídica	4	0,17%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	3	0,13%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	3	0,13%
Secretaría de Cultura	2	0,09%
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	2	0,09%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	2	0,09%
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	1	0,04%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0,04%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	1	0,04%
Total	2329	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

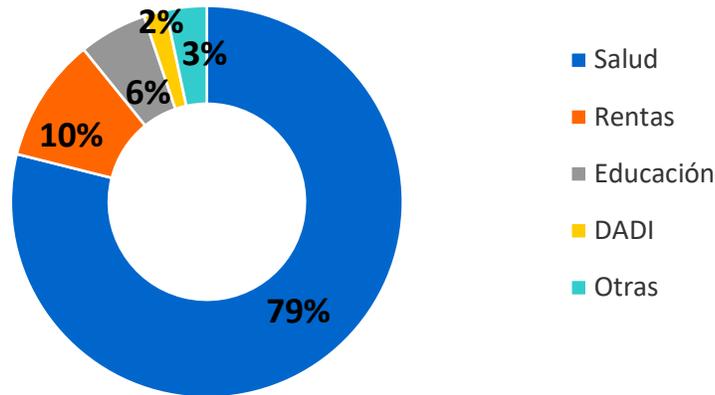


Gráfico 3 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 Secretaría de Salud y la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, las cuales acumularon el 89 % 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
Secretaría de Salud	1483	355	1838
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	215	24	239
Secretaría de Educación	47	84	131
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	28	15	43
Secretaría General	16	2	18
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	6	12	18
Despacho de la Gobernadora	6		6
Secretaría de Movilidad y Transporte	3	3	6
Departamento Administrativo de Jurídica	3	1	4

Dependencia	Atendidos	En proceso	Recibidos
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	2	1	3
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	2	0	2
Secretaría de Cultura	2	0	2
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	1	0	1
Secretaría de Infraestructura y Valorización	1	6	7
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	1	1
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	4	4
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	3	3
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	1	1
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	2	2
Total	1815	514	2329

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

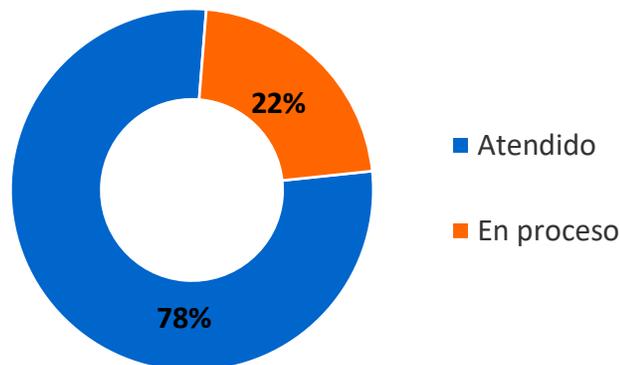


Gráfico 4 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 1.815 requerimientos ciudadanos del total registrado, lo que indica que del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 78 %, quedando en proceso el 22 % del total de requerimientos recibidos.

Dependencia	A tiempo	Fuera de tiempo	Atendidos
Secretaría de Salud	1481	2	1483
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	215	0	215
Secretaría de Educación	41	6	47
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	28	0	28
Secretaría General	16	0	16
Despacho de la Gobernadora	6	0	6
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	3	3	6
Departamento Administrativo de Jurídica	3	0	3
Secretaría de Movilidad y Transporte	3	0	3
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	2	0	2
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	2	0	2
Secretaría de Cultura	2	0	2
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	1	0	1
Secretaría de Infraestructura y Valorización	1	0	1
Total	1804	11	1815

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 los requerimientos atendidos

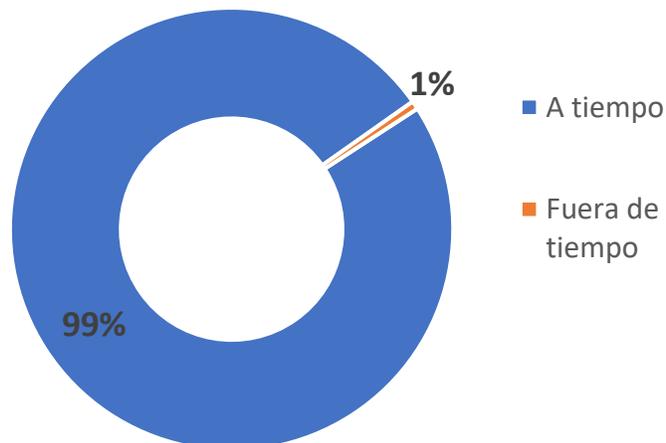


Gráfico 5 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 1.804 requerimientos ciudadanos de los 1.815 atendidos, lo que indica que del 100 % de requerimientos atendidos,

el 99 % fue atendido de manera oportuna y el 1% restante, por fuera de los términos de Ley.

Dependencia	Vencidos	Vigentes	En proceso
Secretaría de Salud	19	336	355
Secretaría de Educación	8	76	84
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	3	9	12
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	2	13	15
Secretaría General	1	1	2
Secretaría de Infraestructura y Valorización	1	5	6
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	1	1	2
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	0	24	24
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	4	4
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	3	3
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	1	1
Departamento Administrativo de Jurídica	0	1	1
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	1	1
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	1	1
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	3	3
Total	35	479	514

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

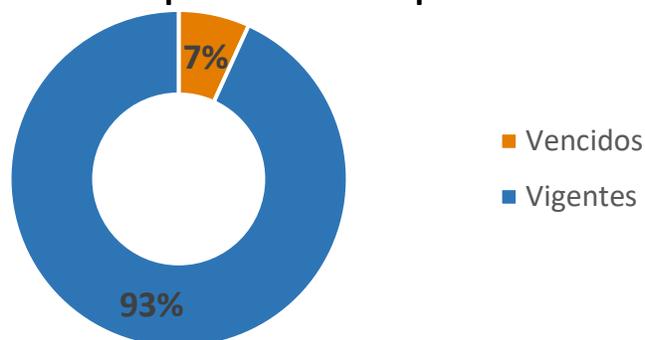


Gráfico 6 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 479 requerimientos ciudadanos y vencidos 35 del total en proceso,

lo que indica que del 100 % de requerimientos en proceso, el 93 % se encuentra vigente y el 7 % restante vencido, 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.

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, de conformidad con la normativa vigente.

5.1. REPORTE GENERAL

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 septiembre de 2020 (corte al 30 de septiembre), por tipo de solicitud.

Tipo de solicitud	Recibidos	Participación
Petición de interés particular	322	65,8%
Petición entre autoridades	85	17,4%
Petición de interés general	36	7,4%
Recurso	21	4,3%
Petición de documentos e información pública	12	2,5%
Queja	8	1,6%
Reclamo	4	0,8%
Felicitaciones	1	0,2%
Total	489	100%

Tabla 8 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

Requerimientos recibidos por tipo de solicitud

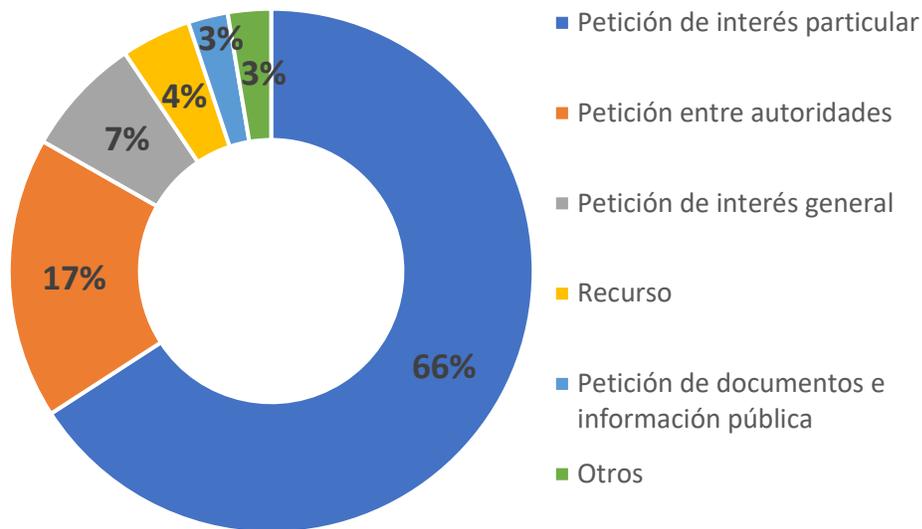


Gráfico 7 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

De acuerdo con los datos suministrados por este sistema de información, durante el mes en referencia, se recibieron 489 requerimientos ciudadanos. La tabla 8 y el gráfico 7 muestran que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en los tipos de solicitud petición de interés particular y petición entre autoridades, los cuales acumulan el 83 % del total de los requerimientos registrados.

Tipo de solicitud	Tiempo promedio de respuesta (días)
Petición de interés general	11
Recurso	11
Petición de documentos e información pública	9
Petición de interés particular	9
Queja	9
Petición entre autoridades	7
Total	9

Tabla 9 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud

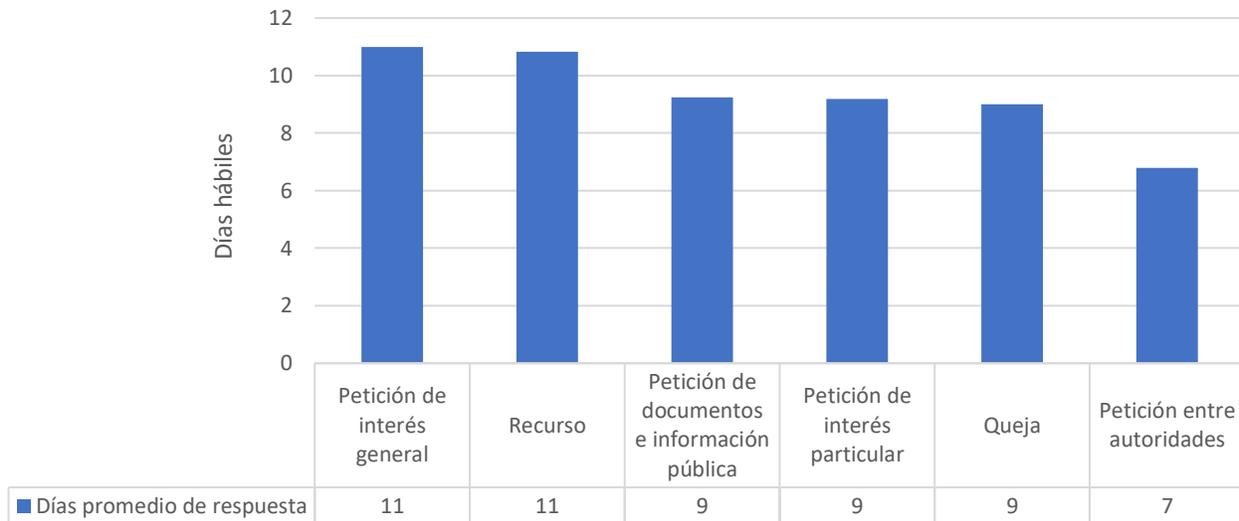


Gráfico 8 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 9 y el gráfico 8 muestran el 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 7 y 11 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de registro, dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

5.2. 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	Felicitación	Petición de doc. e info. pública	Petición de interés general	Petición de interés particular	Petición entre autoridades	Queja	Reclamo	Recurso	Recibidos
Secretaría de Educación	0	1	4	161	3	2	0	3	174
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	0	0	2	33	4	2	2	11	54

Dependencia	Felicitación	Petición de doc. e info. pública	Petición de interés general	Petición de interés particular	Petición entre autoridades	Queja	Reclamo	Recurso	Recibidos
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	0	2	3	33	7	0	1	3	49
Secretaría de Salud	1	1	2	29	19	2	0	1	55
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	0	0	15	9	0	1	1	26
Departamento Administrativo de Jurídica	0	5	5	10	4	0	0	2	26
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	0	4	9	9	0	0	0	22
Secretaría General	0	0	3	6	8	1	0	0	18
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	0	0	4	2	0	0	0	6
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	0	1	4	1	0	0	0	6
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	0	0	4	0	0	0	0	4
Despacho de la Gobernadora	0	1	0	3	2	0	0	0	6
Secretaría de Infraestructura y Valorización	0	1	9	3	6	0	0	0	19
Secretaría de Cultura	0	0	1	2	2	0	0	0	5
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	0	2	1	0	0	0	3
Secretaría de Turismo	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	0	0	1	1	3	0	0	0	5
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Departamento Administrativo de Planeación	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Total	1	12	36	322	85	8	4	21	489

Tabla 10 Distribución de requerimientos recibidos por dependencia, según tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

Dependencia	Recibidos	Participación
Secretaría de Educación	174	35,6%
Secretaría de Salud	55	11,2%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	54	11,0%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	49	10,0%
Departamento Administrativo de Jurídica	26	5,3%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	26	5,3%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	22	4,5%
Secretaría de Infraestructura y Valorización	19	3,9%
Secretaría General	18	3,7%
Despacho de la Gobernadora	6	1,2%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	6	1,2%
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	6	1,2%
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	5	1,0%
Secretaría de Cultura	5	1,0%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	4	0,8%
Oficina de Control Disciplinario Interno	3	0,6%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	3	0,6%
Secretaría de Turismo	2	0,4%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	1	0,2%
Secretaría de Movilidad y Transporte	1	0,2%
Secretaría de Asuntos Étnicos	1	0,2%
Departamento Administrativo de Planeación	1	0,2%
Oficina de Control Interno	1	0,2%
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	0,2%
Total	489	100%

Tabla 11 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

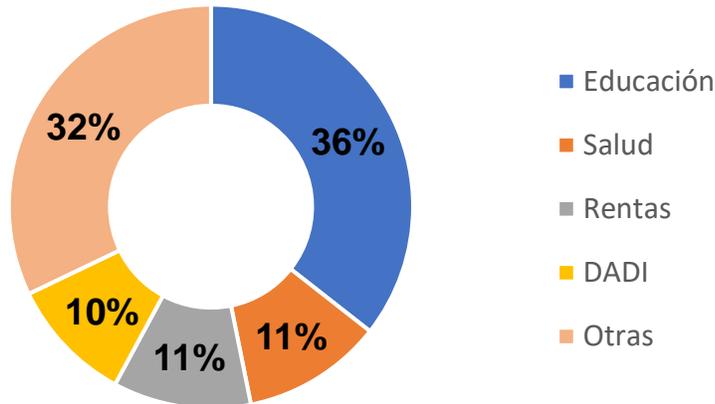


Gráfico 9 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

Las tablas 10 y 11 muestran la distribución de los requerimientos recibidos por dependencia según tipo de solicitud y porcentaje de participación en el mes en referencia. El gráfico 9 muestra las dependencias con mayor número de requerimientos recibidos en este mes. 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 (SADE) de la Gobernación del Valle del Cauca fueron la Secretaría de Educación, la Secretaría de Salud, la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria y el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, las cuales acumularon el 68 % del total de los requerimientos registrados o recibidos.

5.3. 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
Secretaría de Educación	22	152	174
Secretaría de Salud	2	53	55
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	9	45	54
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	8	41	49
Departamento Administrativo de Jurídica	9	17	26
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	2	24	26
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	22	22
Secretaría de Infraestructura y Valorización	5	14	19

Dependencia	Atendidos	En proceso	Recibidos
Secretaría General	6	12	18
Despacho de la Gobernadora	5	1	6
Secretaría de Vivienda y Hábitat	2	4	6
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	1	5	6
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	0	5	5
Secretaría de Cultura	3	2	5
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	3	1	4
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	3	3
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	3	3
Secretaría de Turismo	2	0	2
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	1	1
Secretaría de Movilidad y Transporte	1	0	1
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	1	1
Departamento Administrativo de Planeación	0	1	1
Oficina de Control Interno	0	1	1
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	0	1
Total	81	408	489

Tabla 12 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

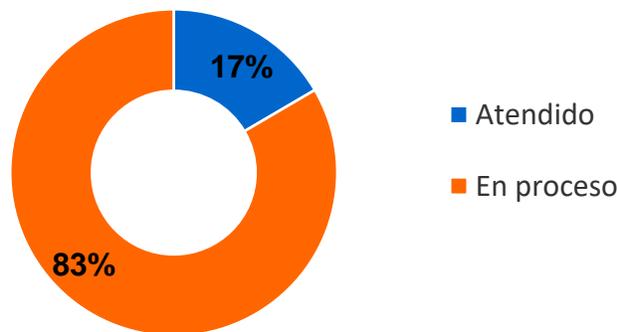


Gráfico 10 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 12 y el gráfico 10 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 (SADE) de la Gobernación del Valle del Cauca, encontrándose que la entidad atendió 81 requerimientos ciudadanos de los 489 registrados, lo que indica que del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 17 %, quedando en proceso el 83 % del total de requerimientos recibidos.

Dependencia	A tiempo	Fuera de tiempo	Atendidos
Secretaría de Educación	22	0	22
Departamento Administrativo de Jurídica	7	2	9
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	6	3	9
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	5	3	8
Secretaría General	5	1	6
Despacho de la Gobernadora	5	0	5
Secretaría de Infraestructura y Valorización	4	1	5
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	2	1	3
Secretaría de Cultura	1	2	3
Secretaría de Vivienda y Hábitat	2	0	2
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	2	0	2
Secretaría de Turismo	2	0	2
Secretaría de Salud	2	0	2
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	1	0	1
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	0	1
Secretaría de Movilidad y Transporte	1	0	1
Total	68	13	81

Tabla 13 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos, por dependencia. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos

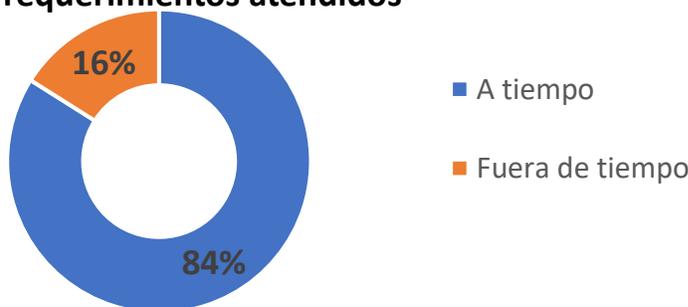


Gráfico 11 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 13 y el gráfico 11 muestran la oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos en el mes en referencia, por dependencia del nivel central, en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE) de la

Gobernación del Valle del Cauca, encontrándose que la entidad atendió a tiempo 68 requerimientos ciudadanos de los 81 atendidos, lo que indica que del 100 % de requerimientos atendidos, el 84 % fue atendido de manera oportuna y el 16 % restante, por fuera de los términos de Ley.

Dependencia	Vigentes	Vencidos	En proceso
Secretaría de Educación	132	20	152
Secretaría de Salud	33	20	53
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	30	15	45
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	24	17	41
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	18	6	24
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	14	8	22
Departamento Administrativo de Jurídica	15	2	17
Secretaría de Infraestructura y Valorización	8	6	14
Secretaría General	4	8	12
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	4	1	5
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	4	1	5
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	4	4
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	1	2	3
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	2	3
Secretaría de Cultura	2	0	2
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	1	0	1
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	1	0	1
Secretaría de Asuntos Étnicos	1	0	1
Oficina de Control Interno	0	1	1
Departamento Administrativo de Planeación	0	1	1
Despacho de la Gobernadora	1	0	1
Total	294	114	408

Tabla 14 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

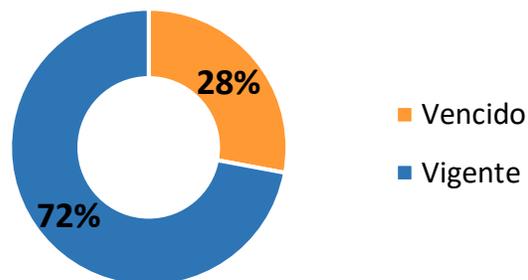


Gráfico 12 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 14 y el gráfico 12 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 (SADE) de la Gobernación del Valle del Cauca, encontrándose que la entidad tiene vigentes 294 requerimientos ciudadanos y vencidos 114 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. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes en referencia, se realizaron 61 traslados por competencia de requerimientos radicados por los ciudadanos y grupos de interés, los cuales trascienden el alcance de las funciones de las dependencias del nivel central de la Gobernación del Valle del Cauca. La gestión realizada por dependencia se presenta a continuación:

Dependencia	Traslados por competencia
Secretaría de Salud	16
Secretaría de Movilidad y Transporte	15
Secretaría de Educación	11
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	4
Secretaría General	4
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	4
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	2
Departamento Administrativo de Planeación	2
Secretaría de Infraestructura y Valorización	2
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1
Total	61

Tabla 15 Traslados por competencia realizados 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.

7. RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN

Durante el mes en referencia, la Gobernación del Valle del Cauca no emitió respuestas negativas frente a las peticiones de documentos y/o solicitudes de acceso a información pública radicadas por los ciudadanos y grupos de interés.

8. 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)
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de toma de prueba Covid-19. • Solicitud de autorización de atención médica, exámenes y medicamentos. • Solicitud de inspección y vigilancia a entidades de salud y farmacéuticas. • Solicitud de inspección y vigilancia a los protocolos de bioseguridad por Covid-19. 	Solicitud de reconocimiento y pago de prima académica. Solicitud de ayuda – desplazamiento. Solicitud asociada a cobro de impuestos. Derecho de petición relacionado con el proceso de selección 437 de 2017 – CNSC.

Tabla 16 Temas más reiterados en las peticiones recibidas. 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.

Sede Electrónica	Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE)
<ul style="list-style-type: none"> • Mala atención/gestión en EPS. • Falta de actualización de información en el Registro Departamental Automotor. • Recibos de estampillas no generados. • Desembargos por impuesto vehicular. no realizados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mala atención en las casillas de atención al ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria. • Devolución de dineros. • Raciones del Plan de Alimentación Escolar. • Mala atención/gestión en EPS. • Mal comportamiento de empleados públicos. • Encargo de empleo.

Tabla 17 Temas más reiterados en las quejas y reclamos recibidos. 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.

9. 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 PQRSDF 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 PQRSDF 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 PQRSDF.
- Monitorear la estrategia de alertas tempranas para las PQRSDF que ingresen por la Sede Electrónica y definir la estrategia de alertas tempranas para las PQRSDF 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.

10. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis realizado a los resultados del procesamiento estadístico del número total de PQRSDF 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 PQRSDF, 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 (1 de septiembre 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 PQRSDF 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 PQRSDF 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.