

1.01.1-27.18

**INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y OTROS (PQRS)  
FEBRERO DE 2021**

Santiago de Cali, 1 de marzo 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 febrero de 2021, 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 2021, 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 la 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

La entidad cuenta con dos sistemas de información para recibir PQRSD por parte de los ciudadanos

En el mes de **Febrero**, se recibieron **1427** requerimientos a través de estos sistemas de información:



De los 1427 requerimientos recibidos, se tramitaron 866, quedando pendientes o en proceso 561.

De los 561 requerimientos pendientes o en proceso, 537 se encuentran vigentes y 24 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley.



Realizando un análisis detallado por sistema de información, se encuentra que, de los 1114 requerimientos recibidos por la Sede Electrónica, se tramitaron 780, quedando pendientes o en proceso 334; Por otro lado, de los 313 requerimientos recibidos por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), se tramitaron 86, quedando pendientes o en proceso 227.

#### SEDE ELECTRÓNICA

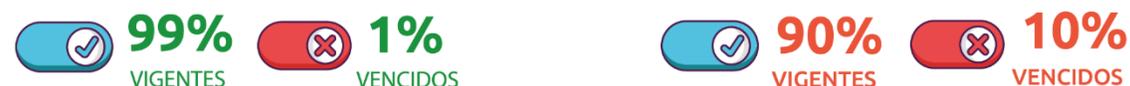
#### SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO



De los 334 requerimientos pendientes o en proceso registrados en la Sede Electrónica, 332 se encuentran vigentes y 2 vencidos; mientras que, de los 227 requerimientos en proceso registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), 205 se encuentran vigentes y 22 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley

#### SEDE ELECTRÓNICA

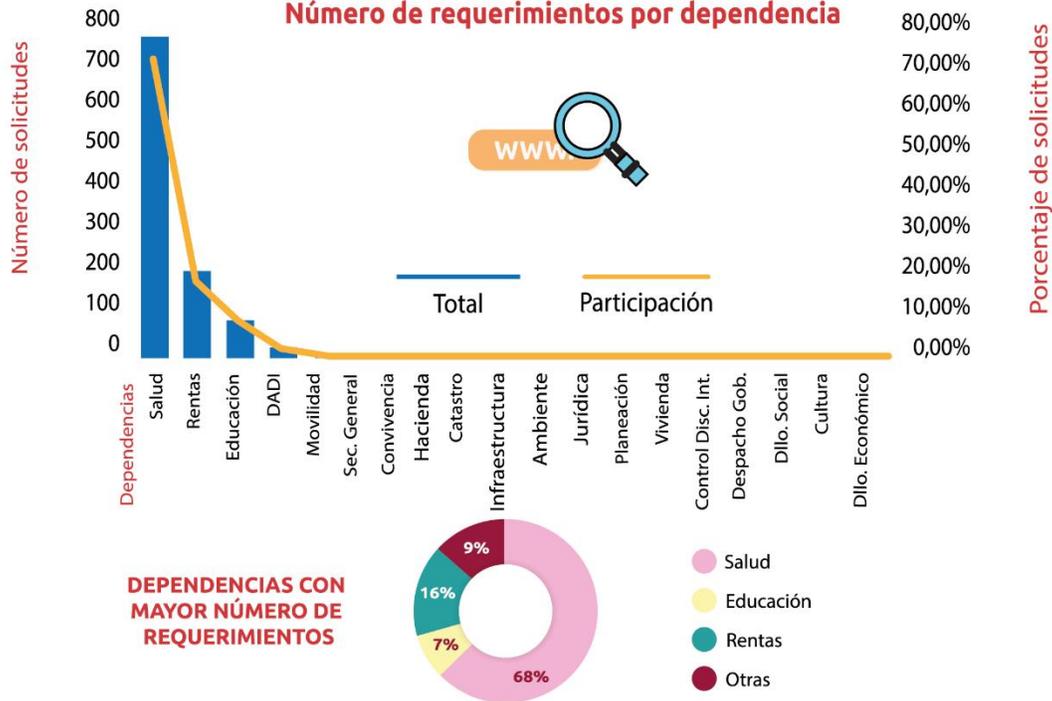
#### SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO



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 2021.

### SEDE ELECTRÓNICA

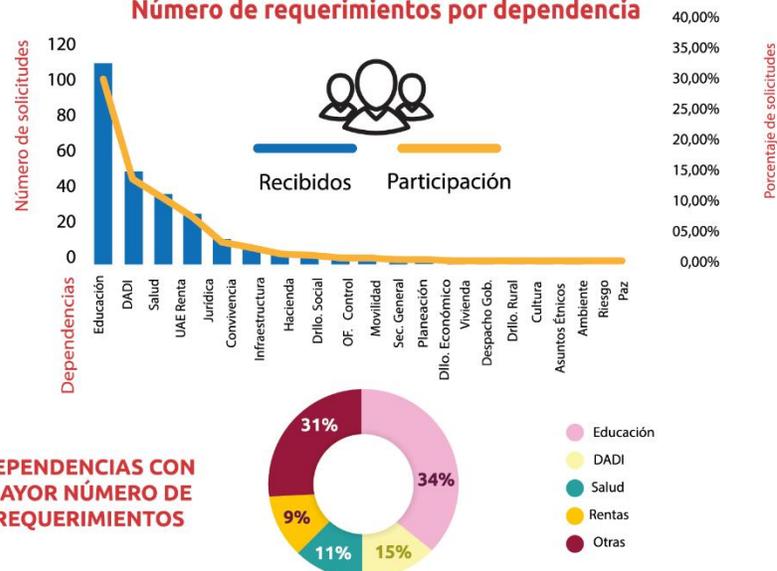
#### Número de requerimientos por dependencia



Las dependencias del nivel central con mayor número de requerimientos registrados en este sistema fueron la Secretaría de Salud, la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, y la Secretaría de Educación, las cuales acumularon el 91 % 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 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 70 % 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 febrero de 2021 (corte al 28 de febrero), se recibieron 1114 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
Queja	408	36,6%
Petición de interés general o particular	283	25,4%
Sugerencia	166	14,9%
Petición de documentos e información pública	144	12,9%
Reclamo	63	5,7%
Petición entre autoridades	18	1,6%
Consulta	14	1,3%
Recurso	10	0,9%
Denuncia	8	0,7%
<b>Total</b>	<b>1114</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

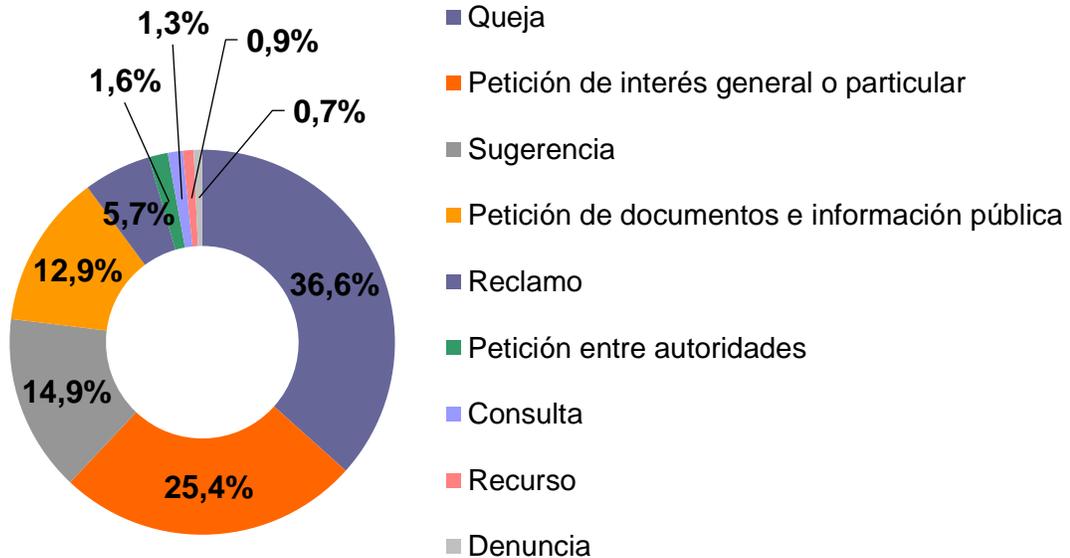


Gráfico 1 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla y el gráfico 1 muestran que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en los tipos de solicitud queja y petición de interés general o particular, los cuales acumulan el 62 % 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)
Consulta	6,2
Denuncia	5,0
Petición de documentos e información pública	4,3
Petición de interés general o particular	4,3
Petición entre autoridades	5,9
Queja	2,2
Reclamo	7,8
Recurso	6,2
Sugerencia	2,4
<b>Total</b>	<b>3,5</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

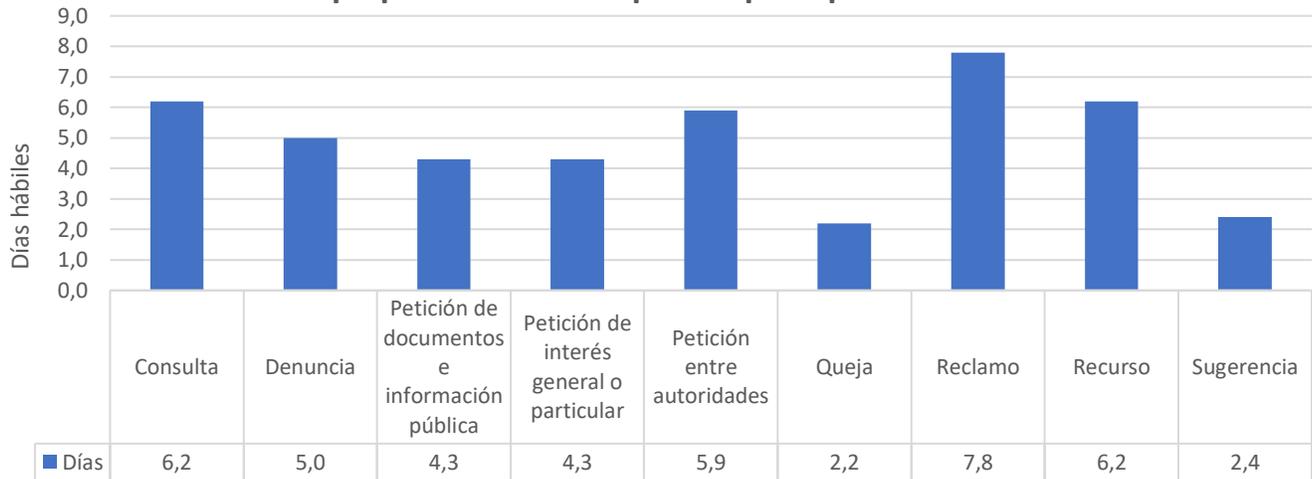


Gráfico 2 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla y el gráfico 2 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 2,2 y 7,8 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	759	68,13%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	182	16,34%
Secretaría de Educación	77	6,91%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	23	2,06%
Secretaría de Movilidad y Transporte	15	1,35%
Secretaría General	13	1,17%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	13	1,17%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	7	0,63%
Unidad Administrativa Especial de Catastro	7	0,63%
Secretaría de Infraestructura y Valorización	4	0,36%
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	3	0,27%
Departamento Administrativo de Jurídica	3	0,27%
Departamento Administrativo de Planeación	2	0,18%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	0,09%
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0,09%
Despacho de la Gobernadora	1	0,09%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	1	0,09%
Secretaría de Cultura	1	0,09%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	1	0,09%
<b>Total</b>	<b>1114</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

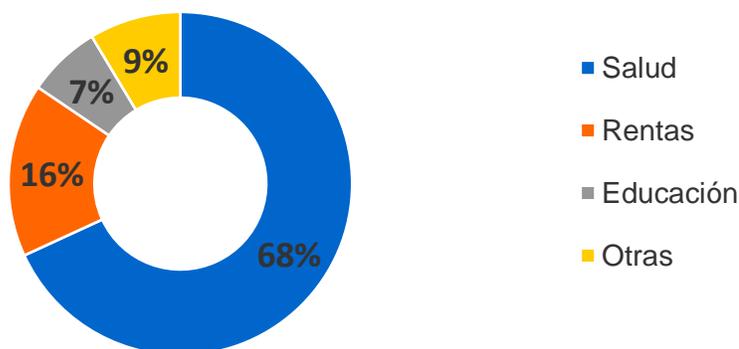


Gráfico 3 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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

Secretaría	Consulta	Denuncia	Petición de doc. e info. pública	Petición de interés gen. o part.	Petición entre autoridades	Queja	Reclamo	Recurso	Sugerencia	Recibidos
Secretaría de Salud	1	2	6	157	1	387	42	0	163	759
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	3	2	79	61	6	9	13	7	2	182
Secretaría de Educación	5	1	28	32	5	3	2	1	0	77
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	2	0	11	6	1	3	0	0	0	23
Secretaría de Movilidad y Transporte	2	0	5	4	0	2	1	1	0	15
Secretaría General	0	0	7	3	1	2	0	0	0	13
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	1	2	4	1	1	4	0	0	13
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	1	1	1	2	1	1	0	0	7
Unidad Administrativa Especial de Catastro	0	0	1	6	0	0	0	0	0	7
Secretaría de Infraestructura y Valorización	0	0	0	4	0	0	0	0	0	4
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	0	0	0	2	1	0	0	0	0	3
Departamento Administrativo de Jurídica	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3
Departamento Administrativo de Planeación	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Despacho de la Gobernadora	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Secretaría de Cultura	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>144</b>	<b>283</b>	<b>18</b>	<b>408</b>	<b>63</b>	<b>10</b>	<b>166</b>	<b>1114</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 91 % 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	En proceso	Atendidos	Recibidos
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	9	14	23
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	2	5	7
Departamento Administrativo de Jurídica	2	1	3
Departamento Administrativo de Planeación	0	2	2
Despacho de la Gobernadora	0	1	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	1
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	2	1	3
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	3	10	13
Secretaría de Cultura	1	0	1
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	1	0	1
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	1	1
Secretaría de Educación	48	29	77
Secretaría de Infraestructura y Valorización	4	0	4
Secretaría de Movilidad y Transporte	8	7	15
Secretaría de Salud	172	587	759
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	0	1
Secretaría General	13	0	13
Unidad Administrativa Especial de Catastro	7	0	7
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	60	122	182
<b>Total</b>	<b>334</b>	<b>780</b>	<b>1114</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

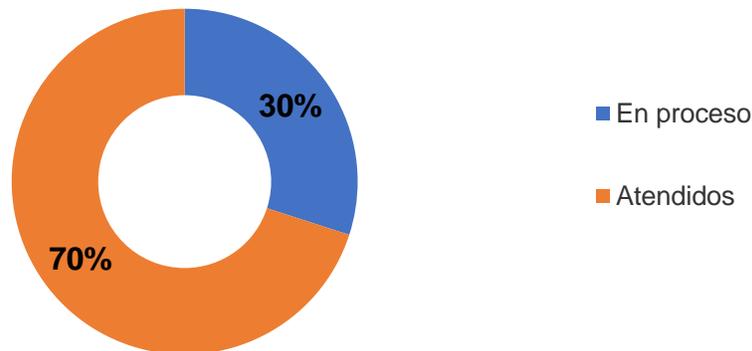


Gráfico 4 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 780 requerimientos ciudadanos de los 1114 requerimientos registrados en la Sede Electrónica, lo que indica que del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 70 %, quedando en proceso el 30 % restante.

Dependencia	A tiempo	Fuera de tiempo	Atendidos
Secretaría de Salud	587	0	587
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	122	0	122
Secretaría de Educación	29	0	29
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	14	0	14
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	10	0	10
Secretaría de Movilidad y Transporte	7	0	7
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	5	0	5
Departamento Administrativo de Planeación	2	0	2
Departamento Administrativo de Jurídica	1	0	1
Despacho de la Gobernadora	1	0	1
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	1	0	1
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	0	1	1
<b>Total</b>	<b>779</b>	<b>1</b>	<b>780</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 779 requerimientos ciudadanos de los 780 atendidos, lo que indica que, del 100 % de requerimientos atendidos, el 99,9 % fue atendido de manera oportuna y el 0,1 % restante, por fuera de los términos permitidos, de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencia	Vencidos	Vigentes	En proceso
Secretaría de Salud	0	172	172
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	0	60	60
Secretaría de Educación	2	46	48
Secretaría General	0	13	13
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	0	9	9
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	8	8
Unidad Administrativa Especial de Catastro	0	7	7
Secretaría de Infraestructura y Valorización	0	4	4
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	3	3
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	0	2	2
Departamento Administrativo de Jurídica	0	2	2
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	2	2
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	1	1
Secretaría de Cultura	0	1	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	1	1
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	1	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>332</b>	<b>334</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 332 requerimientos ciudadanos y 2 vencidos del total en proceso, lo que indica que, del 100 % de requerimientos atendidos, el 99,4 % fue atendido de manera oportuna y el 0,6 % restante, por fuera de los términos permitidos, de acuerdo con 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 febrero de 2021 (corte al 28 de febrero), se recibieron 313 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	214	68,37%
Petición de interés general	31	9,90%
Petición entre autoridades	29	9,27%
Petición de documentos e información pública	18	5,75%
Recurso	12	3,83%
Queja	3	0,96%
Reclamo	3	0,96%
Felicitaciones	2	0,64%
Denuncia	1	0,32%
<b>Total</b>	<b>313</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.

### Requerimientos recibidos por tipo de solicitud

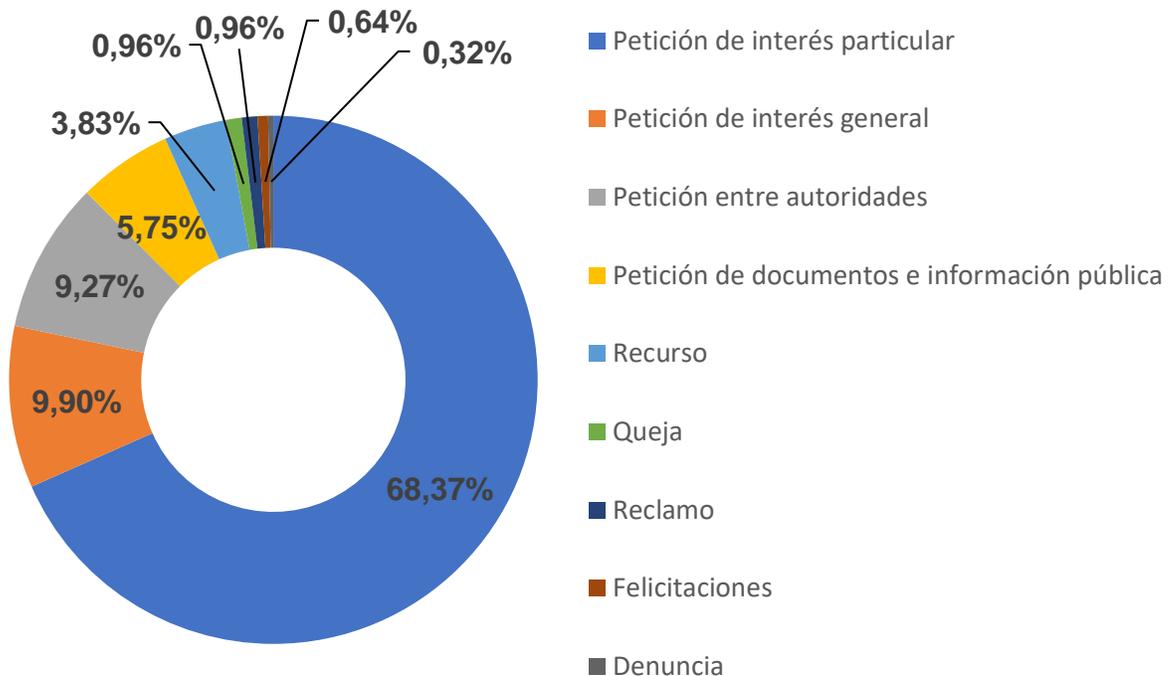


Gráfico 7 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 de interés general, los cuales acumulan el 78,2 % 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)
Recurso	16
Queja	15
Reclamo	12
Petición entre autoridades	12
Petición de interés general	11
Petición de interés particular	11
Petición de documentos e información pública	11
Denuncia	9
Felicitaciones	7
<b>Total</b>	<b>11</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

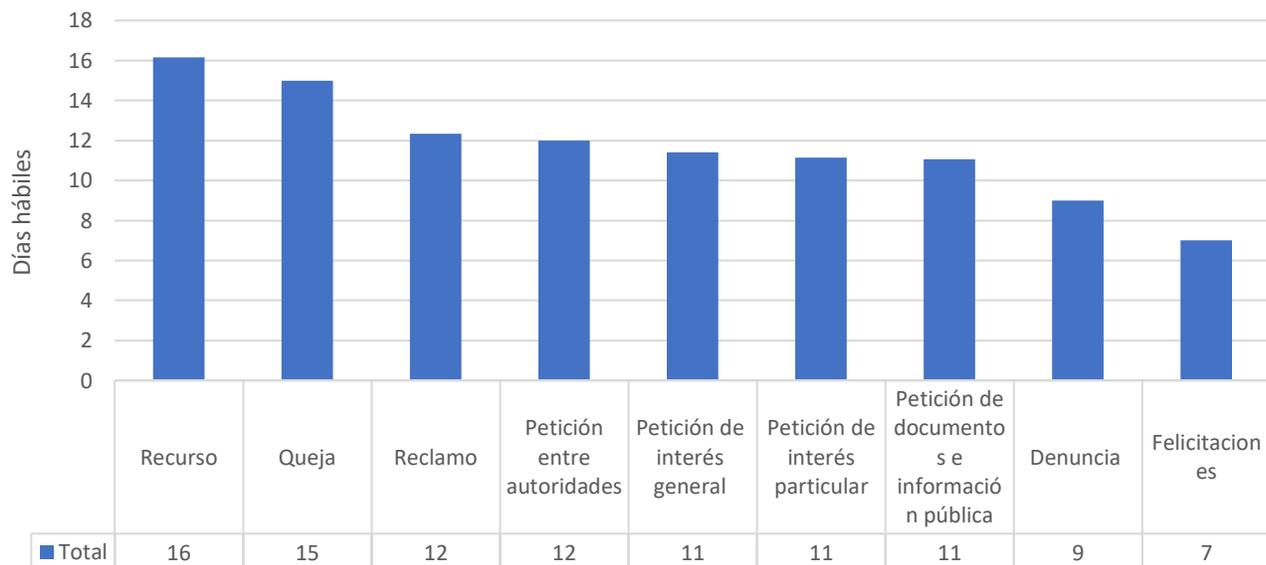


Gráfico 8 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 9 y el gráfico 8 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 7 y 16 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	107	34,2%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	47	15,0%
Secretaría de Salud	34	10,9%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	29	9,3%
Departamento Administrativo de Jurídica	24	7,7%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	13	4,2%
Secretaría de Infraestructura y Valorización	11	3,5%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	8	2,6%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	8	2,6%
Oficina de Control Disciplinario Interno	7	2,2%
Secretaría de Movilidad y Transporte	6	1,9%
Secretaría General	4	1,3%
Departamento Administrativo de Planeación	3	1,0%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	3	1,0%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	2	0,6%
Despacho de la Gobernadora	1	0,3%
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	1	0,3%
Secretaría de Cultura	1	0,3%
Secretaría de Asuntos Étnicos	1	0,3%
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	1	0,3%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	1	0,3%
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	1	0,3%
<b>Total</b>	<b>313</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

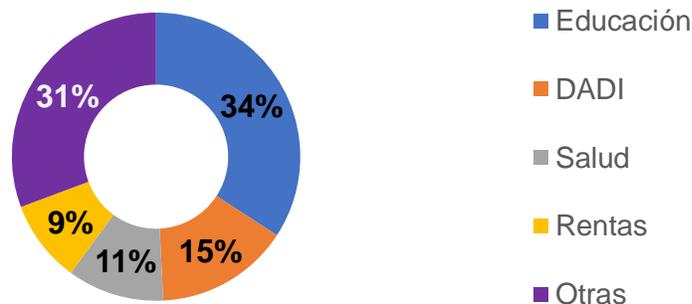


Gráfico 9 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

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	Denuncia	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	0	1	2	101	2	0	0	1	107
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	0	0	4	3	28	4	3	0	5	47
Secretaría de Salud	0	0	0	9	16	9	0	0	0	34
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	0	0	3	0	12	6	0	2	6	29
Departamento Administrativo de Jurídica	0	0	6	2	15	1	0	0	0	24
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	1	0	0	2	9	1	0	0	0	13
Secretaría de Infraestructura y Valorización	0	0	1	4	3	3	0	0	0	11
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	0	0	0	7	1	0	0	0	8
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	0	0	5	3	0	0	0	0	8
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	2	0	4	0	0	1	0	7
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	0	0	1	5	0	0	0	0	6
Secretaría General	0	1	0	1	1	1	0	0	0	4
Departamento Administrativo de Planeación	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	1	0	0	2	0	0	0	0	3
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Despacho de la Gobernadora	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Secretaría de Cultura	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>31</b>	<b>214</b>	<b>29</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>313</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, el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, la Secretaría de Salud y la Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria, las cuales acumularon el 69,3 % 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	50	57	107
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	6	41	47
Secretaría de Salud	0	34	34
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1	28	29
Departamento Administrativo de Jurídica	16	8	24
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	13	13
Secretaría de Infraestructura y Valorización	0	11	11
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	8	8
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	8	8
Oficina de Control Disciplinario Interno	7	0	7
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	6	6
Secretaría General	3	1	4
Departamento Administrativo de Planeación	0	3	3
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	3	3
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	1	2
Despacho de la Gobernadora	1	0	1
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	0	1	1
Secretaría de Cultura	0	1	1
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	1	1
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	0	1	1
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	1	1
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	1	0	1
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>227</b>	<b>313</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 86 requerimientos ciudadanos de los 313 registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), lo que indica que, del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 27 %, quedando en proceso el 73 % restante.

Dependencia	A tiempo	Fuera de tiempo	Atendidos
Secretaría de Educación	50	0	50
Departamento Administrativo de Jurídica	15	1	16
Oficina de Control Disciplinario Interno	7	0	7
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	6	0	6
Secretaría General	3	0	3
Despacho de la Gobernadora	1	0	1
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1	0	1
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	1	0	1
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	0	1
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>1</b>	<b>86</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 85 requerimientos ciudadanos de los 86 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 permitidos, de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencia	Vencidos	Vigente	En proceso
Secretaría de Educación	0	57	57
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	4	37	41
Secretaría de Salud	7	27	34
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	6	22	28
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	1	12	13
Secretaría de Infraestructura y Valorización	3	8	11
Departamento Administrativo de Jurídica	0	8	8
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	1	7	8
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	8	8
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	6	6
Departamento Administrativo de Planeación	0	3	3
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	3	3
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	1	1
Secretaría General	0	1	1
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	1	1
Secretaría de Ambiente, Agricultura y Pesca	0	1	1
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	1	1
Secretaría de Cultura	0	1	1
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	0	1	1
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>205</b>	<b>227</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

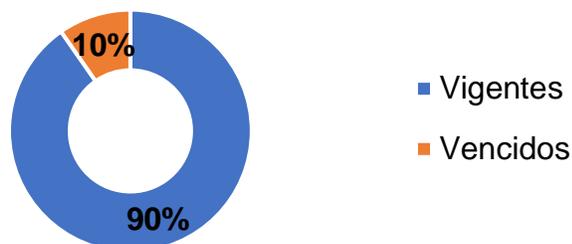


Gráfico 12 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 205 requerimientos ciudadanos y vencidos 22 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 83 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 Educación	36
Secretaría de Salud	13
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	9
Secretaría de Movilidad y Transporte	5
Secretaría de Infraestructura y Valorización	5
Oficina de Control Disciplinario Interno	3
Departamento Administrativo de Planeación	2
Secretaría General	2
Secretaría de Cultura	2
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	2
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	2
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	1
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	1
<b>Total</b>	<b>83</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 cinco (5) respuestas negativas 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 otras entidades<sup>1</sup>, por lo cual se dio traslado por competencia. Y también se presentó una negativa asociada a información inexistente<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Asamblea Departamental, Alcaldía de Florida, ICBF, Instituto Técnico Industrial Fray Luis Amigó de Palmira y la Alcaldía de Cali.

<sup>2</sup> Cifras asociadas a deserción escolar de personas LBTBIQ+. La Secretaría de Educación argumentó no contar con esa variable dentro del SIMAT.

## 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"> <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 relacionada con el concurso de méritos.</li> <li>• Solicitud de levantamiento de medidas cautelares.</li> <li>• Solicitud incentivos a estudiantes buen puntaje ICFES.</li> <li>• Solicitud de prescripción de cobro de impuesto.</li> <li>• Solicitud de pago de prestaciones laborales.</li> <li>• Solicitud de encargos.</li> <li>• Solicitud de vinculación laboral.</li> <li>• Solicitud de arreglo de vías departamentales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de nombramiento.</li> <li>• Solicitud de pago de prestaciones laborales.</li> <li>• Solicitud de ayuda o apoyo personal.</li> <li>• Solicitud de traslados.</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>• Peticiones no contestadas.</li> <li>• Falta de claridad en la información suministrada.</li> <li>• Demoras en la entrega de los trámites y servicios de Rentas.</li> <li>• Falla en el sistema de la liquidación de estampillas.</li> <li>• Inconsistencia en pagos de nómina de la Secretaría de Educación.</li> <li>• Levantamiento de medidas cautelares no atendido.</li> <li>• Cobros incorrectos de impuesto vehicular.</li> <li>• Mala atención por parte de funcionarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamación de dineros.</li> <li>• Errores en facturación.</li> <li>• Queja por cobro de impuestos sin ser poseedor de vehículo.</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.*

## 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 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.

## 10. 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 (1 de febrero 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: 1.01.1-27.18 Informes de atención al ciudadano.