

1.01.1-27.18

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

Santiago de Cali, 5 de abril 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 marzo 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 **Marzo**, se recibieron **2438** requerimientos a través de estos sistemas de información:



Sede Electrónica, disponible en el portal web institucional.



Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), disponible en la Ventanilla Única de su sede principal.



De los 2438 requerimientos recibidos, se tramitaron 1604, quedando pendientes o en proceso 834:

De los 834 requerimientos pendientes o en proceso, 801 se encuentran vigentes y 33 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:



Realizando un análisis detallado por sistema de información, se encuentra que, de los 2164 requerimientos recibidos por la Sede Electrónica, se tramitaron 1550, quedando pendientes o en proceso 614; Por otro lado, de los 274 requerimientos recibidos por el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), se tramitaron 54, quedando pendientes o en proceso 220:

SEDE ELECTRÓNICA

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO



De los 614 requerimientos pendientes o en proceso registrados en la Sede Electrónica, 611 se encuentran vigentes y 3 vencidos; mientras que, de los 220 requerimientos en proceso registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), 190 se encuentran vigentes y 30 vencidos, de conformidad con los términos establecidos por la Ley:

SEDE ELECTRÓNICA

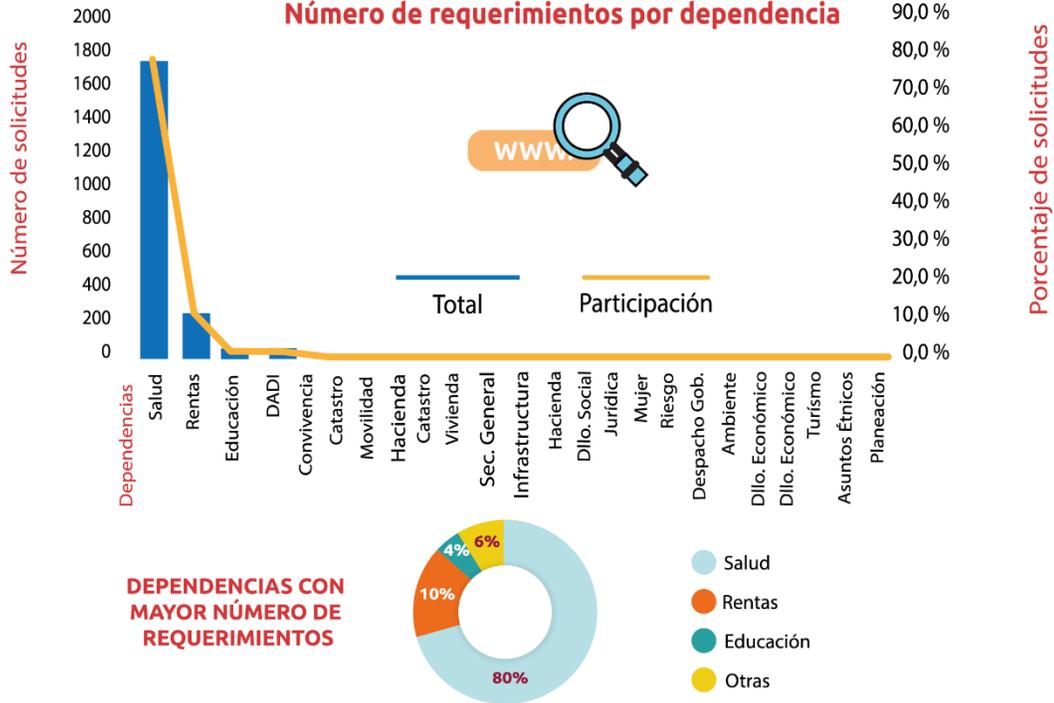
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO ELECTRÓNICO



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 marzo de 2021 (corte al 31 de marzo), se recibieron **2164** 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 general o particular	875	40,4%
Queja	646	29,9%
Sugerencia	325	15,0%
Petición de documentos e información pública	152	7,0%
Reclamo	88	4,1%
Recurso	29	1,3%
Petición entre autoridades	25	1,2%
Consulta	17	0,8%
Denuncia	7	0,3%
Total	2164	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.

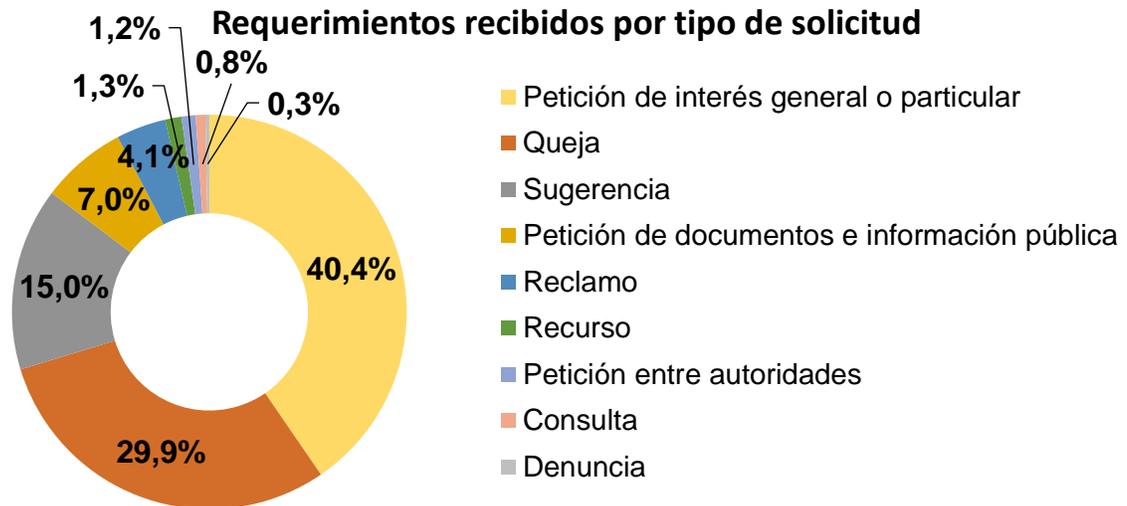


Gráfico 1 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla y el gráfico 1 muestran que la mayor cantidad de requerimientos se concentra en los tipos de solicitud petición de interés general o particular y queja, los cuales acumulan el 70 % 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)
Denuncia	7,9
Recurso	6,5
Consulta	5,9
Petición de documentos e información pública	5,6
Petición entre autoridades	5,4
Reclamo	4,1
Petición de interés general o particular	3,6
Sugerencia	3,1
Queja	2,8
Total	3,5

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

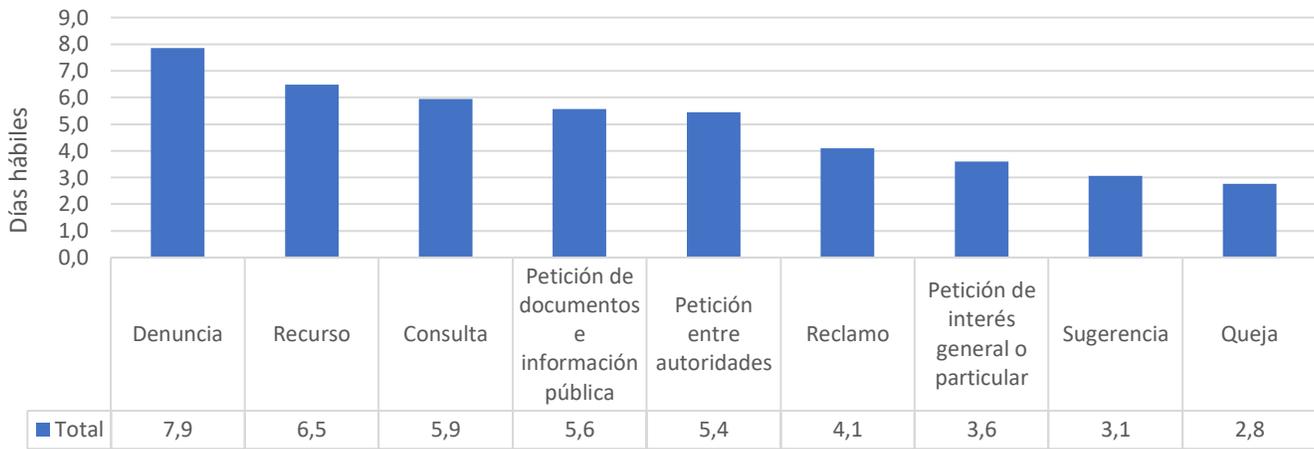


Gráfico 2 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla y el gráfico 2 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 2,8 y 7,9 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de registro, dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, términos para resolver las distintas modalidades de peticiones:

“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes; 2) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.

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	1730	79,9%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	226	10,4%
Secretaría de Educación	89	4,1%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	29	1,3%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	14	0,6%
Unidad Administrativa Especial de Catastro	14	0,6%
Secretaría de Movilidad y Transporte	13	0,6%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	9	0,4%
Secretaría General	9	0,4%
Secretaría de Infraestructura y Valorización	9	0,4%
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	6	0,3%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	3	0,1%
Departamento Administrativo de Jurídica	3	0,1%
Secretaría de la Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	2	0,1%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	2	0,1%
Despacho de la Gobernadora	1	0,05%
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	1	0,05%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	1	0,05%
Secretaría de Turismo	1	0,05%
Secretaría de Asuntos Étnicos	1	0,05%
Departamento Administrativo de Planeación	1	0,05%
Total	2164	100,00%

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

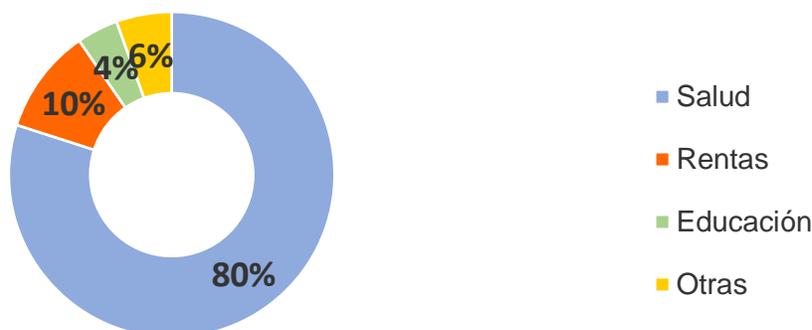


Gráfico 3 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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	Petición entre autoridades	Queja	Reclamo	Recurso	Sugerencia	Recibidos
Secretaría de Salud	2	2	14	733	1	611	44	0	323	1730
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	5	2	77	65	12	13	29	22	1	226
Secretaría de Educación	4	0	28	38	1	9	7	2	0	89
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	1	0	10	16	0	2	0	0	0	29
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	1	3	3	0	3	3	1	0	14
Unidad Administrativa Especial de Catastro	1	0	7	2	0	2	2		0	14
Secretaría de Movilidad y Transporte	1	0	2	5	0	1	2	2	0	13
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	0	1	3	2	2	0	0	1	9
Secretaría General	0	1	4	1	1	2	0	0	0	9
Secretaría de Infraestructura y Valorización	0	0	2	4	1	1	0	1	0	9
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	0	3	1	2	0	0	0	0	6
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	1	0	1	1	0	0	0	0	3
Departamento Administrativo de Jurídica	2	0	0		1	0	0	0	0	3
Secretaría de la Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
Despacho de la Gobernadora	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaría de Turismo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Departamento Administrativo de Planeación	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Total	17	7	152	875	25	646	88	29	325	2164

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 94 % 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	1372	358	1730
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	103	123	226
Secretaría de Educación	22	67	89
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	12	17	29
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	13	1	14
Unidad Administrativa Especial de Catastro	0	14	14
Secretaría de Movilidad y Transporte	5	8	13
Secretaría de Vivienda y Hábitat	5	4	9
Secretaría General	8	1	9
Secretaría de Infraestructura y Valorización	0	9	9
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	5	1	6
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	2	1	3
Departamento Administrativo de Jurídica	0	3	3
Secretaría de la Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	1	2
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	2	2
Despacho de la Gobernadora	1	0	1
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	0	1	1
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	1	1
Secretaría de Turismo	0	1	1
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	1	1
Departamento Administrativo de Planeación	1	0	1
Total	1550	614	2164

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

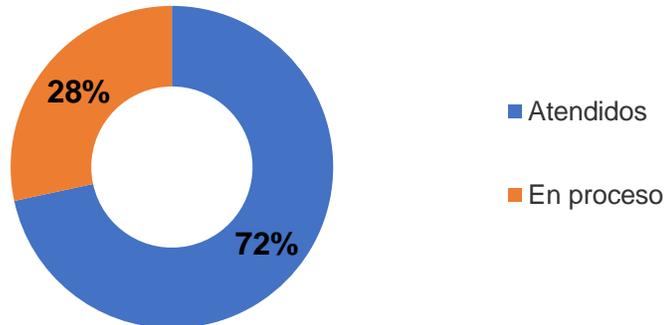


Gráfico 4 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 1550 requerimientos ciudadanos de los 2164 requerimientos registrados en la Sede Electrónica, lo que indica que del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 72 %, quedando en proceso el 28 % restante.

Dependencia	A tiempo	Fuera de tiempo	Atendidos
Secretaría de Salud	1372	0	1372
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	103	0	103
Secretaría de Educación	22	0	22
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	13	0	13
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	12	0	12
Secretaría General	8	0	8
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	5	0	5
Secretaría de Movilidad y Transporte	5	0	5
Secretaría de Vivienda y Hábitat	4	1	5
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	2	0	2
Departamento Administrativo de Planeación	1	0	1
Despacho de la Gobernadora	1	0	1
Secretaría de la Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	0	1
Total	1549	1	1550

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

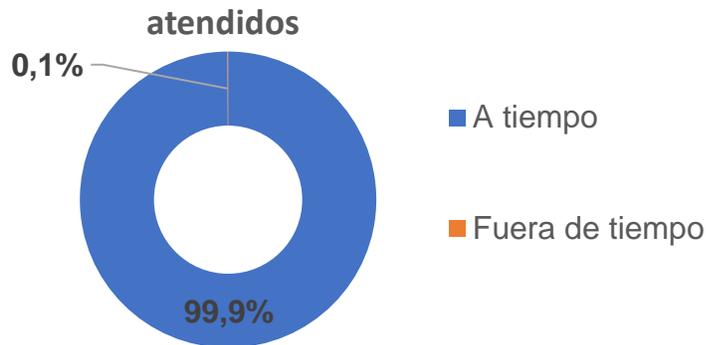


Gráfico 5 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 1549 requerimientos ciudadanos de los 1550 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	358	358
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	0	123	123
Secretaría de Educación	2	65	67
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	0	17	17
Unidad Administrativa Especial de Catastro	0	14	14
Secretaría de Infraestructura y Valorización	1	8	9
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	8	8
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	4	4
Departamento Administrativo de Jurídica	0	3	3
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	2	2
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	1	1
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	0	1	1
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	1	1
Secretaría de la Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	1	1
Secretaría General	0	1	1
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	1	1
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	0	1	1
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	1	1
Secretaría de Turismo	0	1	1
Total	3	611	614

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

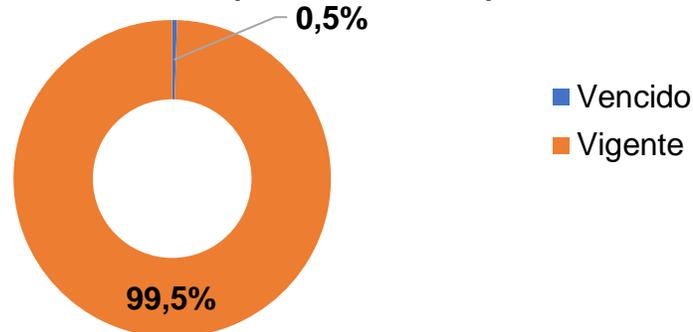


Gráfico 6 Estado de los requerimientos en proceso. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por la Sede Electrónica de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 611 requerimientos ciudadanos y 3 vencidos del total en proceso, lo que indica que, del 100 % de requerimientos atendidos, el 99,5 % fue atendido de manera oportuna y el 0,5 % 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 marzo de 2021 (corte al 31 de marzo), se recibieron 274 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	174	63,50%
Petición entre autoridades	34	12,41%
Petición de interés general	29	10,58%
Petición de documentos e información pública	24	8,76%
Recurso	13	4,74%
Total	274	100,00%

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

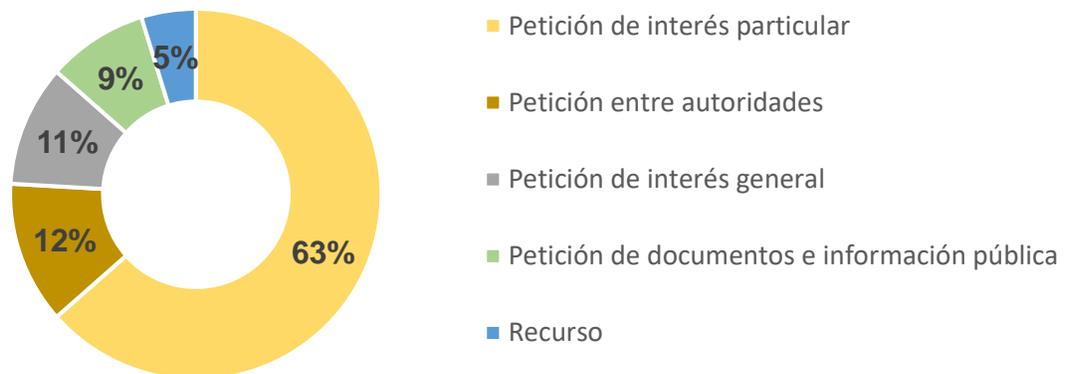


Gráfico 7 Requerimientos recibidos por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 entre autoridades, los cuales acumulan el 75 % 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 entre autoridades	17
Recurso	15
Petición de documentos e información pública	14
Petición de interés particular	13
Petición de interés general	12
Total	13

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

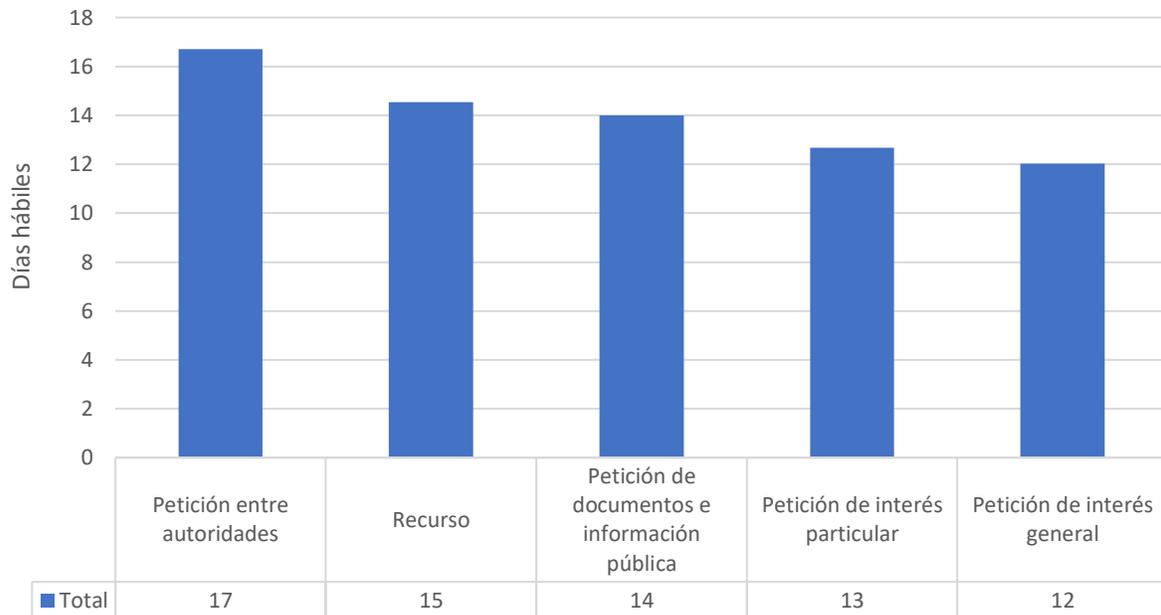


Gráfico 8 Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

La tabla 9 y el gráfico 8 muestran que el tiempo promedio de respuesta oscila entre 12 y 17 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	99	36,1%
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	33	12,0%
Secretaría de Salud	31	11,3%
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	26	9,5%
Secretaría de Infraestructura y Valorización	14	5,1%
Departamento Administrativo de Jurídica	9	3,3%
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	7	2,6%

Dependencia	Recibidos	Participación
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	7	2,6%
Secretaría General	6	2,2%
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	5	1,8%
Departamento Administrativo de Planeación	4	1,5%
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	4	1,5%
Despacho de la Gobernadora	4	1,5%
Secretaría de Asuntos Étnicos	4	1,5%
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	3	1,1%
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	3	1,1%
Oficina de Control Disciplinario Interno	3	1,1%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	3	1,1%
Secretaría de Movilidad y Transporte	3	1,1%
Secretaría de Vivienda y Hábitat	2	0,7%
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	0,4%
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	0,4%
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	1	0,4%
Secretaría de Cultura	1	0,4%
Total	274	100%

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

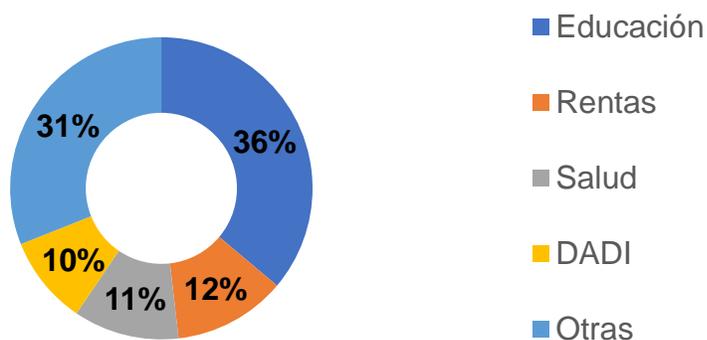


Gráfico 9 Dependencias con mayor número de requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

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	Petición de doc. e info. pública	Petición de interés general	Petición de interés particular	Petición entre autoridades	Recurso	Recibidos
Secretaría de Educación	8	3	87	1	0	99
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	1	0	20	1	11	33
Secretaría de Salud	1	6	10	14	0	31
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	4	2	18	0	2	26
Secretaría de Infraestructura y Valorización	0	10	3	1	0	14
Departamento Administrativo de Jurídica	3	0	6	0	0	9
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	2	0	0	5	0	7
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	2	5	0	0	7
Secretaría General	1	0	3	2	0	6
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	0	1	4	0	5
Departamento Administrativo de Planeación	0	0	3	1	0	4
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	1	0	3	0	0	4
Despacho de la Gobernadora	0	0	4	0	0	4
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	3	1	0	0	4
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	0	0	0	3	0	3
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	1	0	2	0	0	3
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	2	0	0	3
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	0	3	0	0	3
Secretaría de Movilidad y Transporte	1	1	0	1	0	3
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	1	1	0	0	2
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	1	0	0	0	1
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	0	0	0	1	0	1
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	0	0	1	0	0	1
Secretaría de Cultura	0	0	1	0	0	1
Total	24	29	174	34	13	274

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, la Secretaría de Salud y el Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional, las cuales acumularon el 69 % 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	27	72	99
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	0	33	33
Secretaría de Salud	0	31	31
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	4	22	26
Secretaría de Infraestructura y Valorización	0	14	14
Departamento Administrativo de Jurídica	0	9	9
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	7	7
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	1	6	7
Secretaría General	3	3	6
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	0	5	5
Departamento Administrativo de Planeación	3	1	4
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	4	0	4
Despacho de la Gobernadora	3	1	4
Secretaría de Asuntos Étnicos	2	2	4
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	3	0	3
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	0	3	3
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	1	3
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	3	3
Secretaría de Movilidad y Transporte	0	3	3
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	2	2
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	1	1
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	0	1
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	1	0	1
Secretaría de Cultura	0	1	1
Total	54	220	274

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

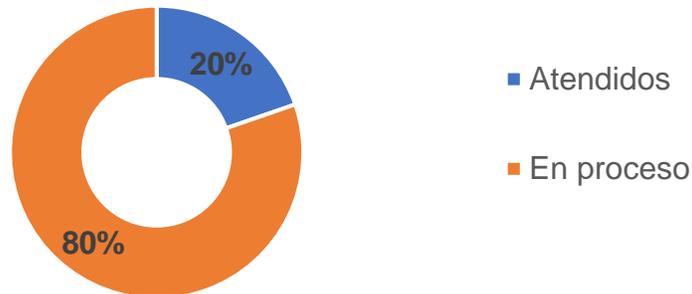


Gráfico 10 Gestión realizada a los requerimientos recibidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 54 requerimientos ciudadanos de los 274 registrados en el Sistema de Administración de Documento Electrónico (SADE), lo que indica que, del 100 % de requerimientos recibidos, se dio trámite al 20 %, quedando en proceso el 80 % restante.

Dependencia	A tiempo	Fuera de tiempo	Atendidos
Secretaría de Educación	27	0	27
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	4	0	4
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	4	0	4
Departamento Administrativo de Planeación	3	0	3
Despacho de la Gobernadora	3	0	3
Secretaría General	3	0	3
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible	3	0	3
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	0	2
Secretaría de Asuntos Étnicos	2	0	2
Secretaría de Mujer, Equidad de Género y Diversidad Sexual	1	0	1
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	1	0	1
Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública	1	0	1
Total	54	0	54

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

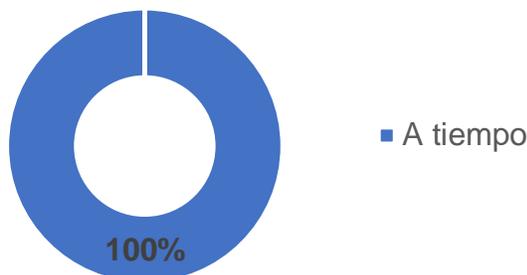


Gráfico 11 Oportunidad de la gestión realizada a los requerimientos atendidos. Elaboración propia, a partir de datos suministrados por el Sistema de Administración de Documento Electrónico de la Gobernación del Valle del Cauca.

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 54 requerimientos ciudadanos de los 54 atendidos, lo que indica que el 100 % de requerimientos fue atendido de manera oportuna, de acuerdo con la normatividad vigente.

Dependencia	Vencidos	Vigente	En proceso
Secretaría de Educación	1	71	72
Unidad Administrativa Especial de Impuestos, Rentas y Gestión Tributaria	2	31	33
Secretaría de Salud	14	17	31
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	0	22	22
Secretaría de Infraestructura y Valorización	1	13	14
Departamento Administrativo de Jurídica	1	8	9
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	5	2	7
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	0	6	6
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	4	1	5
Secretaría de Desarrollo Rural, Agricultura y Pesca	0	3	3
Secretaría General	1	2	3
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	0	3	3
Secretaría de Movilidad y Transporte	1	2	3
Secretaría de Asuntos Étnicos	0	2	2
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	2	2
Departamento Administrativo de Planeación	0	1	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	1	1
Despacho de la Gobernadora	0	1	1
Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	1	1
Secretaría de Cultura	0	1	1
Total	30	190	220

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 190 requerimientos ciudadanos y vencidos 30 del total en proceso, lo que indica que del 100 % de requerimientos en proceso, el 86 % se encuentra vigente y el 14 % restante vencido, de conformidad con los términos establecidos en la normatividad vigente.

6. TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el mes en referencia, se realizaron 128 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	52
Secretaría de Salud	16
Secretaría de Infraestructura y Valorización	10
Departamento Administrativo de Hacienda y Finanzas Públicas	8
Secretaría de Desarrollo Social y Participación	8
Secretaría General	7
Departamento Administrativo de Desarrollo Institucional	7
Secretaría de Convivencia y Seguridad Ciudadana	4
Secretaría de Vivienda y Hábitat	4
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	3
Departamento Administrativo de Jurídica	2
Secretaría de Cultura	2
Secretaría de Asuntos Étnicos	2
Secretaría de Paz Territorial y Reconciliación	1
Secretaría de Turismo	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1
Total	128

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) 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 entidades¹, por lo cual se dio traslado por competencia. Y también se presentó una (1) negativa asociada a información inexistente².

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 autorización de atención médica, exámenes y medicamentos. • Solicitud de toma de prueba Covid-19. • Solicitud de inspección y vigilancia a entidades de salud y farmacéuticas. • Solicitud de prescripción de cobro de impuesto. • Solicitud de levantamiento de medidas cautelares. • Solicitud de pago de prestaciones laborales. • Solicitud relacionada con el concurso de méritos. • Solicitud de arreglo de vías departamentales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de ayuda o apoyo personal. • Solicitud de traslados. • Solicitud de pago de prestaciones laborales.

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. • Peticiones no contestadas. • Fallo en la plataforma de pasaportes. • Cobros incorrectos de impuesto vehicular. • Falla en el sistema de la liquidación de estampillas. • Inconsistencia en pagos de nómina de Educación. 	No se presentaron quejas ni reclamos durante este periodo.

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.

¹ Asamblea Departamental.

² Resolución de adjudicación de predios en el año 1956.

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, 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, 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.