

1.01.1-33.21

**INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y OTROS (PQRS)  
DICIEMBRE DE 2020**

Santiago de Cali, 4 de enero 2021

Elaborado por: Daniela Manrique Salazar

## **1. INTRODUCCIÓN**

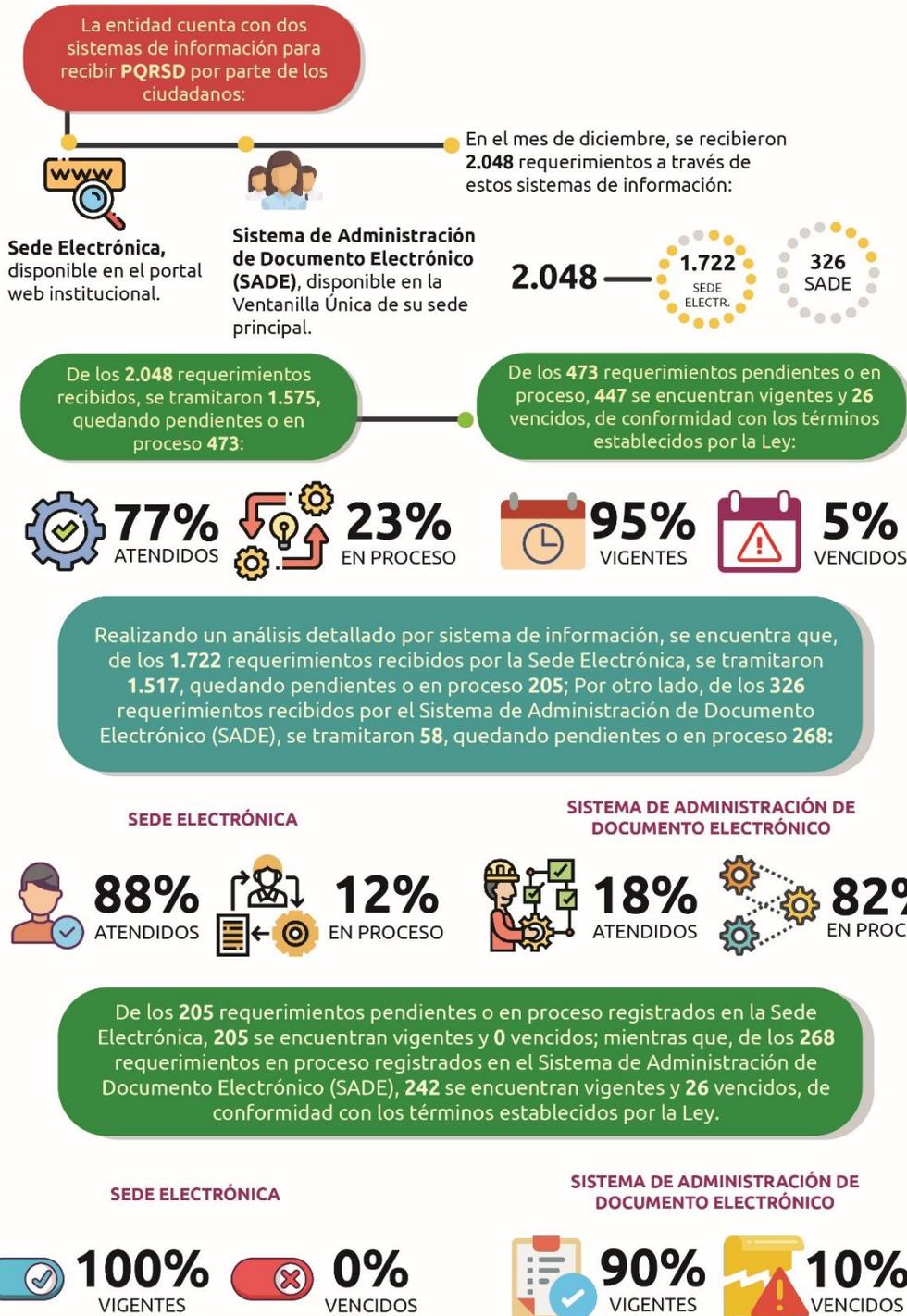
La Gobernación del Valle del Cauca, a través de la Secretaría General, presenta el Informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Otros (PQRS) recibidas y atendidas por las dependencias del nivel central durante el mes de diciembre de 2020, con el cual se da cumplimiento a la normativa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

Se realizan estadísticas, de acuerdo con el número total de PQRS 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 le prestación del servicio.

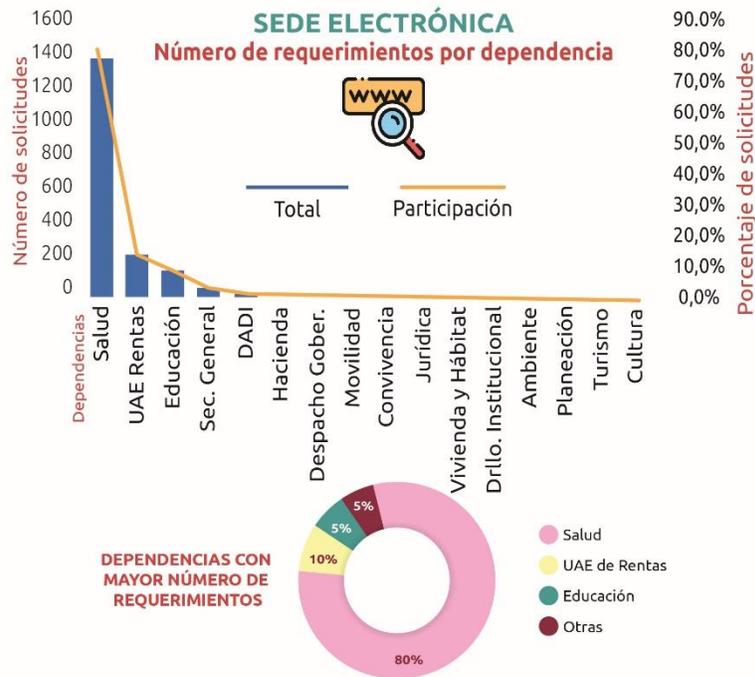
## **2. OBJETIVO**

Este informe tiene como propósito determinar el porcentaje de atención y oportunidad de las respuestas a las PQRS 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.

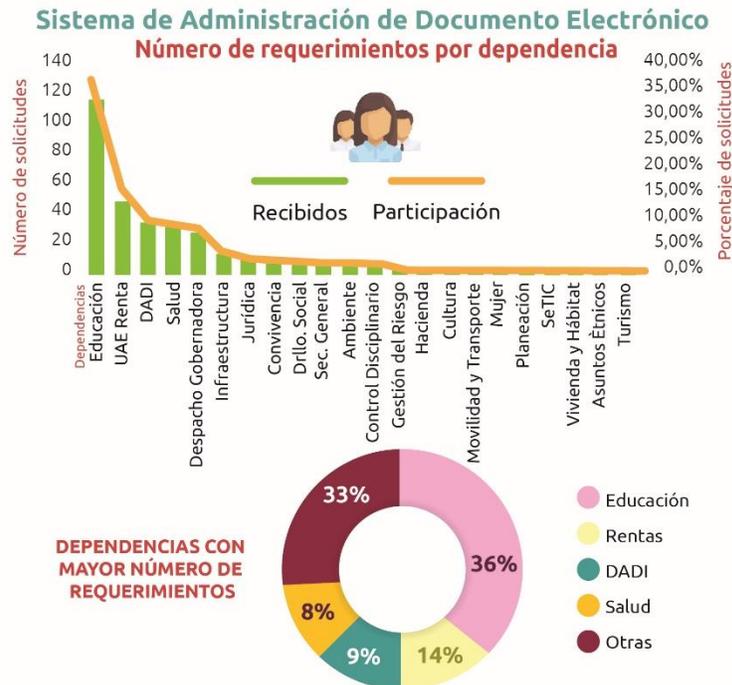
### 3. RESUMEN



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



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 90 % del total de los requerimientos recibidos.



Las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema fueron la Secretaría de Educación, la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional y la Secretaría de Salud, las cuales acumularon el 67% 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 PQRS, 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

De acuerdo con los datos suministrados por la Sede Electrónica, durante el mes de diciembre de 2020 (corte al 31 de diciembre), se recibieron 1.722 requerimientos ciudadanos. A continuación, se muestran las cifras consolidadas de los requerimientos registrados en este sistema de información, por tipo de solicitud.

Tipo de solicitud	Recibidos	Participación
Petición	701	41%
Queja	478	28%
Reclamo	50	3%
Sugerencia	493	29%
<b>Total</b>	<b>1722</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

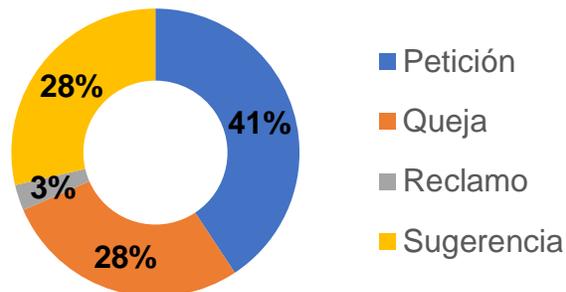


Gráfico 1 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 69 % del total de los requerimientos registrados.

A continuación, se muestra el tiempo promedio de respuesta por tipo de las solicitudes registradas durante el mes en referencia, que fueron atendidas durante el mismo periodo.

Tipo de solicitud	Tiempo promedio de respuesta (días)
Petición	3,1
Queja	1,8
Reclamo	3,4
Sugerencia	0,6
<b>Total</b>	<b>2</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

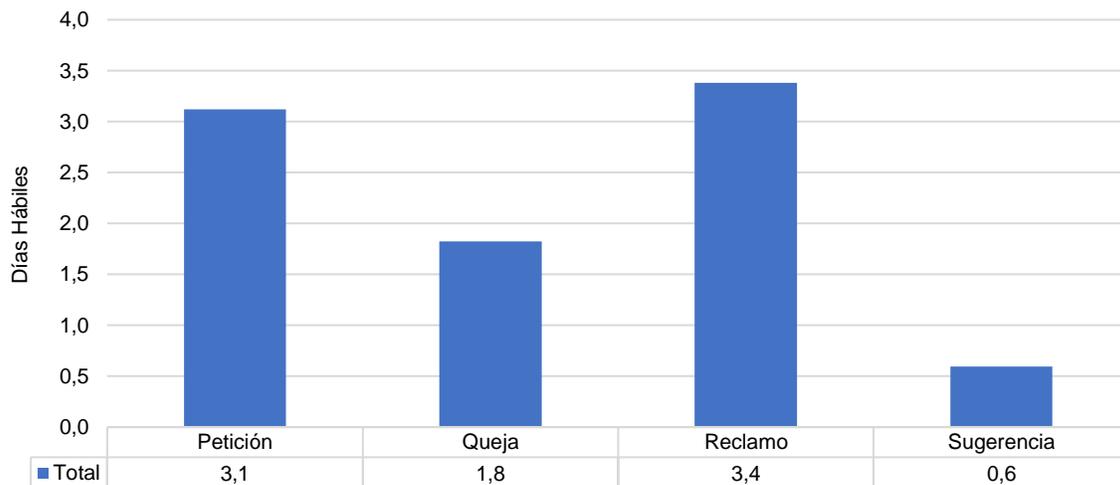


Gráfico 2 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla y el gráfico 2 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 0,6 y 3,4 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de registro, dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, términos para resolver las distintas modalidades de peticiones:

*“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como*

consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes; 2) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.

Cabe resaltar que, a la fecha de la generación de este reporte y en virtud de la emergencia sanitaria ocasionada por el coronavirus – Covid19, se tuvo en cuenta lo establecido en el Decreto Ley 491 de 2020, a través del cual se modifican, de manera temporal, los términos legales para dar respuesta a las solicitudes que presentan los ciudadanos ante las entidades estatales, de la siguiente manera:

Tipo	Plazo
Petición de interés general o particular.	30 días hábiles
Petición de documentos e información pública.	20 días hábiles
Consulta.	35 días hábiles

#### 4.2. REPORTE GENERAL POR DEPENDENCIA

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de la distribución de los requerimientos registrados en la Sede Electrónica por dependencia.

Dependencia	Recibidos	Participación
Secretaría de Salud	1372	79,67%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	180	10,45%
Secretaría de Educación	84	4,88%
Secretaría General	33	1,92%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	18	1,05%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	8	0,46%
Despacho de la Gobernadora	7	0,41%
Secretaría de Movilidad y Transporte	6	0,35%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	6	0,35%
Departamento Administrativo de Jurídica	2	0,12%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	0,06%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	1	0,06%
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	1	0,06%
Departamento Administrativo de Planeación	1	0,06%
Secretaría de Turismo	1	0,06%
Secretaría de Cultura	1	0,06%
<b>Total</b>	<b>1722</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 3 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

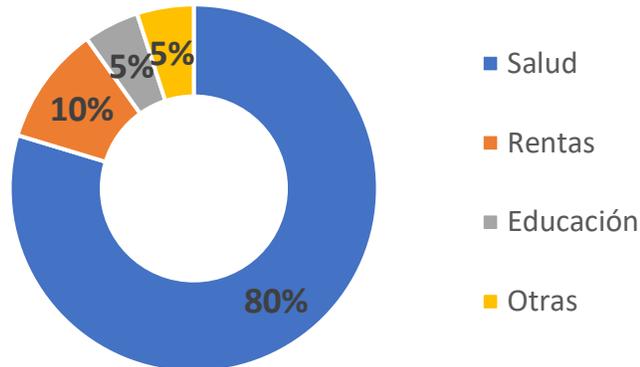


Gráfico 3 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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

Dependencia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Recibidos
Secretaría de Salud	417	445	18	492	1372
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	140	23	16	1	180
Secretaría de Educación	71	5	8	0	84
Secretaría General	28	2	3	0	33
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	14	2	2	0	18
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	7	0	1	0	8
Despacho de la Gobernadora	7	0	0	0	7
Secretaría de Movilidad y Transporte	4	1	1	0	6
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	5	0	1	0	6
Departamento Administrativo de Jurídica	2	0	0	0	2
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	0	0	0	1
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	1	0	0	0	1
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	1	0	0	0	1
Departamento Administrativo de Planeación	1	0	0	0	1
Secretaría de Turismo	1	0	0	0	1
Secretaría de Cultura	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>701</b>	<b>478</b>	<b>50</b>	<b>493</b>	<b>1722</b>

Tabla 4 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.

Las tablas 3 y 4 y el gráfico 3 muestran que 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, la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria y la Secretaría de Educación, las cuales acumularon el 95 % del total de los requerimientos registrados o recibidos.

### 4.3. REPORTE DE LA GESTIÓN

De acuerdo con datos suministrados por la Sede Electrónica, 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	1297	75	1372
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	131	49	180
Secretaría de Educación	43	41	84
Secretaría General	8	25	33
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	15	3	18
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	2	6	8
Despacho de la Gobernadora	7	0	7
Secretaría de Movilidad y Transporte	5	1	6
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	6	0	6
Departamento Administrativo de Jurídica	0	2	2
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	1	1
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	1	0	1
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	1	0	1
Departamento Administrativo de Planeación	0	1	1
Secretaría de Turismo	0	1	1
Secretaría de Cultura	1	0	1
<b>Total</b>	<b>1517</b>	<b>205</b>	<b>1722</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

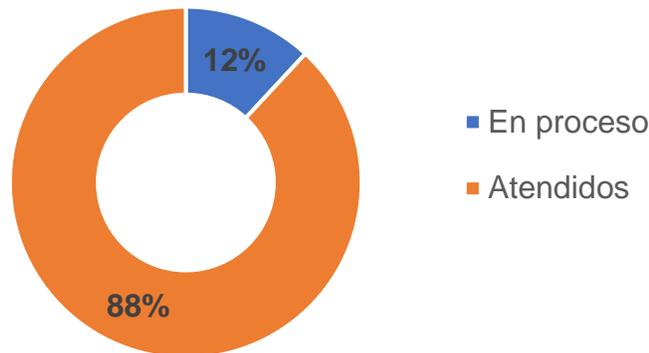


Gráfico 4 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 5 y el gráfico 4 muestran el estado, a la fecha de la generación de este reporte, de los requerimientos recibidos por dependencia del nivel central y de manera general, encontrándose que la entidad atendió 1.517 requerimientos ciudadanos de los 1.722 registrados en la Sede Electrónica, lo que indica que del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 88 %, quedando en proceso el 12 % restante.

Dependencia	A tiempo	Fuera de tiempo	Atendidos
Secretaría de Salud	1297	0	1297
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	131	0	131
Secretaría de Educación	43	0	43
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	15	0	15
Secretaría General	8	0	8
Despacho de la Gobernadora	7	0	7
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	6	0	6
Secretaría de Movilidad y Transporte	5	0	5
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	2	0	2
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	1	0	1
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	1	0	1
Secretaría de Cultura	1	0	1
<b>Total</b>	<b>1517</b>	<b>0</b>	<b>1517</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 los requerimientos atendidos

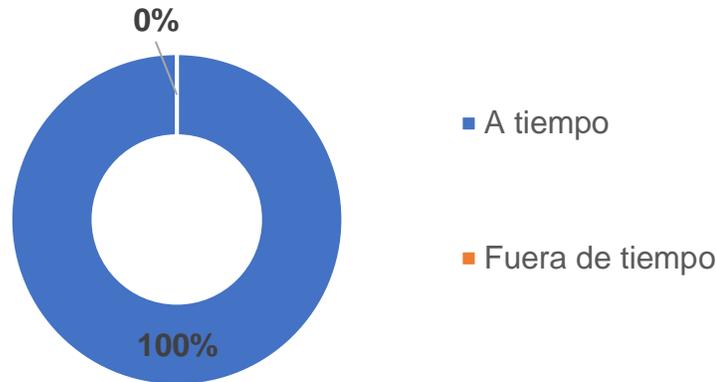


Gráfico 5 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 6 y el gráfico 5 muestran la oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos que fueron recibidos en el mes en referencia, encontrándose que la entidad atendió a tiempo 1.517 requerimientos ciudadanos de los 1.517 atendidos, lo que indica que el 100 % fue atendido de manera oportuna, de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencia	Vencidos	Vigentes	En proceso
Secretaría de Salud	0	75	75
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	0	49	49
Secretaría de Educación	0	41	41
Secretaría General	0	25	25
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	6	6
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	0	3	3
Departamento Administrativo de Jurídica	0	2	2
Secretaría de Turismo	0	1	1
Departamento Administrativo de Planeación	0	1	1
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	1	1
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	1	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>205</b>	<b>205</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

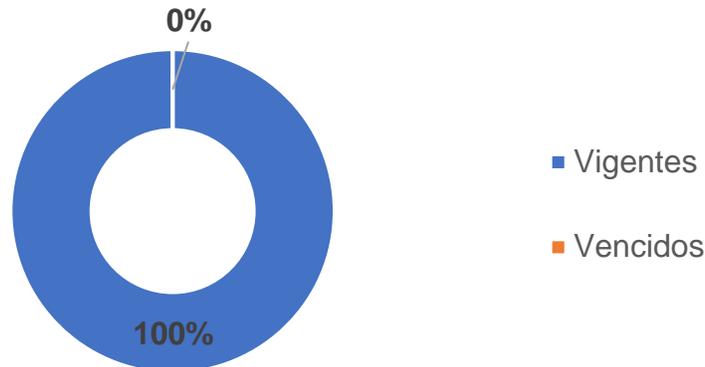


Gráfico 6 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 7 y el gráfico 6 muestran el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el mes en referencia, encontrándose que la entidad tiene vigentes 205 requerimientos ciudadanos y ninguno vencido del total en proceso, lo que indica que el 100 % de requerimientos en proceso se encuentra vigente, de conformidad con los términos establecidos en la normatividad vigente.

## 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

De acuerdo con los datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), durante el mes de diciembre de 2020 (corte al 31 de diciembre), se recibieron 326 requerimientos ciudadanos. A continuación, se muestran las cifras consolidadas de los requerimientos registrados en este sistema de información, por tipo de solicitud.

Tipo de solicitud	Recibidos	Participación
Petición de interés particular	215	65,95%
Petición entre autoridades	35	10,74%
Petición de interés general	31	9,51%
Recurso	29	8,90%
Petición de documentos e información pública	8	2,45%
Reclamo	4	1,23%
Queja	2	0,61%
Sugerencia	1	0,31%
Felicitación	1	0,31%
<b>Total</b>	<b>326</b>	<b>100,00%</b>

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.



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.

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 77 % del total de los requerimientos registrados.

A continuación, se muestra el tiempo promedio de respuesta por tipo de las solicitudes registradas durante el mes en referencia, que fueron atendidas durante el mismo periodo.

Tipo de solicitud	Tiempo promedio de respuesta (días)
Sugerencia	20
Queja	17
Recurso	15
Petición de documentos e información pública	15
Reclamo	15
Petición entre autoridades	14
Petición de interés particular	13
Petición de interés general	13
Felicitación	4
<b>Total</b>	<b>13</b>

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

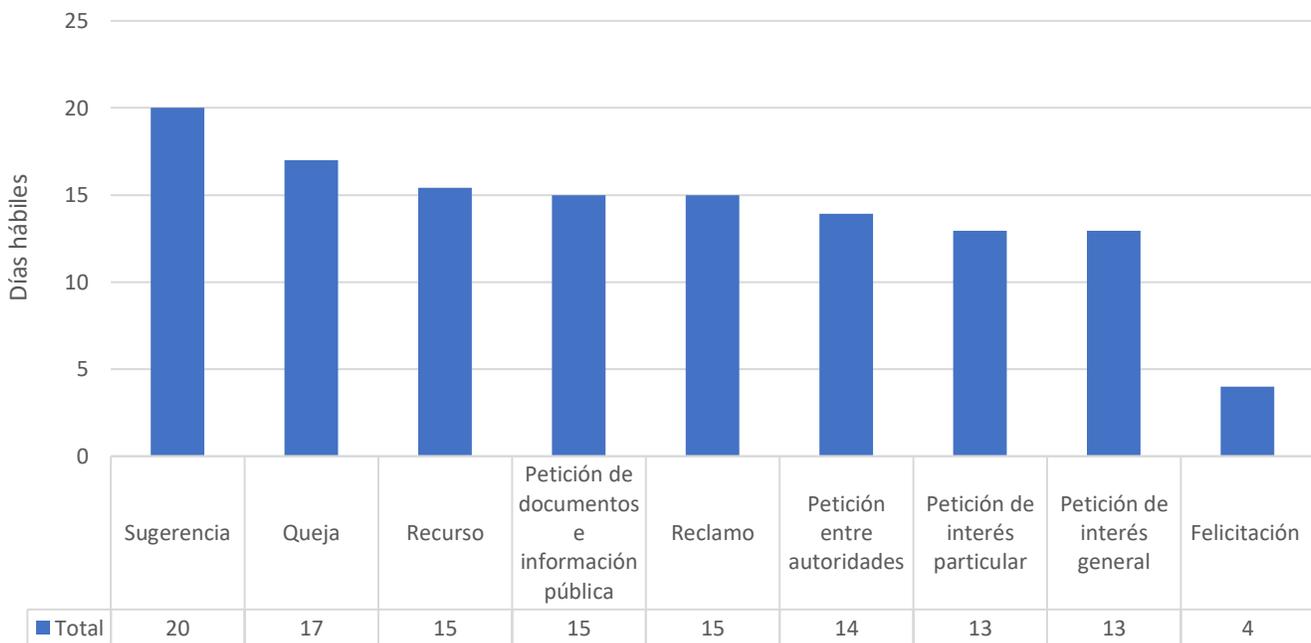


Gráfico 8 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 9 y el gráfico 8 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 4 y 20 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de registro, dando cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente mencionada anteriormente.

## 5.2. REPORTE GENERAL POR DEPENDENCIA

A continuación, se muestran las cifras consolidadas de la distribución de los requerimientos registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE) por dependencia.

Dependencia	Recibidos	Participación
Secretaría de Educación	118	36,2%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	46	14,1%
Secretaría de Salud	27	8,3%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	27	8,3%
Despacho de la Gobernadora	23	7,1%
Secretaría de Infraestructura y Valorización	20	6,1%
Departamento Administrativo de Jurídica	11	3,4%
Secretaría General	7	2,1%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	7	2,1%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	7	2,1%
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	5	1,5%
Oficina de Control Disciplinario Interno	4	1,2%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	4	1,2%
Secretaría de Cultura	3	0,9%
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	3	0,9%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	3	0,9%
Secretaría de Movilidad y Transporte	3	0,9%
Departamento Administrativo de Planeación	2	0,6%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2	0,6%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	2	0,6%
Secretaría de Asuntos Étnicos	1	0,3%
Secretaría de Turismo	1	0,3%
<b>Total</b>	<b>326</b>	<b>100%</b>

Tabla 10 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

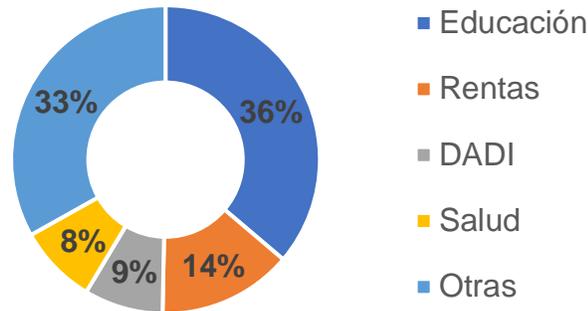


Gráfico 9 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La distribución de los requerimientos recibidos por dependencia del nivel central para el mes en referencia, según tipo de solicitud, 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	Sugerencia	Recibidos
Secretaría de Educación	0	1	1	115	0	0	0	1	0	118
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	0	4	0	14	1	0	4	23	0	46
Secretaría de Salud	0	1	8	11	7	0	0	0	0	27
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	0	1	1	18	3	0	0	4	0	27
Despacho de la Gobernadora	1	0	0	20	1	0	0	0	1	23
Secretaría de Infraestructura y Valorización	0	0	10	6	4	0	0	0	0	20
Departamento Administrativo de Jurídica	0	0	3	3	5	0	0	0	0	11
Secretaría General	0	0	1	6	0	0	0	0	0	7
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	0	1	1	5	0	0	0	0	7
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	0	0	7	0	0	0	0	0	7
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	0	0	0	2	3	0	0	0	0	5

Dependencia	Felicitación	Petición de doc. e info. pública	Petición de interés general	Petición de interés particular	Petición entre autoridades	Queja	Reclamo	Recurso	Sugerencia	Recibidos
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	0	2	0	2	0	0	0	4
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	0	0	1	3	0	0	0	0	4
Secretaría de Cultura	0	0	0	2	1	0	0	0	0	3
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	1	1	0	0	0	0	1	0	3
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3
Departamento Administrativo de Planeación	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Secretaría de Turismo	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>31</b>	<b>215</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>326</b>

Tabla 11 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.

Las tablas 10 y 11 y el gráfico 9 muestran que 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 Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional y la Secretaría de Salud, las cuales acumularon el 67 % del total de los requerimientos registrados o recibidos.

### 5.3. REPORTE DE LA GESTIÓN

De acuerdo con datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), 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	23	95	118
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	3	43	46
Secretaría de Salud	4	23	27
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	5	22	27
Despacho de la Gobernadora	2	21	23
Secretaría de Infraestructura y Valorización	0	20	20
Departamento Administrativo de Jurídica	0	11	11
Secretaría General	1	6	7
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	7	7
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	5	2	7
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	0	5	5
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	2	4
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	1	3	4
Secretaría de Cultura	3	0	3
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	2	1	3
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	3	3
Secretaría de Movilidad y Transporte	2	1	3
Departamento Administrativo de Planeación	0	2	2
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2	0	2
Secretaría de Vivienda y Hábitat	2	0	2
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	1	1
Secretaría de Turismo	1	0	1
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>268</b>	<b>326</b>

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

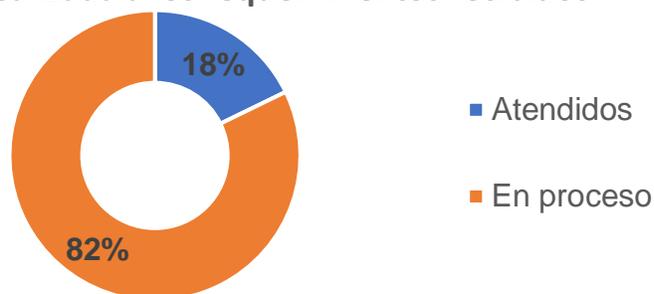


Gráfico 10 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 12 y el gráfico 10 muestran el estado, a la fecha de la generación de este reporte, de los requerimientos recibidos por dependencia del nivel central y de manera general, encontrándose que la entidad atendió 58 requerimientos ciudadanos de los 326 registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), lo que indica que del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 18 %, quedando en proceso el 82 % restante.

Dependencia	A tiempo	Fuera de tiempo	Atendidos
Secretaría de Educación	23	0	23
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	5	0	5
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	5	0	5
Secretaría de Salud	1	3	4
Secretaría de Cultura	3	0	3
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	3	0	3
Despacho de la Gobernadora	2	0	2
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	0	2
Secretaría de Vivienda y Hábitat	2	0	2
Secretaría de Movilidad y Transporte	2	0	2
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	2	0	2
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2	0	2
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	1	0	1
Secretaría de Turismo	1	0	1
Secretaría General	1	0	1
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>3</b>	<b>58</b>

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

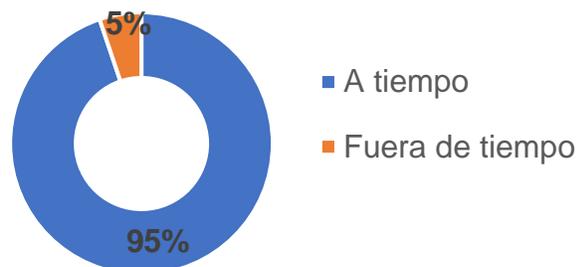


Gráfico 11 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 13 y el gráfico 11 muestran la oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos que fueron recibidos en el mes en referencia, encontrándose que la entidad atendió a tiempo 55 requerimientos ciudadanos de los 58 atendidos, lo que indica que, del 100 % de requerimientos atendidos, el 95 % fue atendido de manera oportuna y el 5 % restante, por fuera de los términos permitidos, de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencia	Vencidos	Vigente	En proceso
Secretaría de Educación	0	95	95
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1	42	43
Secretaría de Salud	4	19	23
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	1	21	22
Despacho de la Gobernadora	0	21	21
Secretaría de Infraestructura y Valorización	4	16	20
Departamento Administrativo de Jurídica	5	6	11
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	5	2	7
Secretaría General	0	6	6
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	3	2	5
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	2	1	3
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	3	3
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	2	2
Departamento Administrativo de Planeación	1	1	2
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	2	2
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	1	1
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	1	1
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	1	1
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>242</b>	<b>268</b>

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

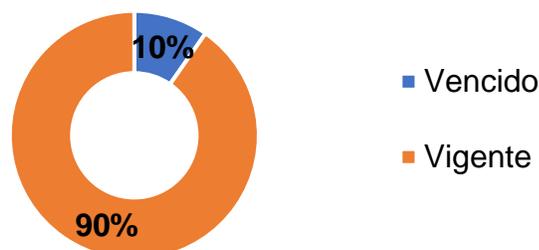


Gráfico 12 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 14 y el gráfico 12 muestran el estado de los requerimientos en proceso o pendientes por tramitar en el mes en referencia, encontrándose que la entidad tiene vigentes 242 requerimientos ciudadanos y vencidos 26 del total en proceso, lo que indica que del 100 % de requerimientos en proceso, el 90 % se encuentra vigente y el 10 % restante vencido, de conformidad con los términos establecidos en la normatividad vigente.

## 6. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes en referencia, se realizaron 45 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	20
Secretaría de Infraestructura y Valorización	9
Secretaría de Educación	7
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	2
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	2
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	1
Despacho de la Gobernadora	1
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	1
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	1
<b>Total</b>	<b>44</b>

*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 emitió una (1) respuesta negativa frente a una petición de documentos y/o solicitudes de acceso a información pública. La negativa se dio por tratarse de información que no está en custodia ni es producida por la Gobernación del Valle del Cauca, sino que corresponde a otra entidad, por lo cual se dio traslado por competencia.

## 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"> <li>• Solicitud de autorización de atención médica, exámenes y medicamentos.</li> <li>• Solicitud de toma de prueba Covid-19.</li> <li>• Solicitud de inspección y vigilancia a entidades de salud y farmacéuticas.</li> <li>• Solicitud de levantamiento de medidas cautelares.</li> <li>• Solicitud de prescripción de cobro de impuesto.</li> <li>• Solicitud de información sobre concurso de méritos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de pago de prestaciones laborales.</li> <li>• Solicitud de ayuda o apoyo personal.</li> <li>• Solicitud de reconocimiento y pago de prima académica.</li> </ul>

*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"> <li>• Mala atención/gestión en EPS.</li> <li>• Incumplimiento de plazos para responder PQRS.</li> <li>• Mala atención virtual en el trámite de Impuesto de registro (boleta fiscal).</li> <li>• Falla en la plataforma para el registro del RETHUS.</li> <li>• Recibos de estampillas no generados.</li> <li>• Falta de actualización de información en el Registro Departamental Automotor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobro de impuestos a personas que están a paz y salvo.</li> <li>• Falla en la plataforma web de impuesto vehicular, pues no aparecen reflejados los pagos realizados.</li> <li>• Presuntas irregularidades en concurso de méritos.</li> <li>• Mala gestión por parte de un funcionario.</li> </ul>

*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.*

## 8. 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 PQRS 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 PQRS 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 PQRS.
- Monitorear la estrategia de alertas tempranas para las PQRS que ingresen por la Sede Electrónica y definir la estrategia de alertas tempranas para las PQRS 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 otros 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.

## 9. RECOMENDACIONES

De acuerdo con el análisis realizado a los resultados del procesamiento estadístico del número total de PQRS 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 PQRS, 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 demás normativa vigente, y dar trámite oportuno a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y otros 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 (4 de enero de 2021), se encuentran sin tramitar.

- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso fortalecer la asesoría y orientación frente al procedimiento del tratamiento de las PQRS 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 PQRS 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 y demás normativa vigente, 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.